

**PRIMER INFORME ANUAL
SOBRE EL ESTADO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LOS USUARIOS
SENTENCIA T-774-15 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL**

COLPENSIONES

Bogotá, mayo de 2017

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

1. Introducción	6
2. Información estadística sobre los principales usuarios de Colpensiones: afiliados, pensionados y empleadores	13
2.1. Distribución estadística de afiliados.....	13
2.2. Distribución estadística de pensionados.....	16
3. Resultados de los temas estratégicos de Colpensiones.....	19
3.1. Reconocimiento de prestaciones económicas.....	19
3.1.1. Resultados acumulados históricos	19
a. Resultados en la atención de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones desagregado por riesgo.....	21
b. Solicitudes de reconocimiento de primera vez radicadas en Colpensiones	22
c. Recursos y reliquidaciones	24
d. Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes de atención con términos legales vencidos.....	27
e. Recursos de apelación.....	28
f. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial.....	35
g. Revocatorias directas	36
h. Nómina de pensionados.....	38
3.2. Sentencias judiciales	43
3.2.1. Resultados históricos obtenidos	43
a. Sentencias condenatorias relacionadas exclusivamente con prestaciones pensionales	43
b. Identificación y alistamiento de fallos condenatorios	46
c. Cumplimiento de fallos condenatorios	47
d. Fallos judiciales identificados no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales..	47
3.2.2. Acciones adoptadas para alcanzar los resultados.....	49
a. Acciones adoptadas para el alistamiento de sentencias.....	49
b. Acciones adoptadas para el cumplimiento de sentencias	50
3.3. Tutelas.....	54
3.3.1. Resultados acumulados históricos	54
3.3.2. Acciones adoptadas para alcanzar los resultados.....	57

Ven por tu futuro

3.4.	Historias laborales	58
3.4.1.	Resultados acumulados históricos	58
3.4.2.	Acciones adoptadas para alcanzar los resultados.....	64
3.5.	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	68
3.5.1.	Resultados acumulados históricos	68
3.5.2.	Acciones adoptadas para alcanzar los resultados.....	75
3.6.	Medicina Laboral.....	76
3.6.1.	Resultados acumulados históricos de incapacidades médicas temporales.....	76
3.6.2.	Resultados acumulados históricos Pérdida de Capacidad Laboral	81
3.6.3.	Acciones adoptadas para alcanzar los resultados.....	84
3.7.	Priorización de solicitudes por enfermedad catastrófica	85
3.7.1.	Resultados acumulados históricos	85
3.7.2.	Acciones adoptadas para alcanzar los resultados.....	86
3.8.	Notificaciones.....	88
3.8.1.	Resultados acumulados históricos	88
3.8.2.	Acciones adoptadas para alcanzar los resultados.....	90
3.9.	Financiamiento.....	92
3.9.1.	Recaudo efectuado frente al presupuesto 2016.....	92
3.9.2.	Traslados de la Nación para financiar RPM.....	94
3.9.3.	Identificación del Recaudo	95
3.9.4.	Gestión de normalización y cobro de cartera de aportes	98
4.	Proyección de metas de los indicadores institucionales de desempeño de Colpensiones para la vigencia 2017.....	102
4.1.	Indicadores de desempeño institucional de Colpensiones – Metas 2017	102
5.	Avance en materia de desagregaciones de indicadores sobre derechos fundamentales	105
5.1.	Avance frente a desagregaciones de indicadores con base en las orientaciones de la H. Corte 105	
6.	Análisis de la litigiosidad de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones.....	108
6.1.	Reducción del litigio	108
6.2.	Pretensiones más significativas.....	109
6.3.	Juzgados con mayor litigiosidad a nivel nacional.....	110

6.4.	Litigiosidad por tipo de proceso.....	110
6.5.	Características del demandante.....	111
6.5.1.	Tipo de demandante	111
6.5.2.	Edad aproximada de los demandantes	112
7.	Calidad.....	113
7.1.	Calidad en actos administrativos	113
7.2.	Calidad en corrección de historia laboral.....	117
7.3.	Calidad en el servicio.....	119
7.3.1.	Encuesta de Percepción de Calidad en el Servicio 2016	119
7.3.2.	Indicadores de Servicio y Encuesta de Satisfacción y Calidad en Contact Center	120
8.	Acciones educativas y de relacionamiento con los principales usuarios y aliados de Colpensiones	126
8.1.	Estrategia de acompañamiento a empleadores y empleados.....	126
8.2.	Estrategia de educación y comunicación al ciudadano.....	128
9.	Situación operativa.....	131
9.1.	Infraestructura física	131
9.2.	Infraestructura tecnológica.....	132
9.2.1.	Gestión de la plataforma tecnológica	132
9.2.2.	Gestión de las aplicaciones	133
9.3.	Talento humano	136
9.4.	Reorganización Institucional	139
9.4.1.	Antecedentes	139
9.4.2.	Propuesta	140
9.4.3.	Avances	142
10.	Gestión presupuestal y financiera.....	145
10.1.	Gestión presupuestal	145
10.1.1.	Administradora RPM	145
10.1.2.	Administradora de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS	148
10.1.3.	Fondos de Pensión Invalidez, Vejez y Sobrevivientes (IVM)	149
10.2.	Gestión financiera	151
10.2.1.	Administradora RPM y BEPS	151
10.2.2.	Fondo de Reserva Pensional de Vejez.....	157

10.2.3.	Fondo de Reserva Pensional de Invalidez	159
10.2.4.	Fondo de Reserva Pensional de Sobrevivientes.....	162
10.2.5.	Fondo de Beneficios Económicos Periódicos	164
Anexo 1.	Tablas de datos sobre el avance del ejercicio de desagregaciones de los indicadores de la Estrategia de Seguimiento - 2016	166

1. Introducción

Este informe presenta los avances de la entidad un año después de declarado superado el Estado de Cosas Inconstitucional. Es el Primer Informe Anual sobre el Estado de los Derechos Fundamentales de los Usuarios, en cumplimiento de la orden sexta contenida en el numeral décimo quinto de la Sentencia T-774 de 2015 proferida por la Corte Constitucional. Atendiendo las instrucciones de dicha Corporación este documento abarca los principales resultados de los indicadores que han sido reportados a través de los informes mensuales y trimestrales presentados por Colpensiones, desde noviembre de 2015 (momento en que la Sala Novena evalúa el Estado de Cosas Inconstitucional (ECI) en el que se encontraba la Administradora), hasta febrero de 2017 (capítulo 3).

Así mismo, este informe incorpora las metas para la vigencia 2017 de los indicadores institucionales de desempeño (capítulo 4), y atendiendo las recomendaciones realizadas por los participantes de la Mesa de Trabajo de Socialización del Protocolo de Actuación de Colpensiones, también se incluyen los siguientes temas: (i) información estadística de los afiliados y pensionados de la entidad (capítulo 2); (ii) un análisis preliminar de la litigiosidad de la Administradora (capítulo 6); (iii) los avances en materia de calidad, tanto en los actos administrativos como en las historias laborales y en el servicio (capítulo 7); (iv) acciones educativas y de relacionamiento implementadas por Colpensiones con los principales usuarios y aliados de la entidad (capítulo 8); y finalmente, (v) la situación operativa, presupuestal y financiera (capítulos 9 y 10).

Los resultados consignados en este informe, y las acciones desarrolladas para alcanzarlos, muestran que la entidad ha seguido avanzando a buen ritmo, en la dirección correcta y sin retroceso, especialmente en materia de reconocimiento, tutelas y sentencias, todas resoluciones proferidas bajo un estricto control de calidad.

Algunos de los resultados Colpensiones los considera muy relevantes. Por ejemplo, las solicitudes prestacionales ya se resuelven en un tiempo menor a los plazos establecidos por la ley. O, además de la reducción en el número de tutelas radicadas, el número por resolver es menor a las radicadas mensualmente. Entre varios otros, estos resultados demuestran que la entidad ha seguido avanzando de manera decidida para resolver con oportunidad y calidad las solicitudes de los ciudadanos. En últimas, es garante del cumplimiento de los derechos de los ciudadanos.

El siguiente cuadro presenta los avances frente a los datos que fueron utilizados por la Honorable Corte para evaluar el ECI en la sentencia T-774-15 y los avances a febrero de 2017.

Capítulo 1 – Cuadro 1. Avances de Colpensiones desde noviembre 2015 (evaluación ECI) hasta febrero 2017

	nov-15			dic-16			feb-17			Variación nov-15 a feb-17	
	Radicadas y/o identificadas	Pendientes vencidas	% avance	Radicadas y/o identificadas	Pendientes vencidas	% avance	Radicadas y/o identificadas	Pendientes vencidas	% avance	Crecimiento radicadas y/o identificadas	Crecimiento pendientes
Solicitudes de reconocimiento Colpensiones	1.065.252	21.329	97,90%	1.410.852	5.525	99,70%	1.462.943	3.958	99,72%	37%	-81%
Vejez	250.736	2.555	99,00%	293.768	501	99,80%	301.662	510	99,83%	20%	-80%
Sobrevivientes	69.482	1.883	97,20%	93.961	380	99,60%	97.557	461	99,53%	40%	-76%
Invalidez	24.918	282	98,80%	34.722	330	99,00%	36.198	313	99,14%	45%	11%
Indemnización sustitutiva	225.838	2.054	99,00%	318.861	1.235	99,60%	334.972	292	99,91%	48%	-86%
Auxilios funerarios	59.980	389	99,30%	82.540	319	99,60%	86.326	102	99,88%	44%	-74%
Recursos	189.294	5.180	97,10%	233.182	1.159	99,50%	237.437	955	99,60%	25%	-82%
Reliquidaciones	245.004	8.986	96,10%	353.818	1.601	98,50%	368.791	1.325	99,64%	51%	-85%
Sentencias*	128.135	24.162	81,10%	164.377	8.282	94,96%	166.211	7.938	95,22%	30%	-67%
Tutelas	228.456	12.081	97,00%	260.811	671	99,70%	264.691	1.035	99,61%	16%	-91%

*Es importante aclarar que las sentencias identificadas corresponden al mes de anterior de análisis.

En el cuadro se observa que en todas las dimensiones la entidad ha avanzado. El Cuadro 1 presenta que en noviembre de 2015 el avance en solicitudes de reconocimiento era de 97,9% (de 1.065.252 se encontraban fuera de término 21.329), en sentencias el avance era del 81,1% (de 128.135 sentencias aún faltaban por resolver 24.162), y en tutelas el avance era de 97% (de 228.456 el universo a resolver era de 12.081). A febrero 2017 el avance en las solicitudes de reconocimiento es de 99,72%, en sentencias es de 95,22% y en tutelas 99,61%. Y en este análisis es necesario tener en cuenta que los universos totales para resolver han crecido: mientras que en noviembre 2015 el número de solicitudes de reconocimiento radicadas era 1.065.252, en febrero 2017 fue de 1.462.943. Es decir que a pesar de que el número de solicitudes radicadas creció en 37%, el número de solicitudes fuera de término decreció en 81% (ver últimas dos columnas del cuadro).¹

¹Los 313 casos pendientes vencidos del riesgo de invalidez han sido debidamente estudiados y gestionados, sin embargo se presentan dificultades jurídicas y/o documentales que impiden u obstaculizan su decisión de fondo, como son:

- 212 se encuentran en investigación administrativa en validación del dictamen
- 91 casos en los que se ha solicitado pruebas al solicitante. En estos casos, se ha dado una respuesta parcial al peticionario solicitando documentación adicional y se encuentran agotando el plazo otorgado para presentar las pruebas.
- 8 casos que están siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.
- 2 casos en los que Colpensiones no cuenta con la sentencia que permita decidir de fondo la solicitud del ciudadano.

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

Cumplimiento del plazo para contestar peticiones prestacionales radicadas ante Colpensiones. Cuando la H. Corte declaró el levantamiento del ECI, se basó en cifras con corte a noviembre de 2015, según las cuales en Colpensiones se encontraban 1.065.252 solicitudes prestacionales radicadas, y vencidas 21.329. Es decir, el avance era del 97,9% (ver la primera línea de cifras del cuadro 1, columnas 2 a 4). A febrero 2017 el progreso es aún mayor: de 1.462.943 solicitudes prestacionales recibidas, únicamente se encuentran fuera de término 3.958, lo cual representa un avance de 99,7%. Adicionalmente, aunque la radicación ha crecido 37%, entre noviembre 2015 y febrero 2017, las solicitudes vencidas han disminuido en 81% (ver la primera línea de cifras del Cuadro 1, últimas dos columnas). Estos resultados se reportan en detalle en el capítulo 3, sección 3.1. Es de señalar que en el área de reconocimiento Colpensiones ha debido revisar constantemente la línea de decisión para disminuir el número de casos vencidos.

Ya en el margen, es decir, con un número reducido de casos, la línea de decisión debe cambiar para lograr reducciones sustanciales. De hecho, mientras en el 2015 en los informes especiales presentados en septiembre y octubre, y desde el IP28 hasta el IP31² Colpensiones reportó que iba a existir un volumen de alrededor de 20 mil casos que probablemente estarían vencidos, a febrero de 2017 el número es menor de 4 mil.

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

Para los trámites con término a 2 meses se excedía el término legal (el tiempo de resolución era 4,8 meses), mientras que para los trámites a 4 meses sólo en indemnizaciones se cumplía con el plazo para

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

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

Debido a estas inconvenientes, Colpensiones solicitó el acompañamiento de la Procuraduría General de la Nación – Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social (radicado BZC 2016_13593562) y del Ministerio de Trabajo – Dirección de Pensiones y Otras Prestaciones (radicado BZC 2016_13594702), logrando que estas entidades con su intervención, contribuyan en el proceso de validación y en consecuencia, con el proceso de decisión de esta clase de solicitudes. Lo anterior se ha visto reflejado en que en ejercicio de la intervención preventiva la Procuraduría General de la Nación, ha venido requiriendo a las Juntas Regionales, para que atiendan la solicitud de validación documental de los dictámenes relacionados por Colpensiones, y el Ministerio de Trabajo, manifestó en la primera semana de diciembre, su intención de colaborar en el mismo sentido.

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

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

su atención en término (el tiempo de resolución promedio era 4,7 meses, y solo indemnizaciones estaba por debajo, en 3,6) (Ver Capítulo 1 - Cuadro 2).

**Capítulo 1 - Cuadro 2. Tiempos promedio acumulados de atención para solicitudes de reconocimiento.
Noviembre 2015 – Diciembre 2016 – Febrero 2017**

Término legal de vencimiento - Riesgo	Meses promedio de atención		
	a nov 2015	a dic 2016	a feb 2017
Término legal de vencimiento a 2 meses	4,8	2,1	1,7
Auxilios funerarios	6,3	1,7	2,3
Indemnizaciones	3,5	2	1,5
Invalidez	3,9	2,2	2
Sobrevivientes	5,2	2,3	2,4
Vejez	4,6	1,6	3,6
Término legal de vencimiento a 4 meses	4,6	2,5	1,8
Indemnizaciones	3,6	2,4	1,6
Invalidez	7,3	3	2,7
Vejez	5,4	2,7	1,9
Total general	4,7	2,3	1,7

Ahora bien, a febrero de 2017 la atención de los trámites mejoró tanto en las solicitudes con vencimiento a 2 meses como en las de 4 meses, y ya se resuelven muy por debajo de los plazos que da la ley. En las primeras el promedio de atención pasó a 1,7 meses en febrero de 2017. Para los trámites con un término legal de 4 meses, la atención pasó de 4,6 meses en promedio a 1,8 en febrero de 2017, lo que indica que la mayoría de los ciudadanos que interpusieron una solicitud de pensión de vejez, invalidez o de Indemnización sustitutiva, recibieron respuesta dentro de los términos legales.

Finalmente, es de resaltar que aunque existen, y siempre existirán, casos complejos de resolver, que toman un poco más del plazo permitido por la ley, la mayoría de ellos se resuelven en el mismo mes de su vencimiento, unos días después.

Cumplimiento de los plazos dispuestos para acatar las sentencias ordinarias y contencioso administrativas que condenaron al ISS o Colpensiones al reconocimiento y pago de una prestación económica. Con corte a 30 de noviembre de 2015 las sentencias pendientes de ingresar a nómina, de un universo total de 128.135 eran 24.162, lo cual significa en ese momento un avance del 81% (ver la penúltima línea de cifras del Cuadro 1, columnas 2 a 4).

Con corte a este informe el avance es aún mayor: de 166.211 sentencias identificadas sólo están pendientes por atender 7.938, lo cual representa un avance de 95,2%. De éstas, alrededor de 6.500 están en alistamiento, la etapa que, como se ha reportado a la H Corte en varias ocasiones, es la más compleja porque depende de factores exógenos provenientes de la rama, y sobre los cuales, como se reporta más adelante, Colpensiones ha estado innovando para eliminar esas barreras. Así mismo, se observa que mientras la radicación ha crecido 30%, las vencidas se han disminuido en 67% con respecto

Ven por tu futuro

a lo reportado para noviembre de 2015 (ver la penúltima línea de cifras del Cuadro 1, últimas dos columnas). Estos resultados se reportan en detalle en la sección 3.2.

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

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

El avance a 28 de febrero es aún mayor, de 264.691 tutelas identificadas Colpensiones tiene pendientes por resolver 1.035, alrededor de 11 mil menos que las pendientes a noviembre de 2015, es decir, el avance alcanza un 99,6% (ver la última línea de cifras del Cuadro 1, columnas 8 a 10). Por otro lado, las tutelas pendientes se han disminuido en 91% mientras que la radicación ha aumentado sólo 16% (ver la última línea de cifras del Cuadro 1, últimas dos columnas). Estos resultados se reportan en detalle en la sección 3.3. Así mismo, se tiene que las tutelas por resolver (1.035) son considerablemente menos que la radicación mensual promedio (2.300).

Un punto importante sobre las tutelas pendientes es que la entidad no ha podido resolver por falta de información o documentación 195 tutelas, y que para cada una de ellas se ha remitido respuesta a los jueces o a los accionantes señalando la imposibilidad del caso, siendo así que el avance de la entidad en la atención es de 99,7%.

Análisis del grado de cumplimiento de la orden de proferir actos administrativos de calidad al contestar las peticiones prestacionales. En el capítulo 7 de este informe Colpensiones reporta a la H. Corte Constitucional las medidas que ha adoptado para superar los problemas de calidad en los actos administrativos y en la corrección de historias laborales. En términos de resultados, con respecto a calidad de los actos administrativos, y con corte a 28 de febrero la calidad se encuentra en 97,16%. Con respecto a completitud de la historia laboral el 97,36% de los ciudadanos que aceptaron recibir asesoría han indicado que su historia laboral se encuentra correcta para el reconocimiento de su pensión. Así mismo, en lo que se refiere a la calidad de las solicitudes de corrección de historia laboral, para las solicitudes efectuadas por ciudadanos para la vigencia 2016 solamente el 2,65% han realizado una reiteración de la misma.

Este informe presenta adicionalmente en el capítulo 3 los principales avances en cuanto a corrección de historias laborales (sección 3.4), PQRS (sección 3.5), medicina laboral (sección 3.6), priorización de

enfermedades catastróficas (sección 3.7), notificaciones (3.8), y financiamiento (3.9), los cuales se resumen a continuación:

- **Corrección de historias laborales:** al corte del 28 de febrero de 2017, Colpensiones ha recibido un total de 2.910.422 solicitudes de corrección de historia laboral, por su parte, la entidad ha resuelto un total 2.882.989 solicitudes, y tiene por atender 27.433 solicitudes, lo cual muestra un avance acumulado del 99,06% que en contraste con el resultado a noviembre de 2015 (96,85%) refleja un incremento en la atención de casos del 2,21%, lo cual se logró mediante el diseño de nuevas estrategias y del monitoreo de la existentes enfocadas a optimizar la oportunidad y la calidad en las respuestas.
- **PQRS:** Hasta febrero de 2017, Colpensiones ha resuelto el 99,4% de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 11.289 casos pendientes. Esta cifra evidencia el esfuerzo de la entidad por avanzar en la evacuación del stock de PQRS, que se traduce en una disminución de 59,4% de las PQRS pendientes con respecto a noviembre de 2015, cuando el volumen era de 27.833 PQRS pendientes.
- **Medicina laboral:** Desde el inicio de las operaciones hasta el 28 de febrero de 2017, se han realizado 64.705 valoraciones médicas laborales de las cuales 64.045 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones, de éstos se han notificado 63.863 para un nivel de cumplimiento del 99,72%.
- **Priorización de enfermedades catastróficas:**
- **Notificaciones:** Desde la entrada en operación de Colpensiones y con corte al 28 de febrero de 2017, se proferieron 1.601.588³ actos administrativos de reconocimiento, de los cuales se han notificado 1.582.934 (99%), y se encuentran pendientes por notificar 18.654. Lo anterior representa una disminución de 12.949 actos administrativos pendientes por notificar frente a noviembre 2015.
- **Financiamiento:** Para el 2016 Colpensiones tuvo un recaudo acumulado de 14.943.292 el cual superó el recaudo programado en 9%. Lo anterior implicó un ahorro a la Nación por valor de \$1.227.013 millones.

Este documento se compone por 10 capítulos, incluida esta introducción (capítulo 1), organizados de la siguiente forma: en el capítulo 2 se incluye información estadística sobre afiliados y pensionados de la entidad; el capítulo 3 comprende los resultados de los indicadores estratégicos de la entidad, analizando su evolución entre noviembre de 2015 y febrero de 2017; en el capítulo 4 se plantean las metas proyectadas para la vigencia 2017 de los indicadores institucionales de desempeño; los avances en materia de desagregaciones de indicadores sobre derechos fundamentales se exponen en el capítulo 5; el capítulo 6 hace un análisis de la litigiosidad de la Administradora; los avances en materia de calidad se incluyen en el capítulo 7; en el capítulo 8 se presentan las principales acciones educativas y de relacionamiento con los principales usuarios y aliados de Colpensiones; finalmente, en los capítulos 9 y

³ Cabe aclarar que el indicador reportado relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de enero de 2017.

10 se exponen, respectivamente, la situación operativa y la situación presupuestal y financiera de la entidad.

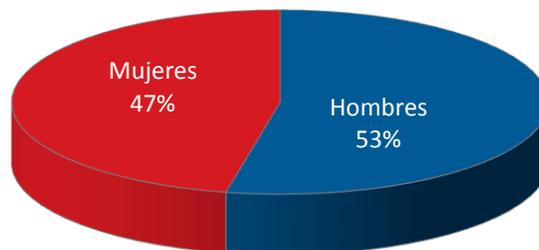
2. Información estadística sobre los principales usuarios de Colpensiones: afiliados, pensionados y empleadores

Este capítulo muestra las estadísticas generales a diciembre de 2016 de los principales usuarios de la entidad: afiliados y pensionados, teniendo en cuenta sus características sociodemográficas.

2.1. Distribución estadística de afiliados

A diciembre de 2016 el total de afiliados al Sistema General de Pensiones (SGP) llegó a 20.554.265 personas, de las cuales 6.436.881 son afiliados a RPM, es decir el 31.32%. En cuanto a la distribución por género de esta población se observa que 3.426.653 son hombres (53%), y 3.010.228 son mujeres (47%). (Ver Capítulo 2 – Gráfico 1).

Capítulo 2.1 – Gráfico 1. Distribución de afiliados por género



Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

Teniendo en cuenta el rango salarial de los afiliados, se observa que el 91.28% de las personas cotizan sobre montos menores o iguales a 2 SMMLV, el 4.72% con montos entre 2 y 4 SMMLV y el 4% con montos superiores a 4 SMMLV (ver Capítulo 2 – Cuadro 1).

Capítulo 2.1 – Cuadro 1. Distribución de afiliados por rango salarial

Rango Salarial	Cantidad	Porcentaje
Hasta 2	5.875.383	91,28%
>2 <= 4	303.613	4,72%
>4 <= 7	154.130	2,39%
>7 <= 10	52.746	0,82%
>10 <= 13	23.508	0,37%
>13 <= 16	10.529	0,16%
> 16	16.972	0,26%
Total	6.436.881	100,00%

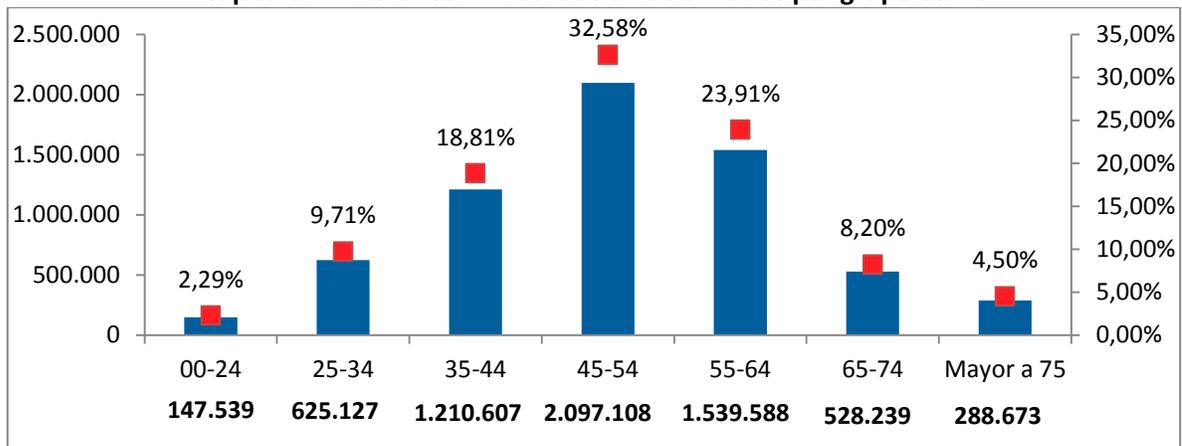
Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

En cuanto a la distribución por edad se observa de acuerdo con el gráfico 2 que la mayoría de los afiliados al RPM se encuentran en un rango de edad amplio entre 35 y 64 años, que correspondería al 75,3%. Sin

Ven por tu futuro

embargo, el 32,58% del total (2.097.108) se encuentra entre 45 y 54 años siendo el grupo etario más amplio, seguido por el grupo de 55 y 64 años que representa el 23,91%, y luego el grupo de 34 a 44 años que suman el 18,81%. (Ver Capítulo 2.1 – Gráfico 2).

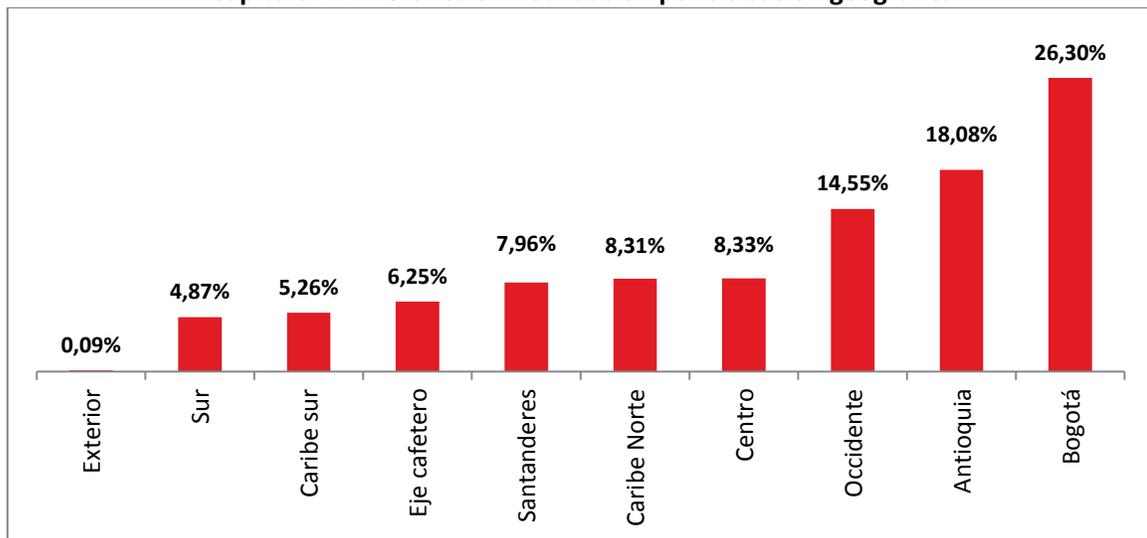
Capítulo 2.1 –Gráfico 2. Distribución de afiliados por grupo etario



Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

Por último, la distribución por localización geográfica muestra que más de la mitad de los afiliados al RPM (58,9%) están ubicados en Bogotá, Antioquia y Occidente (Valle, Nariño y Cauca), en donde se concentra el 26,30%, el 18,08% y el 14,55% respectivamente. (Ver Capítulo 2.1 – Gráfica 3).

Capítulo 2.1 – Gráfica 3. Distribución por ubicación geográfica



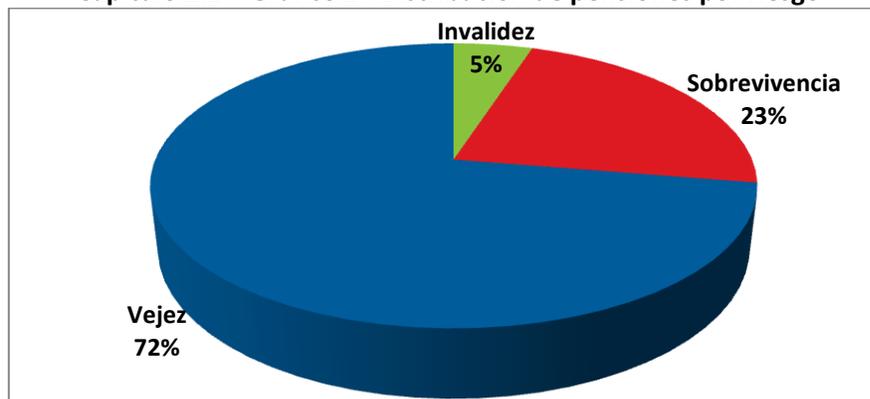
Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

De acuerdo con la gráfica 3, las regionales con menor concentración poblacional corresponden a Sur, Caribe y Eje Cafetero con porcentajes de participación de 4.97%, 5.26% y 6.25% respectivamente. Los afiliados en el exterior tienen el 0.09% (5.889) de participación sobre el total.

2.2. Distribución estadística de pensionados

A diciembre de 2016 el total de pensionados del Sistema General de Pensiones es de 1.357.723 de los cuales 1.240.656 se encuentran en la nómina de pensionados de Colpensiones, es decir el 91% del total; de los cuales 898.230 (72%) corresponde a pensionados por vejez, 62.413 (5%) a pensionados por invalidez y 280.013 (23%) son pensionados por sustitución (sobrevivencia) (Ver Capítulo 2.2 – Gráfico 1).

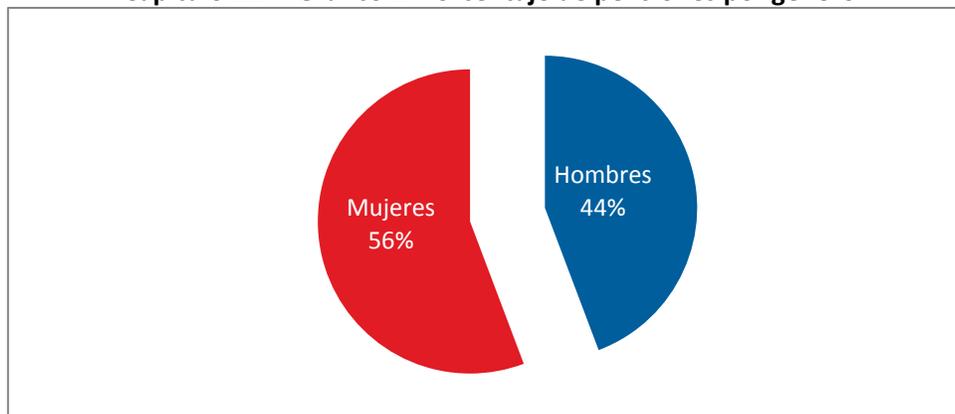
Capítulo 2.2 – Gráfico 1. Distribución de pensiones por riesgo



Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

Ahora bien, en cuanto a la distribución por género sobre las pensiones reconocidas por Colpensiones, más de la mitad corresponde a mujeres con el 56%, mientras que los hombres representan el 44% del total de los pensionados, ello debido a en su mayoría son las mujeres las beneficiarias de las pensiones por sustitución (sobrevivencia). (Ver Capítulo 2.2 – Gráfico 2).

Capítulo 2.2 – Gráfico 2. Porcentaje de pensiones por género



Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

Teniendo en cuenta el rango salarial de las pensiones, se observa que el 91.4% de estas corresponden a montos hasta de 4 salarios mínimos, de las cuales el 76.02% del total son pensiones de menos de 2

Ven por tu futuro

SMMLV, y el 15.38% son pensiones entre 2 y 4 SMMLV. Así mismo hay que reseñar que solo el 3.07% de los pensionados del RPM superan los 7 SMMLV. (Ver Capítulo 2 – Cuadro 1).

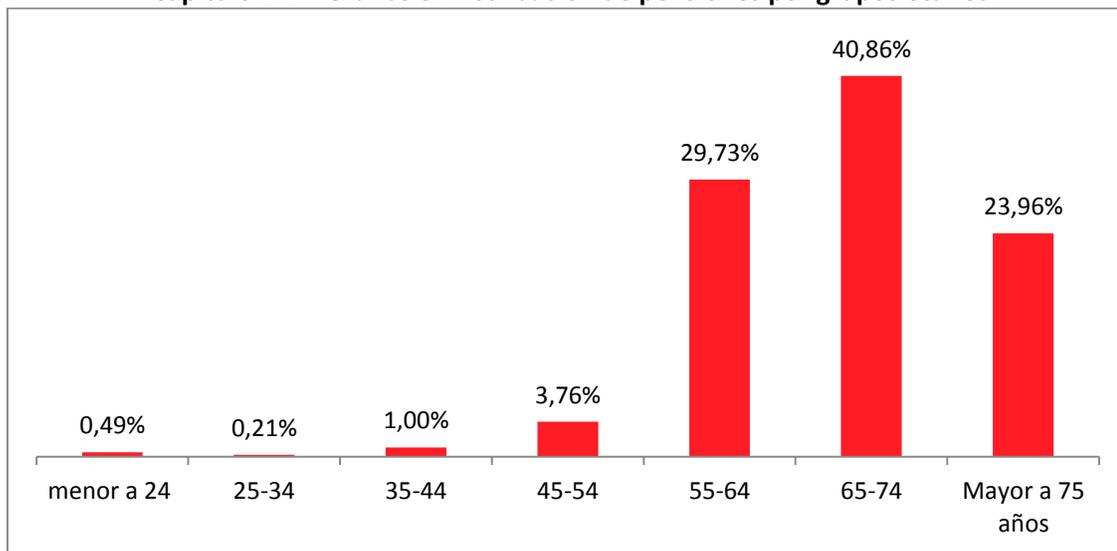
Capítulo 2.2 – Cuadro 1. Distribución de pensiones por nivel salarial

Rango salarial	Cantidad	Porcentaje
Menos de 2 SMMLV	943.151	76,02%
Entre 2 y 4 SMMLV	190.818	15,38%
Entre 4 y 7 SMMLV	68.628	5,53%
Mayor a 7 SMMLV	38.059	3,07%
Total	1.240.656	100,00%

Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

La distribución por edad muestra que el mayor número de pensionados del RPM se encuentra en el grupo de 65 a 74 años con el 40.86% de participación sobre el total, seguido del grupo de 55 a 64 años de edad con el 29.73%, y el 23.96% del total corresponde a pensionados que superan los 75 años de edad. (Ver Capítulo 2.2 – Gráfico 3).

Capítulo 2.2 – Gráfico 3. Distribución de pensiones por grupos etarios



Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

Finalmente, la distribución por localización geográfica revela que la mayoría de los pensionados del RPM se concentra en Bogotá siendo el 29.56% del total de pensionados, seguido de Antioquia donde se concentra el 19.71%, y Occidente (Valle, Cauca, Nariño) con el 17.52%. Vale decir que la menor las regionales Sur y Santanderes concentran el menor número de pensionados, con el 3,32% y el 5,42% respectivamente (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 2).

Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Distribución de pensiones por regional

Regional	Cantidad	Porcentaje
Bogotá	366.733	29,56%
Antioquia	244.485	19,71%
Occidente	217.358	17,52%
Caribe	120.253	9,69%
Eje cafetero	94.096	7,58%
Centro	89.235	7,19%
Santanderes	67.245	5,42%
Sur	41.251	3,32%
Total general	1.240.656	100,00%

Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

3. Resultados de los temas estratégicos de Colpensiones

En el presente capítulo se informa el estado de avance en el cumplimiento de los principales asuntos de la entidad, entre los que se encuentran las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, los requerimientos de corrección de historia laboral, el cumplimiento de las sentencias judiciales, y la atención de tutelas; cuyos resultados se verá con mayor detalle a lo largo de este documento.

Dentro de los principales resultados se destaca el cumplimiento en la atención de las tutelas y en general de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones, lo cual permitió la superación del Estado de Cosas Inconstitucional. En efecto, en poco más de 4 años de operación Colpensiones ha logrado:

- Eficiencia y oportunidad en la atención de las solicitudes de los ciudadanos, por ejemplo mientras que en diciembre de 2013 Colpensiones tenía un 76% de las solicitudes de reconocimiento resueltas, en Febrero de 2017 tiene el 99,8%. Por su parte, el porcentaje de atención de tutelas pasó del 19% al 99% en el mismo periodo.
- Asimismo hay que tener en cuenta que el ISS en su mejor año resolvió 251 mil solicitudes, Colpensiones en 4 años y 4 meses ha resuelto lo que al ISS le habría tomado 6 años y 10 meses. Es decir que, se ha ahorrado más de 2 años y medio de administración del Régimen de Prima Media al Estado colombiano, lo que equivale a cerca de \$1,7 billones de pesos.
- Como se verá más adelante las solicitudes pendientes con término legal vencido pasaron en noviembre 2015 de 21.329 a 3.958 en Febrero 2017, lo que refleja el compromiso de Colpensiones por atender las solicitudes de los ciudadanos oportunamente.

3.1. Reconocimiento de prestaciones económicas

3.1.1. Resultados acumulados históricos

A continuación se presenta el detalle en la evolución en la atención de todas las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha recibido desde el inicio de sus operaciones, tanto las entregadas por el ISS como las radicadas directamente en los puntos de atención de la entidad. El cual ha sido monitoreado a través de diferentes indicadores, entre ellos: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas; (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido; (%) Actos administrativos de prestaciones que conceden la prestación; (%) Actos administrativos de prestaciones notificados; (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente; (%) Recursos interpuestos; y (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.

A partir de estos indicadores con sus respectivas desagregaciones, se puede observar un desempeño positivo de Colpensiones, siempre en la dirección correcta y sin retrocesos en materia de reconocimiento prestacional en cada uno de los momentos del proceso.

Ven por tu futuro

Tal como se refleja en el primer cuadro de esta sección, Colpensiones ha tenido por decidir 1.809.951 solicitudes de reconocimiento desde el inicio de la operación hasta el 28 de febrero de 2017, de las cuales ha logrado cumplir 1.778.541 que representan el 99,8%; resultado que evidencia el buen desempeño de Colpensiones, toda vez que a noviembre de 2015 (última evaluación del ECI) el nivel de cumplimiento era del 98,4%. (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 1).

Capítulo 3.1 - Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de reconocimiento noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017⁴

	Radicadas	Decididas	Pendientes		% avance
			En tiempo	Vencidas	
Acumulado Nov-15	1.412.260	1.344.183	46.748	21.329	98,4%
Represa ISS	347.008	347.008	0	0	100,00%
Día a día	1.065.252	997.175	46.748	21.329	97,9%
Acumulado Dic-16	1.757.860	1.721.588	30.747	5.525	99,7%
Represa ISS	347.008	347.008	0	0	100,00%
Día a día	1.410.852	1.374.580	30.747	5.525	99,6%
Acumulado Feb-17	1.809.951	1.778.541	27.452	3.958	99,8%
Represa ISS	347.008	347.008	0	0	100,00%
Día a día	1.462.943	1.431.533	27.452	3.958	99,7%

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

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

En este sentido, además de las decisiones de reconocimiento de día a día, la programación incluye los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento, sentencias, ajustes por calidad y apelaciones. Por lo tanto, la producción de reconocimiento a febrero de 2017 asciende a 2.403.218 casos atendidos. (Ver Capítulo 3.1 -Cuadro 2)

⁴ Este cuadro desarrolla información relacionada con el indicador No 1. (%) *Solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas resueltas*, asociado al objeto de seguimiento de Reconocimiento.

**Capítulo 3.1 – Cuadro 2. Producción total de reconocimiento
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017**

Descripción	Acumulado Nov-15	Acumulado Dic-16	Acumulado Feb-17
Tutelas	127.153	196.775	203.204
Sentencias	108.380	201.378	207.661
Apelaciones	74.257	113.199	119.534
Decisiones de reconocimiento(día a día)	1.344.183	1.721.588	1.778.541
Ajustes por calidad	38.462	89.049	94.278
Total	1.692.435	2.321.989	2.403.218

- a. Resultados en la atención de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones desagregado por riesgo

En esta sección se reporta el estado de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en Colpensiones desde el inicio de las operaciones y los avances en su atención, enfatizando en el estado de avance entre noviembre de 2015, diciembre de 2016 y febrero de 2017.

Como se refleja en el cuadro 3, al corte de febrero de 2017 el total de solicitudes radicadas en Colpensiones es de 1.462.943 solicitudes, de las cuales se encuentran vencidas 3.958; lo cual muestra un gran avance si se tiene en cuenta que entre noviembre de 2015 y febrero de 2017 la radicación se ha incrementado en 397.691 solicitudes mientras que el volumen de pendientes ha disminuido en 17.371 solicitudes. (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 3).

Capítulo 3.1 – Cuadro 3. Avances de Colpensiones noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017⁵

	nov-15			dic-16			feb-17			Variación nov-15 a Feb-17	
	Radicadas	Pendientes vencidas	% avance	Radicadas	Pendientes vencidas	% avance	Radicadas	Pendientes vencidas	% avance	Crecimiento radicadas	Diferencia pendientes
Solicitudes de reconocimiento Colpensiones	1.065.252	21.329	97,90%	1.410.852	5.525	99,60%	1.462.943	3.958	99,72%	37%	-81%
Vejez	250.736	2.555	99,00%	293.768	501	99,83%	301.662	510	99,83%	20%	-80%
Sobrevivientes	69.482	1.883	97,20%	93.961	380	99,59%	97.557	461	99,51%	40%	-76%
Invalidez	24.918	282	98,80%	34.722	330	99,01%	36.198	313	99,10%	45%	11%
Indemnización sustitutiva	225.838	2.054	99,00%	318.861	1.235	99,60%	334.972	292	99,91%	48%	-86%
Auxilios funerarios	59.980	389	99,30%	82.540	319	99,60%	86.326	102	99,88%	44%	-74%
Recursos	189.294	5.180	97,10%	233.182	1.159	99,52%	237.437	955	99,57%	25%	-82%
Reliquidaciones	245.004	8.986	96,10%	353.818	1.601	99,54%	368.791	1.325	99,63%	51%	-85%

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

⁵ Este cuadro desarrolla información relacionada con el indicador No 2. (%) *Solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas con términos legales cumplidos resueltas*, asociado al objeto de seguimiento de Reconocimiento.

b. Solicitudes de reconocimiento de primera vez radicadas en Colpensiones

Desde el inicio de las operaciones hasta el 30 de noviembre 2015 se habían radicado en Colpensiones 624.920 solicitudes de reconocimiento de prestaciones de primera vez y se habían resuelto 597.011 y de éstas 558.285⁶ mediante acto administrativo, y quedaban por decidir 33.943 solicitudes de éstas 7.163 estaban fuera de término.

Por su parte, al corte de diciembre de 2016, se habían recibido en Colpensiones 823.852 solicitudes de reconocimiento de prestaciones de primera vez, de las cuales fueron resueltas 798.355 solicitudes a dicha fecha, y de éstas 759.727 fueron decididas mediante acto administrativo, quedando por atender 25.497 solicitudes, de éstas solo 2.765 estaban fuera de término.

Finalmente, hay que mencionar que al cierre de febrero de 2017 del total de 856.715 solicitudes de primera vez radicadas, se han resuelto 836.384 solicitudes, es decir quedan por decidir 20.331 solicitudes, y de éstas solo 1.678 están fuera de término, en otras palabras, el 8% del universo de solicitudes pendientes.

Frente al sentido de la decisión el cuadro 4 muestra que han sido concedidas 571.116 solicitudes de reconocimiento de primera vez, las cuales representan el 69,59% de todas las decisiones proferidas. Vale la pena señalar que frente a las decisiones pensionales se ha concedido el 54,79% a febrero de 2017, mientras que de las demás solicitudes como auxilios funerarios e indemnizaciones se ha concedido el 84,52%. (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 4).

Capítulo 3.1 – Cuadro 4. Solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones que conceden la prestación - noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017⁷

Tipo de Solicitud	Acum Nov-15			Acum Dic-16			Acum Feb-17		
	Total AA proferidos	AA Conceden	%	Total AA proferidos	AA Conceden	%	Total AA proferidos	AA Conceden	%
Solicitudes pensionales	328.173	167.955	52,59%	413.621	217.560	54,30%	425.016	225.696	54,79%
Pensión de invalidez	22.600	14.353	65,70%	33.109	22.181	68,99%	34.531	23.305	69,43%
Pensión de sobrevivientes	64.406	38.925	63,00%	91.231	58.251	66,40%	94.079	60.455	66,76%
Pensión de Vejez	241.167	114.677	48,65%	289.281	137.128	48,84%	296.406	141.936	49,31%
Otras solicitudes	268.838	219.358	82,20%	384.734	321.513	84,11%	411.368	345.420	84,52%
Auxilios funerarios	57.300	42.019	74,13%	79.967	58.271	73,55%	85.202	62.300	73,89%
Indemnizaciones	211.538	177.339	84,37%	304.767	263.242	86,87%	326.166	283.120	87,28%
Total	597.011	387.313	66,07%	798.355	539.073	68,86%	836.384	571.116	69,59%

⁶ La diferencia de 38.726 casos entre los resueltos y los decididos mediante acto administrativo para el mes de Noviembre 2015 corresponde a: (i) casos gestionados que son solicitudes que han sido radicadas por el ciudadano varias veces, pero que al momento de la decisión son revisadas y mencionadas en el Acto Administrativo con el fin de dar respuesta a todas las solicitudes del ciudadano (ii) casos cerrados que son solicitudes que al ser revisadas por los analistas ya se encuentran resueltas en su totalidad.

⁷ Este cuadro desarrolla información relacionada con el indicador No 4. (%) *Actos administrativos de prestaciones económicas que conceden la prestación*, asociado al objeto de seguimiento de Reconocimiento.

Ahora bien, sobre las causales de negación se puede decir según el cuadro 5 de la presente sección, que la principal causa de negación de las prestaciones es “no cumple con el tiempo requerido por la norma”, representando en promedio el 87% de los casos para los tres periodos analizados. (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 5)

**Capítulo 3.1 - Cuadro 5. Causales de negación por tipo de prestación
(Muestra estadísticamente representativa)⁸
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017**

Causales	Acum Nov-15		Acum Dic-16		Acum Feb-17	
	Total	Participación	Total	Participación	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	240	0,13%	295	0,13%	305	0,13%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	804	0,42%	981	0,42%	1.009	0,42%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de	207	0,11%	248	0,11%	257	0,11%
Niega incompatibilidad	8.883	4,68%	11.573	4,90%	12.016	4,98%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.965	1,04%	2.557	1,08%	2.660	1,10%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	125	0,07%	215	0,09%	255	0,11%
No cumple edad requerida por la norma	4.766	2,51%	4.972	2,11%	4.989	2,07%
No cumple el tiempo requerido por la norma	165.256	87,13%	205.423	87,05%	209.855	86,96%
Por competencia	2.337	1,23%	3.315	1,40%	3.364	1,39%
Por no ser cotizante en el mes anterior de la fecha de fallecimiento	3.855	2,03%	5.048	2,14%	5.255	2,18%
Se niega por falta de completitud documental	408	0,22%	508	0,22%	511	0,21%
Se niega por prescripción del derecho	605	0,32%	605	0,26%	605	0,25%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	8	0,00%	9	0,00%	9	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	201	0,11%	211	0,09%	213	0,09%
Auxilio funerario de afiliado	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%
La Solicitante De La Pensión Especial Madre O Padre Cabeza De Familia No Es Cotizante A La Fecha			21	0,01%	21	0,01%
Total	189.661	100,00%	235.982	100,00%	241.325	100,00%

⁸ Para el caso del mes de febrero 2017 el cálculo se hace sobre una población de 241.325 decisiones que niegan la prestación de un total de 249.544; es decir, el 96,7% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de negación descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 8.219 resoluciones restantes cuentan con la misma distribución porcentual teniendo en cuenta que al catalogarse como una variable con distribución normal las demás observaciones replican esta distribución.

c. Recursos y reliquidaciones

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

**Capítulo 3.1 - Cuadro 6. Recursos y Reliquidaciones
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017**

Tipo de Solicitud	Acum nov-15			Acum dic-16			Acum feb-17		
	Total Recibidas	Total Resueltas	Pendientes Fuera de Término	Total Recibidas	Total Resueltas	Pendientes Fuera de Término	Total Recibidas	Total Resueltas	Pendientes Fuera de Término
Recursos	189.294	176.260	5.180	233.182	228.910	1.159	237.437	233.725	955
Reliquidaciones	245.004	223.904	8.986	353.818	347.315	1.601	368.791	361.424	1.325
Total	434.298	400.164	14.166	587.000	576.225	2.760	606.228	595.149	2.280

Así las cosas, se observa que desde el inicio de la operación hasta el 30 de noviembre de 2015 Colpensiones recibió 434.298 recursos y reliquidaciones, de las cuales había atendido 400.164 para un avance del 92,14% y tenía por atender 34.134, de los cuales 14.166 están fuera de término. (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 6). Por su parte, al corte del 31 de diciembre de 2016 de las 587.000 casos radicadas por los ciudadanos se resolvieron 576.225 esto representó un avance al cierre de la vigencia del 99.52% del total de recursos y reliquidaciones. (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 6).

Por su parte, al cierre de febrero de 2017 es importante reseñar que el porcentaje de avance en la atención de recursos y reliquidaciones llegó al 99.62% logrando la atención de 595.149 solicitudes, y quedando por atender un total de 11.079, de los cuales 2.280 están fuera de término. (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 6).

Por otro lado, frente a los actos administrativos proferidos de primera vez, fueron presentados 342.629 recursos únicos⁹ a noviembre de 2015, de los cuales en 119.697 casos el sentido de la decisión inicial cambió, es decir el 34,9% (ver Capítulo 3.1 – Cuadro 7). Para el mes diciembre de 2016 el porcentaje se redujo al 33,1%, es decir 163.992 casos cambiaron el sentido de la decisión inicial. Finalmente, para el mes febrero de 2017 del total de actos administrativos proferidos de primera vez, fueron presentados 512.327 recursos únicos de estos 169.247 cambiaron el sentido de la decisión inicial representando el 33%, con lo cual se evidencia una tendencia decreciente. (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 7)

A continuación se presenta la información sobre los recursos decididos por Colpensiones que generaron cambio en el sentido de la decisión, desagregada por riesgo. (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 7).

⁹Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo más de un recurso para un mismo trámite.

**Capítulo 3.1 - Cuadro 7. Recursos administrativos decididos con cambio en la decisión inicial
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017¹⁰**

Tipo de Solicitud	Acum Nov-15			Acum Dic-16			Acum Feb-16		
	Recursos Decididos	Cambio de Decisión	%	Recursos Decididos	Cambio de Decisión	%	Recursos Decididos	Cambio de Decisión	%
Solicitudes pensionales	128.302	36.017	28,07%	165.099	46.303	28,05%	168.539	47.518	28,19%
Pensión de invalidez	6.077	1.761	28,98%	8.133	2.274	27,96%	8.341	2.332	27,96%
Pensión de sobrevivientes	20.890	7.208	34,50%	26.768	8.351	31,20%	27.350	8.504	31,09%
Pensión de Vejez	101.335	27.048	26,69%	130.198	35.678	27,40%	132.848	36.682	27,61%
Otras solicitudes	20.231	8.800	43,50%	28.157	12.473	44,30%	29.185	12.958	44,40%
Auxilios funerarios	7.974	4.221	52,93%	13.094	6.753	51,57%	13.649	7.058	51,71%
Indemnizaciones	12.257	4.579	37,36%	15.063	5.720	37,97%	15.536	5.900	37,98%
Reliquidaciones	194.096	74.880	38,58%	302.255	105.216	34,81%	314.603	108.771	34,57%
Total	342.629	119.697	34,93%	495.511	163.992	33,10%	512.327	169.247	33,03%

Con respecto a la tipificación de las causales del cambio de decisión en los recursos administrativos, en el siguiente cuadro se muestra la clasificación de las causales de cambio de decisión de los recursos por tipo de prestación, para los tres cortes definidos en el presente informe, se destaca como una de las principales causas del cambio de la decisión “aumento de semanas” con el 41%, seguido de aportó pruebas faltantes y “cambio de IBL” con el 22% respectivamente. (Ver Capítulo 3.1 –Cuadro 8).

¹⁰ Este cuadro desarrolla información relacionada con el indicador No 7. (%) *Recursos decididos que generaron cambio de decisión*, asociado al objeto de seguimiento de Reconocimiento.

**Capítulo 3.1 – Cuadro 8. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017¹¹**

Causales cambio de decisión	nov-15		dic-16		feb-17	
	Total	Participación	Total	Participación	Total	Participación
Tiene la edad requerida	381	33,7%	300	38,0%	58	7,2%
Cambio de IBL	103	9,1%	122	15,4%	177	22,0%
Aparece el retiro del sistema	48	4,3%	22	2,8%	24	3,0%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS	18	1,6%	21	2,7%	15	1,9%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez	3	0,3%	1	0,1%	5	0,6%
Aumento de semanas	296	26,2%	184	23,3%	330	41,1%
Cambia fecha de causación	21	1,9%	9	1,1%	12	1,5%
Aportó las pruebas faltantes	259	22,9%	131	16,6%	182	22,7%
Total general	1.129	100,0%	790	100,0%	803	100,0%

Por último, es necesario señalar que para el mes de febrero 2017, del universo de recursos de reposición y apelación directa pendientes de atención, 7.398 corresponden a decisiones que concedieron la prestación, es decir, corresponden a ciudadanos que se encuentran incluidos en la nómina; y por su parte, 3.668 corresponden a decisiones que negaron el reconocimiento de la prestación. (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 9)

**Capítulo 3.1 - Cuadro 9. Recursos de reposición y apelación directa pendientes, desagregados según el sentido de la decisión inicial
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017¹²**

Tipo de Solicitud	Recursos pendientes sobre decisiones que concedieron la prestación			Recursos pendientes sobre decisiones que negaron la prestación		
	Corte a nov-15	Corte a dic-16	Corte a feb-17	Corte a nov-15	Corte a dic-16	Corte a feb-17
Solicitudes pensionales	4.801	1.438	1.352	6.389	1.914	1.811
Pensión de invalidez	486	141	185	310	136	172
Pensión de sobrevivientes	380	120	106	1.917	665	595
Pensión de Vejez	3.935	1.177	1.061	4.162	1.113	1.044
Otras solicitudes	509	392	247	1.337	528	302
Auxilios funerarios	27	8	8	835	346	163
Indemnizaciones	482	384	239	502	182	139
Reliquidaciones	16.490	5.017	5.799	4.339	1.473	1.555
Total	21.800	6.847	7.398	12.065	3.915	3.668

¹¹ El cálculo se hace sobre una muestra representativa de resoluciones que cambian la decisión de la prestación es decir, una muestra que estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población; adicionalmente se trata de una variable que se distribuye normalmente, estos datos permite efectuar inferencias estadísticas del 95% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

¹² De las 7.367 reliquidaciones pendientes 7.354 corresponden a recursos de reposición.

- d. Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes de atención con términos legales vencidos

En la presente sección se reporta el estado de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes que han superado los términos legales para su atención. Se presentan el estado al corte de noviembre de 2015 (evaluación ECI), a diciembre de 2016 y a febrero de 2017.

El total de casos vencidos en noviembre 2015 era de 21.329, en diciembre 2016 de 5.525 y en febrero 2017 de 3.958. Es decir 17.371 trámites menos respecto de Noviembre 2015 de los cuales la mayoría (11.884) son recursos y reliquidaciones. (Ver Capítulo 3.1 –Cuadro 10).

**Capítulo 3.1 – Cuadro 10. Solicitudes vencidas desagregadas por tiempo
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017**

Meses de vencimiento	Acumulado Nov-15					Acumulado Dic-16				Acumulado Feb-17		
	Casos vencidos	Solicitudes pensiones	Otras Solicitudes	Recursos y reliquida.	Total casos vencidos	Solicitudes pensiones	Otras Solicitudes	Recursos y reliquida.	Total casos vencidos	Solicitudes pensiones	Otras Solicitudes	Recursos y reliquida.
3 o menos	13.499	3.043	1.995	8.461	4.279	877	1.509	1.893	2.392	858	310	1.224
De 4 a 6	3.397	744	319	2.334	672	225	34	413	879	272	74	533
De 7 a 9	1.583	560	69	954	192	35	8	149	284	78	7	199
De 10 a 12	810	197	28	585	93	23	2	68	112	25	1	86
De 13 a 15	706	102	17	587	67	10	-	57	63	12	1	50
De 16 a 18	544	48	10	486	38	12	-	26	41	8	-	33
De 19 a 21	421	17	5	399	26	9	1	16	30	10	-	20
De 22 a 24	227	5		222	26	5	-	21	20	5	1	14
De 25 a 27	86	3		83	37	10	-	27	21	4	-	17
De 28 a 30	32	3		29	32	4	-	28	35	10	-	25
31 o más	24			24	63	1	-	62	81	2	-	79
Total	21.329	4.722	2.443	14.164	5.525	1.211	1.554	2.760	3.958	1.284	394	2.280

En el cuadro 11 se detallan los casos vencidos con más de 3 meses a corte febrero 2017 y que corresponden a vigencias anteriores, en donde se puede observar que del total de pendientes vencidos 1.566 tienen más de 3 meses de vencimiento, de modo que la mayoría (2.392) son trámites radicados en diciembre de 2016 y por ende tienen menos de tres meses de vencimiento. (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 11)

**Capítulo 3.1 – Cuadro 11. Casos con vencimiento mayor a 3 meses
Factores que influyen en la decisión definitiva
Corte Febrero de 2017**

Factores que influyen en la decisión definitiva	2013	2014	2015	2016	Total
Sentencias	16	86	87	467	656
Proceso de decisión			5	534	539
Solicitud pruebas – documentos		3	2	122	127
Convenios internacionales		16	35	73	124
Auditoría especial			2	55	57
Etapas de validación				52	52
Confirmación de tiempos públicos				11	11
Total	16	105	131	1.314	1.566

e. Recursos de apelación

En la presente sección se reporta la evolución de los recursos de apelación tanto directos como subsidiarios, la totalidad de los recursos de apelación (directos y subsidiarios) recibidos por Colpensiones, cuántos han sido decididos y cuántos se encuentran pendientes por decidir, para los tres momentos de análisis, esto es noviembre de 2015, diciembre de 2016 y febrero 2017. En el cuadro 11 se observa que tanto el total de solicitudes pendientes como de las vencidas disminuye entre noviembre de 2015 y febrero de 2017, al tiempo que los niveles de avance crecen (ver Capítulo 3.1 – Cuadro 11).

**Capítulo 3.1 – Cuadro 11. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de apelaciones
Corte 28 de febrero 2017**

	Radicadas	Decididas	Pendientes		% Avance
			Total	En tiempo	
Acumulado Nov-15	126.049	112.730	13.319	8.934	96,3%
Apelaciones Directas	41.032	37.984	3.048	1.927	97,1%
Apelaciones Subsidiarias	85.017	74.746	10.271	7.007	95,8%
Acumulado Dic-16	169.806	163.522	6.284	5.654	99,6%
Apelaciones Directas	51.042	49.825	1.217	1.004	99,6%
Apelaciones Subsidiarias	118.764	113.697	5.067	4.650	99,6%
Acumulado Feb-17	174.557	171.196	3.361	2.720	99,6%
Apelaciones Directas	52.121	51.164	957	759	99,6%
Apelaciones Subsidiarias	122.436	120.032	2.404	1.961	99,6%

1. Recursos de apelación interpuestos de forma directa

En cuanto a los recursos de apelación interpuestos en forma directa por el ciudadano, en el cuadro 12 se reportan los casos pendientes por decidir de acuerdo al tipo de riesgo al que pertenecen para los tres períodos de estudio. Igualmente, se han discriminado los casos en los cuales los recurrentes se encuentran recibiendo un pago de la nómina de pensionados y aquellos que no los reciben (ver Capítulo 3.1 – Cuadro 12).

Capítulo 3.1 – Cuadro 12. Recursos de apelación interpuestos en forma directa pendientes -clasificados por riesgo y según el estado en nómina de los recurrentes

Tipo de Solicitud	Acumulado Nov -15				Acumulado Dic -16				Acumulado Feb-17			
	Total pendientes	% total pendientes	Fuera de Término	% fuera de término	Total pendientes	% total pendientes	Fuera de Término	% fuera de término	Total pendientes	% total pendientes	Fuera de Término	% fuera de término
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	1.205	39,53%	442	39,43%	467	38,37%	82	38,50%	365	38,1%	88	44,4%
Pensión de invalidez	57	1,87%	18	1,61%	32	2,63%	9	4,23%	31	3,2%	5	2,5%
Pensión de sobrevivientes	299	9,81%	140	12,49%	138	11,34%	30	14,08%	92	9,6%	33	16,7%
Pensión de Vejez	805	26,41%	282	25,16%	245	20,13%	40	18,78%	203	21,2%	46	23,2%
Auxilios Funerarios	0	0,00%	0	0,00%	30	2,47%	1	0,47%	17	1,8%	1	0,5%
Indemnizaciones	44	1,44%	2	0,18%	22	1,81%	2	0,94%	22	2,3%	3	1,5%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	1.843	60,47%	679	60,57%	750	61,63%	131	61,50%	592	61,9%	110	55,6%
Pensión de invalidez	111	3,64%	31	2,77%	44	3,62%	14	6,57%	59	6,2%	11	5,6%
Pensión de sobrevivientes	39	1,28%	22	1,96%	13	1,07%	3	1,41%	9	0,9%	4	2,0%
Pensión de Vejez	1.615	52,99%	606	54,06%	630	51,77%	106	49,77%	488	51,0%	92	46,5%
Auxilios Funerarios	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,1%	0	0,00%
Indemnizaciones	78	2,56%	20	1,78%	63	5,18%	8	3,76%	35	3,7%	3	1,5%
Total	3.048	100,00%	1.121	100,00%	1.217	100,00%	213	100,00%	957	100,00%	198	100,00%

De acuerdo con el cuadro anterior, el total de apelaciones directas pendientes se redujo de 3.048 de noviembre de 2015 a 1.217 en diciembre de 2016, y a 957 en febrero de 2017. Los casos fuera de término disminuyeron a su vez de 1.121 en noviembre de 2015 a 213 en diciembre de 2016 y 198 en febrero de 2017.

De las 198 apelaciones directas fuera de término: (i) 88 corresponden a personas que no reciben un pago de Colpensiones, y (ii) 110 a personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados (ver columna 6 del cuadro 13). Esto quiere decir que de las apelaciones directas pendientes que se encuentran fuera de término, el 55,6% (110) corresponde a personas que se encuentran recibiendo un pago en nómina de pensionados.

A 28 de febrero de 2017, las 198 apelaciones directas vencidas habían sido debidamente estudiadas y gestionadas, sin embargo se presentan dificultades jurídicas y/o documentales que impiden u obstaculizan su decisión de fondo, como se muestra en el cuadro 13 (ver Capítulo 3.1 – Cuadro 13).

**Capítulo 3.1 – Cuadro 13. Apelaciones directas vencidas
Factores que influyen en la decisión definitiva**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Acumulado Nov-15	Acumulado Dic-16	Acumulado Feb-17
Proceso de decisión	615	103	80
Sentencias	270	49	43
Solicitud pruebas – documentos	124	40	46
Etapas de validación	69	7	1
Confirmación de tiempos públicos	40	5	11
Auditoría especial	0	8	15
Convenios Internacionales	3	1	2
Total	1.121	213	198

- Proceso de decisión – Etapa de trámite interno: Se encuentran 80 solicitudes surtiendo etapas de trámites internos.
- Sentencias: En el estudio de estos 43 expedientes, se ha podido determinar que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma, para resolver la solicitud pensional.
- Solicitud de pruebas – documentos: 46 casos que se ha solicitado pruebas al solicitante. En estos casos, se ha dado una respuesta parcial al peticionario solicitando documentación adicional y se encuentran agotando el plazo otorgado para presentar las pruebas.
- Etapas de validación: 1 caso que están surtiendo las etapas previas de validación, siendo el más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- Confirmación de tiempos públicos: En relación con 11 casos que se refieren a solicitudes de quienes han sido servidores públicos y está pendiente la confirmación de los tiempos servidos o de casos que tienen retiros del servicio con fecha futura.
- Auditoría especial: 15 casos que están siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.
- Convenios internacionales: Se cuenta con 2 casos en espera a que las autoridades alleguen la documentación correspondiente.

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

Dentro de las recomendaciones suministradas por la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social se ha señalado la atención prioritaria de los recursos correspondientes a pensiones de vejez de los mayores de 70 años, las solicitudes de invalidez y las de sobrevivientes, razón por la cual, en el cuadro 14 (ver Capítulo 3.1 – Cuadro 14) se detallan los casos pendientes para cada una de estas poblaciones, y la evolución para los tres momentos de análisis. Se tiene entonces que, del total de casos pendientes, 301 solicitudes en noviembre de 2015 correspondían a estos grupos poblacionales, 82 solicitudes en diciembre de 2016 y 79 solicitudes en febrero de 2017 de los cuales: (i) 16 son casos de pensión de invalidez, (ii) 37 de pensión de sobrevivientes, y (iii) 26 son solicitudes de pensión de vejez de personas mayores de 70 años.

Capítulo 3.1 – Cuadro 14. Apelaciones directas vencidas - población prioritaria (Invalidez –Mayores de 70 y Sobrevivientes)

	Total Apelaciones Directas Vencidas	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez Mayores a 70 años	Pensión de Vejez Menores a 70 años	Auxilios funerarios	Indemnizaciones
Acumulado Nov-15	1.121	49	162	90	798	0	22
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	442	18	140	9	273	0	2
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	679	31	22	81	525	0	20
Acumulado Dic-16	213	23	33	26	120	1	10
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	82	9	30	3	37	1	2
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	131	14	3	23	83	0	8
Acumulado Feb-17	198	16	37	26	112	1	6
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	88	5	33	7	39	1	3
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	110	11	4	19	73	0	3

2. Recursos de apelación subsidiaria

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

A noviembre de 2015 los recursos de apelación subsidiarias a un recurso de reposición pendientes eran 10.271, a diciembre de 2016 disminuyó a 5.067 y a febrero de 2017 se redujo a 2.404. De estos últimos,

Ven por tu futuro

443 casos se encuentran fuera del término legal, de los cuales 220 corresponden a recursos de personas que no reciben un pago de Colpensiones, y 223 a personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados.

Capítulo 3.1 - Cuadro 15. Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición pendientes - clasificados por riesgo y según si los recurrentes se encuentran o no recibiendo pagos de la nómina

Tipo de Solicitud	Acumulado Nov -15				Acumulado Dic -16				Acumulado Feb-17			
	Total pendientes	% total pendientes	Fuera de Término	% fuera de término	Total pendientes	% total pendientes	Fuera de Término	% fuera de término	Total pendientes	% total pendientes	Fuera de Término	% fuera de término
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	5.040	49,07%	1.490	45,65%	2.106	41,56%	190	45,56%	1.012	42,10%	220	49,66%
Pensión de invalidez	158	1,54%	24	0,74%	132	2,61%	16	3,84%	62	2,58%	31	7,00%
Pensión de sobrevivientes	1.174	11,43%	440	13,48%	610	12,04%	63	15,11%	307	12,77%	67	15,12%
Pensión de Vejez	3.283	31,96%	977	29,93%	1.121	22,12%	90	21,58%	549	22,84%	105	23,70%
Auxilios Funerarios	349	3,40%	27	0,83%	143	2,82%	9	2,16%	48	2,00%	7	1,58%
Indemnizaciones	76	0,74%	22	0,67%	100	1,97%	12	2,88%	46	1,91%	10	2,26%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	5.231	50,93%	1.774	54,35%	2.961	58,44%	227	54,44%	1.392	57,90%	223	50,34%
Pensión de invalidez	580	5,65%	91	2,79%	218	4,30%	30	7,19%	107	4,45%	41	9,26%
Pensión de sobrevivientes	168	1,64%	71	2,18%	41	0,81%	3	0,72%	29	1,21%	1	0,23%
Pensión de Vejez	4.107	39,99%	1.494	45,77%	2.330	45,98%	163	39,09%	1.094	45,51%	173	39,05%
Auxilios Funerarios	8	0,08%	0	0,00%	2	0,04%	0	0,00%	2	0,08%	0	0,00%
Indemnizaciones	368	3,58%	118	3,62%	370	7,30%	31	7,43%	160	6,66%	8	1,81%
Total	10.271	100,00%	3.264	100,00%	5.067	100,00%	417	100,00%	2.404	100,00%	443	100,00%

A 28 de febrero de 2017, las 443 apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición que se encuentran vencidas ya han sido debidamente estudiadas y gestionadas; sin embargo, algunas de ellas presentan dificultades jurídicas y/o documentales que impiden u obstaculizan su decisión de fondo, como se muestra en el cuadro 16 (ver Capítulo 3.1 – Cuadro 16).

**Capítulo 3.1 – Cuadro 16. Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición vencidas
Factores que influyen en la decisión definitiva.**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Acumulado Nov-15	Acumulado Dic-16	Acumulado Feb-17
Proceso de decisión	1.970	243	234
Solicitud pruebas – documentos	469	60	105
Sentencias	581	23	23
Auditoría especial	8	66	39
Etapas de validación	162	5	21
Convenios internacionales	22	8	9
Confirmación de tiempos públicos	52	5	12
Total	3.264	417	443

- Proceso de decisión – Etapa de trámite interno: Se encuentran 234 solicitudes surtiendo etapas de trámites internos o que se encontraban pendientes de firma en el sistema, debido a la imposibilidad que tenía la segunda instancia luego de la firma del Decreto 309 de 24 de febrero de 2017, que aprobó la modificación de la estructura de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones.
- Solicitud de pruebas – documentos: 105 casos que se ha solicitado pruebas al solicitante. En estos casos, se ha dado una respuesta parcial al peticionario solicitando documentación adicional y se encuentran agotando el plazo otorgado para presentar las pruebas.
- Auditoría especial: 39 casos que están siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.
- Sentencias: En el estudio de estos 23 expedientes, se ha podido determinar que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma, para resolver la solicitud pensional.
- Etapas de validación: 21 casos que están surtiendo las etapas previas de validación, siendo el más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- Confirmación de tiempos públicos: En relación con 12 casos que se refieren a solicitudes de quienes han sido servidores públicos y que está pendiente la confirmación de los tiempos servidos o de casos que tienen retiros del servicio con fecha futura.
- Convenios internacionales: Se cuenta con 9 casos en espera que las autoridades alleguen la documentación correspondiente.

Como ya se mencionó, dentro de las recomendaciones suministradas por la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad Social, se ha señalado la atención prioritaria de los recursos correspondientes a pensiones de vejez de los mayores de 70 años, las solicitudes de invalidez y las de sobrevivientes, razón por la cual, se ha hecho énfasis en la atención de estos casos. En el cuadro 17 (ver Capítulo 3.1 – Cuadro 17) se presentan los casos pendientes para cada una de estas poblaciones prioritarias, así como el tiempo de vencimiento de los mismas. En este sentido, de las 443 apelaciones subsidiarias vencidas 170

corresponden a población prioritaria, de los cuales 72 casos son de invalidez, 68 de sobrevivientes, y 30 de vejez de personas mayores de 70 años.

Capítulo 3.1 - Cuadro 17. Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición pendientes- clasificados por riesgo y según si los recurrentes se encuentran o no recibiendo pagos de la nómina.

	Total Apelaciones Subsidiarias Vencidas	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez Mayores a 70 años	Pensión de Vejez Menores a 70 años	Auxilios funerarios	Indemnizaciones
Acumulado Nov-15	3.264	115	511	170	2.301	27	140
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	1.490	24	440	48	929	27	22
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	1.774	91	71	122	1.372	0	118
Acumulado Dic-16	417	46	66	32	221	9	43
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	190	16	63	8	82	9	12
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	227	30	3	24	139	0	31
Acumulado Feb-17	443	72	68	30	248	7	18
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	220	31	67	7	98	7	10
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	223	41	1	23	150	0	8
Total							

Por su parte, de las 443 apelaciones subsidiarias vencidas, 105 casos corresponden a población vulnerable (invalidez, sobrevivientes, mayores de 70 años) que no recibe un pago de la nómina. Se debe anotar igualmente que para 102 casos de estos 105 su vencimiento ocurrió durante los años 2016 o 2017 y tan solo tres casos tienen vencimientos en años anteriores, lo cual se explica porque: (i) para un caso no se tiene la sentencia o los documentos asociados a la misma, y (ii) en dos casos porque no se tienen los formularios o tiempos certificados para estudiar la prestación conforme a la normatividad aplicable a convenios internacionales.

Así mismo, los 170 casos pendientes que corresponden a población prioritaria representan el 0,1% de las 171.837 apelaciones con términos legales cumplidos, y por su parte, los 105 casos que no reciben un pago de la nómina representan el 0,06% de los recursos.

En suma, Colpensiones tiene en total 150 recursos de apelación pendientes vencidos correspondientes a la población vulnerable que no recibe un pago de nómina (45 apelaciones directas y 105 casos subsidiarios), lo cual representa el 0,09% de las 171.837 apelaciones que deberían haberse resuelto a 28 de febrero de 2017.

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

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

A 28 de febrero de 2017, de las 171.837 apelaciones que debieron ser atendidas a la fecha solo resta la decisión de fondo del 0,4%, esto es 641 solicitudes (directas y subsidiarias), que ya han sido debidamente estudiadas y gestionadas, sin embargo se presentan dificultades jurídicas y/o documentales que impiden u obstaculizan su decisión de fondo, como se mencionó en la sección anterior.

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

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

Capítulo 3.1 - Cuadro 18. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial de la Represa del ISS

Grupos por prioridad	Pendientes nov-15	Pendientes dic-16	Pendientes Feb-17
Grupo 1	-	-	-
Grupo 1 Invalidez	9	-	-
Grupo 1 Mayor A 74	14	-	-
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	25	-	-
Grupo 1 Sin Información	5	-	-
Grupo 1 Sobrevivientes	17	2	2
Grupo 1 Subsidiado	6	1	1
Subtotal Grupo 1	76	3	3
Grupo 2	-	-	-
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	10	1	1
Grupo 2 Sobrevivientes	8	-	-
Subtotal Grupo 2	18	1	1

Grupos por prioridad	Pendientes nov-15	Pendientes dic-16	Pendientes Feb-17
Grupo 3	-	-	-
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	13	1	1
Grupo 3 Sobrevivientes	10	-	-
Subtotal Grupo 3	23	1	1
Grupo 4	-	-	-
Grupo 4 Corriente	103	11	11
Grupo 4 Auxilios Funerarios	-	-	-
Grupo 4 Indemnizaciones	11	2	2
Subtotal Grupo 4	114	13	13
Total	231	18	18

g. Revocatorias directas

En la presente sección Colpensiones reporta a la H. Corte los avances comparativos entre el mes de abril de 2016 y febrero de 2017 en donde se evidencia una disminución de más de la mitad de las revocatorias pendientes de decisión, al pasar de 679 revocatorias en el mes de abril de 2016 a 312 en el mes de febrero de 2017 lo que demuestra el arduo trabajo realizado en esta materia (ver Capítulo 3.1 – Cuadro 19).

Es necesario informar que no se presenta la información de las revocatorias desde el mes de noviembre de 2015, como ocurre en el resto del informe, teniendo en cuenta que la forma de contabilizar dichas revocatorias se empezó a realizar a partir del mes de abril de 2016, por lo cual el comparativo se informará a partir de dicho mes.

Capítulo 3.1 - Cuadro 19. Revocatorias directas

Revocatorias Directas	Acumulado abr-16	Acumulado Dic-16	Acumulado Feb-17
Recibidas	9.482	11.692	12.014
Decididas	8.803	11.423	11.702
Pendientes	679	269	312
% de avance	92,8%	97,7%	97,4%

A continuación se presenta el estado de las revocatorias directas pendientes de decisión con término legal cumplido (2 meses), discriminadas por tiempo de vencimiento, aclarando que de las 312 revocatorias pendientes, 252 se encuentran en término y 60 se encuentran con el término vencido.

Vale la pena resaltar la disminución en más del 65% en los casos pendientes de decisión, al pasar en abril de 2016 de 175 casos a 60 en febrero de 2017, y en especial la caída de los casos con vencimientos mayores a 7 meses, que pasaron de 94 en abril de 2016 a 19 en febrero de 2017 (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 3).

Capítulo 3.1 – Cuadro 20. Revocatorias directas pendientes de decisión por mes de vencimiento

Tiempo de vencimiento	Acumulado abr-16	Acumulado dic-16	Acumulado feb-17
1 mes	62	33	15
2 meses	19	14	8
3 meses	21	11	2
4 meses	10	4	9
5 meses	13	7	4
6 meses	18	1	3
7 a 12 meses	62	7	7
Más de 12 meses	32	9	12
Total	175	86	60

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

Capítulo 3.1 – Cuadro 21. Estado de las solicitudes de revocatoria que presentan más de 5 meses de vencimiento

Trámite	5 meses	6 meses	7 a 12 meses	Más de 12 meses	Total general
Acumulado abr-15	13	0	18	32	63
Casos que requieren una sentencia	8	0	12	26	46
En proceso de sustanciación (consecución de pruebas)	4	0	3	5	12
Otros estados (Convenio España, Confirmación de tiempos públicos, Investigación documental)	1	0	3	1	5
Acumulado dic-16	7	1	7	9	24
Casos que requieren una sentencia	2	0	5	5	12
En proceso de sustanciación (consecución de pruebas)	3	1	1	2	7
Otros estados (Convenio España, Confirmación de tiempos públicos, Investigación documental)	2	0	1	2	5
Acumulado feb-17	4	3	7	12	26
Casos que requieren una sentencia	0	0	3	7	10
En proceso de sustanciación (consecución de pruebas)	2	3	3	2	10
Otros estados (Convenio España, Confirmación de tiempos públicos, Investigación documental)	2	0	1	3	6

h. Nómina de pensionados

En relación con el pago de las mesadas pensionales de los beneficiarios prestacionales del régimen de prima media con prestación definida, es pertinente precisar que el mismo se ha ejecutado en forma oportuna a quienes se encuentran registrados en la base de datos de la nómina de pensionados. En ese sentido y para efectos del presente informe, es menester señalar que para el periodo de noviembre de 2015 se reportaron 1.234.123 beneficiarios de pensión, para diciembre de 2016 un total de 1.277.261, mientras que para el periodo de febrero de 2017 se incrementó a 1.288.376 beneficiarios. Dicha información junto con los valores girados para los periodos señalados se relaciona en el siguiente cuadro. (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 22)

Capítulo 3.1 – Cuadro 22. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente

Período	Beneficiarios de pensión	Valor girado en el mes
Nov-15	1.234.123	3.143.696.583.044*
Dic-16	1.277.261	1.876.603.467.464
Feb-17	1.288.376	1.948.848.372.727

* En el mes de noviembre se paga prima por lo que el valor es superior al del promedio

El compendio de las resoluciones que conceden una prestación y su correspondiente ingreso en la nómina de pensionados para los periodos de noviembre de 2015, diciembre de 2016 y febrero de 2017 se detalla en el cuadro 23. Al respecto es necesario referenciar que para el mes de noviembre de 2015 se reconocieron un total de 18.616 pensiones, para diciembre de 2016 se reportaron 17.970 y febrero 2017 se efectuaron 22.825. Así mismo, dentro del cuadro se presentan los casos no ingresados en la base de datos de la nómina de pensionados, registrando 30, 8 y 18 prestaciones respectivamente, los cuales son objeto de análisis y reproceso por parte de Colpensiones. (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 23)

Es importante tener en cuenta que para noviembre de 2015 únicamente el 0,16% de los actos administrativos que concedían una prestación no fueron incluidos en nómina, y a febrero de 2017 esta cifra disminuyó al 0,08%.

**Capítulo 3.1 - Cuadro 23. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina
Por tipo de riesgo¹³**

Riesgo	nov-15			dic-16			feb-17		
	Resoluciones concediendo la prestación	No ingresadas a Nómina	% del total	Resoluciones concediendo la prestación	No ingresadas a Nómina	% del total	Resoluciones concediendo la prestación	No ingresadas a Nómina	% del total
Solicitudes pensionales	4.068	3	21,85%	4.217	4	23,47%	4.146	1	18,16%
Pensión vejez	1.800	1	9,67%	2.244	2	12,49%	2.525		11,06%
Pensión invalidez	668		3,59%	442		2,46%	631		2,76%
Pensión sobrevivientes	1.600	2	8,59%	1.531	2	8,52%	990	1	4,34%
Otras solicitudes	10.254	18	55,08%	9.896	1	55,07%	16.277	13	71,31%
Auxilios funerarios	2.095	15	11,25%	1.810		10,07%	2.532	9	11,09%
Indemnizaciones sustitutivas	8.159	3	43,83%	8.086	1	45,00%	13.745	4	60,22%
Recursos	4.294	9	23,07%	3.857	3	21,46%	2.402	4	10,52%
Total	18.616	30	100%	17.970	8	100%	22.825	18	100%

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

En el siguiente cuadro se refleja el resumen de los casos pendientes de ingresar en la nómina de pensionados, observándose una reducción desde noviembre de 2015 hasta febrero de 2017. Es así, que para noviembre de 2015 se generaron un total de 108 casos, para diciembre de 2016 23 prestaciones con estas características y finalmente, en febrero de 2017 se evidenciaron únicamente 29 casos con esta tipología. Estas se encuentran a su vez clasificadas teniendo en cuenta (i) las pensiones reconocidas que no escribieron en nómina, (ii) las que escribieron pero se dio orden de no pago y (iii) las que a pesar de haber escrito se ordenó su retiro (ver Capítulo 3.1 – Cuadro 24).

¹³ Este cuadro desarrolla información relacionada con el indicador No 7. (%) *Actos administrativos de prestaciones ingresadas en nómina* asociado al objeto de seguimiento de Reconocimiento, y el indicador No. 4 (%) *Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina*, asociado al objeto de seguimiento de Sentencias.

Capítulo 3.1 – Cuadro 24. Resumen caso pendientes de ingresar a la nómina

Total inventario	Acumulado nov-15	Acumulado dic-16	Acumulado feb-17
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	69	18	29
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	12	3	0
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	27	2	0
Total	108	23	29

Aunado a lo anterior, en el cuadro 25 también se muestran los casos pendientes por atender categorizados conforme al tipo de riesgo (ver Capítulo 3.1 – Cuadro 25).

Capítulo 3.1 - Cuadro 25. Resumen casos pendientes de ingreso clasificados por riesgo

Riesgo	Acumulado nov-15	Acumulado dic-16	Acumulado feb-17
Solicitudes pensionales	20	9	6
Pensión vejez	5	2	3
Pensión invalidez	2	0	0
Pensión sobrevivientes	13	7	3
Otras solicitudes	57	7	13
Auxilios funerarios	44	4	9
Indemnizaciones sustitutivas	13	3	4
Recursos	31	7	10
Total	108	23	29

La clasificación de esos mismos casos pendientes de ingresar organizados por mes de atraso se relaciona en el cuadro 26, el cual registra el total acumulado ya expuesto en los anteriores cuadros informativos (ver capítulo 3.1-Cuadro 26).

Capítulo 3.1 - Cuadro 26. Casos pendientes clasificados por mes de atraso

Atraso	Acumulado nov-15	Acumulado dic-16	Acumulado feb-17
1 mes	40	8	18
2 meses	38	7	6
3 meses	14	1	3
4 meses	8	1	1
5 meses	6	2	0
6 meses o mas	2	4	1
Total pendientes	108	23	29

2. Gestión de giro de prestaciones económicas ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo

En cumplimiento de lo ordenado por la H. Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015, Colpensiones generó para la vigencia 2016 el indicador de (%) *Prestaciones económicas ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo, giradas mensualmente*, a partir del cual se ha podido constatar que el 100% de las prestaciones que ingresan mensualmente a la nómina en estado activo son efectivamente giradas a los bancos para el respectivo cobro por parte de los ciudadanos, garantizando de este modo el goce efectivo de derechos a los ciudadanos que les fue reconocida una prestación económica por parte de Colpensiones (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 27).

Capítulo 3.1 - Cuadro 27. Giro de prestaciones económicas ingresadas a la nómina en estado activo mensualmente

Vigencia 2016	Prestaciones reconocidas ingresadas a la nómina en estado activo	Prestaciones giradas a los bancos	% Cumplimiento
Febrero	12.322	12.322	100%
Marzo	9.309	9.309	100%
Abril	10.162	10.162	100%
Mayo	15.082	15.082	100%
Junio	12.060	12.060	100%
Julio	14.737	14.737	100%
Agosto	11.403	11.403	100%
Septiembre	13.253	13.253	100%
Octubre	14.642	14.642	100%
Noviembre	14.093	14.093	100%
Diciembre	19.890	19.890	100%

3. Cobro de prestaciones económicas ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo

En el mismo sentido, conforme a lo ordenado por la H. Corte, se procedió también a generar un indicador de cobro, para determinar en qué proporción los ciudadanos cobran las prestaciones económicas que han sido giradas a los bancos. Vale la pena aclarar que este indicador se basa en las prestaciones económicas ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo giradas, dado que su cobro se realiza exclusivamente por ventanilla, es decir que no se tienen en cuenta los pagos ingresados directamente en las cuentas. También es necesario aclarar que por acuerdo con los bancos, el dinero girado debe ser reintegrado a Colpensiones cuando hayan pasado 3 meses y el ciudadano no haya cobrado el dinero; por lo tanto, Colpensiones logra tener conocimiento de lo *No Cobro* pasados 4 meses, y este es el tiempo que se tarda para efectuar el cálculo del indicador. Por esta razón, hasta el 28 de febrero de 2017 (fecha de corte del presente informe) se cuenta con la información de cobro de las prestaciones giradas entre enero y octubre de 2016. (Ver Capítulo 3.1 – Cuadro 28).

Capítulo 3.1 - Cuadro 28. Cobro de prestaciones económicas ingresadas a la nómina en estado activo mensualmente

Vigencia 2016	Prestaciones giradas a los bancos	Prestaciones cobradas por los ciudadanos	% Cumplimiento
Febrero	12.322	11.557	93,8%
Marzo	9.309	8.688	93,3%
Abril	10.162	8.972	88,3%
Mayo	15.082	14.574	96,6%
Junio	12.060	11.681	96,9%
Julio	14.737	14.610	99,1%
Agosto	11.403	11.370	99,7%
Septiembre	13.253	13.042	98,4%
Octubre	14.642	14.228	97,2%

3.2. Sentencias judiciales

El presente capítulo explica los avances que ha tenido Colpensiones en materia de consecución y cumplimiento de sentencias judiciales. Con anterioridad al estado de cosas inconstitucionales, este era uno de los temas que afectaba críticamente a los ciudadanos, pues existía una importante represa de sentencias que no estaban en poder de Colpensiones para su cumplimiento y existían demoras en su ejecución una vez se encontraban en la entidad.

Los avances de Colpensiones en este tema han sido múltiples pues de un lado, se ha logrado disminuir significativamente las sentencias pendientes de consecución y se han mejorado radicalmente los tiempos para su cumplimiento. De otro lado, Colpensiones ha adoptado importantes medidas para garantizar que las condiciones que dieron lugar a las represas de años anteriores no se vuelvan a repetir en el futuro. A continuación se explican cuantitativamente estos avances y se describen algunas de las medidas estratégicas en la consecución del resultado descrito.

3.2.1. Resultados históricos obtenidos

En esta sección se presentan los resultados obtenidos desde noviembre de 2015 hasta febrero de 2017 los cuales muestran que en materia de identificación y alistamiento de fallos Colpensiones ha presentado una evolución positiva y sin retrocesos que ha permitido un acercamiento decisivo a alcanzar un cumplimiento total en la materia y garantizar la protección plena de los derechos de los ciudadanos.

a. Sentencias condenatorias relacionadas exclusivamente con prestaciones pensionales

Como se mencionó antes, en materia de identificación y alistamiento, Colpensiones ha tenido un avance permanente, es así como mientras en noviembre de 2015 se había alcanzado un 91,5%, para diciembre de 2016 se había logrado un 95%. Esta senda no sólo se ha mantenido sino que se ha acentuado y es así como en febrero de 2017 se alcanzó un cumplimiento del 96,09% (ver Capítulo 3.2 – Cuadro 1, Panel A)

¹⁴

¹⁴Desde mayo de 2016 la Entidad adoptó la metodología de “mes vencido” para la presentación de resultados. Con esta metodología se toman como base las sentencias identificadas en el mes inmediatamente anterior, respecto de las cuales, en el mes siguiente se surten todas las etapas para el cumplimiento integral de las sentencias, teniendo en cuenta la operatividad de cada una de ellas. La anterior medida se adoptó considerando que diariamente se entregan, por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, sentencias alistadas para iniciar la etapa de cumplimiento, y posteriormente, en la etapa de cumplimiento, se adelantan acciones como la revisión integral de la documentación requerida para el reconocimiento de una solicitud prestacional, el agotamiento de trámites internos cuando son necesarios para la atención a la orden judicial, y el estudio integral de los documentos obrantes en el expediente con el fin de proferir el correspondiente acto administrativo. Es decir, entre la identificación y el cumplimiento de las sentencias la entidad debe realizar una serie de trámites y dedicar tiempo y personal para cumplirlas. Dado lo anterior, se ha considerado técnicamente pertinente hacer la medición basándose en las sentencias que fueron alistadas hasta el último día del mes inmediatamente anterior al mes de reporte, para informar el nivel de cumplimiento de éstas. Ello, con el propósito de mostrar y reportar el avance real, facilitando así una medición ordenada que refleje con mayor precisión la gestión adelantada por Colpensiones.

Capítulo 3.2 – Cuadro 1. Resumen del estado de los fallos judiciales relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales¹⁵

Panel A. Identificación y alistamiento de fallos condenatorios

	Acumulado a Nov-15**	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Feb-17
Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	117.278	155.556	159.719
Sentencias condenatorias identificadas*.	128.135	164.377	166.211
% Avance	91,5%	95%	96,09%

*Dato correspondiente al mes anterior.

**La metodología denominada “mes vencido” utilizada para la medición de sentencias identificadas y alistadas se implementó en 2016, por tal razón en 2015 se reporta la gestión del mismo.

En cuanto al panel B vale la pena resaltar, como se señaló anteriormente, que desde el mes de mayo de 2016 se adoptó la estrategia de *mes vencido* para la presentación de cifras por Colpensiones, es decir, que los resultados que se enuncian en dicho cuadro corresponden a las sentencias que periodo a periodo se acumulan, como a los fallos que ingresan mensualmente por parte de la Gerencia de Defensa Judicial a la Gerencia Nacional de Reconocimiento (ver Capítulo 3.2 – Cuadro 1, Panel B).

Ahora bien, a noviembre de 2015 la entonces Gerencia Nacional de Reconocimiento había decidido 104.190 sentencias, a diciembre de 2016 156.095 actos administrativos y a su vez para febrero de 2017 expidió 158.273 resoluciones de cumplimiento a fallos, logrando un avance desde las anualidades anteriores a la actualidad de un 99,74%, lo que evidencia que los proyectos, medidas y planes de acción puestos en marcha han dado los resultados esperados, tanto por la Entidad como por los Entes de Control y la ciudadanía.

Lo anterior refleja que Colpensiones para el mes de noviembre de 2015 alcanzó un avance del 88,84% en el cumplimiento de fallos judiciales, sin embargo con la gestión adelantada por la entidad y con las acciones que fueron implementadas, superó dicho porcentaje logrando al 28 de febrero de 2017, el 99,74%, lo que equivale a un incremento del 10,9%.

¹⁵ Este cuadro desarrolla información relacionada con el indicador No 1. (%) *Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento* asociado al objeto de seguimiento de Sentencias.

Capítulo 3.2 – Cuadro 1. Resumen del estado de los fallos judiciales relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales¹⁶

Panel B. Cumplimiento de sentencias proferidas

	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Feb-17
Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	104.190	156.095	158.273
Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento*.	117.278	156.589	158.690
% Avance	88,84%	99,68%	99,74%

*Dato correspondiente al mes anterior.

En cuanto a la notificación de actos administrativos de cumplimiento de sentencias, hasta el 28 de febrero de 2017 se ha alcanzado un avance del 99,44% en relación con los 157.829 actos administrativos que debían ser notificados y los 156.940 que efectivamente fueron notificados a dicho corte. Las anteriores cifras de notificación de actos administrativos, comparadas con la gestión adelantada en las dos anualidades anteriores permiten evidenciar un avance notorio toda vez que del 95,47% alcanzado a noviembre de 2015 se logró a febrero de 2017 el 99,44%, lo que equivale a un aumento del 3,97 p.p. (ver Capítulo 3.2 – Cuadro 1, Panel C).

Capítulo 3.2 – Cuadro 1. Resumen del estado de los fallos judiciales relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales¹⁷

Panel C. Notificación de actos administrativos de cumplimiento de sentencia

	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Feb-17
Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	93.971	154.408	156.940
Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	98.429	155.234	157.829
% Avance	95,47%	99,47%	99,44%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Ahora bien, sobre los avances en la inclusión en nómina de los actos administrativos que dan cumplimiento a los fallos judiciales el panel D deja evidencia de que desde noviembre de 2015 la entidad muestra un cumplimiento por encima del 99% que se encuentra estabilizado alrededor del 99,9% (ver Capítulo 3.2 – Cuadro 1, Panel D).

¹⁶ Este cuadro desarrolla información relacionada con el indicador No 2. (%) *Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*, asociado al objeto de seguimiento de Sentencias.

¹⁷ Este cuadro desarrolla información relacionada con el indicador No 3. (%) *Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados*, asociado al objeto de seguimiento de Sentencias.

Capítulo 3.2 – Cuadro 1. Resumen del estado de los fallos judiciales relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales¹⁸

Panel D. Inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencia

	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Feb-17
Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	94.172	143.998	146.065
Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	94.389	144.021	146.092
% Avance	99,7%	99,98%	99,98%

*Dato correspondiente al mes anterior.

b. Identificación y alistamiento de fallos condenatorios

Otro indicador que muestra la senda permanente de mejoramiento en la que Colpensiones ha venido avanzando son los fallos condenatorios pendientes por identificar y alistar. En efecto, en el cuadro 1 Panel A se puede ver que mientras en noviembre de 2015 existían 10.857 fallos condenatorios pendientes, con corte a 28 de febrero de 2017 se encuentran pendientes de alistamiento 6.492 sentencias. Esto muestra un avance de del 26,4% (2.329 sentencias), frente al acumulado a diciembre de 2016 (8.821), y del 40,2% con respecto a noviembre de 2015, las cuales han sido estudiadas y se ha realizado la siguiente gestión (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2):

Capítulo 3.2 – Cuadro 2. Sentencias pendientes de alistamiento por estado

	Gestionadas						Sentencias gestionadas
	Con carta al ciudadano	En estudio de seguridad	Consecución de documentos jurídicos	En consecución CD	En transcripción	En proceso de alistamiento	
Acumulado nov-15*	NA	NA	NA	NA	NA	NA	10.857
Acumulado dic -16	2.255	579	3.399	1.34	374	1.180	8.821
Acumulado feb-17	1.192	360	2.964	660	600	716	6.492

*Para noviembre de 2015 se reportaba la información acumulada y no desagregada por ítem.

¹⁸ Este cuadro desarrolla información relacionada con el indicador No 4. (%) *Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina*, asociado al objeto de seguimiento de Sentencias.

c. Cumplimiento de fallos condenatorios

La Gerencia Nacional de Reconocimiento con corte al 28 de febrero de 2017, al expedir 158.273 actos administrativos de cumplimiento de providencias judiciales, ha dado acatamiento al 99,70% de las sentencias alistadas y entregadas por la Dirección de Procesos Judiciales. Lo anterior, teniendo en cuenta que el cumplimiento de los fallos judiciales (ordinarios y contencioso administrativo) es un tema primordial para el cumplimiento de las metas propuestas por la entidad.

No obstante, y pese al gran esfuerzo que Colpensiones ha desplegado para atender los fallos judiciales, aún se presentan casos en proceso de cumplimiento. Esta circunstancia impulsa a la entidad a adelantar todas las gestiones, que se requieran para alcanzar el objetivo de acatamiento total de fallos judiciales.

De conformidad con lo citado, a continuación se señalan las casuísticas de las sentencias y de los mandamientos de pago, que atendiendo los cortes señalados en el cuadro, esto es al 31 de diciembre de 2016 y al 28 de febrero de 2017, fueron gestionados pero sin embargo quedaron pendientes de cumplimiento a dichos cortes (ver Capítulo 3.2- Cuadro 3).

Capítulo 3.2 – Cuadro 3. Sentencias pendientes de cumplimiento por estado

	Gestionados		En Proceso de Decisión			Total Pendientes
	Pendientes por Falta de Documentos del Ciudadano	Pendientes por Falta de Documentos Jurídicos y del Ciudadano	Pendientes Trámite Interno	En Validación Completitud	En Reparto	
Acumulado nov-15	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Fallos Judiciales Condenatorios	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Mandamientos de Pago	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Acumulado dic-16	427	NA	129	594	650	1.800
Fallos Judiciales Condenatorios	179	NA	125	14	176	494
Mandamientos de Pago	248	NA	4	580	474	1.306
Acumulado feb-17	340	NA	128	666	499	1.633
Fallos Judiciales Condenatorios	189	NA	113	8	107	417
Mandamientos de Pago	151	NA	15	658	392	1.216

*Es de señalar que la metodología que permite obtener la información reportada bajo este esquema fue implementada desde la presentación del Primer Informe Trimestral rendido a la H. Corte Constitucional, por lo que no es posible obtener datos acumulados a noviembre de 2015.

d. Fallos judiciales identificados no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales

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

de pensiones, entre otros; motivo por el cual, en el cuadro 4 se presenta el estado de estos fallos, bajo la metodología “mes vencido” planteada arriba (ver Capítulo 3.2 – Cuadro 4).

En relación con estos *fallos en contra* el avance ha sido sustancial. Es así como mientras en noviembre de 2015 la identificación había alcanzado el 78,1%, en diciembre de 2016 avanzó a 98,4% y llegó en febrero de 2017 al 100%. Este es un logro significativo que muestra que la entidad ha mantenido acciones claras para el cumplimiento y la protección de los derechos de los ciudadanos.

En el cumplimiento de estas sentencias también ha habido avances significativos aun cuando se mantienen los retos. Es así como mientras en noviembre de 2015 el cumplimiento era de apenas el 24,2% en diciembre de 2016 alcanzó el 60,1% y en febrero de 2017 el 68,6%. Si bien es claro que los avances han sido sustanciales, sin retrocesos y en el sentido correcto, también lo es que se mantienen las acciones para seguir avanzando en el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos.

Capítulo 3.2 – Cuadro 4. Estado de los fallos judiciales identificados no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales

Panel A. Identificación y alistamiento de fallos condenatorios

	Acumulado a Nov-15**	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Feb-17
Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	132	560	628
Sentencias condenatorias identificadas*.	169	568	628
% Avance	78,1%	98,4%	100%

*Dato correspondiente al mes anterior.

**La metodología denominada “mes vencido” utilizada para la medición de sentencias identificadas y alistadas se implementó en 2016, por tal razón en 2015 se reporta la gestión del mismo.

Panel B. Cumplimiento de sentencias proferidas

	Acumulado a Nov-15**	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Feb-17
Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	32	337	431
Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento*.	132	560	628
% Avance	24,2%	60,1%	68,6%

*Dato correspondiente al mes anterior.

**La metodología denominada “mes vencido” utilizada para la medición de sentencias identificadas y alistadas se implementó en 2016, por tal razón en 2015 se reporta la gestión del mismo.

3.2.2. Acciones adoptadas para alcanzar los resultados

Si bien los resultados revisados antes muestran que Colpensiones ha tenido una senda estructurada y continua de mejoramiento, en cumplimiento de las órdenes emanadas de la H. Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015 y en ejercicio de una administración eficiente, la entidad ha seguido adoptando las medidas necesarias para superar aquellos aspectos que deben ser fortalecidos y para lograr el cumplimiento de las metas trazadas.

a. Acciones adoptadas para el alistamiento de sentencias

A continuación se presentan las medidas implementadas para la mejora continua en el alistamiento de las sentencias judiciales:

- (i) **Requerimiento de sentencias proferidas diariamente.** Esta medida corresponde al seguimiento de la obligación contractual de las firmas de abogados que defienden la entidad para garantizar que las sentencias proferidas en el período posterior a la terminación del proceso sean allegadas inmediatamente a la entidad para proceder con su cumplimiento efectivo; evitando la radicación de desarchivos, inicio de procesos ejecutivos y prolongadas esperas el cumplimiento a los ciudadanos.

La efectividad de esta medida se puede constatar con los resultados obtenidos en 2016. En efecto, en este año se proferieron 19.496 de las cuales con corte a 28 de febrero de 2017, se allegaron 18.451 lo que corresponde al 94,64% y aún se encuentran pendientes de recibo 301 y 744 pendientes por diligencias al Despacho que no pueden ser aún allegadas a la entidad por esta circunstancia. Más allá de la importancia en la gestión de 2016, lo que esta medida muestra es que Colpensiones ha creado las condiciones para que no se vuelvan a presentar las circunstancias que llevaron al represamiento de los fallos en contra pendientes de cumplimiento.

- (ii) **Automatización del Proceso de sentencias.** El objeto central de esta medida fue crear un proceso automatizado para el procesamiento de las sentencias que garantizara la seguridad y trazabilidad de la información. Con esta medida se buscó minimizar los errores en la captura de la información, validación de las piezas procesales necesarias para el cumplimiento, trazabilidad del proceso y la optimización de los tiempos de entrega de sentencias a las áreas competentes, lo que en últimas redundó en un cumplimiento más expedito y de mayor calidad de las sentencias de los ciudadanos. Con corte a 28 de febrero de 2017 se han entregado por medio del proceso automatizado en Bizagi 26.116 sentencias a la Dirección de Prestaciones Económicas para cumplimiento.
- (iii) **Plan Piloto de consecución de sentencias o Descongestión por Despachos Judiciales.** Esta medida pretende de manera general la consecución de las sentencias pendientes de alistamiento, teniendo en cuenta las particularidades de cada uno de los despachos judiciales en las que estas reposan.

Con esta metodología, se lograron disminuir las sentencias en proceso de alistamiento de la vigencia 2015 que con corte a 28 de febrero de 2017 corresponden a 523 fallos que están incluidos dentro de las 6.492 sentencias en proceso de alistamiento arriba mencionadas (ver Capítulo 3.2 – Cuadro 2).

(iv) **Cumplimiento de sentencias en copia simple.** Esta medida comprende dos procedimientos:

- Cumplimiento de sentencias en copia simple cuando (i) exista sanción por arresto y/o multa impuesta en procesos de tutela sin necesidad de que se encuentre confirmada; o (ii) se hubiere impugnado y confirmado el fallo de tutela; medida con la cual se busca atender los casos que generan un alto riesgo contra la libertad y el patrimonio de los funcionarios de Colpensiones.

Es así como en estos casos se cumple el fallo sin haber agotado previamente el estudio de seguridad o la consecución de la sentencia original. De tal forma que una vez cumplida la sentencia, se procede a su consecución y se hace un cotejo para evitar fraudes.

Con corte a 28 de febrero de 17 se han adoptado 175 actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han iniciado a su vez el proceso de cotejo ex post.

- Acto administrativo de cierre por desistimiento tácito. Con esta medida se pretende dar respuesta de fondo a las solicitudes de cumplimiento de sentencias allegadas por los ciudadanos con documentos incompletos, generando acto administrativos de cierre por desistimiento tácito donde se expone la imposibilidad de la Entidad de dar cumplimiento a la sentencia, y contra el cual procederán los recursos de ley, sin perjuicio de que el solicitante aporte la documentación necesaria para decidir de fondo la solicitud.

Al cierre del mes de febrero de 2017 se han identificado 2.657 fallos aportados copia simple y en los que se han enviado dos o más cartas de solicitud de documentos a los ciudadanos. De estos, se han estudiado 1.291 de los cuales, se han considerado que cumplen con los requisitos para el cierre 137 casos y los demás casos se encuentran en estados dirigidos a su cierre definitivo.

b. Acciones adoptadas para el cumplimiento de sentencias

Como se expuso previamente, Colpensiones logró con corte al 28 de febrero de 2017 un porcentaje de cumplimiento de fallos judiciales condenatorios del 99,74% con la expedición de 158.273 actos administrativos de acatamiento, de las 158.690 sentencias identificadas y alistadas para cumplimiento al 31 de enero de 2017.

Alcanzar este avance de cumplimiento fue posible con el esfuerzo efectuado por la entidad y por la implementación de las medidas que a continuación se relacionan, algunas ejecutadas y con vocación de permanencia y otras que presentan novedades para el presente informe o que son nuevas acciones.

A continuación se presentan las medidas adoptadas para el cumplimiento de la orden primera¹⁹, y lograr los importantes avances presentados en esta sección (ver Capítulo 3.2 – cuadro 5):

Capítulo 3.2 – Cuadro 5. Medidas adoptadas con vocación de permanencia con corte al 28 de febrero de 2017 para el acatamiento de sentencias

Medida	Fecha de implementación
Compilación de las directrices expedidas referentes a la calidad de los actos administrativos. ²⁰	31 de octubre de 2016
Revisión integral de expedientes para establecer el cumplimiento total de fallos judiciales. ²¹	Marzo de 2016
A través de la Circular No. 01 de 2016 se dio instrucción a los colaboradores para la consecución de los documentos faltantes que son necesarios para el cumplimiento del fallo judicial. ²²	11 de marzo de 2016
Unificación de formatos para la relación de documentos faltantes en los expedientes y que son necesarios para el acatamiento de los fallos judiciales condenatorios. ²³	Abril de 2016

A continuación se detalla la medida previamente adoptada que presenta novedades para la fecha de corte de este informe:

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

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

¹⁹ La cual establece: “ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los tres meses siguientes a la comunicación de esta sentencia adopte las medidas necesarias para superar definitivamente los problemas presentes en la calidad de los actos administrativos prestacionales, la completitud de las historias laborales y el proceso de acatamiento de las sentencias judiciales ordinarias y contencioso administrativas, en armonía con las instrucciones que dicte la Superintendencia Financiera de Colombia y las recomendaciones que efectúe la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.”

²⁰ Ver IT2, página 84.

²¹ Ver IT1, página 84.

²² Ídem.

²³ Ver IT1, página 85.

Es pertinente indicar que Colpensiones además de haber adoptado medidas para garantizar la calidad de los actos administrativos que deciden solicitudes prestacionales, también ha implementado acciones en el mismo sentido para el acatamiento expedito y oficioso de las sentencias judiciales, en seguimiento de la orden tercera de la Sentencia T-774 de 2015²⁴, tal como se expone:

Capítulo 3.2. – Cuadro 6. Medidas adoptadas con vocación de permanencia con corte al 28 de febrero de 2017 para el cumplimiento expedito y oficioso de sentencias

Medida	Fecha de implementación
Consecución de documentos faltantes: Conformación para una labor transitoria de completitud documental de los expedientes a través del Grupo de Gestión de Trámites Internos. ²⁵	12 de abril de 2016
Realización de Talleres de Alta Redacción Jurídica, tendientes a fortalecer los conocimientos y habilidades de quienes tienen entre sus funciones la expedición de actos administrativos de cumplimiento de sentencias. ²⁶	20 de agosto de 2016
Conciliación de entrega de sentencias: Se mantiene la medida de conciliar la entrega de sentencias entre el área encargada de su identificación y alistamiento y la dependencia que tiene a cargo su cumplimiento. ²⁷	12 de agosto de 2016
Automatización del procedimiento de entrega de sentencias: Esta acción se ha mantenido para Colpensiones, garantizándose la trazabilidad de la entrega de sentencias para cumplimiento por parte del área responsable de su identificación. ²⁸	12 de agosto de 2016
Mejora en el software liquidador: Con el fin de garantizar la trazabilidad, la completitud documental e informar al solicitante el estado de su trámite y los documentos requeridos para dar un efectivo cumplimiento, Colpensiones desarrolló la Versión 5.1 del aplicativo liquidador de reconocimiento, a través del cual se genera un Auto de Pruebas. Han sido establecidos en la ley para acatar una providencia judicial y se informará al interesado el estado de su actuación.	15 de octubre de 2016

- *Proceso de fortalecimiento:* Es importante indicar que como es de conocimiento general los decretos 309, 310 y 311 referentes a la reestructuración de Colpensiones, fueron firmados el 24 de febrero de 2017 por la Presidencia de la República, con lo que se respalda la gestión de Colpensiones y se da inicio a las acciones de implementación de la reorganización de la estructura de la entidad. La creación de las subdirecciones entre otros objetivos, tiene como finalidad un control más próximo del proceso de sustanciación y expedición de los actos administrativos.

²⁴ “ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia adopte de forma permanente las medidas necesarias para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias de (sic) ordinarias y contencioso administrativas que se profieran en contra de la entidad, una vez sea notificada la respectiva decisión y siempre que esta quede ejecutoriada.”

²⁵ Ver IT1, página 84.

²⁶ Ver IT3, página 85.

²⁷ Ver IT2, página 89.

²⁸ Ver IT2, página 89.

Con este proceso de fortalecimiento se creó, entre otras, la Subdirección 07 que se encarga específicamente del cumplimiento de las sentencias que se profieren en sede judicial.

3.3. Tutelas

Las razones que conducen a que un ciudadano interponga una acción de tutela contra la entidad se originan a partir de la presunta vulneración o amenaza de sus derechos fundamentales; en consideración a una posible acción u omisión por parte de Colpensiones²⁹. En este orden de ideas el espectro de amparo que persigue el accionante reúne en suma tres tipos de órdenes: (i) la protección exclusiva del derecho de petición por cuanto no se respondió oportunamente o fue atendido en forma incompleta, (ii) la protección del derecho a lo pedido dado que si bien la contestación fue emitida en tiempo, congruente y de fondo existe una discrepancia del ciudadano respecto de lo resuelto³⁰ y (iii) la protección directa de un derecho fundamental cuando aún sin existir una decisión de la administradora el accionante persigue una orden directa que ampare constitucionalmente sus súplicas.

En cuanto al proceso de atención de tutelas encontramos las siguientes fases (i) Recepción del oficio emitido por el Juez constitucional el cual informa el estado del proceso (admisión, fallo, sanción, consulta, nulidad, entre otros), (ii) Análisis del caso particular con el fin de determinar la presencia de actividades que deba realizar la entidad a favor del accionante o en defensa de la entidad ante la inexistencia de una vulneración o amenaza fundamental y (iii) Radicación ante el juzgado de los criterios examinados por Colpensiones en el caso concreto.

3.3.1. Resultados acumulados históricos

En cuanto a la atención de tutelas, los resultados han sido positivos y se mantiene una tendencia creciente en el nivel de atención y reducción de los casos pendientes. Mientras que en noviembre de 2015 Colpensiones tenía un avance en la atención del 97%, quedando un pendiente de casos de atención de 12.081, de las cuales 5.188 no eran materialmente posibles de cumplir y contaban con respuesta parcial, para diciembre del 2016 el panorama era muy diferente, pues se alcanzó un avance en la atención del 99,8%, quedando 671 casos pendientes de atención, de los cuales 195 no eran materialmente posibles de cumplir y contaban con respuesta parcial. Este nivel de atención de casos se ha mantenido y para febrero de 2017, de las 264.691 tutelas identificadas se han atendido 263.656 quedando pendientes de atención 1.035, de las cuales 195 no son materialmente posibles de cumplir y

²⁹ Constitución Política. artículo 86 “*Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.*”

³⁰ Corte Constitucional. Auto 259 de 2014. Señaló la distinción jurisprudencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido de la siguiente manera: “*La Corte en Sentencia C-510 de 2004 señaló que “[L]a jurisprudencia ha recalcado la diferencia entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido. || Al respecto, ha dicho la Corte: “...no se debe confundir el derecho de petición -cuyo núcleo esencial radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener pronta resolución- con el contenido de lo que se pide, es decir con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquel y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal.*”

cuentan con una respuesta parcial. Los anteriores datos representan un nivel de atención del 99,7% (ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

Capítulo 3.3 - Cuadro 1. Trámites de tutelas identificadas y atendidas³¹

	Recibidas identificadas	Atendidas	Pendientes		% avance
			Gestionadas con respuesta parcial	Por gestionar	
Acumulado nov-15	228.456	216.375	5.188	6.893	97,0%
Acumulado dic-16	260.811	260.140	195	476	99,8%
Acumulado feb-17	264.691	263.656	195	840	99,7%

Por otra parte, la atención de las tutelas en el mismo mes en el que son interpuestas también muestra una senda de mejoría. En el cuadro 2 (ver Capítulo 3.3 - Cuadro 2) se incluyen los datos de las tutelas notificadas a Colpensiones en noviembre 2015, diciembre 2016 y febrero 2017, y su nivel de atención según la instancia procesal. De esta manera, se puede observar que el nivel de atención ha aumentado considerablemente y se mantiene en promedio en cerca del 67% de los casos, una mejora significativa frente a la cifra de noviembre de 2015 que ascendía a 33%. En el caso de sanciones el avance ha sido particularmente alto pues se ha logrado una atención promedio alrededor del 75% de los casos ingresados en el mes. También se destaca que en el mes de diciembre de 2016 se logró un nivel de atención histórico que en promedio fue del 82%.

Capítulo 3.3 - Cuadro 2. Trámites de tutelas identificadas y atendidas por instancia procesal mensualmente

Instancia procesal	Nov-15	Dic-16	Feb-17
Sanción			
Identificadas	39	32	19
Atendidas	19	31	14
Pendientes	20	1	5
% de avance	49%	97%	74%
Desacato			
Identificadas	230	82	91
Atendidas	105	73	68
Pendientes	125	9	23
% de avance	46%	89%	75%
Tutela			
Identificadas	2.875	1.733	2.184
Atendidas	901	1.407	1.452

³¹ Este cuadro desarrolla información relacionada con los indicadores No 1. (%) *Trámites de tutela con hecho superado* y No. 2 (%) *Trámites de tutela con posibilidad de cumplimiento con hecho superado*, asociados al objeto de seguimiento de Tutelas.

Instancia procesal	Nov-15	Dic-16	Feb-17
Pendientes	1.974	326	732
% de avance	31%	81%	66%
Total			
Identificadas	3.144	1.847	2.294
Atendidas	1.025	1.511	1.534
Pendientes	2.119	336	760
% de avance en el mismo mes	33%	82%	67%

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

Estas medidas han permitido un descenso en el número de casos pendientes con más de 90 días, así mientras en noviembre de 2015 el 60,43% de los casos pendientes tenía más de 90 días en la entidad, para diciembre de 2016 este valor llegó al 25,63% y para febrero de 2017 disminuyó al 7,63%.

También se observa que la participación de los casos con menos de 30 días en la entidad ha aumentado, para noviembre de 2015 era el 17,54% del total, para diciembre de 2016 el 50,07% y para febrero de 2017 el 80,29%.

Capítulo 3.3 - Cuadro 3. Trámites de tutela pendientes por días de atraso

Días de atraso	Acumulado nov-15	Acumulado dic-16	Acumulado feb-17
0-15	1.734	208	649
16 a 30	385	128	182
31 a 60	1.314	102	96
61 a 90	1.348	61	29
Más de 90	7.300	172	79
Total pendientes	12.081	671	1.035

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

En el cuadro 4 de esta sección, se presenta el avance de tutelas con respuesta parcial. Como se puede observar se ha mantenido una tendencia decreciente de estos casos, que en el periodo observado ha

correspondido a 5.188 en noviembre de 2015, 195 en diciembre de 2016 y 195 en febrero de 2017 (ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3).

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

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Gestión de acciones de tutela con respuesta parcial

Tipo Respuesta Parcial	nov-15	dic-16	feb-17
Con carta al juzgado según Auto 202	1.052	0	0
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	169	0	0
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	2.046	194	195
Defensa Judicial Con Trámite	1.921	1	0
Total general	5.188	195	195

3.3.2. Acciones adoptadas para alcanzar los resultados

Durante el período, en acciones de tutela se adoptaron varias acciones específicas de mejoría:

- Optimización en los trámites internos para la atención de la tutela.
- Capacitación de los abogados de tutelas en temas de mayor incidencia y complejidad
- Control de calidad de las respuestas emitidas a los juzgados.
- Aumento de la cobertura para el seguimiento de las tutelas en los despachos judiciales.

3.4. Historias laborales

El proceso de corrección de historia laboral consiste en subsanar las posibles inconsistencias que se generan en el reporte de semanas cotizadas de los afiliados. Las solicitudes de corrección de historia laboral se clasifican principalmente en los siguientes grupos: 1) Solicitudes para el período tradicional, que corresponde a los periodos de cotización comprendidos entre enero de 1967 y diciembre de 1994; 2) Solicitudes para el periodo Post 94 que corresponde a los periodos de cotización de enero de 1995 en adelante; y 3) Actualización de periodos cotizados en fondos privados de pensiones.

La entidad adelanta, para la atención de los casos mencionados, un esquema de trabajo que combina procesos automáticos y manuales, lo cual ha permitido brindar atención y soporte a los ciudadanos como a las diferentes áreas al interior de la entidad, logrando una mayor calidad en los procesos de decisión y una atención completa a las solicitudes de los afiliados tal como lo muestran las cifras que se presentan a continuación.

3.4.1. Resultados acumulados históricos

En la presente sección se informa a la H. Corte los resultados de la gestión que adelanta la entidad en materia de corrección de historia laboral, comparando el estado de avance reportado en noviembre de 2015 (evaluación ECI), con los resultados a diciembre de 2016 y a febrero de 2017.

Sobre el particular se informa que al corte del 28 de febrero de 2017, Colpensiones ha recibido un total de 2.910.422 solicitudes de corrección de historia laboral, por su parte, la entidad ha resuelto un total 2.882.989 solicitudes, y tiene por atender 27.433 solicitudes, lo cual muestra un avance acumulado del 99,06% que en contraste con el resultado a noviembre de 2015 (96,85%) refleja un incremento en la atención de casos del 2,21%, lo cual se logró mediante el diseño de nuevas estrategias y del monitoreo de la existentes enfocadas a optimizar la oportunidad y la calidad en las respuestas. (Ver capítulo 3.4.- Cuadro 1).

Vale la pena aclarar que los datos reportados consolidan toda la gestión que Colpensiones ha realizado en materia de corrección de historia laboral desde el inicio de la operación hasta el 28 de febrero de 2017. Es pertinente precisar que allí se incluyen las 197.927 solicitudes de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS, a las cuales se les dio cumplimiento en diciembre de 2013, así como la corrección de 223.239 historias laborales asociadas a los trámites de reconocimiento heredados del ISS, proceso que terminó en el mes de julio de 2014.

El Cuadro 1 de la presente sección muestra el resumen general acumulado del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral, clasificadas por los trámites recibidos en el ISS en L. y los radicados en Colpensiones, indicando las solicitudes atendidas y las pendientes por resolver a la fecha del informe. (Ver Capítulo 3.4 – Cuadro 1).

Ven por tu futuro

Capítulo 3.4 – Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral. Noviembre de 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017³²

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Acumulado Nov-15	2.354.298	2.280.214	74.084	96,85%
Represa ISS	421.166	421.166	0	100,00%
Colpensiones	1.933.132	1.859.048	74.084	96,17%
Acumulado dic-16	2.821.797	2.793.404	28.393	98,99%
Represa ISS	421.166	421.166	0	100,00%
Colpensiones	2.400.631	2.372.238	28.393	98,82%
Acumulado feb-17	2.910.422	2.882.989	27.433	99,06%
Represa ISS	421.166	421.166	0	100,00%
Colpensiones	2.489.256	2.461.823	27.433	98,90%

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

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

Dentro de esta clasificación se encuentran los casos requeridos por otras áreas de la entidad, que precisan del insumo de una historia laboral consistente para emitir una adecuada decisión. En el siguiente cuadro se observan las cifras acumuladas comparando el estado de avance con corte a noviembre de 2015 (evaluación ECI) con el resultado a diciembre de 2016 y a febrero de 2017. (Ver capítulo 3.4- Cuadro 2).

³² Este cuadro desarrolla información relacionada con el indicador No 1. (%) *Historias Laborales Corregidas*, asociado al objeto de seguimiento de Historia Laboral.

Capítulo 3.4 – Cuadro 2. Evolución en la atención de las solicitudes internas de corrección de historia laboral. Noviembre de 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017³³

	Acumulado a nov-15	Acumulado a dic-16	Acumulado a feb-17
Para trámites de reconocimiento Colpensiones			
Recibidas	627.591	815.286	857.836
Resueltas	600.895	805.947	846.513
Pendientes	26.696	9.339	11.323
% de avance	95,75%	98,85%	98,68%
Para trámites de BEPS			
Recibidas	484.093	562.691	576.448
Resueltas	482.605	562.691	576.448
Pendientes	1.488	0	0
% de avance	99,69%	100,00%	100,00%
Total recibidas acumuladas	1.111.684	1.377.977	1.434.284
Total resueltas acumuladas	1.083.500	1.368.638	1.422.961
% de avance	97,46%	99,32%	99,21%

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

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

Por lo tanto, desde el inicio de las operaciones hasta el 28 de febrero del 2017 se han solicitado por este concepto 857.836 correcciones de historia laboral, a parte de las 223.239 solicitudes heredadas del ISS que pasaron por corrección de historia laboral, de las cuales se han corregido 846.513 para un cumplimiento del 98.68%, reflejando de este modo un avance de 2,93 puntos porcentuales frente a lo logrado hasta noviembre de 2015 (última evaluación del ECI); lo cual representa una disminución en pendientes de 15.373, ello contemplando desde luego el ingreso diario de solicitudes. (Ver capítulo 3.4-Cuadro 2).

³³ Este cuadro desarrolla información desagregada del indicador No 1. (%) *Historias Laborales Corregidas*, asociado al objeto de seguimiento de Historia Laboral.

2. Corrección de historias laborales relacionadas al trámite de BEPS

Dentro de los programas que administra la entidad se encuentra los Beneficios Económicos Periódicos, y en aras de direccionarlo adecuadamente a los ciudadanos se hace necesaria la corrección de las historias laborales de manera previa. Por este concepto se han recibido y resuelto 576.448 solicitudes de corrección de historia laboral, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 100%. Es importante destacar los avances en el cumplimiento en relación con esta entrada, toda vez que a noviembre del 2015 el avance era del 99,69 en tanto quedaban por atender 1.488 requerimientos, mientras que al cierre de este informe el cumplimiento es del 100%. (Ver capítulo 3.4- Cuadro 2).

b. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

El esquema de operación Colpensiones contempla diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos elevan sus requerimientos de corrección de historia laboral. A continuación, se reporta la gestión por cada uno de los trámites, comparando los resultados reportados en noviembre de 2015 (evaluación ECI), con los resultados obtenidos a diciembre 2016 y a febrero 2017. (Ver Capítulo 3.4- Cuadro 3).

Como se puede observar en el cuadro 3, Colpensiones muestra el avance en el cumplimiento de solicitudes de corrección de historia laboral de 4,06 puntos porcentuales desde la evaluación en noviembre de 2015 hasta el corte del presente informe febrero de 2017, lo que se traduce en un menor número de pendientes (ver Capítulo 3.4- Cuadro 3).

Capítulo 3.4 – Cuadro 3. Evolución de la atención de las solicitudes externas de corrección de historia laboral radicadas en Colpensiones. Noviembre de 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017³⁴

	Acumulado a nov-15	Acumulado a dic-16	Acumulado a feb-17
Trámites de CHL radicados			
Radicadas	680.716	821.067	843.867
Resueltas	642.213	805.889	830.647
Pendientes	38.503	15.178	13.220
% de avance	94,34%	98,15%	98,43%
PQRS			
Radicadas	66.329	106.750	114.763
Resueltas	62.839	104.966	112.804
Pendientes	3.490	1.784	1.959
% de avance	94,74%	98,33%	98,29%

³⁴ Este cuadro desarrolla información desagregada del indicador No 1. (%) *Historias Laborales Corregidas*, asociado al objeto de seguimiento de Historia Laboral.

	Acumulado a nov-15	Acumulado a dic-16	Acumulado a feb-17
Tutelas			
Radicadas	47.491	55.129	55.771
Resueltas	45.896	55.116	55.726
Pendientes	1.595	13	45
% de avance	96,64%	99,98%	99,92%
Correspondencia			
Radicadas	26.912	39.708	40.571
Resueltas	24.600	37.629	39.685
Pendientes	2.312	2.079	886
% de avance	91,41%	94,76%	97,82%
Total radicadas acumuladas	821.448	1.022.654	1.054.972
Total resueltas acumuladas	775.548	1.003.600	1.038.862
% de avance	94,41%	98,14%	98,47%

1. Corrección de historias laborales por solicitud de los ciudadanos

En lo que respecta a los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, se informa que desde el inicio de las operaciones Colpensiones ha recibido 843.867 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 830.647, logrando un nivel de cumplimiento del 98,43%; es decir 4,09 puntos porcentuales más en el cumplimiento de trámites de CHL radicados por ciudadanos, lo cual se traduce concretamente en 25.283 solicitudes pendientes menos en comparación con el estado de avance a noviembre de 2015. (Ver capítulo 3.4- Cuadro 3).

2. Corrección de historias laborales relacionadas al trámite de PQRS

Durante toda la operación se han recibido 114.763 PQRS relacionadas con una solicitud de corrección de historia laboral y se han resuelto 112.804, alcanzando un nivel de respuesta del 98,29%. Se observa de este modo un incremento de 3,55 puntos porcentuales frente al resultado informado a noviembre de 2015, lo cual representan una reducción de 1.531 pendientes a 28 de febrero de 2017, considerando el volumen diario de PQRS que ingresan al área de operaciones por este concepto. (Ver capítulo 3.4- Cuadro 3).

3. Corrección de historias laborales relacionadas al trámite de Tutelas

Desde el inicio de las operaciones se han interpuesto 55.771 acciones de tutela por este concepto y se han atendido 55.726 logrando un nivel de cumplimiento del 99,92%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. Es necesario mencionar que hasta noviembre de 2015 fecha de la última evaluación de la H. Corte, Colpensiones había logrado un cumplimiento del 96,64% en las tutelas por corrección de historia laboral, por lo que se aparecía al corte del presente informe un incremento de 3,28 puntos porcentuales y una disminución de pendientes de 1.595 en dicha fecha a apenas 45 tutelas pendientes a 28 de febrero de 2017. (Ver capítulo 3.4- Cuadro 3).

4. Corrección de historias laborales relacionadas al trámite de correspondencia

En el corrido de la operación se han radicado 40.571 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 39.685, alcanzando un cumplimiento del 97,82%. Es importante destacar que para esta línea de atención de casos se refleja un incremento en el porcentaje de cumplimiento de 6,41 puntos porcentuales frente al estado de avance reportado en noviembre de 2015; ello representa una disminución significativa de pendientes al pasar de 2.312 pendientes en noviembre de 2015 a 886 pendientes al corte del presente informe. (Ver capítulo 3.4- Cuadro 3).

c. Correcciones de historias laborales pendientes

En el siguiente apartado se presentan los trámites de corrección de historia laboral pendientes, de acuerdo con el tiempo transcurrido desde su radicación (ver Capítulo 3.4 – Cuadro 4).

Capítulo 3.4 – Cuadro 2. Trámites de corrección de historia laboral pendientes por tiempo desde la radicación. Noviembre de 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017

Trámites pendientes	Corte a nov-15		Corte a dic-16		Corte a feb-17	
	Internas	Externas	Internas	Externas	Internas	Externas
Hasta 1 mes	11.882	11.495	3.927	5.753	9.210	10.414
2 meses	11.256	11.525	1.881	2.505	1.712	3.752
3 meses	3.046	10.733	2.079	1.254	166	647
4 meses	1.526	5.025	921	1.845	92	370
5 meses	39	3.492	114	1.455	65	254
6 meses	53	1.379	65	1.201	40	220
7 meses	92	453	68	1.459	13	122
8 meses	87	172	80	964	4	92
9 meses	203	127	76	848	3	66
10 meses	-	134	65	660	6	45

Trámites pendientes	Corte a nov-15		Corte a dic-16		Corte a feb-17	
	Internas	Externas	Internas	Externas	Internas	Externas
11 meses	-	75	37	491	7	29
12 meses	-	54	16	315	4	23
más de 12 meses	-	1.236	10	304	1	76
Total	28.184	45.900	9.339	19.054	11.323	16.110

Es importante señalar que hasta el 28 febrero de 2017, el 91% de los casos pendientes se encuentran dentro de los términos legales para su atención, lo cual representa una mejora en la oportunidad del 29% si se compara con el 62% reportado al corte de noviembre de 2015 en la evaluación del ECI. No obstante, la entidad continúa ejecutando diferentes planes de acción a fin de atender con mayor prioridad aquellos trámites que se encuentran vencidos.

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

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

3.4.2. Acciones adoptadas para alcanzar los resultados

Colpensiones durante el 2016, en aras de introducir mejoras al proceso, desarrolló diferentes proyectos enfocados al logro de una mayor completitud en la historia laboral permitiendo el mejoramiento de tiempos de respuesta, mitigación de riesgos, disminución de trámites y regularización de información en las bases de datos, garantizando una mejor atención y una mejor respuesta a los ciudadanos.

a. Consulta historia laboral de una manera amigable

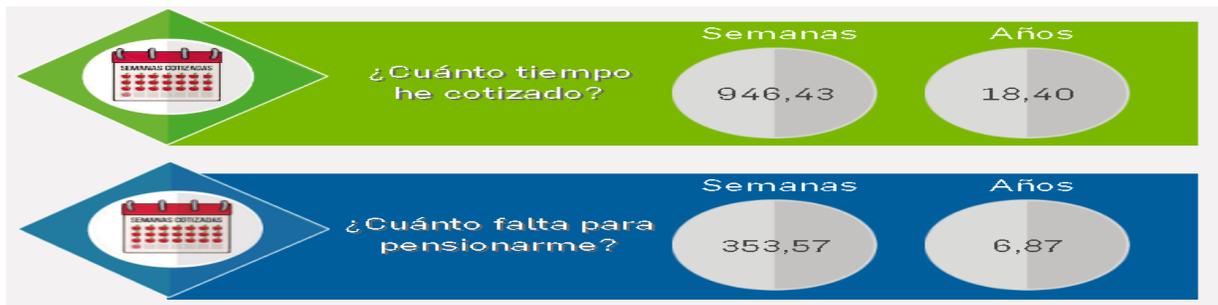
Dada la importancia que reviste la Historia Laboral para los ciudadanos, Colpensiones desarrolló dos propuestas de reporte con el objetivo de facilitar su comprensión. Para ello se realizó un *Focus Group* (grupo focal) con ciudadanos de diferentes edades en donde se evaluó la facilidad de lectura de las

Ven por tu futuro

propuestas de la nueva Historia Laboral amigable y se generó un análisis de percepción y necesidades reales en los afiliados. Como resultado del estudio los ciudadanos avalaron el cambio, e indicaron que el nuevo reporte es claro, sencillo y les brinda la información que ellos necesitan.

En el nuevo reporte de Historia Laboral Amigable se muestra cuánto tiempo ha cotizado, cuanto tiempo falta para pensionarse en semanas y años. Adicionalmente se presenta el total de semanas y años de las empresas en las que el ciudadano ha trabajado (ver Capítulo 3.4 - Ilustración 1).

Capítulo 3.4 - Ilustración 1. Historia Laboral Amigable



Tiempos cotizados a Colpensiones

A continuación se reportan los tiempos cotizados a Colpensiones:

EMPRESA	Semanas	Años
BANCO DE BOGOTÁ S A	441,25	8,58
PRESENCIA LABORAL LIMITADA	4,29	0,08
BANCO DE CREDITO	261,38	5,08
BANCO SANTANDER COLOMBIA S A	8,43	0,16
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIO	231,48	4,50
Tiempos Cotizados a Colpensiones	946,43	18,40

- * Para el reconocimiento de Pensión de Vejez debes tener 57 años (mujeres) y 62 años (hombres) y 1.300 semanas cotizadas, las cuales varían de acuerdo a la norma aplicable.
- * Si quieres conocer con cuánto te podrías pensionar, visita nuestra calculadora pensional en www.venportufuturo.gov.co.
- * Esta información corresponde a tus registros en las bases de datos reportados por tus empleadores. Este reporte es informativo y no es válido para prestaciones económicas.

b. Proyecto tiempos públicos

Este proyecto tiene por objeto permitir al ciudadano radicar en Colpensiones los formatos que certifican los tiempos laborados en el sector público (formatos CLEBP) antes de 1995, en cualquier momento de su vida laboral, sin necesidad de cumplir los requisitos para acceder a una prestación económica (edad y semanas); y, asimismo, poder visualizar en el reporte de historia laboral unificada las cotizaciones efectuadas a entidades públicas antes de 1995.

Con esta medida se beneficia al ciudadano en términos de completitud en la historia laboral y de tiempo de resolución de su solicitud de pensión. Se busca con ello que al momento de realizar la solicitud de la prestación económica, los tiempos cotizados en entidades públicas ya se encuentren confirmados y hagan parte de su historia laboral, de tal manera que tanto el ciudadano como Colpensiones conozca el número total de semanas que ha cotizado un afiliado a la entidad a lo largo de su vida laboral. El ciudadano también podrá efectuar solicitudes de corrección de historia laboral tiempos públicos previamente si así lo considera, con el fin que la historia laboral se encuentre consistente al momento de solicitar la prestación económica.

Durante el año 2016 se implementó en producción la primera fase del proyecto que consistió en la habilitación de la recepción de los formatos CLEBP (certificado laboral para emisión de bonos pensionales) antes del cumplimiento del estatus pensional (edad y semanas). El paso a producción de la segunda fase del proyecto, que busca habilitar la visualización de esos tiempos en el reporte de historia laboral unificada, está previsto para el primer semestre de 2017.

c. Vinculación en cabeza del empleador

Los aportes de convalidados son aquellos pagos que los aportantes o empleadores realizaron por sus trabajadores a alguna administradora de pensiones, pública o privada, sin que mediara una afiliación por parte del ciudadano al Sistema General de Pensiones. Esta situación traía como consecuencia que existiesen pagos dentro de la base de datos de las diferentes administradoras de pensiones, que no contaban con el registro de la afiliación del ciudadano, y que por lo tanto no se veían reflejados en su historia laboral mientras no se regularizara la afiliación.

A raíz de lo mencionado, Colpensiones desarrolló un proceso que busca solucionar la problemática de la afiliación denominado “vinculación en cabeza del empleador”, que permitiera crear las vinculaciones dentro de la base de datos de afiliación de Colpensiones, de aquellos ciudadanos que no contaban con la misma registrada en la citada base. La finalidad era definir la vinculación de estos ciudadanos a quienes no se les había podido aplicar estos pagos y que éstos se pudieran evidenciar en la historia laboral.

Colpensiones, en un trabajo conjunto con la Asociación Colombiana de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantías (Asofondos), durante el año 2016, realizó la ejecución del proceso que permitió la creación de un total de 462.863 afiliaciones en la base de datos.

d. Recuperación del detalle de pagos de obligaciones pensionales (medios magnéticos)

Como se había reportado a la H. Corte, respecto de los pagos de las obligaciones pensionales realizados por empleadores, durante los años 1995 y 2006, de los cuales no se contaba con información del detalle (nombres completos, identificación, salarios, etc.), en marzo de 2016 se implementó el proceso de inferencia de pagos para aquellos detalles faltantes que cumplen con las reglas de negocio específicas.

El objetivo a cumplir con el proceso de inferencia de medios magnéticos es completar las historias laborales de los afiliados que tienen pendientes ciclos en su reporte de semanas por falta del detalle del pago realizado por su empleador. El proceso de inferencia de los medios magnéticos redunda en

beneficio de los trabajadores en la completitud de su historia laboral, debido a que después del cargue del detalle en un pago, se reflejan las semanas cotizadas las cuales antes no tenía en su reporte.

En el plan propuesto, se diseñó y desarrolló un proceso que permitiera de forma automática generar (inferir) un archivo con el detalle de los trabajadores correspondiente y crear una referencia de pago de corrección a la autoliquidación que contenía el pago. Esta información fue cargada a la base de datos para su posterior proceso de reimputación y acreditación de las semanas a los afiliados. En la ejecución del proceso se realizó el cargue de 34.420 medios magnéticos inferidos a la base de datos lo cual representa un total de 1.505.098 ciclos incluidos en las historias laborales de los ciudadanos mejorando de esta forma la completitud de las mismas.

3.5. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

A través del proceso de PQRS se reciben, se tramitan y se responden las solicitudes de los ciudadanos, de manera clara, oportuna y eficaz. Las solicitudes son recibidas, registradas y clasificadas de acuerdo a la naturaleza de las mismas para luego ser direccionadas a los responsables de las áreas competentes y posteriormente solucionadas en los términos legales.

En ese sentido, el flujo de PQRS inicia con la recepción y radicación de la solicitud presentada por el peticionario, en ese momento se genera una comunicación inmediata con la respuesta definitiva o la carta de compromiso en donde se indica el tiempo en el cual se dará respuesta definitiva al trámite. Finalmente, el proceso culmina con el envío de una respuesta escrita al solicitante generada por el área que realizó el análisis e investigación del caso.

En consecuencia, se presenta a continuación el estado de avance en la atención de las PQRS que presentan los ciudadanos a Colpensiones desde el inicio de la operación.

3.5.1. Resultados acumulados históricos

Esta sección presenta a la H. Corte Constitucional la información de las PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones comparando los resultados al corte de noviembre 2015 (evaluación ECI), a diciembre de 2016 y a febrero de 2017.

Hasta febrero de 2017, Colpensiones ha resuelto el 99,4% de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 11.289 casos pendientes. Esta cifra evidencia el esfuerzo de la entidad por avanzar en la evacuación del stock de PQRS, que se traduce en una disminución de 59,4% de las PQRS pendientes con respecto a noviembre de 2015, cuando el volumen era de 27.833 PQRS pendientes.

El cuadro 1 presenta el porcentaje de avance que ha tenido la gestión de las PQRS desde noviembre de 2015, cuando se había recibido 1.464.307 PQRS y atendido 1.436.474, para un nivel de cumplimiento del 98,1%. Un año y tres meses después, en febrero de 2017, la Entidad ha gestionado el 99,4% de las solicitudes recibidas. (Ver Capítulo 3.5 - Cuadro 1).

**Capítulo 3.5 - Cuadro 1. Estado de las PQRS
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017³⁵**

	Radicadas	Atendidas	Con respuesta parcial	Por atender	Total pendientes	% de avance
Acumulado a Nov-15	1.464.307	1.436.474	38.627	27.833	66.460	98,1%
Acumulado a Dic-16	1.814.071	1.803.919	25.596	10.152	35.748	99,4%
Acumulado a Feb-17	1.862.535	1.851.246	24.440	11.289	35.729	99,4%

Ahora bien, en el cuadro 2 de esta sección, se presenta la evolución de las PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones clasificadas por tipo de solicitud para las tres fechas de corte reportadas en el presente informe. Tal como se observa, el acumulado a febrero de 2017 permite identificar que la entidad ha resuelto 1.851.246 PQRS, de las cuales 1.599.060 (86,4%) fueron peticiones y 235.693 (12,7%) reclamos, quedando en ese mismo período un saldo pendiente de 11.289 PQRS, lo que representa una reducción de 16.544 solicitudes pendientes de respuesta, frente al dato de noviembre de 2015 cuando la cifra de casos pendientes era 27.833 PQRS.

Sin embargo, si se compara el número de pendientes de febrero de 2017 con diciembre de 2016, hay un ligero incremento en los casos pendientes de respuesta, este aumento se debe a un efecto estacional que evidencia que los meses con mayor radicación del año son febrero, marzo y abril. En ese sentido, la Gerencia Nacional de PQRS está trabajando en conjunto con las áreas para contrarrestar la mayor radicación y continuar con la disminución progresiva de las PQRS durante 2017 (Ver Capítulo 3.5 - Cuadro 2).

³⁵ Este cuadro desarrolla información relacionada con el indicador No 1. (%) *PQRS resueltas*, asociado al objeto de seguimiento de PQRS.

**Capítulo 3.5 - Cuadro 2. Avance en la atención de PQRS por tipo
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017**

	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	TOTAL
Acumulado nov- 15							
Recibidos	6.120	1.260.129	1.105	190.282	5.189	1.482	1.464.307
Contestados	6.119	1.243.203	1.105	179.707	4.859	1.481	1.436.474
Pendientes	1	16.926	0	10.575	330	1	27.833
% avance	99,98%	98,7%	100,0%	94,4%	93,6%	99,9%	98,1%
Acumulado dic-16							
Recibidos	7.151	1.565.140	1.228	232.696	6.060	1.796	1.814.071
Contestados	7.147	1.558.319	1.225	229.411	6.021	1.796	1.803.919
Pendientes	4	6.821	3	3.285	39	0	10.152
% avance	99,94%	99,6%	99,8%	98,6%	99,4%	100,0%	99,4%
Acumulado feb-17							
Recibidos	7.300	1.607.373	1.265	238.564	6.199	1.834	1.862.535
Contestados	7.298	1.599.060	1.242	235.693	6.120	1.833	1.851.246
Pendientes	2	8.313	23	2.871	79	1	11.289
% avance	99,97%	99,5%	98,2%	98,8%	98,7%	99,9%	99,4%
Pendientes con respuesta parcial- Febrero		21.537		2.858	45		24.440

Por otra parte, el cuadro 3 relaciona el número de PQRS pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, en noviembre de 2015 los casos sin respuesta vencidos representaban el 74,9% del total de pendientes en ese momento (27.833), en diciembre de 2016 el porcentaje disminuyó a 62,5% y a febrero de 2017 la cifra de casos vencidos corresponde al 46,0% de las PQRS pendientes (11.289), lo que significa una disminución total de 28,9 puntos porcentuales. De esta manera, se aprecia que los planes de evacuación implementados por la entidad en aras de disminuir el stock de PQRS han funcionado.

Adicionalmente, dentro del período analizado se evidencia una disminución en las solicitudes vencidas pendientes de respuesta con fecha de vencimiento superior a 12 meses, en noviembre de 2015 había 1.652 PQRS, en diciembre de 2016 la cifra se redujo a 427 y en febrero de 2017 son 294 casos, lo que equivale a una reducción de 82,2%. En este sentido, es pertinente aclarar que periódicamente cada área realiza un análisis para validar cuáles de esas solicitudes se pueden resolver de fondo.

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 3.5 – Cuadro 3. PQRS radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento - Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017

Trámites vencidos	Corte a nov-15	Corte a dic-16	Corte a feb-17
< 1 mes	5332	2329	2277
1 mes	3748	1278	717
2 meses	2316	592	594
3 meses	1646	416	321
4 meses	1138	389	200
5 meses	1225	276	181
6 meses	988	117	174
7 meses	649	115	149
8 meses	529	128	61
9 meses	615	108	61
10 meses	274	91	65
11 meses	319	52	46
12 meses	415	26	51
>12 meses	1.652	427	294
Total Vencidos	20.846	6.344	5.191
Total pendientes	27.833	10.152	11.289
%	74,9%	62,5%	46,0%

A continuación se presenta el acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área, con los tres cortes definidos (Ver Capítulo 3.5 - Cuadro 4).

Según el cuadro 4, al corte de febrero de 2017, el mayor volumen de solicitudes pendientes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones que recoge las áreas de medicina laboral, reconocimiento y nómina, con un total de 4.635 PQRS, que corresponde al 41,1% del total de pendientes, le sigue la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones que agrupa a Aportes y Recaudo, Cobro e Ingresos y Egresos, las que en conjunto representan el 26,1% del total de pendientes. De acuerdo con esto, es importante resaltar la disminución en los casos pendientes que han tenido las Vicepresidencias enunciadas, Beneficios y Prestaciones disminuyó en poco más de un año sus casos pendientes en 64,5% y la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones logró una reducción de 44,8%, al pasar de 5.352 PQRS en noviembre de 2015 a 2.952 casos pendientes (Ver Capítulo 3.1 - Cuadro 4).

**Capítulo 3.5 - Cuadro 4. Acumulado de PQRS pendientes por área
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017**

Áreas	Acumulado nov-15			Acumulado dic-16			Acumulado feb-17		
	Recibidas	Resueltas	Abiertas	Recibidas	Resueltas	Abiertas	Recibidas	Resueltas	Abiertas
VP. Beneficios y prestaciones	359.677	346.635	13.042	433.975	429.991	3.984	444.289	439.654	4.635
Medicina laboral	11.982	9.444	2.538	22.414	21.834	580	24.221	23.332	889
Nómina	82.673	77.436	5.237	100.791	98.370	2.421	103.634	100.790	2.844
Reconocimiento	265.022	259.755	5.267	310.770	309.787	983	316.434	315.532	902
VP. Jurídica	131.107	127.929	3.178	149.828	149.598	230	151.118	150.928	190
Defensa Judicial	128.139	124.967	3.172	146.778	146.550	228	148.053	147.869	184
Doctrina	2.893	2.888	5	2.975	2.973	2	2.990	2.984	6
Secretaría General	75	74	1	75	75	0	75	75	0
VP. Administrativa	78.105	77.011	1.094	121.769	121.003	766	129.093	128.316	777
Gestión documental	78.105	77.011	1.094	121.769	121.003	766	129.093	128.316	777
VP. Operaciones y Tecnología	66.687	62.505	4.182	108.383	106.439	1.944	116.236	114.277	1.959
Operaciones	66.687	62.505	4.182	108.383	106.439	1.944	116.236	114.277	1.959
VP. Servicio al ciudadano	755.238	754.321	917	898.355	897.321	1.034	915.214	914.500	714
Atención al afiliado	28.605	28.600	5	29.240	29.222	18	29.342	29.311	31
Servicio al ciudadano	725.929	725.051	878	868.098	867.098	1.000	884.733	884.093	640
Red y canales alternos	704	670	34	1.017	1.001	16	1.139	1.096	43
VP. Financiamiento	69.778	64.426	5.352	96.042	93.878	2.164	100.745	97.793	2.952
Aportes y recaudo	59.025	53.897	5.128	82.302	80.645	1.657	86.463	83.979	2.484
Cobro	1.781	1.674	107	3.357	2.938	419	3.660	3.264	396
Ingresos y egresos	8.972	8.855	117	10.383	10.295	88	10.622	10.550	72
VP. Comercial	2.976	2.963	13	3.679	3.656	23	3.778	3.726	52
Gestión Comercial	2.976	2.963	13	3.679	3.656	23	3.778	3.726	52
VP. Planeación y riesgos	20	20	0	22	22	0	22	22	0
Actuaría	20	20	0	22	22	0	22	22	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	0	1219	1216	3	1230	1224	6
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	0	1.219	1.216	3	1.230	1.224	6
Solicitudes No Clasificadas	719	664	55	799	795	4	810	806	4

Áreas	Acumulado nov-15			Acumulado dic-16			Acumulado feb-17		
	Recibidas	Resueltas	Abiertas	Recibidas	Resueltas	Abiertas	Recibidas	Resueltas	Abiertas
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	719	664	55	799	795	4	810	806	4
Total	1.464.307	1.436.474	27.833	1.814.071	1.803.919	10.152	1.862.535	1.851.246	11.289

Adicionalmente, se reportan los resultados discriminados por vicepresidencia.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

Para febrero de 2016, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones presenta 4.635 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una disminución de 64,5% respecto a noviembre de 2015 cuando se registraron 13.042 PQRS pendientes.

En ese sentido, la Gerencia de Reconocimiento reporta una disminución de 82,9% en sus PQRS pendientes, al pasar de 5.267 en noviembre de 2015 a 902 PQRS en febrero de 2017. No obstante el aumento de la radicación en febrero reportado anteriormente, el área también presenta una disminución de 8,2% si se compara la cifra con diciembre de 2016. De igual manera, la Gerencia de Nómina reporta una repesa de 2.844 casos, volumen que ha disminuido en 45,7% frente a las 5.237 PQRS de noviembre de 2015. Por último, el área de medicina laboral disminuye su repesa en 65,0% si se compara los 2.538 casos de noviembre de 2015 con los 889 de febrero de 2017.

Respecto al aumento en el número de pendientes de nómina y medicina laboral entre diciembre de 2016 y febrero de 2017, se aclara que estas áreas están desarrollando su plan de evacuación para contrarrestar la mayor radicación que se espera en marzo y abril. Los planes de evacuación implementados por la Vicepresidencia han permitido aumentar la producción diaria y lograr una disminución en los casos pendientes.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

La Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General reportó en noviembre de 2015 un total de 3.178 PQRS pendientes de respuesta y a corte de febrero de 2017 este volumen ha disminuido a 190, lo que equivale a una disminución de 94,0%. Frente a lo reportado en diciembre de 2016 (230), la disminución es de 17,4% en los últimos dos meses.

Si se tiene en cuenta que el 96,8% de las PQRS pendientes de la Vicepresidencia están en la Gerencia de Defensa Judicial, la disminución se debe a que el área redujo sus PQRS entre noviembre de 2015 y febrero de 2017 de 3.172 a 184 (94,2%). Entre el período de diciembre de 2016 y febrero de 2017, el área continúa disminuyendo sus casos pendientes con una reducción de 19,3%.

iii. Vicepresidencia Administrativa

La Gerencia de Gestión Documental en febrero de 2017 disminuye su repesa según lo reportado en noviembre de 2015 en 29,0%, al pasar de 1.094 a 777 PQRS. Si se compara el dato de febrero de 2017 con diciembre de 2016, se aprecia un leve incremento de 11 PQRS y se debe principalmente al aumento en la radicación detectado por el análisis de estacionalidad nombrado anteriormente. El área planea aumentar temporalmente las personas encargadas de resolver PQRS para contrarrestar la mayor radicación. De esta manera, se espera evitar el aumento de los casos pendientes.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

En noviembre de 2015, la Gerencia de Operaciones reportó una repesa de 4.182 casos pendientes de respuesta, lo que representa una disminución de 53,2% frente a lo reportado en febrero de 2017 con 1.959 casos. Actualmente, el área de Operaciones en conjunto con la Gerencia de PQRS, adelanta un plan de evacuación para continuar disminuyendo los casos pendientes de respuesta, que consiste en realizar cruces constantes entre las bases de las dos áreas, con el fin de determinar si existe un trámite de HL cerrado por el área que pueda resolver la pretensión de la PQRS. Así mismo, el plan de evacuación intenta subsanar el incremento de la radicación con el aumento temporal del número de personas dedicadas a resolver PQRS.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 714 PQRS abiertas a 28 de febrero de 2017, lo que significa una disminución de 22,1% frente a los casos pendientes reportados en noviembre de 2015. Si se compara la cifra de casos pendientes de febrero 2017 con diciembre 2016, la disminución es de 30,9%. En ese sentido, la Gerencia de Servicio al Ciudadano pasa de 878 casos a 640 en el mismo período, es decir, una disminución de 27,1%. Por otra parte, la Gerencia de Atención al Afiliado reporta en febrero, 31 PQRS pendientes frente a las 5 reportadas en noviembre de 2015. Finalmente, la Gerencia de Red y Canales cierra febrero de 2017 con 43 PQRS pendientes.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones con corte a noviembre de 2015 tenía un total de 5.352 solicitudes abiertas y en febrero de 2017, la cifra ha disminuido en 44,8% ubicándose en 2.952 PQRS pendientes de respuesta.

Al respecto, la Gerencia de Aportes y Recaudo registró una disminución en sus PQRS pendientes de 51,6%, al pasar de 5.128 casos a 2.484 PQRS entre noviembre de 2015 y febrero de 2017. Por otro lado, la Gerencia de Cobro aumenta sus PQRS pendientes, si se comparan 107 casos con 396 unos meses más tarde. En ese sentido, la razón del incremento para el área de Cobro es la aplicación de la medida de compensación, pues la misma área de Cobro inició un proceso masivo de invitación de pago a aquellos ciudadanos a los que se les generó un pago doble y como consecuencia de esta acción, se presenta un

Ven por tu futuro

aumento en las PQRS recibidas, pues este es el único canal que tienen los ciudadanos para solicitar información al respecto en esta gerencia. Finalmente, la Gerencia de Ingresos y Egresos reporta una disminución de 38, % en sus PQRS pendientes a 28 de febrero de 2017.

3.5.2. Acciones adoptadas para alcanzar los resultados

La mayoría de estrategias para lograr 99,4% en la atención de las solicitudes recibidas hasta febrero de 2017, han consistido en planes de acción específicos para avanzar en la evacuación del stock de PQRS sin dejar de atender de manera simultánea las solicitudes que se presentan diariamente. En este sentido, los planes están enfocados en tres aspectos principales: 1) incremento de funcionarios en distintas áreas para la atención temporal de temas específicos relacionados con PQRS, esto con el fin de lograr contestar el mayor número de casos posibles. 2) Capacitación a los funcionarios que responden PQRS buscando mejorar la calidad en las respuestas y aumentar el número de casos resueltos. 3) Creación de un Plan de Conciliación entre áreas para agilizar la evacuación de PQRS antiguas e identificar temas de alta complejidad que requieran escalarse a la alta dirección para la toma de decisiones.

En vista de los buenos resultados que han generado los diferentes planes de acción implementados por Colpensiones durante 2016, la entidad continuará con su ejecución durante 2017 para atender las solicitudes que se encuentran pendientes y las que llegan diariamente.

3.6. Medicina Laboral

El área de Medicina Laboral está a cargo de calificar la pérdida de capacidad laboral de los ciudadanos afiliados que por su estado de salud podrían acceder a una pensión por invalidez. Así mismo, lleva a cabo la revisión de la pérdida de capacidad laboral de los ciudadanos pensionados por invalidez cada 3 años, de acuerdo con lo definido por la ley 100 de 1993.

Por otra parte, es responsabilidad de Medicina Laboral analizar y reconocer los subsidios por incapacidad temporal de los afiliados que han completado 180 días de incapacidad con la EPS y que cuentan con un concepto favorable de rehabilitación; cobertura que se da hasta por 360 días calendario previo a la calificación de la pérdida de capacidad laboral cuando así proceda.

En consecuencia, a continuación se informa el estado de avance de los dos procesos arriba mencionados: Incapacidades temporales y calificación de pérdida de capacidad laboral.

3.6.1. Resultados acumulados históricos de incapacidades médicas temporales

Hasta el mes de Diciembre de 2016, en el modelo de atención, los afiliados debían radicar sus solicitudes de reconocimiento de subsidio por incapacidad en los puntos de atención de Colpensiones y posteriormente desplazarse al punto de atención del tercero para entregar los soportes objeto de análisis.

Colpensiones ha mejorado el proceso de atención a los ciudadanos, mediante la implementación de un nuevo modelo que entró en operación en diciembre de 2016. Dicho modelo busca una mayor eficiencia y agilidad en la respuesta a los ciudadanos, en la medida en que el proceso se maneja bajo un solo sistema de información. Adicionalmente, los ciudadanos no tendrán que asistir a los puntos de atención del tercero para la radicación de los documentos, ya que los mismos serán entregados directamente en los PAC de Colpensiones, evitándole al usuario desplazamientos adicionales.

No obstante, en el presente informe se reportan los resultados del proceso tradicional de incapacidades médicas temporales, y también los resultados del nuevo modelo en operación desde diciembre de 2016.

a. Modelo tradicional de incapacidades médicas temporales

A continuación se muestran los avances en la gestión de las solicitudes del subsidio por incapacidad, comparando los resultados históricos reportados en noviembre de 2015 (última evaluación del ECI) con los resultados obtenidos a diciembre de 2016 y a febrero de 2017.

Así las cosas, se informa que desde el inicio de la operación hasta noviembre de 2015 Colpensiones había recibido 132.491 certificados de incapacidades por parte de 21.101 afiliados, de las cuales se había logrado procesar hasta dicha fecha 124.981, para un nivel de cumplimiento del 94.33%. Por su parte, al corte de diciembre de 2016 el total de certificados de incapacidades recibidos era de 245.954, de los cuales fueron procesados 244.259 para un cumplimiento del 99.31%; y al corte a febrero de 2017

Ven por tu futuro

Colpensiones ha recibido 248.633 incapacidades, de las cuales se han tramitado 248.225 certificados, para un cumplimiento del 99.84%. (Ver Capítulo 3.6 – Cuadro 1).

**Capítulo 3.6 – Cuadro 1. Gestión de incapacidades temporales
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017**

Mes	No. de afiliados	Casos radicados	Incapacidades para estudio (certificados)	Incapacidades procesadas	Incapacidades pendientes de procesar	% procesamiento
Acumulado a Nov-15	21.101	31.218	132.491	124.981	7.510	94.33%
Acumulado a Dic-16	46.630	62.032	245.954	244.259	1.695	99.31%
Acumulado a Feb-17	47.078	62.535	248.633	248.225	408	99.84%

Por su parte, el cuadro 2 de la presente sección refleja el sentido de la decisión de las incapacidades médicas temporales procesadas, arrojando que hasta noviembre de 2015 se habían aprobado 73.237 incapacidades, mientras que para febrero de 2017 casi que se ha duplicado dicho valor llegando a 137.914 incapacidades aprobadas. (Ver Capítulo 3.6 – Cuadro 2)

Vale la pena mencionar los motivos de negación de las incapacidades médicas temporales: (i) por ser inferiores a 180 días o superiores a 540 días, (ii) por ser posteriores a calificación de pérdida de la capacidad laboral, (iii) por tener concepto de rehabilitación desfavorable, (iv) por pertenecer al régimen subsidiado, o (v) por ser de origen laboral.

**Capítulo 3.6 – Cuadro 2. Incapacidades temporales procesadas
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017**

Mes	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas
Acumulado a Nov-15*	73.237	51.744	124.981
Acumulado a Dic-16	134.417	109.842	244.259
Acumulado a Feb-17	137.914	110.311	248.225

Como se mencionó, existen 408 incapacidades temporales pendientes de atención que corresponden a 124 afiliados, las cuales al corte del 28 de febrero presentan los siguientes estados. (Ver Capítulo 3.6 - cuadro 3):

- 203 certificados que corresponden a 82 afiliados, presentan documentación incompleta y se encuentran en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante.
- 161 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 33 afiliados, se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones.
- 44 incapacidades temporales que corresponden a 9 afiliados, han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección.

**Capítulo 3.6 – Cuadro 3. Incapacidades pendientes de procesar
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017**

Motivo	Corte a Nov-15		Corte a Dic-16		Corte a Feb-17	
	Incapacidades Certificadas	Afiliados	Incapacidades Certificadas	Afiliados	Incapacidades Certificadas	Afiliados
Pendiente por documentos del ciudadano	2.379	390	979	256	203	82
En revisión de Asalud	888	222	586	205	0	0
En auditoría de Colpensiones	1.358	342	72	22	161	33
Devueltas a Asalud para corrección	1.868	219	58	13	44	9
Pendiente validación de derechos	1.017	160	0	0	0	0
Total	7.510	1.333	1.695	496	408	124

Descripción de variables:

- ✓ Pendiente por documentos del ciudadano: son los certificados de incapacidad en los cuales se le ha solicitado al ciudadano documentación necesaria para continuar con el estudio.
- ✓ En revisión de Asalud: son los certificados de incapacidad que aún no han sido validados por el proveedor de medicina laboral.
- ✓ En auditoría de Colpensiones: son los certificados de incapacidad, que se encuentran en el proceso de control de calidad por parte de Colpensiones.
- ✓ Devueltas a Asalud para corrección: corresponden a certificados de incapacidades que han sido auditadas por Colpensiones, presentando inconsistencias con el CRI, CRE, historia laboral. O corresponde a casos en los cuales existe error en la fecha de inicio de incapacidades, o error en el día 180 y/o 540, o error en las fechas de las incapacidades temporales, o cuando las incapacidades no se reflejan en el Certificado de reconocimiento de incapacidades - CRI.

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

En el siguiente cuadro se discrimina la edad de los certificados pendientes por procesar a partir de la fecha del radicado de la solicitud. Como se puede observar, la gran mayoría de los casos pendientes se encuentran dentro de los siguientes 30 días a su solicitud, y el tiempo máximo de retraso es de 3 meses, solamente para 137 casos para los cuales no se ha logrado obtener la documentación necesaria para su procesamiento. (Ver Capítulo 3.6 – Cuadro 4)

**Capítulo 3.6 - Cuadro 4. Incapacidades pendientes de procesar por edad de la solicitud
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017**

Edad de la solicitud	Acum Nov-15 Incapacidades pendientes *	Acum Dic-16 Incapacidades pendientes	Acum Feb-17 Incapacidades pendientes
1 mes	-	1.057	202
2 meses	-	591	69
3 meses	-	47	137
Total pendientes			

*En el año 2015 no se tenía discriminación de casos pendientes por edad de la solicitud

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

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

b. Nuevo modelo de incapacidades médicas temporales

En relación con la gestión de las solicitudes del subsidio por incapacidades médicas temporales, desde la entrada del nuevo modelo (12 de diciembre de 2016) se han recibido 16.707 certificados de incapacidad, se han procesado 7.795 para un nivel de cumplimiento del 47%. Cifra que irá en aumento con la consolidación del nuevo modelo (Ver capítulo 3.6– cuadro 5).

**Capítulo 3.6 – Cuadro 5. Gestión de incapacidades temporales nuevo modelo
Corte a 28 de febrero de 2017**

Mes	No. De afiliados	Casos radicados	Incapacidades para estudio (certificados)	Incapacidades procesadas	Incapacidades pendientes de procesar	% procesamiento
ene-17	2.325	3.457	11.429	5.414	6.015	47,37%
feb-17	903	2.116	5.278	2.381	2.897	45,11%
Totales	3.228	5.573	16.707	7.795	8.912	46,66%

Como se puede observar en el cuadro 6 de la presente sección, desde el inicio del nuevo modelo hasta el 28 de febrero de 2017 se han procesado un total de 7.795 certificados de incapacidad, los cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas (pagadas): Se han ordenado el reconocimiento y pago de 3.022 subsidios por incapacidad médica temporal (certificados).
- ii) Negadas: Se han negado 4.773 subsidios por incapacidad médica temporal por los siguientes motivos entre otros: (i) por ser inferiores a 180 días o superiores a 540 días, (ii) por ser posteriores a calificación de pérdida de la capacidad laboral, (iii) por tener concepto de rehabilitación desfavorable, o (iv) periodos no cotizados.

**Capítulo 3.6 – Cuadro 6. Gestión de incapacidades temporales nuevo modelo
Corte a 28 de febrero de 2017**

Mes	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas
ene-17	2.077	3.337	5.414
feb-17	945	1.436	2.381
Totales	3.022	4.773	7.795

Por su parte, existen 8.912 incapacidades temporales pendientes de atención las cuales presentan los siguientes estados (ver capítulo 3.6 – cuadro 7):

- En traslado: 917 certificados que se encuentran en tránsito desde los diferentes PAC ubicados en ciudades y municipios del país hacia la ciudad de Bogotá con el fin de realizar el procesamiento documental inicial y validación de originalidad.
- Validación de derechos: 5.716 certificados de incapacidad, los cuales son analizados por el equipo técnico con el fin de determinar el derecho para su reconocimiento.
- Documentos pendientes: 1.381 certificados de incapacidad en espera de completar la documentación requerida para su análisis.
- Proceso de pago: 898 certificados de incapacidad para los cuales se aprobó el reconocimiento y se encuentran pendientes del respectivo desembolso.

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 3.6 – Cuadro 7. Incapacidades pendientes de procesar
Acumulado con corte a 28 de febrero de 2017**

Motivo	Acumulado a feb-17
	Incapacidades
En traslado	917
Validación de derechos	5.716
Documentos pendientes	1.381
Proceso de pago	898
Total	8.912

En el siguiente cuadro se discrimina la edad de los certificados pendientes por procesar a partir de la fecha del radicado de la solicitud (ver capítulo 7.1– cuadro 8):

**Capítulo 3.6 - Cuadro 8. Incapacidades pendientes de procesar por edad de la solicitud
Acumulado con corte a 28 de febrero de 2017**

Edad de la solicitud	No. de incapacidades pendientes
Menor o igual a 1 mes	6.096
Mayor a 1 mes	2.355
Mayor a 2 meses	461
Total pendientes	8.912

Es necesario mencionar que una de las mejoras del nuevo modelo IT, es la posibilidad de medir los estados posteriores a la aprobación de las incapacidades por parte de la auditoría médica, incluyendo el pago de las mismas. Lo anterior explica en parte el menor porcentaje de procesamiento.

Actualmente se están aplicando los planes de mejora diseñados para dar solución a las novedades identificadas, contando entre otros, la ampliación de la capacidad instalada para el análisis y validación de los documentos recibidos; la elaboración de nuevos desarrollos en el sistema que permitirán perfeccionar el proceso; la capacitación permanente a los responsables de la gestión; y el seguimiento de cada estado, con lo que se acortará la curva de aprendizaje. Medidas con las que se espera que el resultado del nuevo modelo sea cercano al 100%, similar al presentado al cierre del año 2016.

3.6.2. Resultados acumulados históricos Pérdida de Capacidad Laboral

A continuación se informan los avances en materia de determinación de la pérdida de la capacidad laboral de los afiliados comparando los resultados a noviembre de 2015, diciembre de 2016 y febrero de 2017.

Ven por tu futuro

a. Gestión de citas médicas

En relación con la gestión de citas médicas, se observa que hasta noviembre de 2015 se habían asignado 79.366 citas por calificación de pérdida de capacidad laboral, de las cuales 40.696 fueron efectivas. A diciembre de 2016, se habían asignado 109.713 citas, de las cuales fueron efectivas 62.244 mientras que con corte a Febrero de 2017, se habían asignado 113.322 citas, de las cuales fueron efectivas 64.705. A continuación se muestra el detalle de las citas asignadas y el acumulado desde el inicio de la operación. (Ver Capítulo 3.6 – cuadro 9).

Capítulo 3.6 – Cuadro 9. Citas asignadas por cédula única para valoración y calificación de pérdida de capacidad laboral – Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017³⁶

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas atendidas		Inasistencia y otros*
			Con documentación completa	Sin documentación completa	
Acumulado a Nov-15*	98.170	79.366	40.696	38.670	-
Acumulado a Dic-16	131.065	109.713	62.244	19.646	27.823
Acumulado a Feb-17	135.004	113.322	64.705	20.248	28.369

*En el año 2015 no se utilizaba la tipología de inasistencia y otros

Descripción de variables:

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

b. Gestión de calificación de pérdida de capacidad laboral

Desde el inicio de las operaciones hasta el 28 de febrero de 2017, se han realizado 64.705 valoraciones médicas laborales de las cuales 64.045 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones, de éstos se han notificado 63.863 para un nivel de cumplimiento del 99.72%, y 182 se encuentran en proceso de notificación teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de febrero. (Ver Capítulo 3.6 – Cuadro 10).

³⁶ Este cuadro desarrolla información relacionada con el indicador No 1. (%) *Citas efectivas*, asociado al objeto de seguimiento de Medicina Laboral.

**Capítulo 3.6 – Cuadro 10. Gestión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017³⁷**

Mes cita	Dictámenes pendientes		Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
	Por proyectar	Por aprobación en auditoría			
Acumulado a Nov-15	343	270	40.083	40.055	99.93%
Acumulado a Dic-16	267	119	61.855	61.770	99.86%
Acumulado a Feb-17	464	373	64.045	63.863	99.72%

A continuación se detalla el estado de los dictámenes pendientes y el tiempo de los mismos desde la fecha de solicitud. (Ver Capítulo 3.6 – Cuadro 11)

**Capítulo 3.6 - Cuadro 11. Dictámenes pendientes por edad de la solicitud
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a febrero de 2017**

Edad de la solicitud	Corte a Nov-15	Corte a Dic-16	Corte a Feb-17
	Pendientes	Pendientes	Pendientes
1 mes	315	349	777
2 meses	20	25	51
3 meses	2	10	8
4 meses	6	2	1
Total pendientes	343	386	837

Es necesario mencionar que el volumen de casos pendientes en el proceso de calificación de invalidez con corte a febrero de 2017 tuvo un incremento como consecuencia de los ajustes que se han venido realizando en el área de Medicina Laboral, los cuales han impactado la capacidad operativa tanto del proceso de Incapacidades Temporales como de Calificación de Pérdida de Capacidad Laboral; situación que está siendo solucionada mediante la asignación de recurso adicional, con lo que se espera volver al flujo normal de la operación en los próximos meses.

³⁷ Este cuadro desarrolla información relacionada con los indicadores No 2 y 3 asociados al objeto de seguimiento de Medicina Laboral: (%) *Dictámenes de PCL emitidos* y (%) *Dictámenes de PCL notificados*.

3.6.3. Acciones adoptadas para alcanzar los resultados

En el último año, dentro del fortalecimiento de Colpensiones, el área de Medicina Laboral concentró sus esfuerzos en la elaboración de los modelos de atención encaminados a optimizar el acceso de los ciudadanos a los servicios y a manejar la información bajo un mismo sistema, que permitiera el monitoreo constante de calidad y oportunidad, con la implementación oportuna de acciones de mejora ante cualquier desviación.

Bajo la metodología de proyectos se trabajó en el nuevo procedimiento para el Análisis y Reconocimiento de Incapacidades Temporales, el cual se puso en marcha el 12 de Diciembre de 2016. Este ejercicio permitió la revisión, mejora y documentación de todas las etapas del proceso, considerando entre otros aspectos la mitigación de barreras de acceso, respuesta oportuna al ciudadano, la identificación de riesgos con el diseño de estrategias para su control, implementación de acuerdos de servicios con las demás áreas involucradas en el proceso y disponibilidad de información propia para la elaboración de indicadores de gestión.

Se viene trabajando bajo la misma metodología para el desarrollo del nuevo modelo de atención del trámite de Calificación de Pérdida de Capacidad Laboral, proyecto que se espera esté implementando a mediados del año en curso.

3.7. Priorización de solicitudes por enfermedad catastrófica

A partir de los Autos 110 y 320 de 2013, la H. Corte definió como un Grupo Prioritario de Atención a las personas que buscaban un reconocimiento y pago de una prestación y que padecen una enfermedad catastrófica.

Por su parte, en el Auto 130 de 2014 la H. Corte manifestó que se abstendría de dictar instrucciones específicas de cumplimiento sobre la priorización en la atención de solicitudes presentadas por esta población, teniendo en cuenta la estrategia de Colpensiones, relacionada con la creación de una marcación e identificación de este tipo de solicitudes desde la radicación.

Finalmente, en el Auto 259 de 2014 la H. Corte ordenó priorizar la atención de peticiones prestacionales de personas que padecen enfermedades catastróficas y además dar máxima prioridad al cumplimiento de fallos judiciales que se refieran a estos temas.

De este modo, en la presente sección se reportan los resultados de la gestión sobre la atención prioritaria de solicitudes, comparando los resultados entre agosto de 2016 (inicio de

3.7.1. Resultados acumulados históricos

Como se puede observar en el cuadro 1 de la presente sección, a febrero de 2017 se han generado un total de 1.244 casos con prioridad desde el inicio del proceso de priorización, de los cuales se han atendido 1.222, para un nivel de cumplimiento del 98,2%. De este modo, se observa un avance de 2,96 puntos porcentuales frente a los resultados reportados a noviembre de 2015, dando cumplimiento así a lo ordenado por la H. Corte en la Sentencia T-774-15, puesto que actualmente sólo existen 22 casos pendientes de cumplir. (Ver Capítulo 3.7 – Cuadro 1).

**Capítulo 3.7 – Cuadro 1. Atención prioritaria de solicitudes por enfermedad catastrófica
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a Febrero 2017**

	Acumulado Nov-15	Acumulado Dic-16	Acumulado Feb-17
Solicitudes de reconocimiento			
Casos generados con prioridad	1.120	1.220	1.244
Casos atendidos con prioridad	1.070	1.209	1.222
Casos priorizados pendientes de atención	50	11	22
% de avance en la atención al corte	95,54%	99,10%	98,23%

Es pertinente aclarar que de los 22 casos pendientes de atención, 16 fueron radicados en los meses de enero y febrero de 2017; valga señalar que en este periodo hubo un incremento en el número de radicaciones priorizadas por enfermedad catastrófica, así mismo, se tiene que están pendientes por repartir a los analistas 9; en decisión 7; en investigación administrativa 4; en auto de prueba 1 y en trámite interno 1. Los cuales una vez se les del trámite prioritario de atención, serán resueltos por nuestros analistas, cumpliendo de este modo con el mensaje de priorización de dichos trámites.

Por otro lado, en cuanto a la priorización del cumplimiento de sentencias por enfermedad catastrófica o similar, en el cuadro 2 (ver Capítulo 3.7 - Cuadro 2) se observa que se ha mejorado sustancialmente en la atención de estos casos en tanto el nivel de atención está en el 100%, mientras que en noviembre de 2015 se encontraban pendientes de atención 12 casos relacionados con una sentencia. (Ver Capítulo 3.7 – Cuadro 2).

**Capítulo 3.7 – Cuadro 2. Evolución de sentencias priorizadas por enfermedad catastrófica
Noviembre 2015 (evaluación ECI) a Febrero de 2017**

	Acumulado Nov-15*	Acumulado Dic-16	Acumulado Feb-17
Cumplimiento de sentencias			
Casos generados con prioridad	-	53	54
Casos atendidos con prioridad	-	52	54
Casos priorizados pendientes de atención	12	1	0
% de avance en la atención al corte		98,10%	100%

*El reporte a noviembre de 2015 sobre sentencias priorizadas solamente contempla los casos pendientes de decisión.

3.7.2. Acciones adoptadas para alcanzar los resultados

Con ocasión de la expedición del Auto 110, Colpensiones decidió publicar en su página web un comunicado en el cual se estableció un plazo para la atención prioritaria de las solicitudes pendientes por parte del ISS y que involucrarán según la acreditación en la historia clínica, el padecimiento de una enfermedad de alto costo.

En consideración al Auto 320 de 2013, en el mes de junio de 2014 fue necesario publicar nuevamente en la página web de Colpensiones, un comunicado con el fin de informar a nuestros afiliados con solicitudes de reconocimiento pendientes de resolver y con una enfermedad catastrófica o de alto costo, que podían acercarse a nuestros puntos de atención informando de esta situación y adjuntando los siguientes documentos:

1. La Historia clínica actualizada o epicrisis.
2. La manifestación escrita del asegurado donde manifieste que padece de una enfermedad catastrófica o de alto costo.

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

Con el fin de recibir estos documentos y así identificar este grupo prioritario de decisión, en el mes de junio de 2014, Colpensiones implementó un módulo de radicación que permite priorizar esta clase de solicitudes.

Con ocasión de las órdenes expedidas en la Sentencia T-774 de 2015, Colpensiones amplió la priorización de estas solicitudes para los trámites de cumplimiento de fallos judiciales, PQRS y Actualización de Datos – Corrección de Historia Laboral.

En el mes de septiembre de 2016 se realizó una mejora al flujo antes referido para lograr la agilización en el proceso de comunicación y notificación de los actos administrativos y respuestas que Colpensiones expide, en atención a las solicitudes radicadas a través de esta tipología.

3.8. Notificaciones

3.8.1. Resultados acumulados históricos

Desde la entrada en operación de Colpensiones y con corte al 28 de febrero de 2017, se proferieron 1.601.588³⁸ actos administrativos de reconocimiento, de los cuales se han notificado 1.582.934 (99%), y se encuentran pendientes por notificar 18.654. Lo anterior representa una disminución de 6.610 y 12.949 actos administrativos pendientes por notificar frente a los periodos diciembre de 2016 y Noviembre 2015 respectivamente, y un aumento en el cumplimiento de 2 y 1 p.p. respectivamente (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 1).

Capítulo 3.8 - Cuadro 1. Estado de las notificaciones³⁹

	Actos administrativos proferidos	Notificados	Pendientes de notificar	% avance
Acumulado nov-15	1.204.146	1.172.543	31.603	97%
Represa ISS	284.840	284.668	172	99,90%
Día a día	919.306	887.875	31.431	96,60%
Acumulado dic-16	1.547.611	1.522.347	25.264	98%
Represa ISS	284.840	284.840	0	100%
Día a día	1.262.771	1.237.507	25.264	98%
Acumulado feb-17	1.601.588	1.582.934	18.654	99%
Represa ISS	284.840	284.840	0	100%
Día a día	1.316.748	1.298.094	18.654	99%

En cuanto a las solicitudes radicadas ante Colpensiones, con corte a noviembre de 2015, se habían notificado 887.875 actos administrativos, para diciembre de 2016 se habían notificado 1.237.507 y con corte al 28 de febrero de 2017 se tienen notificados 1.298.094, de los cuales 1.156.334 (90%) se han realizado de manera personal en los Puntos de Atención al Ciudadano y 141.760 (10%) surtieron proceso de notificación por aviso (Ver Capítulo 3.8 – Cuadro 2).

³⁸ Cabe aclarar que el indicador reportado relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de enero de 2017.

³⁹ Este cuadro desarrolla información relacionada con el indicador No 5. (%) *Actos administrativos de prestaciones notificados* asociado al objeto de seguimiento de Reconocimiento.

Capítulo 3.8 – Cuadro 2. Notificaciones de acuerdo al medio de notificación

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso	Total Notificados
Acumulado nov-15	806.083	81.792	887.875
Acumulado dic-16	1.108.805	128.702	1.237.507
Acumulado feb-17	1.156.334	141.760	1.298.094
% Total feb-17	90%	10%	100%

En cuanto al tipo de solicitud, con corte al 28 de febrero de 2017, se han notificado 487.512 actos administrativos de recurso, 404.583 actos administrativos de solicitudes pensionales, 405.999 de otras solicitudes y 158.042 cumplimientos de sentencias, para un total de 1.456.136 notificaciones de actos administrativos; lo que representa un aumento en 469.560 notificaciones con respecto a los 986.576 que se tenían con corte a noviembre de 2015. Adicionalmente, se observa que la mayor parte de las notificaciones corresponde a recursos seguido de solicitudes pensionales, sin importar el mes de análisis (Ver Capítulo 3.8 – Cuadro 3).

Capítulo 3.8 – Cuadro 3. Notificaciones desagregadas por tipo de solicitud y cumplimiento de sentencia judicial⁴⁰

Corte a 28 de febrero de 2016

	Solicitudes pensionales	Otras solicitudes	Recursos	Sentencias	Total
Acumulado nov-15					
A.A. proferidos	318.607	269.879	330.820	104.190	1.023.496
A.A. notificados	305.400	255.869	326.606	98.701	986.576
Pendientes	12.912	13.805	4.158	5.487	36.362
Pendientes con orden de No notificación	295	205	56	2	558
Acumulado dic-16					
A.A. proferidos	396.883	388.615	477.273	155.234	1.418.005
A.A. notificados	390.578	380.906	466.023	151.583	1.389.090
Pendientes	6.163	7.350	10.832	3.634	27.979
Pendientes con orden de No notificación	142	359	418	17	936
Acumulado feb-17					
A.A. proferidos	407.899	415.638	493.211	159.880	1.476.628
A.A. notificados	404.583	405.999	487.512	158.042	1.456.136
Pendientes	3.291	9.607	5.634	1.831	20.363
Pendientes con orden de No notificación	25	32	65	7	129

⁴⁰ Este cuadro desarrolla información relacionada con el indicador No 5 (%) *Actos administrativos de prestaciones notificados* asociado al objeto de seguimiento de Reconocimiento; y con el indicador No. 3 (%) *Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados* asociado al objeto de seguimiento de Sentencias.

Ven por tu futuro

Con respecto a los casos pendientes por notificar, con corte al 28 de febrero de 2017, se tienen pendientes por notificar 11.307 actos administrativo en término y 7.225 fuera de término para un total de 18.532, mientras que con corte a diciembre de 2016 se tenían pendientes 24.345 y con corte noviembre de 2015, 29.902, es decir se ha disminuido los actos administrativos pendientes por notificar en 11.370 con respecto a noviembre de 2015 y en 5.813 con respecto a diciembre (Ver Capítulo 3.8 – Cuadro 4).

Cabe señalar que en cuanto a los 7.225 actos administrativos pendientes por notificar fuera de término se inició proceso de notificación por aviso con el envío a través de correspondencia física y/o publicación en la página web de la entidad.

Capítulo 3.8 – Cuadro 4. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo 28 de febrero de 2017

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Otras solicitudes	Recursos	Total	Participación
Acum nov-15					
En Término	9.628	9.850	2.298	21.776	74%
Total fuera de término	3.069	3.650	1.407	8.126	28%
2 meses	2.901	3.413	1.288	7.602	94%
3 meses	168	237	119	524	6%
% total fuera de término	24%	27%	38%	28%	
Acum dic-16					
En Término	4.901	3.003	7.289	15.193	62%
Total fuera de término	1.262	4.347	3.543	9.152	38%
2 meses	1.172	3.933	3.355	8.460	92%
3 meses	90	414	188	692	8%
% total fuera de término	20%	59%	33%	38%	
Acum feb-17					
En Término	2.473	4.674	4.160	11.307	61%
Total fuera de término	818	4.933	1.474	7.225	39%
2 meses	818	4.933	1.474	7.225	100%
% total fuera de término	25%	51%	26%	39%	

3.8.2. Acciones adoptadas para alcanzar los resultados

Con el propósito de cumplir las metas de notificación de actos administrativos, Colpensiones ha adelantado diferentes planes de acción, entre los que se encuentran: (i) la automatización de procesos,

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

con los cuales las actividades de citación a través de contact center y correspondencia cuentan con flujo automático que permite generar la orden de llamada o la carta de citación directamente por el sistema de información en los tiempos establecidos por ley; (ii) desarrollo de mejoras al proceso de notificación que se adelanta en los Puntos de Atención con el fin de mejorar los tiempos de respuesta y la calidad en la atención al ciudadano; (iii) jornadas de notificación masiva en regionales para ciudadanos y entidades cuando la operación lo permite; (iv) priorización de casos relacionados con acciones de tutelas, sanciones, entre otros; (v) seguimiento y control a las notificaciones generadas en los PAC, al igual que los estados de citación y términos de los casos para surtir notificaciones por aviso a los casos que lo requieran.

3.9. Financiamiento

En la presente sección se reportan los principales resultados de la gestión de Financiamiento, la cual se relaciona fundamentalmente con el recaudo, con el valor requerido a la Nación para el financiamiento de la nómina de pensionados, y con el cobro de la deuda a los empleadores. Estos tres asuntos se han venido monitoreando y reportando a la H. Corte mediante tres indicadores: (%) Recaudo acumulado; (%) Transferencias de la Nación; y (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo.

3.9.1. Recaudo efectuado frente al presupuesto 2016

A continuación se presenta la ejecución del presupuesto de ingresos para la vigencia 2016 con corte a 31 de diciembre. Como bien se observa en el cuadro 1, durante la vigencia fueron recaudados \$14.943.292 millones, siendo la principal fuente las cotizaciones de los afiliados, seguida de la devolución de aportes; lo cual representó el 109% con respecto al presupuesto programado, el cual fue de \$13.754.903 millones de recaudo acumulado (Ver Capítulo 3.9 – Cuadro 1).

**Capítulo 3.9 - Cuadro 1. Ejecución Presupuesto de Ingresos. Cifras en millones de pesos
Vigencia 2016⁴¹**

Fuente de Ingresos	Esperado	Ejecutado	%
Cotizaciones	\$ 6.959.545	\$ 7.440.972	107%
Devolución de Aportes	\$ 6.004.996	\$ 6.887.035	115%
Bonos Pensionales	\$ 579.428	\$ 315.324	54%
Convalidación Pensional	\$ 59.394	\$ 60.933	103%
Conmutación Pensional	N.A	\$ 74.161	N.A
Reintegros	\$ 102.250	\$ 141.346	138%
Cuotas Partes Pensionales	\$ 37.048	\$ 16.311	44%
Otros Ingresos Operacionales	\$ 12.242	\$ 7.210	59%
Total	\$ 13.754.903	\$ 14.943.292	109%

En lo que respecta a los conceptos de cotizaciones y devolución de aportes, los cuales representan el 96% del total del presupuesto ejecutado, el presupuesto esperado ha sido superado en un 7% y un 15%, respectivamente. Este comportamiento se explica principalmente por los traslados de régimen que se vienen presentando por parte de los ciudadanos, que estando afiliados el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, optan por trasladarse al Régimen de Prima Media que administra Colpensiones.

En cuanto al valor esperado por concepto de Bonos Pensionales en etapa persuasiva y coactiva para la vigencia 2016 por valor de \$579.428 millones, se obtuvo un cumplimiento del 54%, con un recaudo al cierre del año por \$315.324 millones. Lo anterior debido a que el valor estimado para la compensación

⁴¹ Este cuadro desarrolla información contenida en el indicador “(%) Recaudo acumulado” asociado al objeto de seguimiento de Financiamiento.

de la Nación entre deudas reciprocas por concepto de Bonos Pensionales por valor de \$243.695 millones, no se pudo llevar a cabo en 2016.

Por otra parte, el recaudo por concepto de cuotas partes pensionales, comprende la gestión de cobro administrativo y coactivo, presentando un cumplimiento del 44% a diciembre de 2016. Y con respecto a los ingresos por convalidación pensional se presentó un cumplimiento 103% de lo presupuestado, por otra parte en cuanto al concepto de otros ingresos operacionales, presentó una ejecución del 59%. Cabe anotar, que el pago por parte de empleadores y ciudadanos, por estos conceptos, es opcional.

Ahora bien, en lo corrido de la vigencia 2016 con corte a 28 de febrero de 2017, se observa que Colpensiones ha recaudado a \$2.022.933 millones, lo cual corresponde al 99% del presupuesto programado (\$2.039.647 millones). (Ver Capítulo 3.9 – Cuadro 2).

**Capítulo 3.9 - Cuadro 2. Ejecución Presupuesto de Ingresos. Cifras en millones de pesos
Corte febrero 2017**

Fuente de Ingresos	Esperado	Ejecutado	%
Cotizaciones	\$ 1.262.757	\$ 1.250.460	99%
Devolución de Aportes	\$ 689.654	\$ 677.841	98%
Reintegros	\$ 11.796	\$ 22.392	190%
Bonos Pensionales	\$ 62.486	\$ 56.818	91%
Cobro Administrativo	\$ 19.332	\$ 27.812	144%
Cobro Coactivo	\$ 43.155	\$ 29.006	67%
Convalidación Pensional	\$ 6.499	\$ 6.593	101%
Conmutación Pensional	\$ -	\$ 2.659	0%
Cuotas Partes Pensionales	\$ 5.314	\$ 5.111	96%
Cobro Administrativo	\$ 621	\$ 1.274	205%
Cobro Coactivo	\$ 4.693	\$ 3.837	82%
Otros Ingresos Operacionales	\$ 961	\$ 1.059	110%
Total	\$ 2.039.467	\$ 2.022.933	99%

En lo que respecta a los conceptos de cotizaciones y devolución de aportes, los cuales representan el 95% del total del presupuesto ejecutado, el presupuesto esperado de las primeras alcanzo un 99%, mientras que el del segundo rubro un 98%.

Es importante resaltar que en este mes, el sistema de Doble Asesoría ordenado por la Circular 016 del 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia que inició su vigencia a partir de octubre de 2016 y cuyo efecto se vio reflejado a partir de enero de 2017 impactó de manera negativa en promedio el 50% de los ingresos que obtenía Colpensiones por traslados de Régimen en 2016.

Ven por tu futuro

En la actualidad, Colpensiones adelanta diferentes actividades con el objeto de gestionar la normalización de la cartera de aportes, sanear la información existente, y aumentar los ingresos por cotizaciones, tales como: (i) el envío de requerimientos de constitución en mora, (ii) encuentros con empleadores sobre temas de mora patronal, (iii) promoción del uso de herramientas virtuales para la normalización de cartera de aportes tales como el Portal del Aportante, (iv) envío de recordatorios de pago enmarcados en la Resolución 444 de 2013, (v) interacción con la red de hospitales públicos para normalizar cartera, y (vi) participación en encuentros organizados en conjunto con la UGPP y otros fondos de pensiones privados.

Los resultados derivados de esta gestión se espera se vean reflejados en el aumento de los ingresos por aportes, en particular respecto de los ingresos por aportes en mora, no obstante, el impacto o participación de los resultados de las actividades mencionadas está en proceso de medición.

3.9.2. Traslados de la Nación para financiar RPM

En esta sección se reportan los resultados frente a los valores solicitados a la Nación durante la vigencia 2016 para el financiamiento de la nómina de pensionados.

El traslado de recursos por parte de la Nación para financiar el RPM, tiene fundamento en la obligación que tiene y asume el Estado para garantizar el pago de las mesadas pensionales. En este punto se identifican los recursos para cubrir el faltante en el pago de la Nómina de Pensionados de Colpensiones, de conformidad con lo estipulado en el artículo 138 de la Ley 100 de 1993, por medio del cual se establece la garantía estatal para cumplir las obligaciones con los pensionados que hacen parte del Régimen de Prima Media.

Así las cosas, las Transferencias de la Nación solicitadas y realizadas en la vigencia 2016 fueron por valor de \$10.352.206 millones, lo cual correspondió al 89% del valor presupuestado para dicha vigencia (\$11.579.219 millones). Lo anterior indica, que por los mayores ingresos recibidos durante el año Colpensiones logró un ahorro a la Nación por valor de \$1.227.013 millones. (Ver Capítulo 3.9 – Cuadro 3).

Capítulo 3.9 - Cuadro 3. Transferencias de la Nación. Cifras en millones
Vigencia 2016⁴²

Periodo	Valor Presupuestado	Valor Transferencias	Indicador
Enero	1.066.434	966.434	91%
Febrero	794.983	769.859	97%
Marzo	678.145	687.810	101%
Abril	711.737	613.846	86%
Mayo	710.713	452.436	64%

⁴² Este cuadro desarrolla información contenida en el indicador "(%) Transferencias de la Nación" asociado al objeto de seguimiento de Financiamiento.

Periodo	Valor Presupuestado	Valor Transferencias	Indicador
Junio	1.671.796	1.676.310	100%
Julio	736.771	521.047	71%
Agosto	996.893	712.330	71%
Septiembre	690.871	734.613	106%
Octubre	681.449	670.369	98%
Noviembre	2.022.786	2.033.758	101%
Diciembre	816.641	513.394	63%
Total	11.579.219	10.352.206	89%

Ahora bien, en cuanto a la ejecución presupuestal en lo corrido de la vigencia 2017, se observa que ha sido solicitado a la nación \$1.797.630 millones, corresponden al 99.7% del valor presupuestado al cierre del mes (\$1.802.493 millones), para el financiamiento de las mesadas pensionales. (Ver Capítulo 3.9 – Cuadro 4).

**Capítulo 3.9 - Cuadro 4. Transferencias de la Nación. Cifras en millones
Corte Febrero de 2017**

Periodo	Valor Presupuestado	Valor Transferencias	Indicador
Enero	922.298	840.860	91%
Febrero	880.195	956.770	109%
Total	1.802.493	1.797.630	99,7%

3.9.3. Identificación del Recaudo

El recaudo de aportes incluye los conceptos de ingresos por Cotizaciones, por Traslados de Régimen y por No Vinculados. Este proceso requiere de una operación al interior de Colpensiones para lograr que lo que se recaude por los mencionados conceptos sea efectivamente dispuesto en los fondos de vejez, invalidez, sobrevivientes, administradora y Fondo de Solidaridad Pensional y así financiar las obligaciones del RPM. Este proceso se denomina “Identificación del Recaudo” y requiere ejecutar actividades de recepción, conciliación, recuperación y distribución de recursos, que una vez efectuadas permite disponer de dichos recursos en los fondos de liquidez que administra Colpensiones.

El proceso indicado ha venido evolucionando positivamente durante el año 2016 y cada vez es menor el saldo del recaudo pendiente por identificar. Es importante precisar que en el recaudo total se incluyen los conceptos de comisión de administración, fondo de solidaridad pensional, seguro de vejez, invalidez y

sobrevivientes. Por lo anterior, la identificación del recaudo pretende aplicar íntegramente el recaudo total en los diferentes fondos y en el menor tiempo posible.

El recaudo total que Colpensiones recibió en la vigencia 2016 es de \$14.923.079⁴³ millones. Ahora bien, el recaudo por identificar con corte al 31 de diciembre de 2015 era de \$450.043 millones, por lo tanto, el objetivo de identificación total del recaudo con corte al 31 de diciembre de 2016 asciende a \$15.373.122 millones.

Por su parte, el recaudo de aportes identificado con corte al 31 de diciembre de 2016 fue de \$15.169.700 millones, con un logro en identificación del 98,68%, quedando un saldo pendiente por identificar de \$203.422 millones. De este modo, el recaudo por identificar descendió de \$450.043 millones con corte a diciembre 31 de 2015, a \$203.422 millones en diciembre de 2016, lo que implica una disminución del 55%. (Ver Capítulo 3.9 – Cuadro 5).

Capítulo 3.9 - Cuadro 5. Recaudo Acumulado. Cifras en Millones
Vigencia 2016

	Oct 2016	Nov 2016	Dic 2016
Valor recaudo acumulado identificado	\$ 12.341.045	\$13.678.564	\$15.169.700
Valor Recaudo del mes + saldo 2015 acumulado por identificar	\$ 12.502.949	\$ 13.836.295	\$ 15.373.122
Resultado (%)	98,7%	98,86%	98,68%

**Fuente: Indicadores de Gestión de Recaudo Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo

Respecto a los \$203.422 millones pendientes por identificar, a continuación se indican los diferentes conceptos que lo componen:

- Devoluciones de las AFPS: \$69.408 millones (34% del total); de los cuales \$7.418 millones (11%) corresponden a pagos realizados los últimos tres días del mes de diciembre de 2016 y \$61.990 millones (89%) corresponden a soportes que se encuentran pendientes de remisión por parte de las Administradoras del RAIS para su identificación y posterior aplicación. Este es el rubro más significativo que tiene Colpensiones pendiente por identificar a nivel histórico.
- Cotizaciones IVM: \$134.013 millones (66% del total); de los cuales \$73.098 millones (54%) corresponden a recaudo de los últimos tres días del mes de diciembre de 2016 que, por el procesamiento normal de la información, no se alcanzó a distribuir dentro del mismo mes y \$60.915 millones (46%) que corresponden a aportes pendientes de procesar o con inconsistencias.

⁴³Corresponde al recaudo total de aportes por concepto de cotización al RPM y devolución de aportes del RAIS. Incluye los conceptos de comisión de administradora, fondo de Solidaridad Pensional y seguros de vejez, invalidez y muerte.

Durante diciembre de 2016, la entidad obtuvo un recaudo total en materia de aportes del orden de \$1.536.826 millones, de los cuales quedaron pendientes de procesar \$129.921 millones, es decir, el 8,45% del total recibido. Ahora bien, de los \$129.921 millones pendientes por identificar del mes, como ya se mencionó previamente, \$80.516 millones, es decir el 60%, corresponde a aportes recibidos en los tres últimos días del mes y que no alcanzaron a ser distribuidos al cierre del mismo.

Del total pendiente del mes, \$11.201 millones (8,6%) corresponden a devoluciones realizadas por las AFP'S por conceptos de traslados y no vinculados, los cuales se encontraban en proceso o presentan soportes pendientes de remisión por parte de estas entidades para su identificación y posterior aplicación, y \$118.720 millones (91,4%) corresponden a información pendiente de procesar de cotizaciones al RPM.

Ahora bien, en la vigencia 2017 se observa que el recaudo total de Colpensiones a febrero de 2017 fue de \$1.321.475⁴⁴ millones, y el recaudo por identificar con corte al 31 de diciembre de 2016 era de \$203.422 millones, por lo tanto, el objetivo de identificación total del recaudo con corte al 28 de febrero de 2017 asciende a \$2.436.874 millones.

Por su parte, el recaudo de aportes identificado con corte al 28 de febrero de 2017 es de \$2.063.162 millones, logrando de este modo una identificación del 84,66%, y quedando un saldo pendiente por identificar de \$373.712 millones. El Recaudo por Identificar descendió de \$450.043 millones con corte a diciembre 31 de 2015, a \$203.422 millones en diciembre de 2016, en enero de 2017 a \$133.146 y a febrero de 2017 se encuentra en \$373.712 millones; lo anterior debido a los cambios realizados en los aplicativos por el decreto 1990 del 2016, lo que implicó una disminución en la identificación del recaudo situación que fue normalizada al quinto día hábil en un 95% quedando con un saldo a este corte de \$115.307 millones. (Ver Capítulo 3.9 – Cuadro 6).

**Capítulo 3.9 - Cuadro 6. Recaudo Acumulado. Cifras en Millones
Corte a febrero de 2017**

	Enero	Febrero
Valor recaudo acumulado identificado	\$982.253	\$2.063.162
Valor Recaudo del mes + saldo 2015 acumulado por identificar	\$1.115.399	\$2.436.874
Resultado (%)	88,06%	84,66%

**Fuente: Indicadores de Gestión de Recaudo Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo

Respecto a los \$373.712 millones pendientes por identificar, a continuación se indican los diferentes conceptos que lo componen así:

⁴⁴Corresponde al recaudo total de aportes por concepto de cotización al RPM y devolución de aportes del RAIS. Incluye los conceptos de comisión de administradora, fondo de Solidaridad Pensional y seguros de vejez, invalidez y muerte.

- Devoluciones de las AFPS: \$109.365 millones (29% del total); de los cuales \$38.569 millones (35%) corresponden a archivos procesados en los primeros cinco días hábiles de Marzo de 2017 y \$70.796 millones (65%) corresponden a soportes que se encuentran pendientes de remisión por parte de las Administradoras del RAIS para su identificación y posterior aplicación. Este es el rubro más significativo que tiene Colpensiones pendiente por identificar a nivel histórico.
- Cotizaciones IVM: \$264.347 millones (71% del total), de los cuales \$219.836 millones (83%) corresponden a recaudo procesado en los primeros cinco días hábiles del mes de febrero de 2017 que, no se alcanzó a distribuir dentro del mismo mes debido a la aplicación de la resolución 1990 de 2016 que obligó a realizar ajustes a los operadores de información y \$44.511 millones (17%) que corresponden a aportes pendientes de procesar o con inconsistencias.

Durante febrero de 2017, la entidad obtuvo un recaudo total en materia de aportes del orden de \$1.321.475 millones, de los cuales quedaron pendientes de procesar \$299.609 millones, es decir, el 23% del total recibido. Ahora bien, de los \$299.609 millones pendientes por identificar del mes, como ya se mencionó previamente, \$258.405 millones, es decir el 86%, corresponde a archivos que fueron procesados al quinto (5) día hábil siguiente y que debido a los cambios por decreto 1990 de 2016 no alcanzaron a ser distribuidos al cierre del mismo.

Del total que queda pendiente del mes \$41.204 a corte quinto (5) día hábil del mes de marzo de 2017, \$11.746 millones (29%) corresponden a devoluciones realizadas por las AFPs por conceptos de traslados y no vinculados, los cuales se encontraban en proceso o presentan soportes pendientes de remisión por parte de estas entidades para su identificación y posterior aplicación, y \$29.458 millones (71%) corresponden a información pendiente de procesar de cotizaciones al RPM.

3.9.4. Gestión de normalización y cobro de cartera de aportes

La Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo viene desarrollando diferentes estrategias teniendo como objetivos la normalización y cobro de la cartera de aportes.

Para ello se avanza en la normalización o depuración de los estados de cuenta de los empleadores, con el fin de contar con información adecuada que permita determinar la deuda, que posteriormente será objeto de cobro persuasivo y coactivo. De otra parte, se realizan acciones tendientes al cobro y recaudo de los aportes que se adeuden a la entidad.

En este sentido, las principales acciones adelantadas son las siguientes:

- Procesos internos de depuración de deuda en la información, en los aplicativos de recaudo y en la bodega de datos.
- Impulso, promoción y capacitación para el manejo del Portal Web del Aportante.
- Cobro temprano a través de recordatorios de pago.
- Cobro persuasivo con la participación de las áreas de la entidad que son responsables de este proceso.

Ven por tu futuro

De otra parte, la Vicepresidencia desde el mes de junio adelanta un proyecto de fortalecimiento de la gestión de cobro y recaudo, que incluye la clasificación y segmentación de los empleadores con mayor deuda y viabilidad de localización para iniciar las gestiones de cobro y normalización de cartera, identificando un universo inicial de trabajo de 31.000 empleadores adicionales a los que en este momento se les ha iniciado la gestión de normalización y cobro.

Sobre estos empleadores, se realizó una revisión de la información de los pagos y deudas, encontrándose que presentan problemas de pago de aportes sin afiliación, sin registro de relación laboral, y pagos realizados por diferentes tipos de documento; por lo que se han tenido que ejecutar correcciones de información y procesos masivos de creación de relaciones laborales, de manera previa a la gestión de cobro. Estos procesos se ejecutan por parte de la Gerencia de Operaciones, y de acuerdo al cronograma establecido, entre agosto y diciembre se ejecutaron en su totalidad los procesos de unificación de pagos por tipo y número de documento, creación de relaciones laborales, y se realizaron 22.193 vinculaciones en cabeza del empleador. Con el resultado de los procesos realizados se reiniciaron a partir del mes de febrero de 2017 los requerimientos de constitución en mora a los empleadores de los segmentos ya definidos. (Ver Capítulo 3.9 – Cuadro 7).

La Administradora proyectó un plan de trabajo para adelantar las acciones de cobro respectivas previa validación por parte de la Gerencia Nacional de Operaciones mediante procesos masivos de corrección (ver Capítulo 3.9 – Cuadro 7). Dicho plan se cumplió a cabalidad en agosto y septiembre de 2016, sin embargo en el mes de octubre, dicho plan se redefinido para iniciar en el primer trimestre de la vigencia 2017, teniendo en cuenta el impacto que representa para Colpensiones la atención de los aportantes que son objeto de las acciones de normalización y cobro. Se revisó por parte de un comité integrado por Vicepresidentes y Gerentes de las áreas comercial, servicio al ciudadano, tecnología y financiamiento, la capacidad operativa para llevar a cabo esta actividad y se decidió fortalecer la capacidad de respuesta a través del empoderamiento y capacitación de la fuerza comercial, la modernización del Portal del Aportante, al igual que el fortalecimiento de los canales de atención para empleadores, contact center y puntos de atención, así como el avance del proceso de Vinculación en Cabeza del empleador.

Capítulo 3.9 - Cuadro 7. Plan de validación de aportantes e inicio de acciones de cobro persuasivo

Año 2016

Mes	Empleadores a requerir
	2016
Agosto	1.114
Septiembre	11.629
Octubre	5.195
Noviembre	3.252
Diciembre	5.052
Total	26.242

De este modo, en la vigencia 2016 se iniciaron 12.743 procesos de cobro a aportantes de los segmentos definidos y se adelantan procesos internos de corrección de información a más de 13.000 empresas, con lo cual se estima que para el primer trimestre de año 2017 se dé continuidad al plan de trabajo de 2016, iniciando proceso de cobro a 13.499 empleadores, y se ejecuten de manera conjunta con la Gerencia de Operaciones los procesos internos de corrección de información a los empleadores de los siguientes segmentos, que permitan realizar requerimientos de información y ejecutar el plan de cobro de aportes.

a. Gestión de cobro persuasivo de aportes

Con corte a diciembre 31 de 2016, Colpensiones mantuvo la gestión de procesos de cobro persuasivo a través de requerimiento de constitución en mora a 24.083 empleadores, de los cuales actualmente se encuentran en extracción de la información de deuda 3.222 empleadores para dar inicio a los procesos de cobro persuasivo, están en proceso de envío o reenvío 176 requerimientos y en gestión 20.685 empleadores. Esta gestión se adelanta teniendo en cuenta la necesidad de ejecutar previamente procesos masivos de corrección de información y los tiempos estimados para creación de vinculaciones en cabeza del empleador, en tanto que es prioritario requerir a los empleadores con un estado de cuenta más ajustado, considerando las inconsistencias de información existentes en la base de datos, con el objeto que el proceso de saneamiento de información sea más expedito. El estado de los procesos de cobro persuasivo se presenta en el siguiente cuadro (ver Capítulo 3.9 – Cuadro 8)

Capítulo 3.9 – Cuadro 8. Estado de los procesos de cobro persuasivo aportes. Cifras en Millones
Corte Diciembre 2016

Estado	Casos	Valor deuda real	Valor deuda presunta
Extracción de deuda y selección de estrategia	3.222	\$ 2.298	\$ 29.326
Expedición de requerimiento pendiente envío	176	\$ 166	\$ 2.488
Requerimiento enviado al aportante	18.078	\$ 84.046	\$ 3.213.735
Requerimiento objetado por empleador	584	\$ 2.998	\$ 42.066
Liquidación certificada de deuda	2.023	\$ 21.112	\$ 1.180.253
Total	24.083	\$ 110.621	\$ 4.467.868

Los estados de las etapas del proceso de cobro son los siguientes:

- ✓ **Extracción de Deuda:** Corresponde a los casos cuya deuda fue extraída de las bases de datos y se encuentran pendientes de selección para pasar a requerimiento de constitución en mora.

Con el fin de llevar a cabo las acciones de cobro dentro de los términos previstos la Administradora organizó un nuevo procedimiento para iniciar acciones de cobro, debido a las inconsistencias que se presentan actualmente en la deuda y a los problemas de información, por lo tanto antes de enviar los requerimientos de constitución en mora se llevarán a cabo las siguientes labores:

Ven por tu futuro

- Corrección de tipo de documento
 - Creación de Relaciones Laborales
 - Corrección de nombres
 - Creación de afiliación en cabeza del empleador
- ✓ **Expedición de requerimiento pendiente envío:** corresponde a los casos que se encuentran con la deuda extraída de la bodega de datos y en proceso de elaboración de requerimientos para su respectivo envío.
 - ✓ **Requerimiento enviado al aportante:** corresponde a requerimientos expedidos y enviados por correspondencia a los empleadores
 - ✓ **Liquidación certificada de deuda en trámite:** corresponde a los casos que se vencieron términos para responder por parte de los empleadores y continúan el proceso de acuerdo con los parámetros establecidos en el manual de cobro.

Dado lo anterior, se encuentra en gestión el cobro de la deuda de 20.685 empleadores que corresponde a \$109.824 millones de pesos de deuda real acumulada a diciembre de 2016 de acuerdo a lo reportado en los indicadores estratégicos, y se ha logrado recaudar durante la vigencia 2016, \$34.467 millones de pesos. En el siguiente cuadro se muestra el valor cobrado a diciembre de 2016 a través de requerimientos a aportantes y el valor proyectado para cobro a diciembre de 2017, aspecto que forma parte del mejoramiento del ingreso por recaudo de aportes en mora (ver Capítulo 3.9 – Cuadro 9).

**Capítulo 3.9 – Cuadro 9. Valor cobrado requerimientos aportantes. Cifras en millones
Corte a Diciembre de 2016 y proyección a Diciembre 2017**

Concepto	Concepto deudas	Valor deuda 31/12/2015	Ejecutado Periodo: 1 feb 28 de Dic de 2017					Esperado Valor proyectado a 31 de Diciembre de 2017			
			Deuda gestionada	Recaudo 2016	Recaudo ene feb 2017	Deuda gestionada/Recaudo	Deuda enviada a Coactivo	Deuda gestionada	Recaudo Dic. 2017	Deuda gestionada/Recaudo	Deuda enviada a Coactivo
Recaudo por Aportes	Deuda Real	587.573	109.824	34.467	6.590	37%	0	234.976	70.492	32%	29.641

4. Proyección de metas de los indicadores institucionales de desempeño de Colpensiones para la vigencia 2017

En esta sección se presenta, siguiendo lo ordenado por la H. Corte en la Orden Sexta – literal d, las metas institucionales establecidas por Colpensiones para ser cumplidas durante la vigencia 2017. La formulación de tales metas se soporta en el marco conceptual y metodológico de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones, desarrollada por la entidad desde septiembre de 2013.

En ese sentido, se ha seleccionado de la batería de indicadores disponible⁴⁵ cuáles integran información de carácter estratégico para la entidad en su conjunto, y además resulta pertinente y se cuenta con la información de cada indicador para proyectarse en el tiempo de modo que se pueda estimar un valor deseado (meta); los indicadores que integran las características mencionadas han sido seleccionados para ser expuestos en este informe como **indicadores de desempeño institucional de Colpensiones**.

4.1. Indicadores de desempeño institucional de Colpensiones – Metas 2017

Metodológicamente una meta se puede comprender como un “objetivo global hacia el cual se prevé que contribuya una intervención para el desarrollo”⁴⁶, ello se expresa técnicamente, desde la perspectiva de gestión orientada a resultados (outcomes), que soporta la Estrategia de seguimiento de Colpensiones, como la cuantificación explícita de un objetivo, es decir una cantidad específica que se proyecta que un indicador alcance en un tiempo determinado.

Para plantear dicha proyección es preciso desarrollar ciertos criterios⁴⁷ tales como (i) determinar los recursos (físicos y financieros) requeridos, considerando el equilibrio entre el esfuerzo y la capacidad institucional existente de modo que la proyección sea alcanzable (realista); (ii) tomar en cuenta posibles variables externas (condiciones exógenas) que pueden afectar –favorable o desfavorablemente- el comportamiento del indicador; y (iii) contar con la suficiente divulgación de la proyección (meta) y el acuerdo institucional de las áreas involucradas (concertación) para su logro.

Ahora bien, la definición de metas contempla el planteamiento de acontecimientos o condiciones que deben ocurrir, conocidos como supuestos, los cuales se suman a los criterios anteriores de modo que contribuyen a orientar el establecimiento de las mismas. Sin embargo, no debe perderse de vista que la meta fijada para cada indicador es una apuesta técnica e institucional, que si bien se proyecta cumplir

⁴⁵ A 31 de marzo de 2017 se encuentran 29 indicadores disponibles en el marco de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones.

⁴⁶ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados (2010), página 24.

⁴⁷ El desarrollo de los criterios que se exponen en seguida se basan en la metodología SMART del Banco Mundial (2005) la cual plantea que las metas deben ser específicas (S), es decir claras y sencillas de comprender; medibles (M), para lo cual deben estar asociadas a un indicador probado; acordadas (A) entre los responsables institucionales que aportar en su consecución; realistas (R), lo que implica analizar la información histórica y los recursos (físicos y financieros) con los que se cuenta; y atadas temporalmente (T), es decir que tengan un horizonte temporal finito.

está supeditada no solo a factores controlables sino también a factores exógenos a la entidad que pueden ser o no previsibles.

Así mismo, las metas son herramientas gerenciales para direccionar el esfuerzo de la organización en materias clave de la entidad, buscando que conjuntamente sean logradas siendo la coordinación inter-áreas primordial en este proceso. En este contexto, la fijación de metas contribuye con la cultura organizacional y el trabajo en equipo, pues se plantean retos comunes que requieren acciones y tareas articuladas.

Los anteriores criterios fueron empleados por el nivel directivo y técnico de Colpensiones para la selección de los indicadores de desempeño institucional de la entidad y el establecimiento de sus respectivas metas, de modo que se asegurara que con la información disponible y las condiciones esperables, se obtuviera la proyección más factible para cada uno de los indicadores escogidos.

Cabe mencionar dos aspectos técnicos acerca de las metas de los indicadores de desempeño institucional de Colpensiones. El primero tiene que ver con que las metas han sido fijadas como un punto de llegada a diciembre de 2017, lo que implica su monitoreo permanente y reporte mensual para que puedan adoptarse las medidas precisas en pro de su consecución. El segundo, es que se trata de un ejercicio institucional que toma para cada indicador los datos que corresponden a la vigencia 2017, incluyendo, donde sea el caso, el saldo pendiente de la vigencia anterior (2016), lo que hace que la medición del indicador y su meta respectiva sea aún más precisa.

En el siguiente cuadro (ver Capítulo 4.1 – Cuadro 1) se presentan los indicadores de desempeño institucional de Colpensiones seleccionados, incluyendo la meta propuesta para cada uno de éstos a diciembre de 2017.

Capítulo 4.1 – Cuadro 1. Indicadores de desempeño institucional vigencia 2017

Objeto de seguimiento	Indicador de desempeño institucional	Meta de vigencia Diciembre de 2017
Reconocimiento de prestaciones económicas	(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido –anual-.	98,5%
	Tiempo promedio (en meses) de atención de las solicitudes resueltas (término legal 2 meses) – anual-.	Igual o menor a 2 meses
	Tiempo promedio (en meses) de atención de las solicitudes resueltas (término legal 4 meses) – anual-.	Igual o menor a 4 meses
	(%) Actos administrativos de prestaciones notificados –anual-.	99,0%
	(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en nómina –mensual-.	99% ⁴⁸

⁴⁸ La meta corresponde al promedio de los resultados que se proyecta sea logrado para este indicador mensualmente.

Objeto de seguimiento	Indicador de desempeño institucional	Meta de vigencia Diciembre de 2017
	(%) Prestaciones económicas ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo giradas – mensual-.	100% ⁴⁹
Tutelas	(%) Trámites de tutela con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos) –anual-.	99%
Historia laboral	(%) Historias laborales corregidas –anual-.	95%
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).	(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas –anual-.	99%

Fuente: Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones, marzo de 2017

Es importante señalar que la meta de gestión de cada uno de los temas que atiende Colpensiones es del 100%. Ello implica que el procesamiento de las solicitudes de los ciudadanos y los trámites asociados a éstas, se realiza al interior de la entidad de manera permanente y en su totalidad, lo cual contribuye al cumplimiento a cada una de las mismas en los tiempos legales e institucionales establecidos; de hecho parte de las solicitudes se responde en un tiempo inferior al fijado.

⁴⁹ La meta corresponde al promedio de los resultados que se proyecta sea logrado para este indicador mensualmente.

5. Avance en materia de desagregaciones de indicadores sobre derechos fundamentales

En esta sección se expone los principales avances en materia de desagregaciones con respecto a los indicadores sobre derechos fundamentales efectuados durante la vigencia 2016. Al respecto, la H. Corte señaló en el literal c. de la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015 que en el marco de los indicadores institucionales se *“Garantizará la presentación de información desagregada según tipo de prestación, género, edad, localización geográfica del solicitante y demás aspectos relevantes”*.

Acogiendo esta orden Colpensiones activó desde abril de 2016 un ejercicio técnico conjunto entre el equipo de la Presidencia y la Vicepresidencia de Planeación de la entidad, y los equipos de las áreas involucradas en la Estrategia de Seguimiento, siendo el propósito revisar la pertinencia y la información disponible para cada caso según las desagregaciones planteadas.

Se trata de un ejercicio técnico en curso que se ha incorporado como una acción operativa permanente al interior de la entidad, el cual, bajo el principio de gradualidad de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones, pretende integrar información sobre desagregaciones por cada uno de los indicadores en donde resulte pertinente efectuarlo, y se encuentren disponible la información para hacerlo o sea posible construirla. En ese sentido, este ejercicio permite identificar las áreas y aspectos que pueden ser desagregados en función de los indicadores disponibles, así como diferenciar en qué casos contar con los datos estadísticos resulta más útil que incluirlos como desagregaciones de los indicadores.

5.1. Avance frente a desagregaciones de indicadores con base en las orientaciones de la H. Corte

En el marco de la Estrategia de Seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones, se revisaron desde abril de 2016 los indicadores existentes y se formularon otros nuevos de modo que fueran susceptibles de integrar información desagregada buscando seguir los parámetros propuesto por la H. Corte (ver arriba).

En esa línea, y de acuerdo con la CEPAL (2005), “los indicadores que brindan totales o promedios nacionales son útiles porque proporcionan un panorama general de la situación en que se encuentra un país en comparación con otros. Sin embargo, los indicadores totales o promedios tienden a ocultar diferencias importantes entre distintas áreas geográficas, sexos o grupos sociales, y es difícil diseñar políticas si no se dispone de un cuadro desglosado que refleje dichas diferencias. El tipo y el nivel de desagregación adecuados dependerán de las condiciones de cada país”⁵⁰.

Por su parte, Colpensiones ha comprendido que las desagregaciones en los indicadores resultan valiosas pues contribuyen a observar con mayor detalle el resultado agregado de un indicador; ello ha sido de especial interés en la Estrategia de Seguimiento.

⁵⁰ CEPAL (2005). Indicadores sociales en América Latina y el Caribe, página 20.

A cierre de la vigencia 2016 se cuenta con las siguientes desagregaciones por objeto de seguimiento:

- Objeto de seguimiento - Reconocimiento de prestaciones económicas
Tipo de prestación: a. vejez, b. invalidez, c. sobrevivientes, d. indemnización y e. auxilio funerario⁵¹.
- Objeto de seguimiento - Sentencias:
Entrada: a. entregadas por el ISS, b. Colpensiones, c. Allegadas por los ciudadanos y d. Halladas en los expedientes de la represa del ISS.
- Objeto de seguimiento - Historia laboral:
Entrada: a. Solicitudes de Reconocimiento (ISS y Colpensiones), b. Corrección de historias laborales BEPS, c. Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos, d. Corrección de historias laborales por PQRS, e. Corrección de historias laborales por Tutelas y f. Corrección de historias laborales por Correspondencia.

En este contexto, se hizo un ejercicio de levantamiento de información adicional a las desagregaciones existentes, el cual incluyó en principio el desarrollo de la desagregación por tipo de prestación económica de los indicadores vinculados al objeto de seguimiento de Reconocimiento de prestaciones sugerida por la H. Corte, según lo solicitó la H. Corte; los resultados y análisis de esta desagregación se presentaron desde el informe trimestral No. 2 (IT2)⁵² – septiembre de 2016- .

Igualmente, se logró desarrollar durante la vigencia 2016 el levantamiento de información para ciertos indicadores, según resultó pertinente, con respecto a localización geográfica del solicitante (regional), género y edad, obteniendo las siguientes conclusiones – el detalle de los resultados se puede consultar en el Anexo No. 1 del presente informe-:

- Localización geográfica del solicitante

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

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

⁵¹ Esta desagregación se integró siguiendo lo ordenado por la H. Corte en la Sentencias T-774 de 2015 como se detalla más abajo.

⁵² Ver IT2, Anexo 1, páginas 148 - 166.

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

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

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

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

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

- Desagregación por género

Reconocimiento de prestaciones económicas e historia laboral. Los cálculos realizados en cuanto a género (hombres-mujeres) no muestran en general diferencias sustanciales, sin embargo es necesario continuar realizando el levantamiento de información para comparar periodos específicos de tiempo donde probablemente las diferencias se puedan acrecentar. En esta línea, los indicadores (%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla, y (%) Solicitudes de CHL resueltas mensualmente muestran diferencias que es preciso seguir monitoreando.

- Desagregación por edad

Reconocimiento de prestaciones económicas. Los cálculos por edad efectuados para el indicador (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente, muestra por supuesto participaciones diferenciales sobre la edad del solicitante. Durante la nueva vigencia (2017) se ahondará en la desagregación por edad para determinar en dónde debe considerarse como un dato estadístico de carácter institucional o una desagregación de ciertos indicadores donde resulte pertinente hacerlo. En sentido, indicadores asociados con historia laboral serán objeto de probar tal desagregación.

Ven por tu futuro

6. Análisis de la litigiosidad de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones

En el presente capítulo se analizarán los procesos ordinarios notificados a la entidad entre los años 2015 y 2016 sin tener en cuenta los procesos ejecutivos. Esta información se toma de la base única de procesos judiciales conocida como BUPC⁵³, en la que se encuentran relacionados la totalidad de procesos identificados por la entidad desde la entrada en operación, incluyendo los procesos entregados oficialmente por el ISS.

Esta sección responde a las inquietudes planteadas en las mesas de trabajo de socialización del protocolo y busca la definición de políticas para la prevención del daño antijurídico y el establecimiento de lineamientos para la aplicación de mecanismos alternativos de solución de conflictos, con el fin de impactar en la reducción del litigio de la entidad, políticas y lineamientos que se presentarán a la Honorable Corte una vez se hayan implementado. También tiene por objeto mostrar los temas en los que se ha logrado avanzar en la reducción de la litigiosidad y resaltar los retos que aún existen en la protección de los ciudadanos en este ámbito.

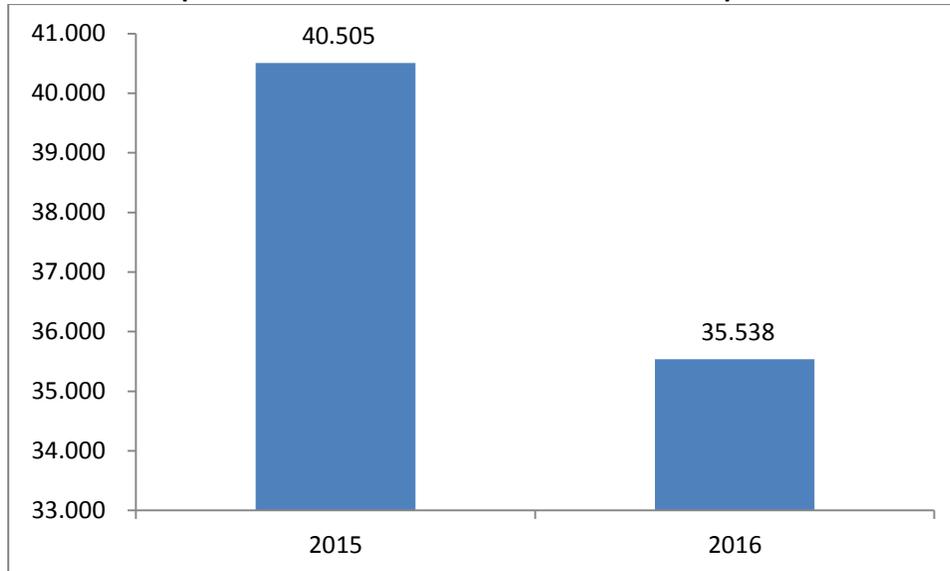
6.1. Reducción del litigio

Para determinar cómo ha evolucionado el litigio en la entidad se tomó una base de datos correspondiente a procesos judiciales que contiene una muestra de 76.103 registros, de los cuales 40.565 corresponden al año 2015 y 35.538 corresponden al año 2016. Esto indica que hubo una reducción cercana al 12% en el total de demandas por procesos ordinarios entre los años analizados. (Ver Capítulo 6.1 – Gráfico 1).

⁵³ Base Única de procesos Colpensiones. Adicionalmente, se analizó información contenida en las siguientes bases de datos:

- Base de datos F81 (Corresponde al informe que se presenta ante la Superintendencia Financiera y que contiene los procesos notificados a la entidad con su respectiva provisión contable)
- Base de datos de nómina con información para afiliados y para pensionados
- Base de datos de embargos
- Base de datos de sentencias
- Base de datos de reconocimiento

Capítulo 6.1 – Gráfico 1. Número de demandas por año



Los datos analizados muestran que si bien aún existe un litigio significativo en el contra de la entidad, existe una clara senda de reducción del mismo, la cual se explica en el trabajo institucional que se ha hecho para mejorar los procesos tanto en temas formales (como oportunidad) como sustanciales.

6.2. Pretensiones más significativas

Del análisis de los datos, se pudo identificar que las pretensiones por las cuales se demanda a la Administradora de manera reiterada corresponden principalmente a los incrementos pensionales de 7% y 14% pues corresponde al 36% de las pretensiones en 2015 y 2016, de acuerdo con el cuadro 2; la siguiente pretensión se refiere a demandas asociadas a los cambios de Ley 100 de 1993 (13%), seguido por Decreto 758 de 1990 (12%), es decir, en las tres principales pretensiones se tiene el 61% de la totalidad de las demandas. Posteriormente con participaciones de menos de 10% le siguen retroactivos y Ley 33 de 1985 (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1).

Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Top 10 de las pretensiones más significativas.

Clase de pretensión	Número de procesos	Participación
Incrementos Pensionales	27.305	36%
Ley 100 de 1993	10.230	13%
Decreto 758 de 1990	8.882	12%
Retroactivo	6.007	8%
Ley 33 de 1985	5.208	7%
Ley 797 de 2003 - progresividad	3.263	4%
Intereses moratorios	2.764	4%

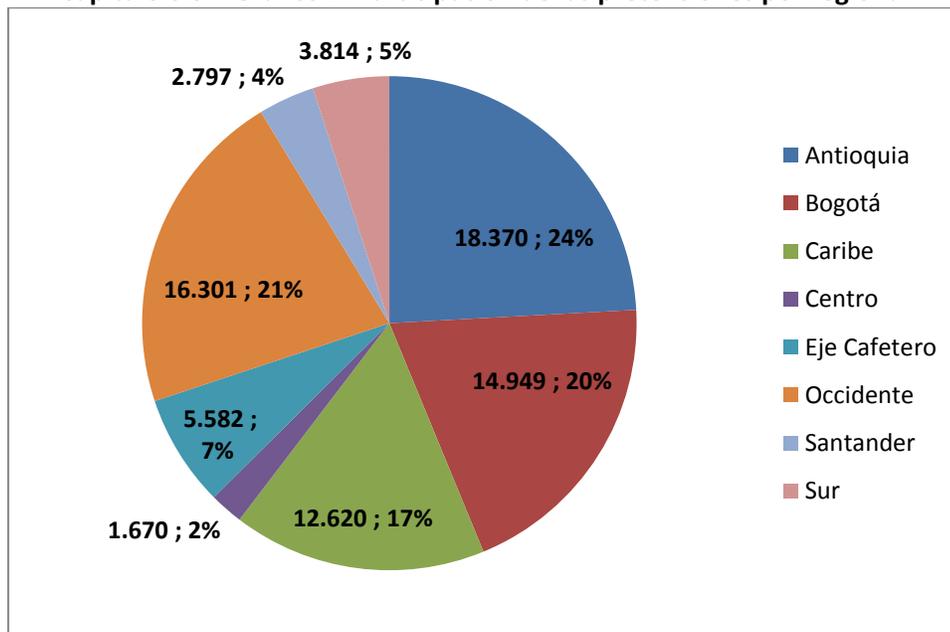
Clase de pretensión	Número de procesos	Participación
Decreto 758 de 1990 - condición más beneficiosa	2.226	3%
Traslado de régimen	1.451	2%
Ley 71 de 1988	1.080	1%

6.3. Juzgados con mayor litigiosidad a nivel nacional

Al analizar los cambios de las pretensiones entre 2015 y 2016 considerando el departamento del juzgado donde se interpuso la demanda, se evidencia que el mayor número de procesos se encuentran en Antioquia, Bogotá, Valle del Cauca) y adicionalmente se evidencia un aumento en el litigio de departamentos que anteriormente no eran significativos como Amazonas que entre 2015 y 2016 presenta una variación de 500% en razón a la sensibilidad de los cambios en números pequeños.

De acuerdo con lo anterior, es importante tener en cuenta aumento de las pretensiones por departamento, así las cosas en el gráfico 1 se puede evidenciar que el mayor porcentaje de procesos provienen de la regional Antioquia con 24% y la regional Occidente con 21%. Las regionales con menor participación son Santander y Centro con 4% y 2% respectivamente (ver Capítulo 6.3 – Gráfico 1).

Capítulo 6.3 – Gráfico 1. Participación de las pretensiones por regional

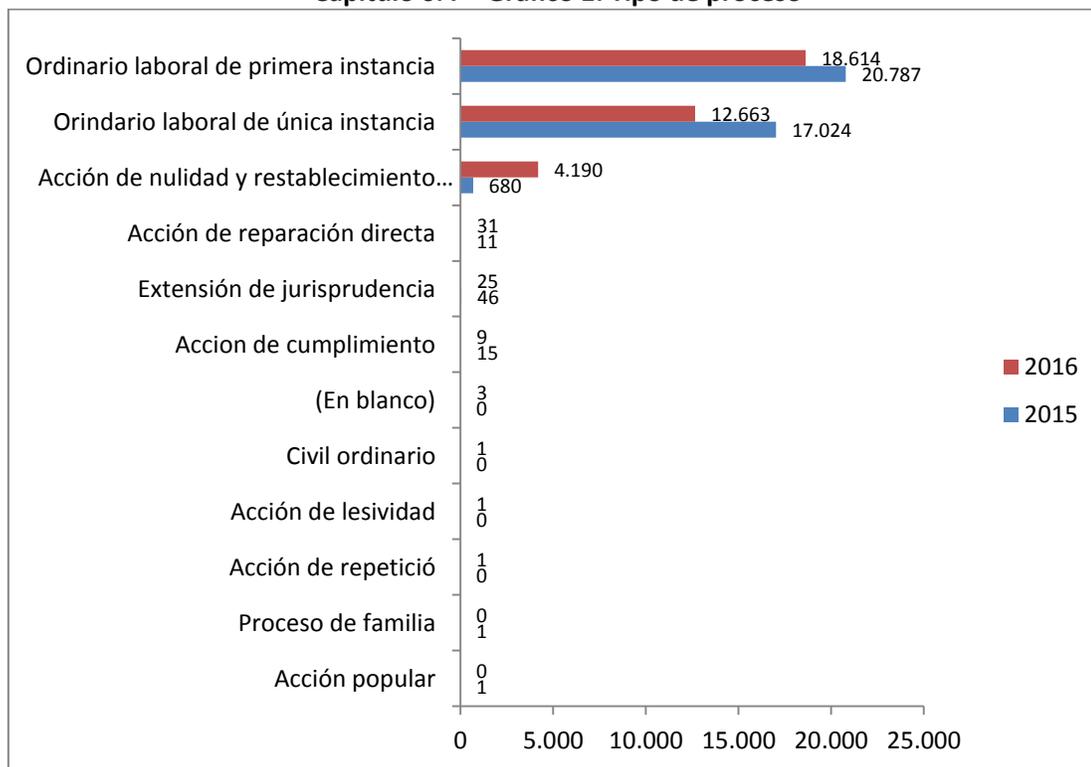


6.4. Litigiosidad por tipo de proceso

Ahora bien, una vez identificadas las pretensiones más reiteradas es necesario realizar el análisis de los procesos judiciales por tipo de proceso, así las cosas de la muestra se pudo identificar que la mayor parte

de los procesos son ordinarios de primera instancia esto comprende más de la mitad 52% de las demandas en 2015 y 2016. Los procesos de única instancia son aproximadamente el 26% de los procesos indicando que casi el 80% de los procesos son de estos dos tipos. Pese a que en el gráfico 2 no se evidencian las variaciones, entre 2015 y 2016, la mayor disminución la registraron los procesos de única instancia, mientras que las acciones de nulidad y restablecimiento aumentaron casi en un 56% (ver Capítulo 6.4 – Gráfico 1)

Capítulo 6.4 – Gráfico 1. Tipo de proceso



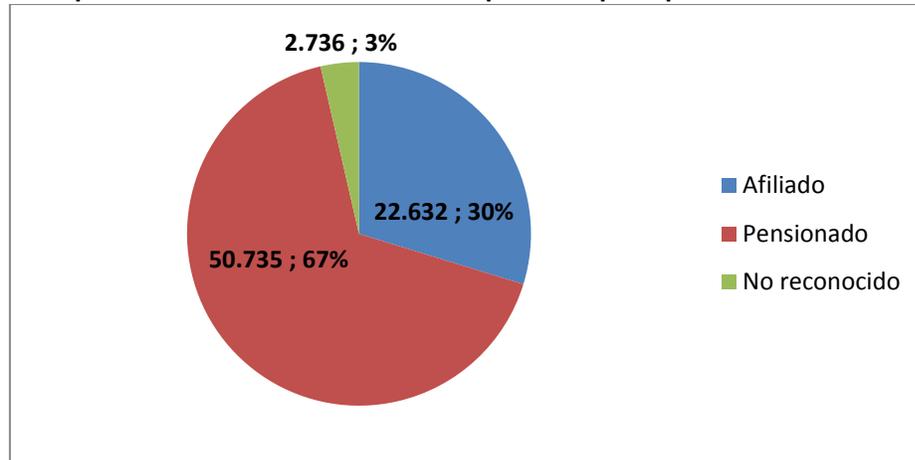
6.5. Características del demandante

6.5.1. Tipo de demandante

Un punto importante de este análisis es que permitió identificar unos patrones con relación a las personas que interponen las demandas en contra de la entidad, pudiendo determinar que aproximadamente el 67% (50.735) del total de demandas entre 2015 y 2016 de los demandantes son pensionados. Por otra parte, los afiliados constituyen el 30% (22.632), estos porcentajes son robustos en ambos años. El porcentaje restante corresponde a aproximadamente 2.736 demandantes que no fue posible identificar en las bases (ver Capítulo 6.5 – Gráfico 1).

Ven por tu futuro

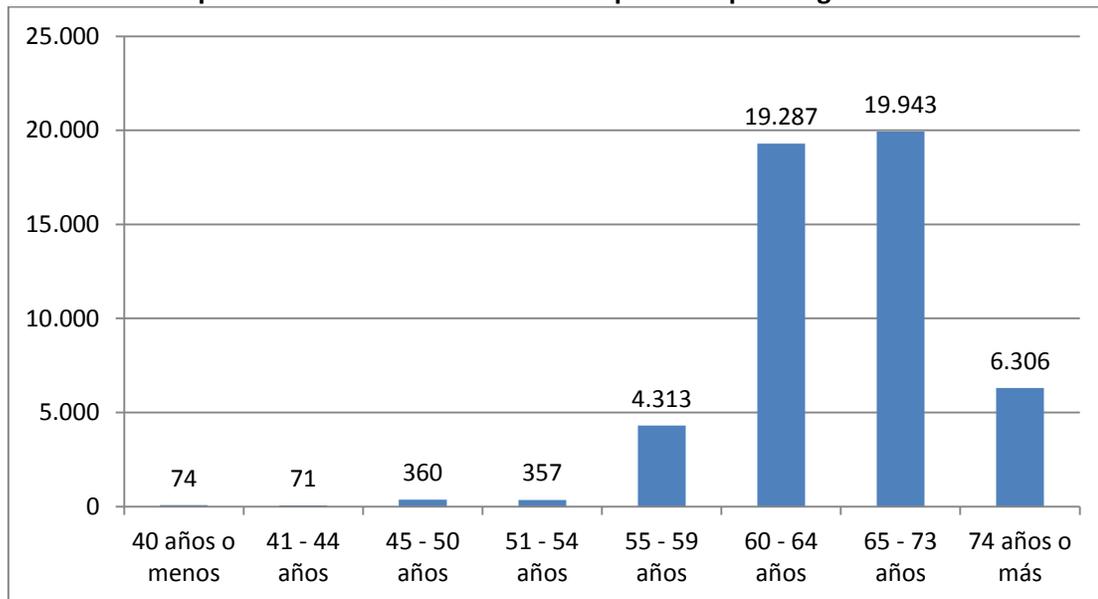
Capítulo 6.5 - Gráfico 1. Número de procesos por tipo de demandante



6.5.2. Edad aproximada de los demandantes

Finalmente, el análisis de los datos permitió identificar la edad aproximada de los demandantes en contra de la entidad, determinando que para 2015 y 2016 se tiene que alrededor del 77% de los demandantes de esos dos años están entre los 60 y 73 años. Un dato importante que se resalta en el gráfico 4 es que el 98% de los demandantes de Colpensiones con información de edad se encuentran por encima de los 55 años (ver Capítulo 6.5 – Gráfico 2).

Capítulo 6.5 – Gráfico 2. Número de procesos por rango de edad



7. Calidad

En esta sección Colpensiones presenta las acciones implementadas para medir la calidad en materia de actos administrativos, historias laborales y del servicio, así como los resultados obtenidos a partir de dichas mediciones.

7.1. Calidad en actos administrativos

Cumpliendo con lo indicado por la H. Corte en Sentencia T – 774 de 2015⁵⁴, Colpensiones desarrolló una nueva propuesta metodológica para medir y analizar la calidad de los actos administrativos, a partir de la revisión que realiza la auditoría correctiva.

Teniendo en cuenta lo anterior Colpensiones desarrolló una nueva funcionalidad en el liquidador de pensiones con la implementación de la versión 5.0 puesta en funcionamiento el 10 de junio de 2016, denominada “Auditoría Correctiva”, la cual se constituye en un tercer control de calidad dentro del proceso de decisión, y se realiza sobre una muestra aleatoria del 10% de los actos administrativos que deciden la solicitud pensional una vez los mismos han sido firmados por los responsables pero antes de surtir el registro en la nómina de pensionados y de que se efectúe el proceso de notificación.

El anterior desarrollo ha permitido realizar un seguimiento a la calidad de los actos administrativos, así como la identificación de aspectos de mejora y el desarrollo de una metodología que permita obtener una medición de la calidad de los actos administrativos, la cual se detalló en el segundo informe trimestral presentado a la H. Corte Constitucional⁵⁵.

Es importante resaltar que la propuesta de medición de la calidad de los actos administrativos, ha surtido etapas de revisión y ajustes periódicos en los cuales se realizaron ejercicios piloto de medición presentando cifras con base en el avance del modelo y cuyos resultados correspondían al período acumulado desde el 10 de junio de 2016 (fecha de puesta en producción de la versión 5.0 del liquidador de pensiones) con corte al período que fuera requerido, con el objetivo de ir ajustando la metodología.

A partir del mes de diciembre de 2016 se viene elaborando un reporte trimestral en el cual se evalúa cada uno de los meses que componen el periodo para obtener el resultado de la calidad de los actos administrativos expedidos durante el trimestre, en el cual se analiza el comportamiento de los criterios de Claridad, Suficiencia, Veracidad y Congruencia, definidos en la propuesta metodológica para su valoración, a partir de los cuales los auditores evalúan y califican cada uno de los casos⁵⁶.

Con el análisis realizado a partir de los resultados de la metodología se proponen y ejecutan acciones que contribuyan al continuo mejoramiento en la calidad de los actos administrativos, para que las

⁵⁴ Ver Sentencia T-774 de 2015, FJ 535.

⁵⁵ Ver Segundo Informe Trimestral, sección 4, página 59 a 62.

⁵⁶ Ver Segundo Informe Trimestral, sección 4, página 60.

respuestas a las peticiones de prestaciones económicas sean bien motivadas, eficaces, pertinentes, de fondo, congruente con lo pedido y que gocen de corrección jurídica.

Conforme la metodología indicada, a continuación se presentan los indicadores de la calidad de los actos administrativos obtenidos durante el primer trimestre objeto de evaluación que abarca el periodo de diciembre de 2016 a febrero de 2017, en cual se auditaron 11.054 casos.

Capítulo 7.1- Cuadro 1. Resultado de avances en la calidad de los A/A auditados en el periodo de diciembre de 2016 a febrero de 2017

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

Como se observa en el cuadro 1, para el trimestre de enero de 2016 a febrero de 2017 la calidad promedio general de los actos administrativos auditados, se ubicó en el 97,09%, iniciando en diciembre de 2016 con un 97,13%, en enero de 2017 presentó una leve disminución al situarse en el 96,98%, cifra que nuevamente se elevó en febrero de 2017 alcanzando el mayor porcentaje obtenido en el trimestre con un total del 97,16%.

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

En relación con cada uno de los criterios definidos en la propuesta metodológica⁵⁷ para la valoración de calidad de los actos administrativos, a partir de los cuales se evalúa y califica cada uno de los casos objeto de auditoría, se presentó el siguiente comportamiento:

⁵⁷ Criterios definidos en la propuesta metodológica para la valoración de la calidad de los actos administrativos, a partir de los cuales se evalúan y califican cada uno de los casos.

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

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

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

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

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

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

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

- Expedición y socialización de la instrucción conjunta No. 8 del 16 de diciembre de 2016 “ENCABEZADOS GENÉRICOS PARA LA SUSTANCIACION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS”, emitida con la finalidad de entregar actos administrativos de fácil comprensión y de manera concisa desde su parte inicial.
- Socialización con los coordinadores de la Línea Manual de Decisión (LMD), del comportamiento de la calificación de la calidad de los actos administrativos objeto de auditoría, con la finalidad de difundir en los grupos internos de trabajo los indicadores propendiendo por la búsqueda de fórmulas de mejoramiento desde el interior de los mismos.
- Desarrollo de mesas de trabajo adelantadas con los equipos de auditoría y Coordinadores de la LMD⁵⁸ encaminadas a la evaluación de situaciones evidenciadas dentro del proceso de decisión y auditoría de los actos administrativos donde se presentan dudas o falta de claridad, respecto de instrucciones institucionales, mesas realizadas con la finalidad de unificar criterios y estar en constante retroalimentación.
- Como se ha realizado desde el inicio del proceso, se continúa con el acompañamiento por parte de los grupos de auditoría a los involucrados en el proceso de decisión, facilitando el apoyo y colaboración tendiente a la solución de inquietudes elevadas por parte de Coordinadores, Revisores y Analistas, y la orientación de los casos específicos hacia el cumplimiento de las diferentes

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

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

⁵⁸ Línea Manual de Decisión.

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

exigencias y lineamientos legales que permitirán la entrega de un producto con altos estándares de calidad.

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

Respecto a los indicadores de calidad de los actos administrativos que dan cumplimiento a sentencias judiciales, se obtuvo como resultado una calificación general de 48,56 puntos de un máximo alcanzable de 50 puntos, situándose la calidad en promedio en el 97,43%, tal como se observa a continuación:

Capítulo 7.1- Cuadro 2. Resultados de calidad Casos Cumplimiento a Sentencias periodo diciembre de 2016 a febrero de 2017

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

En referencia con el anterior análisis se puede observar que, la calidad de los actos administrativos que dan cumplimiento a las sentencias judiciales, se están emitiendo de acuerdo a los lineamientos determinados por la metodología cumpliendo con los criterios establecidos, lo que permite entregar a los ciudadanos decisiones claras, motivadas, eficaces y congruentes.

7.2. Calidad en corrección de historia laboral

Durante el año 2016 Colpensiones implementó varias medidas para superar los problemas presentes en la completitud de las historias laborales al momento de decidir el acto administrativo prestacional. En efecto, el objetivo específico que se busca con la implementación de las medidas es lograr que los ciudadanos cuenten con información completa en sus historias laborales al momento de decidir el acto administrativo prestacional. Producto de lo anterior se logra agilidad en el proceso de reconocimiento prestacional y en se mejora la decisión, ya que ésta se toma con todos los periodos efectivamente cotizados por los afiliados.

En primer lugar, se implementó la verificación de la historia laboral en el momento de la radicación de la solicitud de reconocimiento prestacional. Con el fin de garantizar la completitud y calidad de la historia laboral que servirá para la determinación del beneficio prestacional, Colpensiones brinda asesoría personalizada al ciudadano al momento de radicar su solicitud de reconocimiento con el fin de asegurar que su historia laboral se encuentre correcta y el ciudadano esté de acuerdo con ella, de no ser así se efectúa una radicación de solicitud de corrección de historia laboral, la cual es actualizada previo al proceso de determinación del derecho. Esta medida fue implementada desde el mes de marzo de 2016.

Adicionalmente, se implementó un proceso de verificación de las historias laborales con dos meses de anticipación al término del proceso de reconocimiento pensional. Una vez el ciudadano realiza la solicitud de su reconocimiento pensional, la Entidad cuenta con cuatro meses para resolver la situación pensional del afiliado. Esta medida consiste en que el área de Historia Laboral asegura la verificación de las historias laborales anticipándose dos meses al plazo establecido para atender la solicitud de reconocimiento. De esta manera se obtiene mayor oportunidad en la consecución de información necesaria para la correcta aplicación de la historia laboral y de igual manera se logra efectuar el proceso de reconocimiento pensional con mayor anticipación y calidad en beneficio del ciudadano. Esta medida se implementó partir del mes de mayo de 2016.

Finalmente, en junio de 2016 se implementó una medida que busca brindar respuestas oportunas y concisas a los requerimientos internos. En atención a las diferentes inquietudes que se presentaban en los analistas de reconocimiento acerca de las respuestas dadas por el área de corrección de historia laboral, se efectuó un proceso de verificación y estandarización a las respuestas dadas por los analistas de corrección de historia laboral, lo que ha permitido evitar el reproceso de los diferentes trámites por respuestas inadecuadas.

Las medidas adoptadas para garantizar la completitud de la historia laboral al momento de decidir la solicitud de pensión han arrojado resultados favorables. En particular, se pudo observar que alrededor del 90% de los ciudadanos que aceptaron recibir asesoría durante el 2016 indicaron que su historia laboral se encontraba correcta para el reconocimiento de su pensión. Por su parte, el indicador de completitud de la historia laboral (*Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL*) revela que apenas el 2,64% de los ciudadanos que conocieron el extracto de su historia laboral en 2016, radicaron una solicitud de corrección de historia laboral de forma posterior a dicho conocimiento,

Ven por tu futuro

lo que permite inferir que el 97% de los ciudadanos se encuentra conforme con la información que refleja el extracto de su historia laboral.

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

Finalmente, además de las medidas tomadas para superar los problemas presentes en la completitud de las historias laborales al momento de decidir el acto administrativo prestacional, Colpensiones implementó un ejercicio de medición y seguimiento al proceso de corrección de historia laboral que se puede tomar como una medida aproximada a la calidad del proceso. En este sentido, el indicador (%) reiteraciones de corrección de historia laboral, devela que frente a los 284.853 trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos que fueron atendidos entre enero de 2015 y febrero de 2017, fueron radicados 11.992 reiteraciones, es decir que el 4,04% de los casos presentaron alguna inconformidad con la primera atención dada⁵⁹. Vale señalar adicionalmente que los resultados de este indicador son decrecientes. En efecto, el resultado de la vigencia 2015 muestra que las reiteraciones fueron del 4,38% mientras que en la vigencia 2016 fue del 2,73%.

Si bien esta medición se efectúa sobre las correcciones de historia laboral solicitadas por los ciudadanos, los resultados se pueden inferir perfectamente para todo el universo de las correcciones de historial laboral puesto que el proceso de corrección es el mismo.

⁵⁹ Es una medida aproximada dado que no necesariamente todas las reiteraciones radicadas corresponden a un error en la primera atención dada.

7.3. Calidad en el servicio

7.3.1. Encuesta de Percepción de Calidad en el Servicio 2016

Con el objetivo de realizar un estudio para determinar la Percepción de Calidad en el Servicio de Colpensiones para los segmentos: afiliados, pensionados y empleadores, dando cumplimiento a las disposiciones del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, se realizaron 2.621 encuestas telefónicas para el segmento afiliados, 727 para los pensionados y 310 para empresas con el fin de obtener resultados representativos de la población afiliada. Para el año 2016 se alcanzó una calificación de 70,3% respecto a la satisfacción general de Colpensiones en los tres segmentos, donde es importante destacar que la percepción de calidad de la prestación del servicio total mejora frente al resultado del año 2015, con un importante repunte en el segmento empleadores. (Ver Capítulo 7.4 – Gráfico 1)

Capítulo 7.3 – Gráfico 1. Resultados Encuesta de Percepción de Calidad en el Servicio 2016



Desde aspectos perceptuales y funcionales se mantienen el respaldo y la confianza como los principales atributos de Colpensiones en todos los públicos. La confianza está apalancada en gran medida en ser una entidad del Estado. La imagen de la institución se continúa fortaleciendo, manteniendo como oportunidad la mejora a partir de aspectos como la capacidad de escuchar y atender las necesidades de sus públicos, de modo que sea factible impactar para bien su calidad de vida.

Los esfuerzos realizados con los empleadores, se evidencian en la mejor percepción de calidad con Colpensiones, sus procesos institucionales y los canales, impactando positivamente la percepción de calidad del servicio de la entidad a nivel total.

7.3.2. Indicadores de Servicio y Encuesta de Satisfacción y Calidad en Contact Center

Durante el año 2016 el Contact Center recibió en su campaña del Régimen de Prima Media 1.058.483 llamadas telefónicas atendidas a través de un asesor, de las cuales se logró contestar el 87,7% antes de 20 segundos, superando el nivel de servicio establecido del 80%.

Adicionalmente, y de acuerdo con el modelo de operación y mejora del desempeño de la norma básica internacional COPC que maneja la entidad para la prestación del servicio del Contact Center, la meta de calidad emitida general corresponde al 95%.

La medición de la calidad emitida general se divide en tres métricas: (i) errores críticos usuario final (UF), que corresponde a todo aquello que desde la perspectiva del cliente causa que una transacción (llamadas entrantes, salientes, chat y correos electrónicos) sea defectuosa, por ejemplo maltratar al usuario, no resolver la consulta del cliente, suministrar información incorrecta al usuario y colgar las llamadas; (ii) errores críticos para el negocio (ECN), los cuales tienen un impacto directo en los costos o satisfacción de la entidad, por ejemplo errores que generan un gasto innecesario, extender de forma innecesaria la transacción, capturar datos incorrectos y violación de la privacidad de usuario (iii) errores no críticos, que corresponden a las habilidades de comunicación del asesor, errores en el ingreso de determinados datos y uso inadecuado de los guiones.

Durante el año 2016 y hasta el cierre del mes de febrero de 2017 se observa que el indicador de calidad emitida general ha presentado mejoras en su resultado. A continuación, se presentan los resultados de este indicador, correspondientes a diferentes cortes a partir de mayo de 2016 y hasta febrero de 2017 (Ver Capítulo 7.3 – Cuadro 1)

Capítulo 7.3 – Cuadro 1. Indicador de Calidad General en el Contact Center

Detalle	may-16	ago-16	dic-16	feb-17
Nivel de calidad general	95,0%	95,1%	95,6%	96,7%

Es importante anotar que durante noviembre y diciembre de 2016 se ajustaron los indicadores de calidad emitida y percibida general de acuerdo al nivel de importancia para la entidad, por lo cual se da un peso del 70% a la precisión del error crítico de usuario final y un 30% a la precisión del error crítico de negocio. Al calcular estos 2 indicadores se obtiene la nota final de calidad emitida general para cada una de las transacciones enunciadas anteriormente y que debe ser superior al 95%, lo cual se ha establecido contractualmente con el proveedor de servicios de Contact Center.

Teniendo en cuenta lo anterior, y el periodo en que se efectuaron los ajustes a la medición de los indicadores mencionados, a continuación se presenta el comportamiento de calidad percibida por los ciudadanos y el resultado de las métricas de calidad por canal de acuerdo a la evaluación realizada en el Contact Center. Además, se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción obtenidos en cada canal para el corte de febrero de 2017.

Ven por tu futuro

a. Canal telefónico (Llamadas recibidas)

Respecto a las métricas de calidad en este canal se observa que el nivel de calidad para el mes de febrero de 2017 fue del 96,3%, superior a la de los meses anteriores. (Ver Capítulo 7.3 – Cuadro 2):

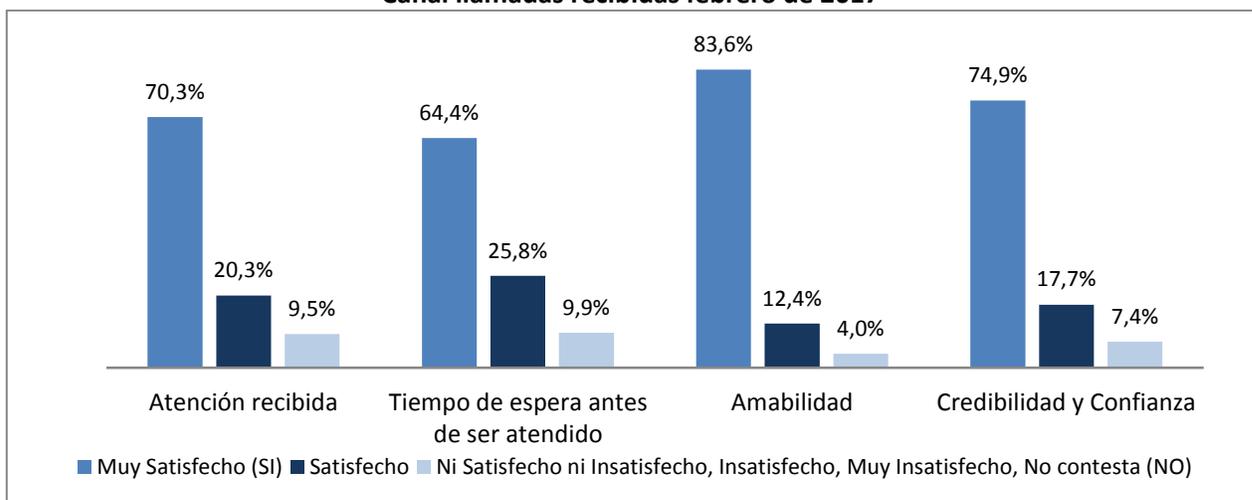
Capítulo 7.3 - Cuadro 2. Métricas de calidad llamadas recibidas en el Contact Center

Llamadas Recibidas	dic-16	ene-17	feb-17
Nivel de calidad General	95,4%	95,2%	96,3%
Error Crítico General	95,4%	95,2%	96,3%
Error crítico de usuario final	97,9%	96,2%	97,5%
Error crítico de negocio	89,6%	92,8%	93,5%
Error no crítico	85,6%	83,1%	88,7%

Por su parte, la encuesta de satisfacción se realiza cuando el ciudadano solicita información de los diferentes trámites y/o solicitudes, y una vez termina la interacción, el asesor remite al ciudadano a calificar la atención prestada, para lo cual le invita a permanecer en línea, (chat y correo), posterior a ello, el asesor traslada la llamada, sesión o correo para que el ciudadano realice la correspondiente evaluación.

La encuesta de satisfacción califica los atributos de: (i) atención recibida, (ii) tiempo de espera antes de ser atendido, (iii) trato y amabilidad de la persona que lo atiende, (iv) claridad y precisión de la información brindada; y (v) resolución en el primer contacto, generando las calificaciones que se describen a continuación para febrero de 2017 (ver Capítulo 7.3 – Gráfico 2).

Capítulo 7.3 – Gráfico 2. Resultados de encuesta de satisfacción Contact Center Canal llamadas recibidas febrero de 2017



Durante febrero de 2017 se atendieron 92.397 llamadas, de las cuales 27.248 ciudadanos respondieron la encuesta de satisfacción. Respecto a la atención recibida en el Contact Center, se evidencia que 24.666 ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos en este componente (atención recibida), lo cual representa un 90,5%.

Con relación a la pregunta 2, asociada al tiempo de espera antes de ser atendido, el 90,1% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho en referencia al tiempo medio de espera.

Sobre la pregunta 3, donde los ciudadanos califican la amabilidad del asesor que lo atendió, el 96% lo ubica en los rangos de satisfecho y muy satisfecho.

Respecto a la pregunta 4, relacionada con la claridad y confianza de la información brindada por el asesor al momento de atender la llamada, el 92,6% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho.

b. Canal telefónico (Llamadas Salientes)

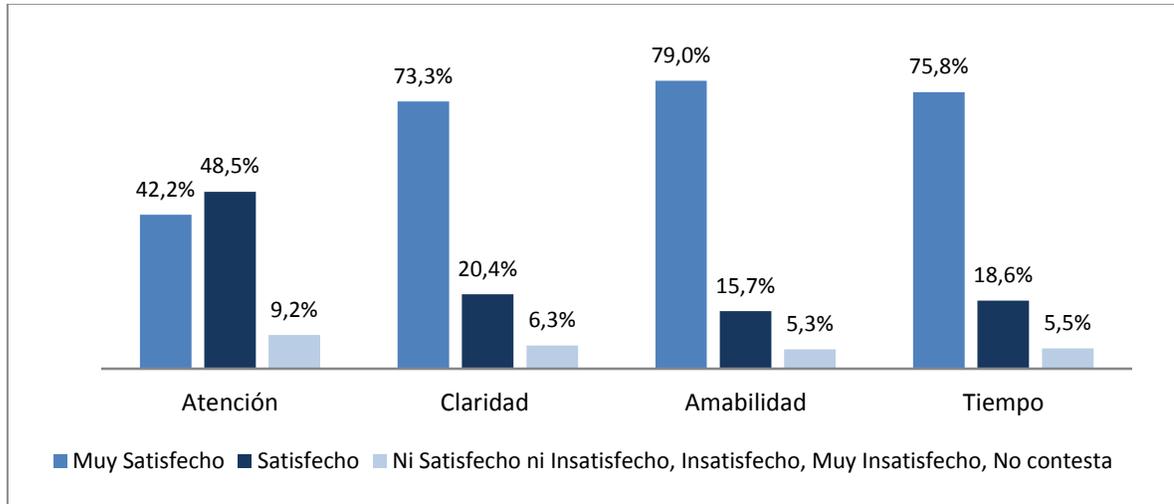
En este caso, respecto a las métricas de calidad en este canal se observa que el nivel de calidad para el mes de febrero de 2017 fue del 99,8%, superior a la de los meses anteriores (ver Capítulo 7.3 – Cuadro 3):

Capítulo 7.3 - Cuadro 3. Métricas de Calidad Llamadas salientes en el Contact Center

Llamadas Salientes	dic-16	ene-17	feb-17
Nivel de calidad	96,1%	97,9%	99,8%
Error Critico General	96,1%	97,9%	99,8%
Error crítico de usuario final	94,8%	97,1%	100,0%
Error crítico de negocio	99,1%	99,5%	99,5%
Error no crítico	81,0%	80,4%	90,8%

Por otra parte, de la gestión de cada una de las campañas de salida, fueron remitidas a la encuesta de satisfacción un total de 2.820 llamadas en donde los ciudadanos respondieron la encuesta. Respecto a la pregunta relacionada con la atención recibida, se evidencia que el 90,7% de ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos en este componente (ver Capítulo 7.3 - Gráfico 3).

**Capítulo 7.3 - Gráfico 3. Resultados de encuesta de satisfacción Contact Center
Canal llamadas salientes Febrero de 2017**



Con relación a la pregunta 2, donde los ciudadanos califican la claridad de la información brindada por el asesor que lo atendió, el 93,7% lo ubica en los rangos de satisfecho y muy satisfecho.

Frente a la pregunta 3, relacionada con la amabilidad y el trato del asesor que se está comunicando, el 94,7% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho con este componente.

Respecto a la pregunta 4, relacionada con el tiempo empleado por el asesor para brindarle la información, el 94.5% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho con este componente.

Es importante tener presente que la encuesta de satisfacción para las campañas de salida se implementó desde el mes de diciembre, después de la aprobación de las 4 preguntas correspondientes.

c. Canal Chat (interacciones- colombianos en el exterior)

En este canal, las métricas de calidad muestran que el nivel de calidad para el mes de febrero de 2017 fue del 91,9% (ver Capítulo 7.3 – Cuadro 4):

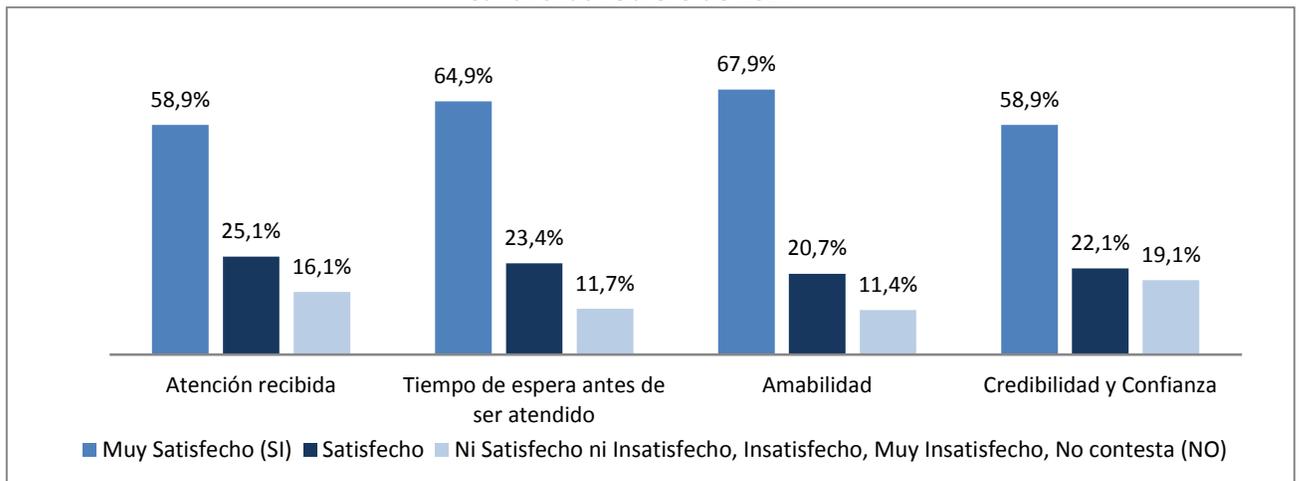
Capítulo 7.3 - Cuadro 4. Métricas de Calidad Canal Chat en el Contact Center

Chat- Colombianos en el exterior	dic-16	ene-17	feb-17
Nivel de calidad	95,5%	96,2%	91,9%
Error Critico General	95,5%	96,2%	91,9%
Error crítico de usuario final	94,0%	94,9%	88,9%
Error crítico de negocio	99,0%	99,2%	98,9%
Error no crítico	98,0%	96,8%	96,7%

Respecto a los resultados mencionados, se debe anotar que el indicador de error crítico de usuario final presentó una disminución de 6 p.p., situación relacionada con la identificación de errores en redacción y ortografía identificados en el manejo de mensajes en el canal, aspecto que impactó el nivel de calidad general. Frente a lo anterior y con el fin de mejorar el resultado, se ha implementado un corrector propio de ortografía en el chat; así mismo se desarrolló un taller de redacción al equipo de asesores.

Por otro lado, a través del canal de atención Chat-Colombianos en el exterior, un total de 299 ciudadanos respondieron la encuesta durante el mes de febrero. De modo que, respecto a la pregunta de atención recibida de los ciudadanos que se comunicaron al Contact Center, a través de este canal, se evidencia que el 83.9% se encuentran satisfechos y muy satisfechos en este componente (ver Capítulo 7.3 – Gráfico 4).

Capítulo 7.3 - Gráfico 4. Resultados de encuesta de satisfacción Contact Center Canal chat Febrero de 2017



Con relación a la pregunta 2, relacionada con el tiempo de espera antes de ser atendido, el 88.3% de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos.

Sobre la pregunta 3, donde los ciudadanos califican el trato y la amabilidad demostrados por el asesor que lo atendió, el 88,6% lo ubica en los rangos de satisfecho y muy satisfecho.

Frente a la pregunta 4, relacionada con la credibilidad y de la información brindada por el asesor al momento de atender el chat, el 80,9% de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en este canal, se planea enfocar esfuerzos en dos frentes de acción principalmente, primero en el aumento del porcentaje de la solución en primer contacto (meta 85%) y segundo en la claridad de la respuesta que se brinda al ciudadano. Por lo anterior, busca dar continuidad al trabajo con el área de formación y calidad en temas como ortografía, redacción y solución.

8. Acciones educativas y de relacionamiento con los principales usuarios y aliados de Colpensiones

8.1. Estrategia de acompañamiento a empleadores y empleados

Dentro del modelo de servicio desarrollado durante el año 2016 se ha fortalecido la gestión de relacionamiento a cargo del equipo comercial, actividad que va dirigida tanto a empleadores del sector público como del sector privado. El enfoque definido también incluyó estrategias para llegarle al ciudadano y al empleador por medio de un lenguaje sencillo, claro y con un componente pedagógico que facilite la asesoría y el entendimiento de este público objetivo.

En el siguiente cuadro se presentan los resultados y porcentajes de cumplimiento en lo referente a charlas y talleres realizados entre enero y diciembre de 2016. Asimismo, se observa el número de ciudadanos asistentes en el marco de los diferentes programas de educación (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1).

**Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Avance de acciones programadas
Enero a diciembre de 2016**

Acciones realizadas	Ejecución Diciembre 2016	Meta Diciembre 2016	% Cumplim. Diciembre 2016	Meta total año 2016	% Cumplim. año 2016
Jornadas educativas	2.629	1.759	149,45%	1.951	134,74%
Asistentes Jornadas Educativas	60.527	33.262	181,97%	36.718	164,84%
Empresas nuevas portal aportante	1.194	1.006	118,75%	1.150	103,87%
Visitas Empresariales	11.739	8.545	137,38%	9.409	124,76%

Es importante señalar que dentro de las visitas empresariales realizadas se adelantó asesoría en los siguientes temas: (i) Talleres sobre RPM, (ii) Talleres de Historia Laboral, (iii) Talleres dirigidos a la población de pre-pensionados, (iv) Talleres sobre el Sistema de Protección a la Vejez.

De igual manera, en la gestión de asesoría con empleadores se abordaron los siguientes temas: (i) Acompañamiento para el manejo del Portal del Aportante; (ii) Asesoría en temas de mora patronal; (iii) Asesoría en lo referente a Bonos Pensionales; (iv) Mantenimiento y Requerimientos Empresariales y (v) Gestión dirigida a empresas que manejan programas de Responsabilidad Social Empresarial, a partir de las cuales se proyecta la obtención de recursos vía patrocinio para el Programa BEPS.

A partir de una estrategia soportada en pilares como Relacionamiento (acciones con aliados del sector oficial principalmente), Comunicaciones y Mercadeo, el equipo comercial definido para la divulgación y vinculación de ciudadanos al programa BEPS logró cumplir con un mes de antelación la meta de ciudadanos vinculados definida por el Gobierno Nacional para el cierre del año 2016.

Ven por tu futuro

En esta meta se fijó que en el año 2016 se debía contar con 360.000 nuevos ciudadanos vinculados al Programa BEPS; con corte a 31 de diciembre se alcanzaron 395.707 ciudadanos vinculados al programa, superando la meta en un 10%.

En lo referente a la gestión de ciudadanos ahorradores, este indicador tuvo un comportamiento creciente al cierre del año 2016, dado que para diciembre del año 2015 se contaba con 40.116 ahorradores acumulados y al cierre del año 2016 se alcanzaron 125.211, presentando un incremento del 212%. Este resultado fue ocasionado en gran parte por estrategias como la campaña de Incentivo al Ahorro lanzada el mes de septiembre de 2016, en la cual se han generado reconocimientos a los ciudadanos que periódicamente aumentan sus ahorros en BEPS.

De igual manera, a partir de esta estrategia se implementó que dentro de las jornadas de vinculación se refuerce mucho más la pedagogía y asesoría para que los ciudadanos adquieran nuevos hábitos de ahorro.

En coherencia con el punto anterior, 45.926 ciudadanos cumplieron con las condiciones definidas en la normativa del Programa BEPS, para que a partir del 1 de enero de 2017 sean beneficiarios de los Microseguros contemplados como Incentivo y premio al esfuerzo al ahorro registrado dentro del presente año 2016.

Finalmente, con corte a 31 de diciembre de 2016, previa gestión de asesoría en el Programa, se cuenta con 1.773 ciudadanos beneficiarios del BEP, es decir, titulares de la anualidad vitalicia pagada bimestralmente; de estos beneficiarios, 1.325 ciudadanos reciben junto con el BEP el subsidio de Colombia Mayor, lo cual corrobora la coexistencia de estos Servicios Sociales Complementarios.

Los resultados de las acciones desarrolladas en cumplimiento de la gestión comercial del Programa BEPS se resumen en la información consolidada en el siguiente cuadro (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2).

**Capítulo 8.1 - Cuadro 2. Resumen de Acciones desarrolladas Programa Beps
Enero a Diciembre de 2016**

Gestión Realizada	Ejecución		% Cumplimiento 2016
	Enero a Diciembre 2016	Meta 2016	
Vinculación al Programa BEPS	395.707	360.000	109,91%
Ahorradores al Programa BEPS	125.211	180.000	69,56%
Ciudadanos con Microseguro 2017	45.926	153.000	30,01%
Ciudadanos Beneficiarios del BEP	1.773	5.000	35,46%

8.2. Estrategia de educación y comunicación al ciudadano

Los programas de educación financiera ofrecidos por Colpensiones buscan acompañar al ciudadano a lo largo de su ciclo de vida. De allí que la entidad, a través de la realización de charlas y jornadas educativas, divulgue y socialice conceptos clave para entender los trámites y la normatividad referente al Sistema General de Pensiones, programa de Beneficios Económicos Periódicos y Régimen de Prima Media.

En el siguiente cuadro se presentan los resultados en cuanto a charlas y jornadas realizadas, y el número de ciudadanos asistentes por mes, en el marco de los diferentes programas de educación financiera (ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1):

Capítulo 8.2 - Cuadro 1. Programas de educación financiera

Jornadas por Segmentos	Diciembre 2016		Acumulado 2016		Febrero 2017		Acumulado 2017	
	Charlas y jornadas realizadas	Número de asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes
Adulto mayor	0	0	13	7.941	0	0	0	0
Agremiaciones	0	0	52	6.520	0	0	0	0
Atención itinerante	0	0	48	8.085	0	0	0	0
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	67	9.420	1.336	222.404	63	16.400	90	21.817
Eventos de seguridad social y Ferias de Empleo MinTrabajo	4	1.750	76	29.960	4	2.895	5	4.495
Grupos de interés	0	0	14	1.663	0	0	0	0
Pre-Pensionados	7	168	314	7.251	30	735	33	837
RPM-RAIS	0	0	28	1.645	3	155	3	155
Plan Colombianos en el Exterior	0	0	0	0	0	0	0	0
Jóvenes con Futuro	0	0	72	742	0	0	0	0
TOTAL	78	11.338	1.953	286.211	100	20.185	131	27.304

Es importante resaltar que las Jornadas de Vinculación al Programa BEPS concentran la mayor participación de asistentes durante 2016 y 2017. Por otro lado, en el 2017 se realizaron charlas para el segmento de ciudadanos Pre pensionados y jornadas de seguridad social y ferias de empleo en el Ministerio de Trabajo.

Así mismo, Colpensiones diseñó una estrategia de educación en ahorro y pensión. A través de este proyecto se generan acciones educativas que permiten al ciudadano sensibilizarse y contar con

Ven por tu futuro

conocimientos que le permitan tomar decisiones informadas frente a su futuro y protección para la vejez.

En los siguientes cuadros se presenta el número de acciones educativas que se han desarrollado para los diferentes segmentos de Colpensiones y su impacto, durante el año 2016 (ver Capítulo 8.2 – Cuadro 2).

**Capítulo 8.2 – Cuadro 2. Mensajes enviados
2016**

Segmento	Diciembre 2016	Acumulado 2016
	Mensajes Enviados	Mensajes Enviados
Jóvenes	307.411	2.094.316
Adultos	1.793.794	4.462.990
Pre-Pensionados	187.675	1.041.456
Empleadores	316.298	1.017.413
Total	2.605.178	8.616.175

Los mensajes educativos son enviados a la base de datos de afiliados en los diferentes segmentos y están compuestos por mensajes SMS, correos electrónicos y boletines. Cabe anotar que los mensajes tienen un componente pedagógico y su llamado de acción se dirige a secciones del portal educativo en donde el ciudadano puede acceder a: reproducción de videos educativos, inscripción a cursos virtuales o presenciales, e información educativa relevante de acuerdo al segmento.

En lo acumulado del año 2016 el porcentaje de lectura de los mensajes educativos enviados a los diferentes segmentos se encuentra distribuido así: jóvenes 33%, adultos 31%, pre-pensionados 37% y empleadores 43%. Respecto a 2017, la estrategia se ha enfocado en el segmento Pre-pensionados alcanzando 187.675 mensajes educativos enviados.

El portal “Ven por tu futuro”, es el punto de llegada de los ciudadanos y afiliados a la información educativa de la entidad. A diciembre de 2016 se registraron 1.114.534 sesiones de ingreso, representadas por el número de visitas individuales iniciadas por todos los usuarios para llegar al portal educativo (ver Capítulo 8.2 – Cuadro 3).

**Capítulo 8.2 - Cuadro 3. Visitas portal educativo “Ven por tu futuro”
2016-2017**

Segmento	Diciembre 2016	Acumulado 2016	Febrero 2017	Acumulado 2017
	Visitas portal educativo	Visitas portal educativo	Visitas portal educativo	Visitas portal educativo
Jóvenes	1.658	26.678	1.256	2.448
Adultos	36.260	175.792	1.973	7.053
Pre-Pensionados	1.419	110.845	13.050	14.765

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

Segmento	Diciembre 2016	Acumulado 2016	Febrero 2017	Acumulado 2017
	Visitas portal educativo	Visitas portal educativo	Visitas portal educativo	Visitas portal educativo
BEPS	1.567	40.530	485	1.591
Empleadores	19.807	90.350	727	2.198

Con respecto al comportamiento en el uso del portal educativo, se resalta que la cantidad de sesiones nuevas equivale al 75,64% del total de las visitas al portal, lo que indica que del total de visitantes en el año, el 24,36% lo hacen de manera recurrente.

Según los segmentos las mayores visitas al portal educativo en 2016 corresponden a: adultos con 40% seguido de pre-pensionados con 25%, empleadores 20%, BEPS 9% y jóvenes 6%.

Finalmente, Colpensiones ha desarrollado diferentes acciones educativas que incluyen: cursos virtuales, talleres, charlas y reproducción de videos educativos; entre estas, se destaca la publicación de un video educativo sobre Doble Asesoría, el cual se publicó en el portal educativo y YouTube de Colpensiones durante el mes de diciembre (Ver Capítulo 8.2- Cuadro 4).

Capítulo 8.2 - Cuadro 4. Acciones educativas 2016-2017

Segmento	Diciembre 2016	Acumulado 2016	Febrero 2017	Acumulado 2017
Jóvenes	4.732	75.006	596	6.842
Adultos	435	116.187	1.939	3.582
Pre-Pensionados	412	11.951	1.164	1.664
Empleadores	0	324	31	103
BEPS	7.628	226.599	53.000	65.000
Total	13.207	430.067	57.030	77.171

9. Situación operativa

9.1. Infraestructura física

La Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, cuenta con 5 sedes administrativas en la ciudad de Bogotá, en las cuales se encuentran ubicadas las áreas que dan soporte a los procesos y actividades que desarrolla la entidad.

Capítulo 9.1 – Cuadro 1. Sedes administrativas

Descripción Sedes	Dirección	No. Puestos de Trabajo
Calle 72	Carrera 10 No. 72-33 Torre B Pisos 5,6,7,10,11 y 12	584
Calle 73	Calle 73 No. 10-70	291
Aurora	Carrera 7 No. 74-21 Pisos 2, 8 y 9	335
Oxo 69	Carrera 7 No. 67-39 Pisos 2,3,7 y 8	828
Centro de Radicación Documental	Carrera 9 No. 59-43/61	39

En la sede ubicada en la carrera 7ª No. 67-39 (Edificio Oxo 69), pisos 2, 3 y 8 se encuentran las áreas de Reconocimiento y en el piso 7, el área de Historia Laboral, dependencias que se encontraban dispersas en cuatro sedes y que fueron unificadas en la sede Oxo, esto permitió ejercer un mayor control y seguimiento de las actividades, optimización de los procesos y disminución de los riesgos asociados a la operación.

En el marco del fortalecimiento y reorganización institucional y una vez aprobada la nueva estructura de la entidad, se tiene contemplada la adecuación de los espacios necesarios para atender la nueva planta y brindar el soporte requerido para todos los procesos de la institución, adecuando la infraestructura existente de forma mínima, toda vez que se tiene proyectado realizar la estructuración de una sede única, que albergue la totalidad de los funcionarios a nivel central.

Adicionalmente la entidad cuenta con red de oficinas de atención al ciudadano que se encuentran distribuidas a nivel nacional, en (8) regionales, (59) oficinas y (13) puntos de atención.

9.2. Infraestructura tecnológica

En 2016 la infraestructura tecnológica de Colpensiones se mantuvo en proceso de afinamiento continuo con el fin de atender las necesidades en materia de procesamiento de información y almacenamiento, de la entidad. Este afinamiento incluyó el desarrollo de acciones tanto de la plataforma tecnológica (hardware) como de las aplicaciones (software). A continuación se expondrán en primer lugar la gestión realizada durante el 2016 con respecto a la plataforma tecnológica de la entidad y luego aquellas implementadas en lo que se refiere a las aplicaciones utilizadas por Colpensiones para el cumplimiento de su misión.

9.2.1. Gestión de la plataforma tecnológica

Durante el 2016, se dio continuidad a los servicios de procesamiento, almacenamiento, conectividad, hosting y colocación de los centros de datos. Principalmente, se brindó el apoyo necesario para la instalación y puesta en producción de los servicios y/o aplicaciones requeridas por el negocio, por ejemplo, los servicios de Doble Asesoría y el Portal Web de Colpensiones. Asimismo, se actualizó la versión del Directorio Activo, el cual permite acceder mediante un usuario y una contraseña a las aplicaciones utilizadas por los trabajadores de Colpensiones, permitiendo mejoras a nivel de administración en ese aspecto.

Por otro lado, además de las labores de monitoreo continuo de la infraestructura, se realizaron labores de ajuste de umbrales y escalamientos en la herramienta de monitoreo para mejorar la gestión de eventos e incidentes, así como mejoras a las herramientas utilizadas e inclusión de nuevas herramientas, con el fin de identificar los niveles de disponibilidad de la plataforma de manera más clara.

Durante el año 2016 se desarrollaron planes orientados a actualizar las versiones de los productos de base de datos para optimizar el rendimiento de los sistemas de información, robustecer la seguridad, mejorar el monitoreo de las bases de datos y complementar los mecanismos de recuperación por medio de tecnologías de replicación de datos desde el Centro de Datos Principal al Centro de Datos Alternativo de Colpensiones.

Los planes de mayor relevancia e impacto para Colpensiones, se mencionan en el siguiente cuadro:

Capítulo 9.2 - Cuadro 1. Principales planes implementados en 2016

Descripción	Beneficios Obtenidos	Avance
Actualización de las bases de datos de producción (Batch, Consultas, Nomina y Reconocimiento) de versión 15.03 a versión 15.7	El 19 de marzo de 2016 se llevó a cabo la actualización de las bases de datos que soportan los sistemas de información misionales de la versión Sybase 15.03 a la versión 15.7. Este cambio permitió a la entidad mejorar los tiempos de procesamiento de historias laborales, reconocimiento de pensiones y en general procesos con altos volúmenes de información.	100%

Descripción	Beneficios Obtenidos	Avance
Recomendaciones de optimización de código de aplicaciones	Durante el año 2016 el Grupo de Sistemas de Información implemento 48 optimizaciones de código sugeridas por el grupo de Base de datos.	100%

Un eje fundamental de la plataforma tecnológica de Colpensiones es la virtualización de escritorios, que ha sido adoptada por la entidad por tener características de seguridad y de ágil despliegue de aplicaciones, las cuales son importantes en la operación de Colpensiones. Durante el año 2016, se adelantaron planes orientados a mejorar la calidad del servicio de escritorios virtuales en cuanto a: (i) la actualización de versiones de software instaladas en la plataforma de escritorios virtuales, y (ii) la asignación de capacidades de procesamiento a los perfiles de Escritorio Virtual teniendo en cuenta los cambios en el uso de los recursos tecnológicos por parte de los trabajadores de Colpensiones.

Con respecto a la seguridad informática, y con el objetivo de asegurar la plataforma tecnológica de Colpensiones y minimizar la ocurrencia de incidentes de seguridad informática, con corte a 31 de diciembre de 2016 se realizaron las siguientes acciones: (i) implementación del control de acceso a la red para los colaboradores de Colpensiones; (ii) aseguramiento del 100% de la red cableada y Wifi de Colpensiones; (iii) reparación de 85 vulnerabilidades detectadas en los activos tecnológicos de la plataforma; (iv) aplicación de plantillas de aseguramiento en el 100% de los activos tecnológicos de los centros de datos y, (v) ejecución de 101 análisis de vulnerabilidades por demanda sobre aplicaciones y/o servicios de Colpensiones o de terceros tanto en ambientes no productivos como productivos, reduciendo riesgos de servicios o aplicaciones vulnerables.

Finalmente, es importante mencionar que Colpensiones cuenta actualmente con una red de datos que permite la interconexión de todas sus oficinas a nivel nacional. Al cierre del 2016 se tenía una totalidad de 108 enlaces de comunicaciones instalados a nivel nacional. El comportamiento del indicador de disponibilidad de los enlaces de comunicaciones del 2016 (99,97%) mejoró frente al año 2015 (99,95%), garantizando de esta manera las condiciones de disponibilidad del servicio.

9.2.2. Gestión de las aplicaciones

El desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, es el servicio de tecnología que busca atender las peticiones relacionadas con ajustes de mantenimiento o desarrollo de nuevas funcionalidades que se requieran a nivel de aplicaciones en la entidad. Durante el 2016, Colpensiones se apoyó en esta tarea con fábricas de software de experiencia reconocida en la prestación de servicios de soporte, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de software y con recurso propio. Así, se logró trabajar en el desarrollo 381 nuevas funcionalidades, y fueron implementadas en producción 195 nuevas funcionalidades.

Los desarrollos de las diferentes funcionalidades implican principalmente aplicaciones utilizadas al interior de la entidad, pero están orientadas en primera medida en dotar de capacidades internas que redunden en una atención de calidad al ciudadano en materia de servicio e información brindada con

oportunidad. Las principales funcionalidades implementadas se encuentran divididas por gerencia de la siguiente manera (ver Capítulo 9.2 – Cuadro 2):

Capítulo 9.2 - Cuadro 2. Principales funcionalidades implementadas en 2016

Dependencia	Estado			Total
	Desarrollo	Pruebas	Producción	
Gerencia Control Interno			1	1
Gerencia de la Red		5		5
Gerencia de Operaciones BEPS		3		3
Gerencia de Tesorería		1		1
Gerencia Desarrollo Talento Humano				0
Gerencia Nacional de Administración de Incentivos		7		7
Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo		8	27	35
Gerencia Nacional de Atención al Afiliado	1	6	3	10
Gerencia Nacional de Cobro	15	1	5	21
Gerencia Nacional de Defensa Judicial				0
Gerencia Nacional de Gestión Actuarial				0
Gerencia Nacional de Gestión del Riesgo		1		1
Gerencia Nacional de Gestión Documental	9			9
Gerencia Nacional de Gestión Humana	1	1	3	5
Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos	37	3	23	63
Gerencia Nacional de Nómina de Pensionados	8	25	40	73
Gerencia Nacional de Operaciones RPM	1	17	43	61
Gerencia Nacional de Reconocimiento			29	29
Gerencia Nacional de Tesorería		2	3	5
Gerencia Nacional de Tesorería e Inversiones				0
Gerencia Nacional Económica		4	1	5
Gerencia PQRs	1			1
Gerencia Redes y Canales		1		1
Gerencia Talento Humano	2	3	1	6
Ingeniería de Procesos		1	2	3
Varias Gerencias	3	19	14	36
Total	78	108	195	381

Colpensiones consciente de la necesidad de contar con sistemas de información con una óptima arquitectura tecnológica y de aplicaciones, alineadas con las estrategias del negocio para prestar un mejor servicio al ciudadano, afiliados y vinculados tanto para RPM como para BEPS, emprendió el proyecto para contar con una Arquitectura Empresarial actualizada y el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI que permita dotar a la Entidad de un nuevo sistema de información acorde con las necesidades actuales.

En el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI, se identifican los proyectos de la Entidad que están relacionados con necesidades tecnológicas a corto, mediano y largo plazo, buscando diseñar servicios orientados a la mejora de los trámites que realiza el ciudadano con la Entidad.

La Arquitectura Empresarial y el PETI están alineados al nuevo direccionamiento estratégico de la Entidad y se busca dar cumplimiento a los lineamientos del Decreto 2573 del 2014, emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC, que para todas las entidades del gobierno establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea a través de un Marco de Referencia. Los principales logros obtenidos hasta el momento son:

- Definición de las Arquitecturas Empresariales actual y objetivo
- Desarrollo del Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones – PETI con un horizonte de 5 años.

Como beneficio importante, el PETI incluirá el mapa de ruta de proyectos y la estructuración detallada del programa de proyectos que conduzca la implementación del nuevo sistema misional, se elaborarán los términos técnicos y estudios de mercado para hasta 12 proyectos priorizados por la Entidad.

9.3. Talento humano

Una vez superado el Estado de Cosas Inconstitucional, Colpensiones con el propósito de evitar traumatismos en la operación, mantuvo un cupo de 1.950 trabajadores en misión entre los primeros siete meses del año 2016 y 1.781 durante los meses subsiguientes. Lo anterior, mientras se cumple progresivamente con la vinculación del nuevo personal de planta en el fortalecimiento institucional, durante la vigencia 2017 e inicios de 2018.

Los logros en la gestión de la contratación y capacitación de trabajadores en misión, para el año 2016 se discriminan en la siguiente tabla:

Capítulo 9.3 - Cuadro 1. Resultado de la gestión en materia de contratación y capacitación del talento humano – Año 2016

Personal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Promedio Mensual
Cupo Total trabajadores en misión	1.950	1.781	1.781	1.781	1.781	1.781	1.880						
Cupos provistos	1.865	1.838	1.809	1.807	1.757	1.711	1.657	1.698	1.694	1.676	1.693	1.701	1.742
Porcentaje de provisión de cupos	96%	94%	93%	93%	90%	88%	85%	95%	95%	94%	95%	96%	93%
Cupo total- áreas misionales	1.692	1.687	1.687	1.632	1.632	1.590	1.585	1.618	1.575	1.576	1.611	1.607	1.624
Proporción en la asignación de cupos para áreas misionales	87%	87%	87%	84%	84%	82%	81%	91%	88%	88%	90%	90%	87%
Personal contratado - áreas misionales	1.629	1.605	1.572	1.611	1.611	1.564	1.550	1.548	1.542	1.526	1.540	1.547	1.570
Porcentaje de provisión de cupos-áreas misionales	96%	95%	93%	99%	99%	98%	98%	96%	98%	97%	96%	96%	97%
Gestión ACTIVOS S.A E.S.T (contrataciones)	6	38	14	27	3	11	9	19	16	15	40	28	19
Talento Humano Capacitado	42	117	625	391	714	1.900	464	279	1.420	1.991	2.053	376	864
No. Trabajadores oficiales capacitados-áreas misionales	39	11	139	110	240	562	433	124	1.127	729	705	88	359
No. Trabajadores en misión capacitados-áreas misionales	3	106	486	281	474	1.338	31	155	293	1.262	1.348	288	505

Colpensiones ha adelantado capacitaciones dirigidas a los trabajadores oficiales y trabajadores en misión. Durante el año 2016 en promedio, 184 trabajadores oficiales y 190 trabajadores en misión fueron capacitados mensualmente.

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

El plan de capacitación formulado para dar cumplimiento a las diferentes órdenes impartidas en la Sentencia 774 de 2015 por la HCC, se enfocó en la mejora de la calidad en temas como: (i) Historia Laboral, (ii) Aplicación de la norma y (iii) Estructura de los Actos Administrativos; este se finalizó en el mes de diciembre de 2016, obteniendo como resultados, lo que se señala a continuación:

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

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

Para atender las necesidades propias de la Empresa, se diseñó el programa ESCALO -Escuela de Servicio con Calidad en la Operación – programa estratégico de capacitación que busca desarrollar las habilidades, fortalecer las competencias y actualizar a los conocimientos de los servidores que busca asegurar el conocimiento enfocado siempre hacia la calidad del servicio.

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

Ven por tu futuro

Es así como en el mes de septiembre de 2016, se iniciaron las jornadas en este tema para 10 grupos conformados por todos los trabajadores oficiales y en misión a nivel nacional de Colpensiones. En el mencionado mes se establecieron 2 grupos con los trabajadores del nivel regional, y durante el mes de noviembre del mismo año, se establecieron 8 grupos conformados por los trabajadores del nivel central, lo que significó una cobertura del 85%, sobre 2.965 trabajadores convocados.

Los días 29 y 30 de noviembre se adelantaron las jornadas presenciales de ESCALO - Escuela de Servicio con Calidad en la Operación: HACIA LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN COMERCIAL, dirigido a 73 servidores públicos y cuyo objetivo fue contribuir al desarrollo de las competencias laborales en cada uno de los servidores públicos que están de cara al ciudadano y empleadores, a través de un programa de capacitación integral enfocado en servicio. Las principales temáticas se centraron en gestión comercial con empleadores, normalización de deuda patronal, portal web del aportante y unificar conceptos en la prestación del servicio a empresas.

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

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

A través de ESCALO - Escuela de Servicio con Calidad en la Operación - la capacitación se centrará en desarrollar la competencia de servicio, fortaleciendo integralmente tres componentes: Cultura del servicio, Conocimientos técnicos y Apropriación de herramientas y buenas prácticas para la prestación del servicio. Se estima la participación de todos los colaboradores de Colpensiones, a través de fases de sensibilización y aprendizaje para fortalecer el modelo de atención, orientación y asesoría a los ciudadanos. Así las cosas la PASION POR EL SERVICIO será la principal competencia a trabajar durante 2017.

9.4. Reorganización Institucional

9.4.1. Antecedentes

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

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

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

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

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

Capítulo 9.4 – Ilustración 1. Relación de Autos de la Corte Constitucional con respecto al Fortalecimiento Institucional

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

9.4.2. Propuesta

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

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

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

Ven por tu futuro

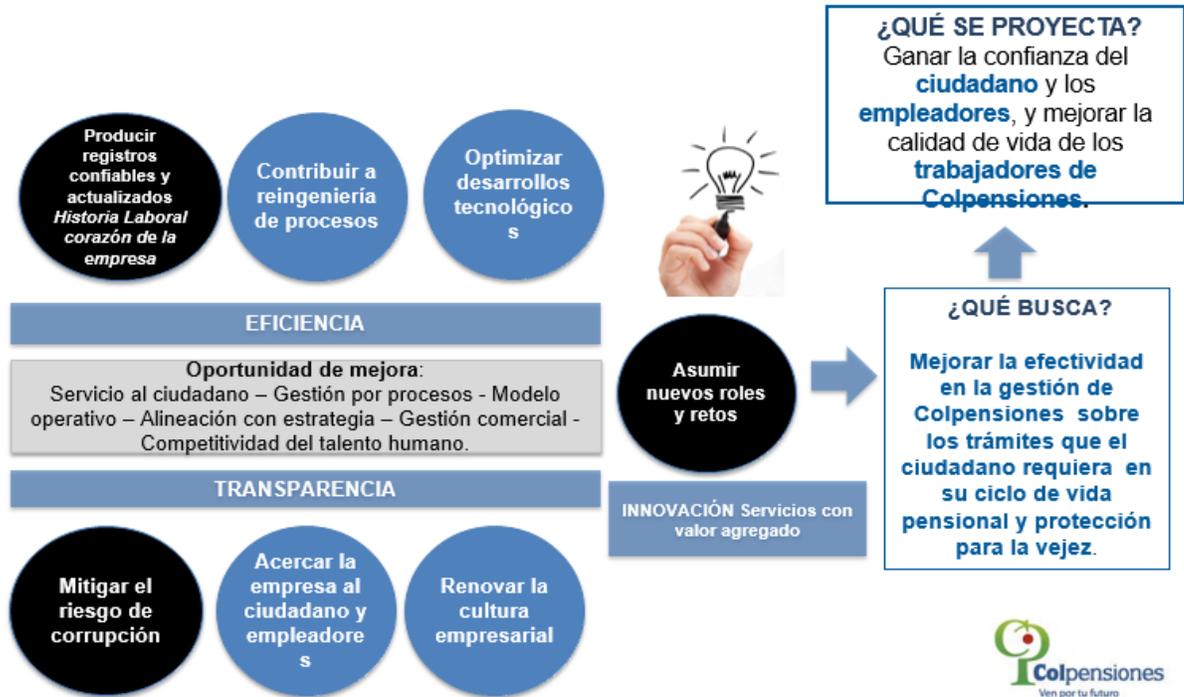
Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Capítulo 9.4 – Ilustración 2. Nuevo Marco Estratégico Colpensiones



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

Capítulo 9.4 – Ilustración 3. Enfoque Fortalecimiento Institucional



9.4.3. Avances

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

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

Colpensiones procedió a realizar la radicación de “Solicitud de trámite para aprobación de la modificación de estructura y planta” en el Ministerio del Trabajo el 15 de julio de 2016. Posterior a ello, dicho Ministerio revisó el estudio técnico y evidenció que éste cuenta con los elementos básicos exigidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, considerando además que está acorde con las necesidades del servicio y constató que cuenta con el proyecto de Decreto de modificación de la planta de personal. De esta manera, autorizó realizar el trámite ante el DAFP para contar con el concepto técnico favorable.

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

Teniendo en cuenta lo anterior, el 23 de diciembre de 2016 el Ministerio de Trabajo radicó formalmente en el DAFP - Dirección de Desarrollo Organizacional, la solicitud del trámite para aprobación de la modificación de estructura y planta; quienes a su vez radicaron en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público los proyectos de decreto para su consideración y firma. Colpensiones se encuentra pendiente de la firma de los decretos de estructura, planta de personal y régimen salarial y prestacional de empleados públicos por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito público y de la Presidencia de la República para poder realizar la implementación de la Reorganización Institucional.

Cabe decir, que paralelamente Colpensiones ha venido preparándose para realizar la implementación de la Reorganización Institucional y se fijó un plan de trabajo que contiene etapas y proyectos clave que minimizan los posibles riesgos al momento de efectuar los cambios en la operación de Colpensiones. En este mismo sentido, se planteó una ruta crítica para la implementación de los procesos de acuerdo a la priorización requerida por la entidad, la cual cuenta con el acompañamiento de un equipo de gestión de proyectos conformado para apoyar la labor de la implementación. En esa línea, fue formalizada una primera ruta crítica ante el CIDAD (Comité Interinstitucional de Desarrollo Administrativo) el 11 de marzo de 2016, donde se definieron tres grupos de procesos a mejorar, y la cual fue reformulada a 31 de diciembre de 2016.

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

Capítulo 9.4 - Ilustración 4. Grupos de proyectos para la implementación del proceso de Fortalecimiento Institucional



10. Gestión presupuestal y financiera

10.1. Gestión presupuestal

El presupuesto de ingresos y gastos para la Administradora Colombiana de Pensiones en RPM y BEPS, año 2016, fue aprobado por la Junta Directiva de Colpensiones mediante Acuerdo No. 88 del 23 de diciembre de 2015 por un valor de \$755.683 millones en ingresos y \$587.844 millones en gastos.

Posteriormente, el presupuesto de ingresos y gastos de BEPS fue adicionado en \$1.442 millones mediante Acuerdo 96 del 14 de julio de 2016, para financiar las cuentas asociadas principalmente a la red integral de atención y servicios, el contact center y campañas educativas. De igual manera, mediante los Acuerdos 98, 99 y 103 de 2016 el presupuesto de ingresos de RPM se adicionó en \$23.210 millones y el presupuesto de gastos se adicionó en \$98.758 millones, para financiar el pago de costas de los procesos judiciales, el faltante de costos de reciprocidad y gastos de personal en misión.

El presupuesto de ingresos y gastos para la Administradora Colombiana de Pensiones en RPM y BEPS para la vigencia 2016, incluyendo las modificaciones ascendió a \$780.335 millones en ingresos y \$688.044 millones en gastos.

10.1.1. Administradora RPM

a. Ingresos

El aforo de ingresos de la Administradora RPM fue aprobado por \$677.742 millones, mediante acuerdos 98 y 103 se adicionó el presupuesto de ingresos por \$23.210 millones para un total de \$700.952 millones.

Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Detalle de ingresos de la Administradora RPM

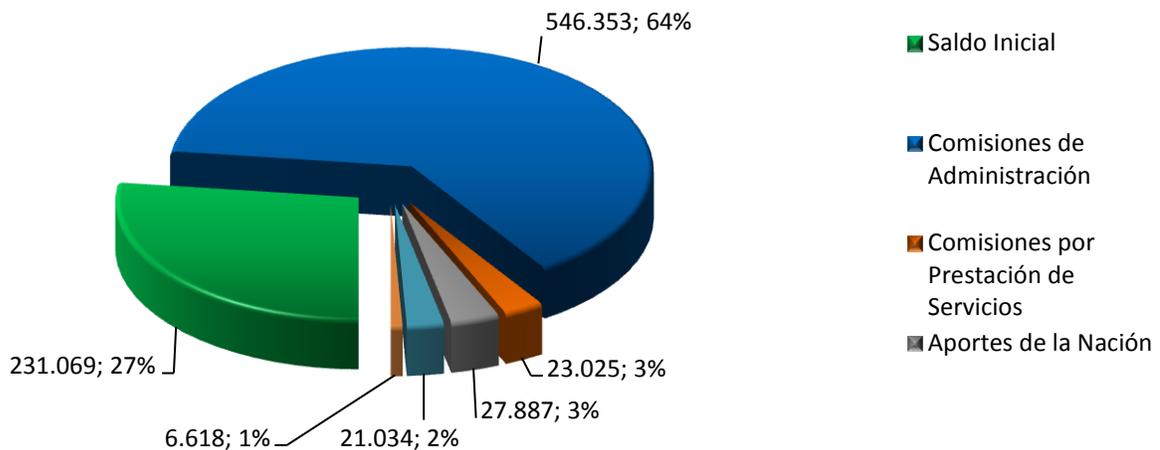
(millones de \$)

Concepto	Aforo Inicial	Modific.	Aforo vigente	Recaudo Acumulado
1. INGRESOS	677.742	23.210	700.952	855.986
1.0 Saldo Inicial	136.860	-	136.860	231.069
1.1 Ingresos Operacionales	530.266	3.703	533.969	570.618
1.2 Ingresos No Operacionales	10.616	19.507	30.123	54.299

El recaudo acumulado a diciembre 31 de 2016 de la Administradora RPM fue de \$855.986 millones, que corresponde al 122,1% del presupuesto aprobado, dado el mayor valor de saldo inicial y de recaudo de aportes por cotizaciones, el cual está distribuido así:

Ven por tu futuro

Capítulo 10.1 – Gráfico 1. Recaudo Administradora RPM (millones \$)



El Saldo Inicial por \$231.069 millones, corresponde a recursos disponibles de la Administradora RPM, con corte 31 de diciembre de 2015, para financiar gastos de 2016.

Los Ingresos Operacionales por valor de \$570.618 millones, corresponden al 106,9% del aforo, donde el recaudo más representativo corresponde a Comisiones de Administración, que pertenecen a recursos que ingresan al negocio de pensiones equivalentes a 1.09 puntos de las cotizaciones recaudadas e identificadas por concepto de aportes obligatorios al Régimen de Prima Media, y que están destinados a la atención de los gastos de administración del negocio.

Los Ingresos No Operacionales por valor de \$54.299 millones, corresponden al 180,3% del aforo, donde el recaudo más representativo corresponde a Aportes de la Nación para financiar gasto operativo y costas ISS.

b. Gastos

En lo referente a gastos, se tenía un presupuesto inicial de \$523.312 millones, mediante acuerdos 98, 99 y 103 de 2016 se adicionaron en \$98.758 millones, para financiar el pago de costas de procesos judiciales, costos de reciprocidad y los gastos de personal, para un total de \$622.070 millones. De este presupuesto se comprometieron \$584.950 millones, correspondientes al 94,0% del presupuesto, incluidas las cuentas por pagar y compromisos adquiridos en agencias anteriores (cupos futuros).

De acuerdo con lo anterior, la ejecución presupuestal de gastos de la Administradora RPM a diciembre de 2016, fue la siguiente:

Capítulo 10.1 – Cuadro 2. Gastos Administradora RPM

(millones de \$)

Concepto	Ppto Inicial	Modific.	Ppto Vigente	Cd Acumulados	Rp Acumulados	Pagos Acumulados
21. GASTOS OPERACIONALES	503.553	98.758	602.311	573.365	573.365	531.433
210. Gastos Personal	104.488	3.703	108.191	107.026	107.026	107.026
211. Gastos Administrativos	34.177	0	34.177	30.683	30.683	26.978
212. Gastos Operativos	344.730	54.261	398.991	390.562	390.562	352.335
213. Impuestos Tasas y Multas	58	0	58	13	13	13
214. Pagos a Terceros sin Contraprestación	20.100	40.794	60.894	45.081	45.081	45.081
23. GASTOS DE INVERSIÓN	19.759	0	19.759	11.585	11.585	9.572
TOTAL GASTOS	523.312	98.758	622.070	584.950	584.950	541.005

Los gastos más representativos corresponden a Gastos Operativos por concepto de trabajadores en misión, abogados externos, pago de costas judiciales, honorarios juntas de calificación de invalidez, investigaciones administrativas, apoyo logístico en la orientación de usuarios, vigilancia y representación judicial, prevención y fuga de información, costos de reciprocidad, correo electrónico corporativo, servicio de correspondencia, central de medios a nivel nacional, jornadas educativas, apoyo y asesoría depuración bases de datos, servicio de contact center y normalización gestión implementación cobro de aportes, entre otros.

c. Análisis de Ejecución Presupuestal cuarto trimestre de 2016

Al corte de diciembre de 2016, el presupuesto de ingresos de la Administradora RPM tuvo una ejecución del 122,1%, dentro de los cuales, el Saldo Inicial presenta una ejecución del 168,8%, los Ingresos Operacionales 106,9% y los Ingresos No Operacionales 180,3%.

La ejecución de Gastos de la Administradora RPM por \$584.950 millones incluye \$131.866 millones de contratos suscritos en vigencias anteriores con cargo al presupuesto 2016 (aprobación de presupuestos futuros), \$38.869 millones de Cuentas por Pagar constituidas al 31 de diciembre de 2015 y en la vigencia 2016 se adquirieron compromisos adicionales por \$414.215 millones.

El total de los gastos comprometidos por \$584.950 millones (94% del presupuesto aprobado) se distribuyen de la siguiente manera: Gastos de Personal de Nómina \$107.026 millones con una ejecución del 98,9%, Gastos Administrativos \$30.683 millones con una ejecución del 89,8% ,Gastos Operativos \$390.562 millones con una ejecución del 97,9%, Impuestos Tasas y Multas \$13 millones con una ejecución del 22,6%, Gastos a terceros sin contraprestaciones \$45.081 millones con una ejecución del 74,0% y Gastos de Inversión (Bodega de Datos, digitalización, adecuación oficinas, desarrollo sistema integrado de financiamiento SIF, adquisición de herramientas Service Manager y Estrategia de Educación Formal) \$11.585 millones con una ejecución del 58,6%.

Ven por tu futuro

10.1.2. Administradora de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS

a. Ingresos

El aforo vigente de ingresos de la Administradora de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, fue aprobado por \$77.941 millones, mediante el Acuerdo 96 del 14 de julio de 2016, se adicionó el presupuesto de ingresos por \$1.442 millones, para un total de presupuesto vigente de \$79.383 millones.

Capítulo 10.1 – Cuadro 3. Ingresos de la Administradora BEPS

(millones de \$)

Concepto	Aforo Inicial	Modific.	Aforo Vigente	Recaudo Acumulado
1. INGRESOS	77.941	1.442	79.383	70.688
1.0 Saldo Inicial	0	0	0	17.919
1.1 Ingresos Operacionales	65.442	1.442	66.884	48.992
1.2 Ingresos No Operacionales	12.499	0	12.499	3.777

El recaudo del Saldo Inicial por \$17.919 millones, corresponde a recursos disponibles de la Administradora de Beneficios Económicos Periódicos con corte 31 de diciembre de 2015, para financiar gastos de la vigencia 2016.

Los Ingresos Operacionales acumulados por \$48.992 millones, corresponden al 73,3% del aforo, por concepto de Aportes de la Nación de los convenios interadministrativos 211 de 2015 y 217 de 2016 Ministerio de Trabajo - Colpensiones.

El recaudo de Ingresos No Operacionales fue de \$3.777 millones, equivalente al 30,2% del aforo, por concepto de rendimientos financieros, emisión de títulos BEPS y otros ingresos.

b. Gastos

La Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones aprobó gastos por valor de \$64.532 millones, mediante Acuerdo 96 de 2016 se adicionó en \$1.442 millones, para un total de \$65.974 millones. El presupuesto comprometido a diciembre 2016 fue de \$42.328 millones (64,2%), incluidas las cuentas por pagar y compromisos adquiridos en vigencias anteriores (cupos futuros).

c. Análisis de Ejecución Presupuestal cuarto trimestre de 2016

A diciembre 31 de 2016, el presupuesto de ingresos de la Administradora BEPS tuvo una ejecución del 89,0%, dentro de los cuales el Saldo Inicial tenía una ejecución de \$17.919 millones, los Ingresos Operacionales \$48.992 y los Ingresos No Operacionales de \$3.777 millones.

La ejecución de Gastos por \$42.328 millones incluye: \$15.402 millones de contratos suscritos en 2015 con cargo al presupuesto 2016 (aprobación de presupuestos futuros), \$5.087 millones de cuentas por pagar constituidas al 31 de diciembre de 2015, es decir, en 2016 se adquirieron compromisos adicionales por \$21.839 millones.

El total de los Gastos comprometidos por \$42.328 millones equivalentes al 64,2% del presupuesto aprobado, se distribuyen así: Gastos de Personal de Nómina \$10.642 millones con una ejecución del 94,8%, Gastos Administrativos \$2.498 millones con una ejecución del 82,0%, Gastos Operativos \$26.867 millones con una ejecución del 68,3%, gastos a terceros (incentivos) por \$1.849 millones con una ejecución del 15,9% y gastos de inversión por \$472 millones con una ejecución del 65,5%.

Los gastos más representativos corresponden a gastos operativos como: Red integral de atención y servicios, sistema de gestión, servicio contact center, central de medios a nivel Nacional, centro atención multicanal, trabajadores en misión, servicio de consultoría BPM, operación logística integral jornadas educativas, servicio de back office, custodia archivo documental y agencia creativa, entre otros.

10.1.3. Fondos de Pensión Invalidez, Vejez y Sobrevivientes (IVM)

a. Ingresos

El presupuesto de ingresos y gastos vigencia 2016, para los fondos de Invalidez, Vejez y Sobrevivientes (IVM), fue aprobado por la Junta Directiva de Colpensiones mediante Acuerdo 88 de 2015.

A continuación se presenta la distribución del aforo para la vigencia 2016:

Capítulo 10.1 – Cuadro 4. Presupuesto de Ingresos Fondos

(millones de \$)

	Aforo Inicial	Aforo vigente	Recaudo Acumulado
Vejez	21.771.827	21.771.827	22.464.430
Invalidez	1.165.642	1.165.642	1.106.585
Sobrevivientes	2.384.424	2.384.424	1.806.768
Régimen Subsidiado	314.217	314.217	326.057
Pensiones Terceros	34.355	34.355	34.060
TOTAL INGRESOS	25.670.465	25.670.465	25.737.900

A diciembre de 2016 los ingresos de los fondos administrados por Colpensiones, presentaron un recaudo acumulado de \$25.737.900 millones correspondiente al 100,3% del presupuesto aprobado por la Junta Directiva.

b. Gastos

En cuanto a los Gastos aprobados para los fondos administrados por Colpensiones, por valor de \$25.329.435 millones para 2016, se ejecutaron el 99,4%, correspondiente a \$25.171.259 millones, siendo el gasto más representativo Mesadas Pensionales por \$23.797.273 millones.

La ejecución de los gastos de los Fondos fue la siguiente:

Capítulo 10.1 – Cuadro 5. Ejecución de Gastos Fondos

(millones de \$)

Fondo	Presupuesto Vigente	Certificados de Disponibilidad	Reservas Presupuestales	Pagos
Vejez	22.241.636	22.209.444	22.209.444	22.209.274
Invalidez	1.106.809	1.096.394	1.096.394	1.096.344
Sobrevivientes	1.786.398	1.781.309	1.781.309	1.781.309
Régimen Subsidiado	160.237	50.082	50.082	50.082
Pensión de Terceros	34.355	34.030	34.030	33.686
TOTAL GASTOS	25.329.435	25.171.259	25.171.259	25.170.695

c. Análisis de Ejecución Presupuestal cuarto trimestre del 2016

El recaudo de los fondos a diciembre fue de \$25.737.900 millones, que corresponde al 100,3% del aforo de \$25.670.465 millones, los cuales se distribuyen así: \$72.308 millones de saldo de las cuentas bancarias de liquidez con corte 31 de diciembre de 2015; \$14.977.299 millones a ingresos operacionales, siendo los más representativos las devoluciones de aportes y los aportes del Régimen del Prima Media y \$10.688.293 millones de ingresos no operacionales, siendo los más representativos los Aportes de la Nación y rendimientos financieros.

Los Gastos realizados en los Fondos de Vejez, Invalidez, Sobrevivientes, Régimen Subsidiado y pensiones de terceros fueron de \$25.171.259 millones por concepto de:

- Mesadas Pensionales \$23.797.273 millones
- Bonos, cuotas partes y devolución de aportes \$830.340 millones
- Indemnizaciones Pensionales \$388.475 millones
- Auxilios Funerarios \$76.942 millones
- Traslado al fondo de vejez \$49.531 millones
- Incapacidades \$28.147 millones
- Devolución Subsidios \$551 millones.

10.2. Gestión financiera

10.2.1. Administradora RPM y BEPS

a. Balance General

ACTIVO: El total del Activo de la Administradora Colombiana de Pensiones al 31 de diciembre de 2016 asciende a \$380.071 millones, con relación al mismo periodo del año anterior presentó un incremento del 39,4% generado por la variación en los siguientes conceptos:

- **Disponible:** Al 31 de diciembre de 2016 el saldo de la cuenta es de \$72.162 millones en comparación al año anterior presenta una variación del 49%, en ocasión al traslado de recursos para la constitución del encargo fiduciario.
- **Cuentas por Cobrar:** El saldo de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2016 asciende a \$2.409 millones, respecto al año anterior presenta un incremento del 104%, se registraron cuentas por cobrar por concepto de emisión de los Títulos BEPS - incentivo del 20% al Ministerio de Trabajo, cuenta de cobro al ISS Liquidado en lo concerniente a la comisión de administración sobre la 4ª cuota de normalización pensional del Hospital San Juan de Dios, cuentas por cobrar a los Fondos de Reservas Pensionales por concepto de reintegro de incapacidades de funcionarios.
- **Bienes Recibidos en Pago:** Corresponde aquellos bienes muebles e inmuebles recibidos en parte de pago, por concepto de la comisión de administración a favor de COLPENSIONES obtenida por la administración del Régimen de Prima Media, este rubro asciende a \$6 millones.
- **Propiedades y Equipo:** A 31 de diciembre de 2016 la cuenta presenta un saldo de \$4.236 millones, con respecto al año anterior presenta una variación de 177%, incremento correspondiente al mobiliario adquirido para las nuevas oficinas y puntos de atención, compra de la plataforma de bodega de datos y licencias de software.
- **Otros Activos:** El saldo de la cuenta al 31 de diciembre de 2016 asciende a \$301.258 millones, respecto al año inmediatamente anterior presenta un incremento del 137%, principalmente por el aumento de los recursos administrados en el encargo fiduciario.

PASIVO: El total del pasivo al 31 de diciembre de 2016 asciende a \$ 405.973 millones, con relación al año inmediatamente anterior presenta un incremento del 35%, generado principalmente por las variaciones de los siguientes conceptos:

- **Cuentas por Pagar:** El saldo de la cuenta al 31 de diciembre de 2016 asciende a \$38.908 millones, respecto al año inmediatamente anterior presenta un incremento del 534% ocasionado por el registro de incapacidades recibidas a favor de terceros, retenciones, títulos BEPS y eventos de riesgos de riesgo operativo por pagar a los Fondos de Reservas Pensionales.

Ven por tu futuro

- **Otros Pasivos:** El saldo de la cuenta a 31 de diciembre de 2016 asciende a \$25.042 millones, correspondiente a un incremento del 10,2% frente al año 2015. La variación de este concepto, obedece al mayor valor de las obligaciones laborales, bonificaciones por servicios y vacaciones consolidadas.
- **Pasivos Estimados y Provisiones:** El saldo de la cuenta asciende a \$342.023 millones, en comparación al año inmediatamente anterior se incrementó en un 26%, principalmente por el registro de la provisión de costas procesales a cargo de la Administradora y procesos laborales en contra.

PATRIMONIO: El patrimonio negativo de la Administradora Colombiana de Pensiones al 31 de diciembre de 2016 asciende a \$25.902 millones conformado por: capital social \$105.157 millones, donaciones por \$14 millones, pérdidas acumuladas \$133.027 millones y la utilidad del ejercicio \$1.954 millones.

Capítulo 10.2 – Ilustración 1. Balance Comparativo Administradora

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES BALANCE GENERAL COMPARATIVO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015 (Cifras en Millones de pesos)							
ACTIVO	31/12/2016	31/12/2015	Var%	PASIVO Y PATRIMONIO	31/12/2016	31/12/2015	Var%
DISPONIBLE	72.162	142.867	-49%	CUENTAS POR PAGAR	38.908	6.140	534%
BANCOS Y OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	72.162	142.867		PROVEEDORES	0	275	
CUENTAS POR COBRAR	2.409	1.182	104%	CONTRIBUCIONES Y AFILIACIONES	9	0	
ANTICIPOS DE CONTRATOS Y PROVEEDORES	107	288		RETENCIONES Y APORTES LABORALES	3.169	2.476	
DIVERSAS - CxC (Cuentas por Cobrar de Seguridad Social, Entidades Financieras, Comisión Administración 4ª Cuota Normalización Hospital San Juan De Dios embargado al ISS, emisión de títulos BEPS y	2.302	894		DIVERSAS - Fondos de reserva pensional por concepto de reciprocidad financiera, emisión de títulos BEPS, Incapacidades recibidas para terceros,	35.730	3.389	
BIENES RECIBIDO EN PAGO	6	23	-74%	OTROS PASIVOS	25.042	22.721	10%
Bienes muebles e inmuebles	6	23		OBLIGACIONES LABORALES CONSOLIDADAS	9.395	7.967	
PROPIEDADES Y EQUIPO	4.236	1.531	177%	INGRESOS ANTICIPADOS - Comisión Conmutación Pe	15.647	14.754	
EQUIPO, MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	12.433	9.227		PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	342.023	271.553	26%
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	1.741	277		MULTAS, LITIGIOS, INDEMNIZACIONES Y			
VEHÍCULOS	292	65		DEMANDAS - Provisión costas procesos en contra	328.321	258.937	
DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(10.230)	(8.038)		DIVERSOS - Provisión costo pago de la nómina pensionados, honorarios, servicios y	13.702	12.616	
OTROS ACTIVOS	301.258	127.002	137%	PASIVO	405.973	300.414	35%
GASTOS ANTICIPADOS - Seguros	139	659		PATRIMONIO	(25.902)	(27.809)	7%
CARGOS DIFERIDOS	2.881	5.113		CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	105.157	105.157	
Programas para Computador - Software	133	763		SUPERAVIT O DEFICIT	14	14	
Mejoras a Propiedades Tomadas en Arriendo	0	1.120		VALORIZACIONES	0	47	
Otros (Licencias, Gastos de Operación y Puesta en Marcha, Amortización)	2.748	3.230		RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	(133.027)	(106.038)	
DEPÓSITOS - Embargos Judiciales	5	5		RESULTADO DEL EJERCICIO	1.954	(26.989)	
DERECHOS EN FIDEICOMISO - Inversiones	298.233	121.178		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	380.071	272.605	39%
VALORIZACIONES-Propiedades y Equipo	0	47					
TOTAL ACTIVO	380.071	272.605	39%				

b. Estado de Resultados

INGRESOS: Los ingresos de la Administradora Colombiana de Pensiones al 31 de diciembre de 2016 fueron de \$719.033 millones, conformados por ingresos operacionales \$683.989 millones e ingresos no operacionales por \$35.044 millones. En relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior presenta un incremento del 24%, ocasionado por el crecimiento de los ingresos operacionales en especial, los provenientes de la comisión de administración del Régimen de Prima Media, ingresos por recuperación de riesgo operativo, rendimientos financieros, comisiones por conmutación Pensional y nómina de las EMPOS, entre otras.

GASTOS: Los gastos de la Administradora Colombiana de Pensiones al 31 de diciembre de 2016 ascendieron a \$717.079 millones, conformados por Gastos Operacionales \$634.605 millones, gastos no operacionales \$82.474 millones, para una utilidad de \$1.954 millones. Respecto al año anterior, la totalidad de los gastos registran un incremento en 24%, principalmente por la variación de los siguientes rubros operacionales:

- **Comisiones:** por valor de \$61.125 millones, con respecto al año anterior aumentó en 9%. El saldo de la cuenta está conformado por los gastos de generados por la reciprocidad financiera calculada sobre los recursos para el pago de la nómina de pensionados \$38.458 millones, la administración del recaudo \$19.021 millones, administración de red de oficinas \$2.657 millones, y negocios fiduciarios por \$989 millones.
- **Gastos de Personal:** presenta un saldo total de \$122.525 millones, conformado por los gastos por concepto de sueldos, primas, cesantías, vacaciones, seguridad social y bonificaciones; en relación al año anterior incrementaron en 13,6%.
- **Honorarios:** Por valor de \$68.661 millones representados en \$67.413 millones (interventoría, medicina laboral, grafología y veracidad de la información, junta calificadora, representación judicial y selección de personal) y \$1.248 millones (junta directiva, revisoría fiscal, asesoría jurídica y financiera).
- **Impuestos:** el valor corresponde a los impuestos de predial y vehículos por un monto \$13 millones.
- **Arrendamientos:** oficinas y equipos de computación, en diciembre de 2016 la cuenta presenta un saldo por \$30.958 millones, en relación al año anterior se incrementó en un 6%.
- **Contribuciones y afiliaciones:** Corresponde a los valores cancelados a la Superintendencia Financiera de Colombia como tarifa de la contribución como entidad vigilada y por inscripción en el Registro Nacional de Valores y Emisores.
- **Seguros:** el saldo de la cuenta al 31 de diciembre de 2016 corresponde a \$2.106 millones, representados en seguros de Infidelidad y Riesgos Financieros, Responsabilidad Civil Servidores

Públicos, Transporte de Valores, Responsabilidad Civil Extracontractual General, Global de Manejo y Todo Riesgo Daño Material Vehículos.

- **Mantenimiento y Reparaciones:** el saldo de la cuenta al 31 de diciembre de 2016 asciende a \$1.363 millones, como resultado del mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes inmuebles y muebles de la entidad.
- **Adecuaciones e Instalaciones de Oficina:** Activación y puesta en marcha de plantas eléctricas para las oficinas, cableado estructurado mobiliario, película de control solar y adecuación de nuevas oficinas por \$537 millones.
- **Depreciaciones:** por \$2.256 millones, distribuida sobre la vida útil de los equipos, muebles, enseres de oficina, equipos de computación y vehículos.
- **Amortizaciones:** Para el 31 de diciembre de 2016 ascienden a \$4.144 millones, el saldo esta conformado por la amortización de las mejoras a propiedades tomadas en arriendo \$1.120 millones, amortización de licencias \$2.394 millones y amortización de software \$630 millones.
- **Provisiones:** al cierre de la vigencia 2016 el saldo por este concepto fue de \$97.020 millones, con relación al año 2015 presenta una disminución del 7.9%. El saldo al 31 de diciembre de 2016 se encuentra conformado por \$83.617 millones de costas procesales, \$9.843 millones de honorarios y servicios, \$75 millones del contrato interadministrativo para la atención de ciudadanos en SUPERCADES, \$1.331 millones por la reciprocidad del pago de la nómina de pensionados y \$2.155 para bienes y servicios, arrendamientos y servicios públicos.
- **Diversos:** el saldo registrado por este concepto asciende a un total de \$243.839 millones, respecto al año anterior se incrementó en un 8,4%, los conceptos relacionados a la variación corresponden principalmente a:
 - **Servicios Temporales:** por valor de \$114.665 millones (personal en misión, personal del SENA, asesoría especializada jurídica).
 - **Procesamiento electrónico de datos** \$40.251 millones (correo electrónico corporativo, centro de datos, además recepción y digitalización recaudo pila).
 - **Otros gastos diversos:** ascienden a \$78.139 millones conformados por servicios informáticos internet y redes \$23.510 millones, servicios BEPS variables \$19.731 millones (Operación logística, puntos, garantía poder adquisitivo, internet y redes, publicaciones, imagen corporativa y gestión de mercadeo, correspondencia, impresión, operación títulos, incentivo y gasto juego BEPS), apoyo y operación logístico, servicios técnicos y servicios \$14.507 millones, diversos, convenios, cafetería administrativo, refofente loterías, rifas apuestas \$6.763 millones, comunicaciones y transporte \$4.865 millones, ampliación y mejora red de oficinas, materiales y suministros \$2.623 millones, suscripción y administrados del software, bodega de datos, servicios tecnológicos \$2.710 millones, impresos, suscripciones y publicaciones, imagen corporativa y mercadeo por \$1.328 millones, interventorías y dotaciones \$721 millones, devolución comisión aportes,

incentivo aportes nación 20%, por \$718 millones y gastos notariales, sentencias y gastos bancarios \$663 millones.

- **Aseo y vigilancia:** gasto por valor de \$5.311 millones, correspondientes a \$2.818 millones de aseo y \$2.493 millones de vigilancia.
- **Servicios Públicos:** corresponde a los servicios de acueducto, energía, internet móvil y otros por valor de \$2.688 millones.
- **Útiles y papelería:** corresponde a los implementos de escritorio por valor de \$1.434 millones.
- **Gastos de viaje y transporte:** por valor de \$1.351 millones.

En el mes de diciembre de 2016, los estados financieros de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones presentan una utilidad de \$1.954 millones. Este resultado del ejercicio está conformado por una utilidad de la Administradora BEPS de \$ 15.590 millones y una pérdida de la Administradora RPM de \$ 13.636 millones.

Capítulo 10.2 – Ilustración 2. Estado de Resultados Comparativo Administradora

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015 (Cifras en Millones de pesos)			
	DEL 01/01/2016 AL 31/12/2016	DEL 01/01/2015 AL 30/12/2015	Var%
INGRESOS	719.033	581.326	24%
OPERACIONALES	683.989	537.804	27%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS - RPM y BEPS	12.064	9.190	
COMISIONES Y HONORARIOS- <i>Administración RPM, Conmutación Pensional, EMPOS, Metales Preciosos del Chocó, Libranzas Pensionados</i>	570.667	500.077	
RECUPERACIONES RIESGO OPERATIVO	6.287	1.977	
DIVERSOS	94.971	26.560	
NO OPERACIONALES	35.044	43.522	-19%
UTILIDAD EN VENTA DE PROPIEDAD Y EQUIPO	46	0	
RECUPERACIONES	32.457	43.430	
DIVERSOS	2.541	92	
GASTOS	717.079	608.315	18%
OPERACIONALES	634.605	593.307	7%
COMISIONES	61.125	55.892	
GASTOS DE PERSONAL	122.525	107.880	
HONORARIOS	68.661	53.362	
IMPUESTOS	13	4	
ARRENDAMIENTOS	30.958	29.200	
CONTRIBUCIONES Y AFILIACIONES	58	44	
SEGUROS	2.106	1.388	
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	1.363	2.048	
ADECUACION E INSTALACIONES DE OFICINA	537	239	
PROVISIONES	97.020	105.368	
DEPRECIACIONES	2.256	1.473	
AMORTIZACIONES - <i>Organización y puesta en marcha (Preoperativos), Software</i>	4.144	11.416	
DIVERSOS - <i>Servicios de Aseo y Vigilancia, Servicios Temporales, Procesamiento Electrónico de Datos, Otros.</i>	243.839	224.993	
NO OPERACIONALES	82.474	15.008	450%
MULTAS Y SANCIONES, LITIGIOS INDEMNIZACIONES	44.979	9.455	
DIVERSOS - <i>Ajuste periodos anteriores (Provisión nómina de pensionados y reciprocidad de la nómina)</i>	37.495	5.553	
RESULTADO DEL EJERCICIO	1.954	(26.989)	107%

10.2.2. Fondo de Reserva Pensional de Vejez

a. Balance General

ACTIVO: A 31 de diciembre de 2016 el activo presenta un saldo de \$5.213.132 millones.

- **Disponible:** por \$1.904.949 millones al 31 de diciembre de 2016, aumentó en un 8% comparado con el mismo periodo del año anterior, el saldo corresponde a recursos en bancos al corte del periodo por concepto del Régimen subsidiado, el Sistema General de Participaciones – Situado Fiscal, el recaudo por identificar y el pago de la nómina de pensionados, entre otros.
- **Inversiones:** por \$2.939.485 millones con relación al periodo inmediatamente anterior presenta un aumento del 14%, que corresponde a la valoración de los portafolios del Régimen Subsidiado y Sistema General de Participaciones, así como a nuevos recursos invertidos en estos.
- **Cuentas por cobrar:** por \$355.864 millones, aumentó en 13% con relación al periodo inmediatamente anterior, principalmente por el aumento en conceptos como cuotas partes pensionales y la cuenta por cobrar a la Administradora de Pensiones por eventos de riesgo.
- **Bienes recibidos en pago:** el saldo de \$12.834 millones aumentó en un 303% con relación al periodo inmediatamente anterior, por el registro de bienes muebles e inmuebles que fueron recibidos por Colpensiones y por el ISS Liquidado como pago de la deuda de cotizaciones de pensiones de empresas liquidadas.

PASIVO: El pasivo del Fondo de Reserva Pensional de Vejez a 31 de diciembre de 2016 asciende a \$1.404.426 millones, presenta un aumento del 18% comparado al mismo periodo del año anterior, que corresponde principalmente al incremento del valor la nómina de pensionados por pagar.

PATRIMONIO: En cuanto al Patrimonio del Fondo de Reserva Pensional de Vejez por \$3.808.706 millones, se encuentra constituido por Cotizaciones Obligatorias \$83.243 millones, Fondo de Solidaridad Pensional \$2.691.345 millones, Cotizaciones de Afiliados Vinculados a Otras Administradoras \$23.805 millones, Recaudos y Traslados en Proceso \$280.821 millones, Cotizaciones de Afiliados en Proceso de Acreditación \$339.545 millones, y un Resultado del Ejercicio correspondiente a una utilidad de \$389.947 millones.

El valor del patrimonio presenta un aumento al compararlo con el mismo periodo del año anterior del 12%, originado primordialmente por el registro de la utilidad del periodo.

Capítulo 10.2 – Ilustración 3. Balance Comparativo Vejez

FONDO DE RESERVAS PENSIONALES DE VEJEZ - COLPENSIONES BALANCE GENERAL COMPARATIVO AL 31 DE DIC DE 2016 Y 2015 (Cifras en Millones)							
ACTIVO	31/12/2016	31/12/2015	Variación	PASIVO Y PATRIMONIO	31/12/2016	31/12/2015	Variación
DISPONIBLE	1.904.949	1.763.132	8%	CUENTAS POR PAGAR	1.404.426	1.186.197	18%
BANCOS Y OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	1.904.949	1.763.132		ENTIDAD ADMINISTRADORA	2	2	
INVERSIONES	2.939.485	2.576.615	14%	FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL	35	35	
CONTRATOS DE FIDUCIA	2.939.485	2.576.615		FONDO PARA PENSIÓN DE INVALIDEZ	3	2	
				FONDO PARA PENSIÓN DE SOBREVIVENCIA	3	4	
CUENTAS POR COBRAR	355.864	316.188	13%	DIVERSAS - <i>Reintegros Pensionales, Nómina Pensionados por pagar</i>	1.404.383	1.186.154	
DIVERSAS - <i>Cuotas Partes, Debido Cobrar, Embargos Judiciales</i>	2.966.820	2.941.685		PASIVO	1.404.426	1.186.197	18%
PROVISION CUENTAS POR COBRAR	(2.610.956)	(2.625.497)		PATRIMONIO	3.808.706	3.472.926	10%
BIENES RECIBIDOS EN PAGO	12.834	3.188	303%	COTIZACIONES OBLIGATORIAS	83.243	354.506	
BIENES INMUEBLES	10.918	2.411		FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL	2.691.345	2.495.942	
BIENES MUEBLES	1.916	777		COTIZACIONES AFILIADOS VINCULADOS A OTRA ADMINISTRADORA	23.805	23.645	
POR PAGO DE INVERSIONES	197.914	197.914		RECAUDOS Y TRASLADOS EN PROCESO	280.821	347.525	
PROVISION BIENES RECIBIDOS EN PAGO	(197.914)	(197.914)		COTIZACIONES DE AFILIADOS EN PROCESO DE ACREDITACIÓN	339.545	456.586	
				RESULTADO DEL EJERCICIO	389.947	(205.278)	
TOTAL ACTIVO	5.213.132	4.659.123	12%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5.213.132	4.659.123	12%

b. Estado de Resultados

INGRESOS: Los ingresos del Fondo de Reserva Pensional de Vejez al 31 de diciembre de 2016 ascendieron a \$615.507 millones, de los cuales \$375.407 millones corresponden a Ingresos Operacionales y \$240.100 millones a Ingresos No Operacionales.

El saldo de los ingresos operacionales corresponde principalmente a la valoración diaria de las inversiones del Fondo de Reserva Pensional de Vejez, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo I de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual presentó un incremento del 144%.

GASTOS: Los gastos del Fondo de Reserva Pensional de Vejez al 31 de diciembre de 2016 corresponden en su totalidad a Gastos Operacionales por concepto de provisiones, por valor de \$225.560 millones.

La utilidad del periodo 2016 asciende a \$389.947 millones, se genera principalmente por el aumento de los rendimientos bancarios, la valoración positiva de las inversiones y el incremento de ingresos no operacionales por concepto de recuperaciones, además de presentarse una disminución del 67% en los gastos operacionales por concepto de Provisiones.

Ven por tu futuro

Capítulo 10.2 – Ilustración 4. Estado de Resultados Comparativo Vejez

FONDO DE RESERVAS PENSIONALES DE VEJEZ - COLPENSIONES ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015 (Cifras en Millones)			
	DEL 01/01/2016 AL 31/12/2016	DEL 01/01/2015 AL 31/12/2015	Variación
INGRESOS	615.507	476.386	29%
INGRESOS OPERACIONALES	375.407	153.585	144%
INTERESES	111.532	73.875	
DIVERSOS - <i>Valoración</i>	263.875	79.710	
INGRESOS NO OPERACIONALES	240.100	322.801	-26%
Recuperaciones - <i>Reintegro de provisiones</i>	240.100	322.801	
GASTOS	225.560	681.664	-67%
GASTOS OPERACIONALES	225.560	681.664	-67%
PROVISIONES	225.560	681.664	
Utilidad o Pérdida	389.947	(205.278)	290%

10.2.3. Fondo de Reserva Pensional de Invalidez

a. Balance General

ACTIVO: El valor del activo por \$7.764 millones presenta una disminución del 37% en relación con el mismo periodo del año 2015, por las variaciones registradas en las siguientes cuentas:

- **Disponible:** por valor de \$7.587 millones al 31 de diciembre de 2016 el cual disminuyó en un 37% frente al mismo periodo del año anterior, el saldo corresponde a recursos en bancos al corte del periodo por concepto de recaudo, devolución de aportes, bonos pensionales, entre otros.
- **Cuentas por cobrar:** por \$40 millones al 31 de diciembre de 2016, aumentó en 11% frente al mismo periodo del año anterior, principalmente por la disminución de la provisión registrada.
- **Bienes recibidos en pago:** el saldo de \$137 millones corresponde al registro de bienes que fueron recibidos por Colpensiones y el ISS Liquidado como pago de la deuda de cotizaciones de pensiones empresas liquidadas, al 31 de diciembre 2016 presenta una disminución del 31% frente al año anterior.

Ven por tu futuro

PASIVO: El pasivo del Fondo de Reserva Pensional de Invalidez al 31 de diciembre de 2016 asciende a \$27.936 millones, el cual está representado en su totalidad en cuentas por pagar diversas, las cuales disminuyeron en 8% con relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior principalmente en conceptos como devolución de aportes, auxilios funerarios y cuentas por pagar al patrimonio de vejez y sobrevivientes.

PATRIMONIO: El patrimonio negativo del Fondo de Reserva Pensional de Invalidez al 31 de diciembre de 2016 corresponde a \$20.172 millones, y se encuentra representado en Cotizaciones Obligatorias negativas en \$28.730 millones y el Resultado del Ejercicio utilidad por \$8.558 millones. Las cotizaciones obligatorias negativas se explican por el mayor valor acumulado del pago de prestaciones económicas del Fondo, respecto al recaudo

El Patrimonio negativo del Fondo obedece al registro de las pérdidas acumuladas. Al cierre del año 2016, presenta una disminución al compararlo con el mismo periodo del año inmediatamente anterior del 12%, originada primordialmente por la disminución del excedente del periodo.

Capítulo 10.2 – Ilustración 5. Balance Comparativo Invalidez

FONDO DE RESERVAS PENSIONALES DE INVALIDEZ - COLPENSIONES BALANCE GENERAL COMPARATIVO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015 (Cifras en Millones)							
ACTIVO	31/12/2016	31/12/2015	Variación	PASIVO Y PATRIMONIO	31/12/2016	31/12/2015	Variación
DISPONIBLE	7.587	12.067	-37%	CUENTAS POR PAGAR	27.936	30.385	-8%
BANCOS Y OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	7.587	12.067		DIVERSAS - <i>Reintegros pensionales</i>	27.936	30.385	
CUENTAS POR COBRAR	40	36	11%	PASIVO	27.936	30.385	-8%
DIVERSAS - <i>Cuotas partes, Debido cobrar, Embargos Judiciales</i>	53.071	60.670		PATRIMONIO	(20.172)	(18.083)	-12%
PROVISION CUENTAS POR COBRAR	(53.031)	(60.634)		COTIZACIONES OBLIGATORIAS	(28.730)	(29.720)	3%
BIENES RECIBIDOS EN PAGO	137	199	-31%	RESERVA DISPONIBLE	2.197.509	1.797.809	
BIENES INMUEBLES	109	149		RECUPERACIÓN DE CARTERA	290	157	
BIENES MUEBLES	28	50		DEVOLUCIÓN DE APORTES AFP	40.004	40.004	
				INTERESES DE MORA	589	589	
				CONMUTACIÓN PENSIONAL	19.549	19.549	
				BONOS Y TITULOS PENSIONALES	8.287	7.842	
				CUOTAS PARTES PENSIONALES	4.427	4.732	
				PRESTACIONES ECONÓMICAS	(6.178.520)	(5.094.703)	
				COSTO FINANCIERO	7.773	6.153	
				APORTES GARANTIA ESTATAL	3.809.562	3.126.348	
				FINANCIACIÓN DE PENSIONES	61.800	61.800	
				RESULTADO DEL EJERCICIO	8.558	11.637	
TOTAL ACTIVO	7.764	12.302	-37%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	7.764	12.302	-37%

b. Estado de Resultados

INGRESOS: Los ingresos del Fondo de Reserva Pensional de Invalidez al 31 de diciembre de 2016 ascendieron a \$9.725 millones, presentando una disminución del 46% con relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior; están conformados por ingresos operacionales por rendimientos financieros \$965 millones e ingresos no operacionales por concepto de recuperación de provisiones por valor de \$8.760 millones.

GASTOS: Los gastos del Fondo de Reserva Pensional de Invalidez al 31 de diciembre de 2016 corresponden en su totalidad a gastos operacionales por \$1.167 millones, el saldo presenta una disminución del 81%.

Al 31 de diciembre de 2016, el Fondo de Reserva Pensional de Invalidez registra una utilidad de \$8.558 millones, originada principalmente por la disminución en los gastos por concepto de provisiones.

Capítulo 10.2 – Ilustración 6. Estado de Resultados Comparativo Invalidez

FONDO DE RESERVAS PENSIONALES DE INVALIDEZ - COLPENSIONES ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015 (Cifras en Millones)			
	DEL 01/01/2016 AL 31/12/2016	DEL 01/01/2015 AL 31/12/2015	Variación
INGRESOS	9.725	17.939	-46%
INGRESOS OPERACIONALES	965	772	25%
INTERESES	965	772	
INGRESOS NO OPERACIONALES	8.760	17.167	-49%
RECUPERACIONES	8.760	17.167	
GASTOS	1.167	6.302	-81%
GASTOS OPERACIONALES	1.167	6.302	-81%
PROVISIONES	1.157	6.302	
DIVERSOS- <i>Rendimientos financieros</i>	10	0	
Utilidad o Pérdida	8.558	11.637	-26%

10.2.4. Fondo de Reserva Pensional de Sobrevivientes

a. Balance General

ACTIVO: El valor del activo por \$21.200 millones presenta un incremento del 13% en relación con el mismo periodo del año 2015, por las variaciones registradas en las siguientes cuentas:

- **Disponible:** por \$18.324 millones disminuyó en un 0,4% frente al mismo periodo del año anterior, el saldo corresponde a recursos en bancos al corte del periodo por concepto de recaudo, devolución de aportes, bonos pensionales, entre otros.
- **Cuentas por cobrar:** por \$2.684 millones al 31 de diciembre de 2016, el saldo de la cuenta aumentó en 3.255% principalmente por la disminución de la provisión registrada.
- **Bienes recibidos en pago:** al 31 de diciembre de 2016 registró un saldo de \$192 millones, corresponde al registro de bienes que fueron recibidos por Colpensiones y el ISS Liquidado como pago de la deuda de cotizaciones de pensiones empresas liquidadas, al 31 de diciembre presenta una disminución del 31% frente al año anterior.

PASIVO: El pasivo del Fondo de Reserva Pensional de Sobrevivientes al 31 de diciembre de 2016 ascendió a \$69.585 millones, el cual está representado en su totalidad en cuentas por pagar diversas por conceptos como reintegros pensionales, auxilios funerarios, al fondo de vejez por embargos, entre otras.

PATRIMONIO: El patrimonio negativo del Fondo de Reserva Pensional de Sobrevivientes al 31 de diciembre de 2016 corresponde a \$48.385 millones, se encuentra representado en Cotizaciones Obligatorias negativas en \$82.615 millones y el Resultado del Ejercicio utilidad por \$34.230 millones. Las cotizaciones obligatorias negativas se explican por el mayor valor acumulado del pago de prestaciones económicas del Fondo, respecto al recaudo.

El Patrimonio negativo del Fondo obedece al registro de las pérdidas acumuladas. Al cierre del año 2016, presenta un aumento al compararlo con el mismo periodo del año anterior de 11%, originada primordialmente por el registro de la utilidad del ejercicio.

Capítulo 10.2 – Ilustración 7. Balance Comparativo Sobrevivientes

FONDO DE RESERVAS PENSIONALES DE SOBREVIVIENTES - COLPENSIONES BALANCE GENERAL COMPARATIVO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015 (Cifras en Millones)							
ACTIVO	31/12/2016	31/12/2015	Variación	PASIVO Y PATRIMONIO	31/12/2016	31/12/2015	Variación
DISPONIBLE	18.324	18.397	0%	CUENTAS POR PAGAR	69.585	73.033	-5%
BANCOS Y OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	18.324	18.397		DIVERSAS - <i>Reintegros pensionales</i>	69.585	73.033	
CUENTAS POR COBRAR	2.684	80	3255%	PASIVO	69.585	73.033	-5%
DIVERSAS - <i>Cuotas partes, Debido cobrar, Embargos Judiciales</i>	177.833	207.840		PATRIMONIO	(48.385)	(54.278)	11%
PROVISION CUENTAS POR COBRAR	(175.149)	(207.760)		COTIZACIONES OBLIGATORIAS	(82.615)	(127.981)	-35%
BIENES RECIBIDOS EN PAGO	192	278	-31%	RESERVA DISPONIBLE	3.003.441	2.384.549	
BIENES INMUEBLES	151	207		RECUPERACIÓN DE CARTERA	389	224	
BIENES MUEBLES	41	71		DEVOLUCIÓN DE APORTES AFP	55.522	55.522	
				INTERESES DE MORA	813	813	
				CONMUTACIÓN PENSIONAL	169.390	161.100	
				BONOS Y TITULOS PENSIONALES	19.404	18.444	
				CUOTAS PARTES PENSIONALES	6.250	4.823	
				PRESTACIONES ECONÓMICAS	(11.384.981)	(9.600.809)	
				COSTO FINANCIERO	16.101	13.375	
				APORTES GARANTIA ESTATAL	7.810.558	6.613.480	
				FINANCIACIÓN DE PENSIONES	220.498	220.498	
				RESULTADO DEL EJERCICIO	34.230	73.703	
TOTAL ACTIVO	21.200	18.755	13%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	21.200	18.755	13%

b. Estado de Resultados

INGRESOS: Los ingresos del Fondo de Reserva Pensional de Sobrevivientes al 31 de diciembre de 2016 ascendieron a \$40.894 millones, presentando una disminución de 54%, el cual obedece al menor ingreso no operacional por concepto de recuperación en provisiones.

GASTOS: Los gastos del Fondo de Reserva Pensional de Sobrevivientes al 31 de diciembre de 2016 corresponden en su totalidad a gastos operacionales por \$6.664 millones, el saldo presenta una disminución del 56%, la cual se origina por la disminución en la provisión de cuentas por cobrar.

La utilidad del ejercicio asciende a \$34.230 millones originada principalmente por la disminución en gastos operacionales por provisiones.

Capítulo 10.2 – Ilustración 8. Estado de Resultados Comparativo Sobrevivientes

FONDO DE RESERVAS PENSIONALES DE SOBREVIVIENTES - COLPENSIONES ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015 (Cifras en Millones)			
	DEL 01/01/2016 AL 31/12/2016	DEL 01/01/2015 AL 31/12/2015	Variación
INGRESOS	40.894	88.924	-54%
INGRESOS OPERACIONALES	1.619	1.277	27%
INTERESES	1.619	1.277	
INGRESOS NO OPERACIONALES	39.275	87.647	-55%
RECUPERACIONES	39.275	87.647	
GASTOS	6.664	15.221	-56%
GASTOS OPERACIONALES	6.664	15.221	-56%
PROVISIONES	6.664	15.221	
Utilidad o Pérdida	34.230	73.703	-54%

10.2.5. Fondo de Beneficios Económicos Periódicos

ACTIVO: El valor del activo por \$43.628 millones presenta un incremento de 337% al compararlo con el mismo periodo del año 2015, por las variaciones registradas en las siguientes cuentas:

- **Disponible:** por \$26.747 millones, se incrementó en 388% respecto al mismo periodo del año anterior, el saldo corresponde a recursos en bancos por concepto de ahorro de los vinculados al programa BEPS.
- **Inversiones:** por \$16.881 millones, con relación al periodo inmediatamente anterior registra un incremento del 276%, que corresponde a nuevos recursos de los vinculados a BEPS.

PASIVO: Al 31 de Diciembre de 2016, el Fondo de Beneficios Económicos Periódicos presenta una acreencia por valor de \$55 millones correspondiente a devolución de ahorros a favor de vinculados.

PATRIMONIO: El Patrimonio del Fondo de Beneficios Económicos Periódicos por \$43.573 millones, corresponde en su totalidad a los aportes realizados por los vinculados a BEPS y los rendimientos

Ven por tu futuro

generados por dichos aportes, los cuales son abonados diariamente a cada una de las cuentas individuales.

El patrimonio presenta un incremento, al compararlo con el mismo periodo del año anterior, de 337%, por el aumento en el número de vinculados.

Capítulo 10.2 – Ilustración 9. Balance Comparativo Fondo BEPS

FONDO DE BENEFICIOS ECONOMICOS PERIODICOS BEPS - COLPENSIONES BALANCE GENERAL COMPARATIVO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015 (Cifras en Millones)							
ACTIVO	31/12/2016	31/12/2015	Variación	PASIVO Y PATRIMONIO	31/12/2016	31/12/2015	Variación
DISPONIBLE	26.747	5.481	388%	CUENTAS POR PAGAR	55	-	100%
DEPOSITOS A LA VISTA	26.747	5.481		RETROS DE APORTES Y ANULACIONES	55	-	
INVERSIONES	16.881	4.492	276%	PASIVO	55	-	100%
INVERSIONES NEGOCIABLES	16.881	4.492		PATRIMONIO	43.573	9.973	337%
				CUENTAS INDIVIDUALES DE AHORRO	43.573	9.973	337%
				CUENTAS INDIVIDUALES DE AHORRO	43.573	9.973	
TOTAL ACTIVO	43.628	9.973	337%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	43.628	9.973	337%

INGRESOS: Los Ingresos del Fondo de Beneficios Económicos Periódicos al 31 de diciembre de 2016 ascendieron a \$1.662 millones, los cuales están compuestos en su totalidad por ingresos operacionales. De estos ingresos, \$866 millones correspondiente al 52% del total de ingresos, se generaron por los rendimientos pagados por las cuentas de ahorro y el 48% restante, equivalente a \$796 millones, corresponden a valoración de las inversiones del Fondo BEPS.

Anexo 1. Tablas de datos sobre el avance del ejercicio de desagregaciones de los indicadores de la Estrategia de Seguimiento - 2016

1. Desagregación localización geográfica (Regional)

1.1 Objeto de seguimiento: Reconocimiento de prestaciones económicas

Indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

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

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

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	209.653	225.135
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	218.572	233.428
Cálculo (%)	95,92%	96,45%
Sur		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	51.316	55.283
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	53.494	57.648
Cálculo (%)	95,93%	95,90%
Santanderes		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	73.882	79.440
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	77.381	82.764
Cálculo (%)	95,48%	95,98%

Indicador (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

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

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.218.865	1.311.113
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.224.245	1.316.836
Cálculo (%)	99,56%	99,57%
Bogotá		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	301.146	322.001
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	302.288	323.128
Cálculo (%)	99,62%	99,65%
Antioquia		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	204.943	221.142
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	205.847	222.199
Cálculo (%)	99,56%	99,52%
Caribe		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	146.125	157.191
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	146.914	158.001
Cálculo (%)	99,46%	99,49%
Centro		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	145.795	158.225
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	146.485	158.948
Cálculo (%)	99,53%	99,55%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	86.005	92.696
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	86.369	93.092
Cálculo (%)	99,58%	99,57%
Occidente		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	209.653	225.135

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	210.667	226.147
Cálculo (%)	99,52%	99,55%
Sur		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	51.316	55.283
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	51.497	55.511
Cálculo (%)	99,65%	99,59%
Santanderes		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	73.882	79.440
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	74.178	79.810
Cálculo (%)	99,60%	99,54%

Indicador (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Anexo 1 - Tabla No. 3
(%) Actos administrativos de prestaciones notificados. Vigencia Colpensiones
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)

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

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	186.882	199.564
Cálculo (%)	99,30%	99,36%
Sur		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	45.663	48.882
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	45.978	49.138
Cálculo (%)	99,31%	99,48%
Santanderes		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	66.629	71.762
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	67.145	72.170
Cálculo (%)	99,23%	99,43%
No registra		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	92	127
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	92	128
Cálculo (%)	100,00%	99,22%

Indicador (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Anexo 1 - Tabla No. 4
(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	14.146	15.182
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	14.164	15.195
Cálculo (%)	99,87%	99,91%
Bogotá		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.823	3.648
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	2.824	3.650
Cálculo (%)	99,96%	99,95%
Antioquia		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.446	2.752
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	2.446	2.755
Cálculo (%)	100,00%	99,89%
Caribe		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.654	1.716
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	1.665	1.716
Cálculo (%)	99,34%	100,00%
Centro		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.807	1.745
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	1.809	1.746
Cálculo (%)	99,89%	99,94%
Eje Cafetero		

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

Indicador (%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla

Anexo 1 - Tabla No. 5

**(%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	8.972	14.610
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	10.162	14.737
Cálculo (%)	88,29%	99,14%
Bogotá		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.663	3.164
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	2.237	3.195
Cálculo (%)	74,34%	99,03%
Antioquia		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.939	2.824
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	2.068	2.841
Cálculo (%)	93,76%	99,40%
Caribe		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.054	1.827
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	1.127	1.838
Cálculo (%)	93,52%	99,40%
Centro		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	970	1.314
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	1.044	1.328
Cálculo (%)	92,91%	98,95%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	745	1.329
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	820	1.364

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

1.2 Objeto de seguimiento: Sentencias

Indicador (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Anexo 1 - Tabla No. 6
(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	137.074	149.670
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	147.675	159.589
Cálculo (%)	92,82%	93,78%
Bogotá		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	14.506	16.514
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	16.352	18.452
Cálculo (%)	88,71%	89,50%
Antioquia		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	38.300	41.930
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	39.971	43.305
Cálculo (%)	95,82%	96,82%
Caribe		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	13.486	15.392
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	15.080	16.931
Cálculo (%)	89,43%	90,91%
Centro		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	2.110	2.346
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	2.301	2.549
Cálculo (%)	91,70%	92,04%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	9.052	10.040
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	9.603	10.561
Cálculo (%)	94,26%	95,07%
Occidente		

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	33.588	36.522
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	35.594	38.538
Cálculo (%)	94,36%	94,77%
Sur		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	7.547	8.199
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	7.962	8.614
Cálculo (%)	94,79%	95,18%
Santanderes		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	4.664	5.401
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	5.564	6.353
Cálculo (%)	83,82%	85,01%
Por Clasificar		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	13.821	13.326
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	15.248	14.286
Cálculo (%)	90,64%	93,28%

Indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Anexo 1 - Tabla No. 7
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	119.820	147.252
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	121.265	148.142
Cálculo (%)	98,81%	99,40%
Bogotá		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	13.974	15.955
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	14.243	16.153
Cálculo (%)	98,11%	98,77%
Antioquia		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	37.564	41.454
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	37.831	41.583
Cálculo (%)	99,29%	99,69%
Caribe		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	12.881	15.023
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	13.153	15.177
Cálculo (%)	97,93%	98,99%
Centro		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2.036	2.269
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	2.094	2.312
Cálculo (%)	97,23%	98,14%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.821	9.886
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	8.911	9.944
Cálculo (%)	98,99%	99,42%
Occidente		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	32.746	35.999
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	33.056	36.165
Cálculo (%)	99,06%	99,54%
Sur		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.344	8.094

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

Indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados

Anexo 1 - Tabla No. 8
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	118.970	144.537
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	119.820	146.436
Cálculo (%)	99,29%	98,70%
Bogotá		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	13.877	15.637
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	13.974	15.825
Cálculo (%)	99,31%	98,81%
Antioquia		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	37.297	40.618
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	37.564	41.229
Cálculo (%)	99,29%	98,52%
Caribe		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	12.776	14.626
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	12.881	14.921
Cálculo (%)	99,18%	98,02%
Centro		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	2.025	2.209
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2.036	2.238
Cálculo (%)	99,46%	98,70%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.769	9.678
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.821	9.828
Cálculo (%)	99,41%	98,47%
Occidente		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	32.532	35.418
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	32.746	35.818
Cálculo (%)	99,35%	98,88%
Sur		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7.293	7.951
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.344	8.061
Cálculo (%)	99,31%	98,64%
Santanderes		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	4.401	5.091
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	4.454	5.201
Cálculo (%)	98,81%	97,89%
Por Clasificar		

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.769	13.309
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.821	13.315
Cálculo (%)	99,41%	99,95%

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

**Anexo 1- Tabla No. 9
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	100.283	136.639
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	100.325	136.685
Cálculo (%)	99,96%	99,97%
Bogotá		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	11.545	14.780
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	11.548	14.785
Cálculo (%)	99,97%	99,97%
Antioquia		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	31.700	38.002
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	31.719	38.016
Cálculo (%)	99,94%	99,96%
Caribe		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.443	13.657
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	10.449	13.661
Cálculo (%)	99,94%	99,97%
Centro		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	1.729	2.106

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	1.729	2.106
Cálculo (%)	100,00%	100,00%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	7.220	8.950
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	7.224	8.953
Cálculo (%)	99,94%	99,97%
Occidente		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	28.143	34.080
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	28.152	34.090
Cálculo (%)	99,97%	99,97%
Sur		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	5.912	7.328
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	5.913	7.329
Cálculo (%)	99,98%	99,99%
Santanderes		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	3.591	4.890
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	3.591	4.891
Cálculo (%)	100,00%	99,98%
Por Clasificar		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	7.220	12.846
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	7.224	12.854
Cálculo (%)	99,94%	99,94%

1.3 Objeto de seguimiento: Tutelas

Indicador (%) Trámites de tutela con hecho superado (Casos respondidos)

Anexo 1 - Tabla No. 10
(%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)

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

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

2. Desagregación por género

2.1 Objeto de seguimiento: Reconocimiento de prestaciones económicas

Indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Anexo 1 - Tabla No. 11

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas. Vigencia Colpensiones

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR GÉNERO	
VARIABLES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.218.865	743.594	475.271
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.272.885	777.139	495.746
% Cálculo	95,76%	95,68%	95,87%

Indicador (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Anexo 1 - Tabla No. 12

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

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR GÉNERO	
VARIABLES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.218.865	743.594	475.271
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.224.245	747.542	476.703
% Cálculo	99,56%	99,47%	99,70%

Indicador (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Anexo 1 - Tabla No. 13

(%) Actos administrativos de prestaciones notificados. Vigencia Colpensiones

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR GÉNERO	
VARIABLES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	1.086.563	655.461	431.102
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones preferidos.	1.095.412	661.042	434.370
% Cálculo	99,19%	99,16%	99,25%

Indicador (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Anexo 1 - Tabla No. 14

(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE AGOSTO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR GÉNERO	
VARIABLES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	15.207	8.681	6.526
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.	15.226	8.693	6.533
% Cálculo	99,88%	99,86%	99,89%

Indicador (%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla

Anexo 1 - Tabla No. 15

(%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla

CÁLCULO AGREGADO ABRIL DE 2016		DESAGREGACIÓN POR GÉNERO	
VARIABLES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	Dato variable 31-07-16	Dato variable abr-jul 2016	Dato variable abr-jul 2016
VARIABLE 1: Prestaciones económicas giradas para cobro por ventanilla, cobradas por los ciudadanos.	8.972	4.242	4.730
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro por ventanilla mensualmente.	10.162	4.769	5.393
% Cálculo	88,29%	88,95%	87,71%

2.2 Objeto de seguimiento: Historia laboral

Indicador (%) Solicitudes de CHL resueltas mensualmente

Anexo 1 - Tabla No. 16
(%) Solicitudes de CHL resueltas mensualmente

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE AGOSTO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR GÉNERO	
VARIABLES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos mensualmente, resueltas.	1.238	621	617
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos mensualmente.	10.756	5.826	4.930
% Cálculo	11,51%	10,66%	12,52%

3. Desagregación por edad

3.1 Objeto de seguimiento: reconocimiento de prestaciones económicas

Indicador (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Anexo 1 - Tabla No. 17

(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE AGOSTO DE 2016	
VARIABLES	TOTAL
	Dato variable 31-08-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	15.207
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.	15.226
% Cálculo	99,88%

Anexo 1 - Tabla No. 18

(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Participación de las prestaciones incluidas en nómina por edad

PARTICIPACIÓN POR EDAD						
Menores de 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	61 a 70	Mayores de 70
Dato variable 31-08-16						
51	40	86	345	3.958	7.526	3.201
0,34%	0,26%	0,57%	2,27%	26,03%	49,49%	21,05%