



**TRIGÉSIMO SEGUNDO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013,  
AUTOS 130 Y 259 DE 2014 Y AUTO 181 DE 2015 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE  
CONSTITUCIONAL**

**Marzo 2016**

## Contenido

1. Introducción .....	6
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	15
2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento .....	15
2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas en Colpensiones.....	17
2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones.....	17
2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	21
2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	25
2.2.4. Recursos de apelación.....	34
2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial .....	39
2.4. Evolución modelo de reconocimiento .....	40
2.4.1. Resultados febrero de 2016 .....	42
2.4.2. Casos del 2013 y 2014 .....	43
2.4.3. Solicitudes de reconocimiento vencidas .....	43
2.4.4. Solicitudes de reconocimiento resueltas .....	47
2.5. Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral .....	51
2.5.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	52
2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos .....	53
2.5.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral.....	55
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	57
3.1. Infraestructura tecnológica .....	57
3.2. Infraestructura física .....	57
3.3. Recurso humano.....	57
3.3.1. Estrategias implementadas para suplir las necesidades de personal .....	60
3.3.2. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico .....	63
3.3.3. Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas .....	64

3.3.4.	Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	64
3.4.	Reorganización institucional de Colpensiones .....	68
4.	Cumplimiento de acciones de tutela.....	69
4.1.	Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	71
4.2.	Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	73
4.3.	Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	74
4.4.	Avance plan de acción.....	74
4.4.1.	Gestión de personal .....	74
4.4.2.	Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela.....	74
4.4.3.	Plan para el mejoramiento de la calidad en la atención de las tutelas.....	75
4.4.4.	Plan Estratégico de defensa constitucional .....	75
5.	Cumplimiento de fallos judiciales.....	76
5.1.	Estado de las cosas a partir de los datos.....	76
5.2.	“(I) Identificación de fallos condenatorios” .....	77
5.3.	“(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento” .....	79
5.3.1.	Reporte de avance del plan de acción .....	80
5.4.	“(III) Cumplimiento de fallos alistados”.....	81
5.4.1.	Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales 82	
5.4.2.	Plan de acción.....	83
5.4.3.	Cumplimiento de mandamientos de pago proferidos dentro de procesos ejecutivos .....	84
5.4.4.	Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen .....	85
5.4.5.	Avance de cumplimiento de sentencias por grupos .....	86
5.4.6.	Estado de cosas de la notificación de los actos administrativos que cumplen una sentencia judicial.....	87
5.4.7.	Ingreso de actos administrativos para dar cumplimiento a una sentencia en la Nómina de Pensionados.....	88
6.	Otros trámites, peticiones o reclamos .....	89
6.1.	Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS) .....	89

6.1.1.	Avances en la contestación de PQRS .....	89
6.1.2.	Resultados del Plan de Acción.....	94
6.2.	Calificaciones de pérdida de capacidad laboral .....	99
6.2.1.	Gestión de citas médicas durante febrero de 2016 .....	99
6.2.2.	Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes) .....	100
6.2.3.	Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez .....	101
6.2.4.	Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales .....	102
6.3.	Inclusión en nómina y pago efectivo .....	104
6.3.1.	Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina .....	105
6.3.2.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina .....	106
6.3.3.	Actos administrativos proferidos en enero y su estado en la nómina de pensionados a 29 de febrero .....	111
6.3.4.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo .....	112
6.3.5.	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto .....	112
6.4.	Traslado de aportes de los afiliados .....	114
6.4.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	114
6.4.2.	Cargue aportes no vinculados .....	116
6.5.	Revocatorias directas pendientes de decidir .....	118
6.6.	Enfermedades catastróficas o de alto costo .....	118
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	119
7.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos .....	119
7.2.	Plan de Acción y resultados.....	122
7.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	122
7.3.	Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial.....	123
7.4.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	125
8.	Atención al ciudadano .....	127
8.1.	Atención general en PAC.....	127
8.1.1.	Segmentación por tipo de atención .....	127

8.1.2.	Atención prioritaria – tiempos de atención .....	128
8.1.3.	Casos críticos e iniciativas de mejora .....	131
8.2.	Canales alternos de atención al ciudadano.....	133
8.2.1.	Contact center – Principales indicadores de servicio, y encuesta de satisfacción y calidad basada en la norma internacional de calidad – COPC .....	133
8.2.2.	Chat colombianos en el exterior .....	135
8.2.3.	Correo colombianos en el exterior.....	135
8.2.4.	Portal RPM.....	135
8.3.	Estrategias para mejorar la atención al ciudadano .....	137
8.3.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	137
8.3.2.	Campañas de educación y comunicación al ciudadano .....	138
9.	Indicadores .....	141
9.1.	Batería de indicadores disponibles a 29 de febrero de 2016.....	141
10.	Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS .....	144
10.1.	Otras series documentales .....	144
11.	Atención a las observaciones presentadas por los entes de control .....	147
11.1.	Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones .....	147
11.2.	Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo .....	147
Anexo 1.	Resultados de los indicadores de seguimiento .....	151

## TRIGÉSIMO SEGUNDO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013, AUTOS 130 Y 259 DE 2014 Y AUTO 181 DE 2015 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL

### 1. Introducción

Este informe periódico (IP) número 32 presenta los avances de la entidad a 29 de febrero de 2016, 3 años y cinco meses después de que la entidad entró en operación, y 2 años y siete meses después de que la Sala Novena de Revisión decretara la existencia de una falla estructural y la existencia de un Estado de Cosas Inconstitucional (ECI) en la administración del Régimen de Prima Media (RPM). Una vez más los avances 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 - que a continuación se exponen, permiten concluir que la intervención de la H. Corte Constitucional ha sido realmente útil y necesaria para afrontar la grave situación por la que atravesaba el RPM, sobretodo el atraso estructural que sufría, con solicitudes atrasadas por años, quinquenios, e inclusive décadas. Los resultados que se muestran en este IP permiten que Colpensiones considere que, la ineficiencia administrativa y operativa razón por la cual se liquidó el Instituto de Seguro Social<sup>1</sup>, está superada.

A través de los informes periódicos, los principales autos de evaluación dictados por la Sala novena de revisión (A.320 de 2013, A.259 de 2014 y A.181 de 2015), han verificado el cumplimiento de las siguientes órdenes que a continuación se muestran con corte a febrero 29 de 2016.

**Cumplimiento de la orden de presentar informes periódicos de calidad.** A partir de varias correcciones y llamados de atención que se hicieron a la administradora para presentar informes periódicos de calidad que permitieran verificar los avances, la Corte señaló que la entidad había cumplido en grado alto esa orden (Auto 181 de 2015). En este IP32, la entidad continúa presentado la misma metodología de tal manera que esta orden, salvo recomendaciones adicionales, se puede considerar como cumplida.

**Cumplimiento de los plazos dispuestos para la respuesta de las peticiones prestacionales radicadas ante ISS.** La Corte verificó en el Auto 259 de 2014 que las peticiones prestacionales radicadas ante el ISS habían sido **cumplidas** (f.j 19), de tal manera que a partir de ese auto y hasta el IP32 que ahora se presenta, el seguimiento se enfocó en las peticiones radicadas en Colpensiones que se atrasaron como consecuencia de atender la represa del ISS. De esta manera, esta orden estando cumplida fue reemplazada por las nuevas órdenes dictadas a la luz de las nuevas circunstancias de la administradora.

**Cumplimiento del plazo para contestar peticiones prestacionales radicadas ante Colpensiones.** Tal como antes se dijo, esta orden se presenta como resultado del análisis del alto tribunal que lo llevó a verificar que no era suficiente con que la situación del ISS quedara resuelta, sino, estando frente a un ECI, las peticiones que se radicaran ante Colpensiones también deberían resolverse en los plazos previstos por Colpensiones, para que la entidad continúe a futuro en un estado de

<sup>1</sup> Sentencia C-376 de 2008 de la H. Corte Constitucional.

operación que no vulnere de manera masiva los derechos de los ciudadanos. Esto debido en gran parte a que el volumen de solicitudes represadas en el Instituto de Seguros Sociales (ISS) fue mucho más grande que el inicialmente previsto. El esperado correspondía a 80.000 solicitudes, el real fue de 347.008 solicitudes. Este universo desconocido al inicio de la operación de la entidad generó atrasos en las solicitudes radicadas en Colpensiones.

En el Auto 181 de 2015 (que evaluó los avances de la entidad a 31 de diciembre de 2014) la Corte encontró que había un número importante de peticiones (72.478) sin resolver y un aumento en los vencimientos (A. 181/15, fj 21, 22 y 28). Con corte a 29 de febrero de 2016, datos que este informe consagra, el número de peticiones pensionales vencidas por resolver, ha descendido a 14.235 lo que representa un avance del 99%, y si además se incluyen las solicitudes que no han sido decididas de fondo porque presentan situaciones particulares administrativas o jurídicas que impiden la decisión de fondo pero que han sido estudiadas y analizadas, el porcentaje de avance pasa al 99,3%.

Es decir, hoy en este punto, la entidad pasó del 90%, analizado en el Auto 181 de 2015, al 99% de avance que se muestra en el IP32. Ahora bien, tal y como se había reportado en los informes especiales presentados en septiembre y octubre, y en los IP28<sup>2</sup> e IP29<sup>3</sup>, Colpensiones consideraba que alrededor de 20.000 casos, debido a su complejidad, tomarían más tiempo de los permitido por la ley. Es decir, Colpensiones consideraba que tener resuelto en términos de ley el 98% de las solicitudes radicadas era un número razonable. Sin embargo, en este IP se muestran mayores avances de la entidad; solo para el 1% de los casos (aproximadamente 14 mil) se ha observado que se tarda un tiempo mayor para su solución que el del plazo establecido legalmente, dado que al estudiar las mismas se encuentra que se requiere que surtan etapa de pruebas, completitud documental, una sentencia judicial, entre otros.

De acuerdo a lo anterior, es necesario detenerse y considerar si el 1% (14.235 solicitudes al 29 de febrero de 2016) que resta respecto de las 1.479.315 peticiones (represa ISS y Colpensiones) y 1.132.307(solo Colpensiones) representa aún un hecho que pueda considerarse como una violación masiva de los derechos fundamentales de las personas o si, teniendo en cuenta que este 1% tiene ya una gestión de la entidad y que su cumplimiento responde (i) a que hay peticiones que no se pueden cumplir por factores externos a la entidad (falta de documentación de los usuarios, y si se incluyen las solicitudes gestionadas el avance es de 99,3%) o, (ii) que según la inercia de la entidad las peticiones que están siendo estudiadas se resolverán ya en los próximos meses, se puede considerar que aún se encuentran configurados los requisitos de una falla estructural que traiga como consecuencia mantener un estado de intervención profunda como lo es el ECI.

Siendo que en el Auto 181 de 2015, a esta orden se le otorgó un cumplimiento en grado medio con ese 90%, ya estando en un 99% (99,3% si se incluyen los gestionados), se considera muy respetuosamente que el cumplimiento se determine en grado alto e incluso cumplimiento total, ya que el porcentaje restante podría sujetarse al seguimiento que se le predica a una entidad que

<sup>2</sup> Ver IP28, Sección 2.4.2, página 37.

<sup>3</sup> Ver IP29, Sección 2.4.2, página 40.

tiene un grado normal de operación, eso sí con especial atención con el fin de que no se repita el estado de cosas que llevó a la liquidación del ISS.

La Corte también analizó que los vencimientos que se presentaban iban en perjuicio de la priorización dada por la Corte según criterios de vulnerabilidad. Para Colpensiones este llamado de atención fue muy importante y reajustó el modelo de reparto para solución de casos teniendo en cuenta esa situación. En el informe especial presentado por Colpensiones en diciembre de 2015 en respuesta al Auto de Pruebas formulado por la Corte se evidencia que, así como ha disminuido el número de casos pendientes en todos los riesgos, los que en mayor proporción han disminuido son los de pensión de vejez, invalidez y sobrevivientes, así como que la mayor proporción de casos con vencimiento corresponde a solicitudes de reliquidación y recursos. En línea con lo anterior, a 29 de febrero, se confirma que estas proporciones se mantienen, aclarando que en todos los riesgos hay una disminución en el porcentaje de casos vencidos al comparar con los obtenidos a 30 de noviembre para el auto de pruebas del 7 diciembre.

Finalmente, en este punto es necesario destacar que la Sala en el Auto 181 de 2014 también se enfoca en la atención de los recursos administrativos, señalando que existe un número elevado de recursos fuera de término (fj 28). Sobre este punto es importante señalar que al IP32 se presenta una disminución pasando de 39.547 recursos que se analizan en el auto en mención, a 9.163 en febrero de 2016. Así mismo, en materia de recursos de apelación subsidiarios a una reposición, se tiene que, de las 95.194 apelaciones subsidiarias concedidas, se encuentra pendiente fuera de término tan solo el 1,6% de los casos.

Con este punto adicional de avance muy respetuosamente se considera que el cumplimiento de la entidad está ya en un grado total, y sino alto, de la orden dictada.

**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.

El fenómeno del uso de la tutela como mecanismo principal y no subsidiario para reclamar actuaciones administrativas que versan sobre derechos fundamentales, contrario a otros sectores como el de la salud e incluso al del proceso de reparación de víctimas, está mostrando en el caso Colpensiones una tendencia decreciente según la media nacional y, con vocación de ser en el mediano plazo, un fenómeno excepcional.

En el Auto 181 de 2015, que como se ha dicho evaluó a la entidad con corte 31 de diciembre de 2014, la Sala encontró que se habían resuelto de fondo 160.000 (90%) tutelas y gestionado el 5%, lo que implica un avance del 95% (fj 29), y que existían 18.605 tutelas pendientes de acatamiento (fj 30), con ello la Sala decretó que había un cumplimiento parcial en grado alto.

Ahora, con corte a 29 de febrero de 2016, en este IP32 la entidad muestra que de un total acumulado de 234.701 tutelas ha resuelto de fondo 230.292 equivalente a un 98%, y que las pendientes han descendido a 4.409, alrededor de 5.400 menos que las pendientes a diciembre de 2015. Un punto importante es que, de estas pendientes, la entidad no ha podido resolver por falta de información o documentación 1.077, 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 se puede considerar en un 98,6%. El 1,4% restante, representa 3.332 que es el flujo de tutelas a atender. Considerando la constante atención mensual de tutelas y contrastándolo con la disminución del ingreso de las mismas que se ha mantenido en los últimos meses, se llega a la conclusión que el fenómeno de las tutelas está en un escenario ya de control y estabilización de la entidad.<sup>4</sup> Con estos avances, se considera que el cumplimiento de esta orden se debe considerar como de grado total, o bien mantenerse en grado alto.

Valga la pena mencionar en este punto que el reto de Colpensiones en materia de tutelas, ya teniendo el control de la situación como se evidencia que se tiene, apunta a que por primera vez se atiendan las tutelas en términos de admisión de la misma, con lo cual se logrará que la entidad pueda proponer alternativas a los jueces, distintas a conceder la tutela por omisión de respuesta (a la fecha Colpensiones ya ha empezado a responder tutelas en término e impugnar fallos), así y con el concurso de los jueces que tendrán nuevos elementos para fallar las tutelas, se frenará aún más el uso del mecanismo, cuando se pueda demostrar que son infundadas. A todo lo dicho anteriormente, se le debe sumar que el fenómeno de la disminución constante de las tutelas que se interponen a Colpensiones ha sido un aporte importante a la descongestión de los despachos judiciales en el país, tal como en otros informes se ha señalado. Es relevante señalar que mientras en el ISS se radicaban 9.600 tutelas, en los últimos 5 meses se han radicado menos de 3.000 sentencias, 2.475 en promedio para ser exactos sentencias.

**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.** Como se ha señalado en varios informes esta es una orden que puede considerarse compleja, pues aquí se debe contar con el concurso de otras entidades del estado. Sin embargo, gracias a la intervención de la Sala con sus distintas órdenes, también se presentan avances que pueden demostrar que ya el grado de cumplimiento que en el Auto 181 de 2015 se catalogó como de grado bajo, ya está en un grado alto.

En ese auto se dijo que existía un número elevado de fallos por acatar (53.878) (fj 39 y 40), que no existía certeza sobre el sentido de los actos administrativos (fj 39 y 40) y que no había cifras de mayores de 70 años y enfermedades catastróficas (fj 39 y 40). Sobre el particular, y de diciembre de 2014 (corte que tomó el Auto 181 de 2015) a 29 de febrero de 2016, se tiene que el número de fallos por cumplir es de 22.544. De éstos cerca de la mitad de los casos se encuentra en etapa de

<sup>4</sup> Como se podrá ver en el Capítulo 4.1 de este IP, en octubre se identificaron 3.007 y la atención fue de 5.677; en noviembre se identificaron 3.144 y se atendieron 5.158; en diciembre que como se sabe resulta por la vacancia judicial atípico, se identificaron 2.033 y se atendieron 4.223; en enero, debido a cierres por vacancia judicial y el cierre de algunos juzgados por paro judicial, la identificación fue de 1.498 tutelas y la atención de 5.256; y en febrero se identificaron 2.567 y se atendieron 4.434. Este contraste de ingresos vs. atención, muestra que la operación de la entidad ya se encuentra controlada y con una vocación de cerrar la brecha en el corto plazo.

alistamiento, y de la otra mitad que están alistadas y en proceso de cumplimiento 7.243 han sido ya gestionados y estudiados y se requiere una gestión por parte del usuario solicitante para lograr su cumplimiento. Por tal razón, del total de sentencias identificadas se ha alistado el 91%, y de las alistadas se ha cumplido y/o gestionado el 97%. En todo caso, el 9% restante que está en proceso de alistamiento ya ha tenido una intervención por parte de la administradora, con solicitud de documentos o desarchivo a los juzgados, lo cual incluso podría decirse que ha tenido algún tipo de gestión. Adicionalmente, y un punto muy importante para el seguimiento que ha hecho la Sala, de las sentencias cumplidas el 99,8% ha ingresado en nómina, y, dentro del proceso y los tiempos de notificación, el 95% ha sido notificado.

En ese sentido, y tal como se ha mencionado desde el IP29<sup>5</sup>, el cumplimiento de las sentencias sobre las cuales se tiene la documentación completa para su cumplimiento, está ya en una etapa de control. Sobre las sentencias que requieren un alistamiento previo que consiste en la superación de las etapas de estudio de seguridad que requiere el desarchivo o, sobre las que se requieren documentos adicionales, aún hay un número que si bien ya tienen gestión y su número ha bajado de forma notable la entidad tiene por un lado, las herramientas que la Sala ha dado en el Auto 181 de 2015 cuando existe de por medio una tutela a instancias de desacato, y que se están utilizando, y por otro lado la insistencia a los ciudadanos para el cumplimiento de la sentencia si aún hay documentos que por ellos deben aportarse. Con un escenario así, se considera muy respetuosamente que se analice si el grado de cumplimiento en esta materia, donde ya hay un control de la situación, está ya en grado alto. Las sentencias que quedan pendientes son un ejercicio práctico de control continuo y seguimiento, asuntos que la entidad, como ya se ha dicho, ya ha implementado para continuar con la tarea.

Para ahondar en razones, en Colpensiones, el cumplimiento oportuno de sentencias judiciales es un asunto de mayor importancia, tanto así que en todo el 2015 se cumplieron un total de 65.888, cifra histórica en cualquier entidad; los retroactivos pagados por sentencias y en general, reconocimientos pensionales, para este año implicaron un desembolso de \$2.1 billones de pesos, la cifra más alta de los últimos años. Con estas cifras se ha demostrado a lo largo de todo el proceso de revisión que los avances en esta materia han sido muy importantes, donde es importante mencionar que también es gracias al concurso de la Rama Judicial, y teniendo en cuenta que esta orden puede considerarse **compleja**, el número que queda pendiente debe ser objeto de un seguimiento especial a instancias de una operación normal de la administradora.

Por último, y para que esta orden tenga un análisis no sólo de cumplimiento de plazos sino además de análisis de causas del origen de la judicialización para que se tomen las medidas necesarias para reducirla (tal como también la H. Corte lo solicitó en el Auto 181 de 2015, fj. 137), en diciembre Colpensiones suscribió un Convenio específico de cooperación con la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS), donde uno de sus componentes es un estudio sobre la litigiosidad en materia pensional en Colombia, incluso comparado con otros países iberoamericanos, con el fin de establecer el estado de la situación en que se encuentra Colombia y, proponer alternativas para la situación que se diagnostique (ver anexo 2). Estas líneas de trabajo

---

<sup>5</sup> Ver IP29, Introducción, página 9.

fueron socializadas con la Procuraduría General de la Nación (PGN), en la Sede de la OISS en Colombia, quien será una invitada permanente en el trabajo que se realizará.

**Análisis del grado de cumplimiento de la orden de proferir actos administrativos de calidad al contestar las peticiones prestacionales.** La calidad en la expedición de los actos administrativos es otro de los puntos importantes y destacables que el ECI ha impulsado como una orden que beneficia altamente a la ciudadanía y que ha venido redundando en la comprensión de las decisiones pensionales. También es necesario para la entidad garantizar que a pesar del alto volumen de solicitudes resueltas y por resolver, se garantice la calidad de las decisiones.

El Auto 181 de 2015 señaló que esta orden se encontraba en grado medio debido a la falta de completitud en la historia laboral al momento de proferir el acto administrativo, y falta de presentación de propuestas de trabajo con otras entidades del estado, y la no atención a los requerimientos de la Superfinanciera (fj 60). A la fecha de presentación de este informe, y tal como se presentó en el informe especial entregado a la Sala en septiembre de 2015, la entidad tiene importantes avances y planes de acción sobre la completitud de las historias laborales, tanto de Colpensiones como de otras entidades, todo con acompañamiento de la Superfinanciera. Todos estos planes que a la fecha han venido desarrollándose pueden consultarse en el numeral 3.1.1, página 48 y ss., del informe especial presentado en septiembre de 2015 (disponible en [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)).

Sobre lo manifestado en el auto en mención sobre otro de los motivos que impiden la calidad del acto administrativo, que es la ausencia de acatamiento de los precedentes jurisprudenciales relacionados con la unificación y actualización de las cotizaciones y los períodos causados para efectos pensionales (fj 60), la entidad ha adoptado más de 19 precedentes jurisprudenciales (ver listado completo y explicación detallada en el Capítulo 3.2.2. del informe especial presentado en septiembre de 2015 disponible en [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)), y a la fecha de presentación de este IP32, la entidad ha mantenido esos criterios que extrañaba la sala en la evaluación del Auto 181 de 2015.

Ahora bien, en relación con que hay "algunos" actos administrativos con inconsistencias de acuerdo con los entes de control, asunto que también expresa la honorable Sala en el auto antes mencionado, valga la pena mencionar que a este IP32, los posibles problemas de calidad son bajos. Si se considera que todas las quejas recibidas por la Superintendencia Financiera y por la PGN se reciben por problemas de Calidad (aunque algunas se reciben por mora), esas quejas corresponden al 1,6% del total de actos administrativos proferidos por Colpensiones. Si se considera que todos los recursos que cambian una decisión la cambian por problemas de calidad (aunque algunos cambian la decisión por nueva información que adjunta el ciudadano), los cambios de decisión se encuentran entre el 1,5% y el 4% de los actos administrativos proferidos por primera vez por la entidad. Es decir, entre el 96% y el 98,4% de las decisiones son tomadas con calidad.

Ahora bien, tal y como ya se ha mencionado<sup>6</sup>, la calidad en la administración pública se define como un proceso de mejora continua, y en eso Colpensiones a partir de la intervención de la Corte ha trabajado para que se inserte como un componente estructural de su administración. Aquí se reitera que la aplicación de la construcción jurisprudencial del ECI al caso de Colpensiones ha jugado un papel importante para que la falla estructural que se originó en el ISS, no se supere de manera coyuntural sino definitiva con el fin de que no se vuelva a un escenario de repetición. Con lo dicho anteriormente, se considera muy respetuosamente que el grado de cumplimiento de esta orden se encuentra en grado total, o bien alto.

No obstante, para esa materia que ha generado algunos puntos de controversia, Colpensiones suscribió un Convenio de cooperación con la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS), donde uno de sus componentes es un estudio sobre la forma de medir los estándares de calidad en materia pensional en otros países iberoamericanos con el fin de proponer alternativas de medición incluso a los órganos de vigilancia y control en esta materia (ver anexo 2). Estas líneas de trabajo fueron socializadas con la Procuraduría General de la Nación, en la Sede de la OISS en Colombia, quien será una invitada permanente en el trabajo que se realizará.

**Cumplimiento de la orden de tomar las medidas necesarias para asegurar que el presupuesto, el personal y la infraestructura de la entidad fueran suficientes para satisfacer las metas propuestas.** Sobre esta orden la Corte señaló en el Auto 181 de 2015 que su cumplimiento era en grado alto pues comprobó la inversión de recursos y la asignación de personal de manera importante para llegar a los avances que se han presentado; en el informe especial presentado a la Sala en septiembre de 2015, Colpensiones manifestó que en el 2015 la inversión de recursos se incrementó en \$112.955 millones de pesos, y en personal se aumentaron en 420 personas para lograr los avances para logra la estabilización de la entidad. Con lo anterior se considera que esta orden se encuentra en grado total pues la entidad ha tomado las medidas necesarias para asegurar el personal y la infraestructura de la entidad fueran suficientes para satisfacer las metas propuestas.

También es importante mencionar un desarrollo adicional, que Colpensiones considera se debe agregar a los avances ya presentados a la H. Corte. Entre enero 2014 y diciembre 2015 Colpensiones diseñó y presentó la propuesta de reestructuración. Esta reestructuración se diseñó como respuesta a la solicitud de la H. Corte en el Auto 259 de 2014, y su objetivo es que la entidad cuente con la estructura y los procesos adecuados para evitar que se repita el estado de cosas que llevó a la falla estructural y la liquidación del ISS. La entidad socializó en octubre a su Junta Directiva el modelo propuesto y a la fecha de presentación de este IP32 solo resta la emisión de los decretos respectivos para que en este primer semestre del 2016 se inicie con la transición a la nueva estructura.

Los resultados de Colpensiones frente a la ineficiencia del ISS como administrador del Régimen de Prima Media y a los atrasos - 99% de cumplimiento de las solicitudes de reconocimiento de Colpensiones, y 100% de las del ISS, 98% de cumplimiento de tutelas, 91% de alistamiento de sentencias y 97% de cumplimiento y/o gestión de las alistadas, siendo este tema –especialmente

---

<sup>6</sup> Ver Informe Especial de Septiembre de 2015, página 98.

el alistamiento- una orden compleja, y entre 96 y 98,4% de las decisiones tomadas con la calidad suficiente – son importantes. Colpensiones ha afirmado en varios informes<sup>7</sup> que por su complejidad algunos casos se demoran un poco más de lo permitido por la ley para ser resueltos. De hecho, la experiencia muestra que los casos atrasados en reconocimiento son en general los más complejos, y aunque, como lo ha mostrado la entidad, la radicación de tutelas ha disminuido, aún se radican en la entidad. Para Colpensiones, más allá de los números, cada caso es la decisión sobre el derecho de un ciudadano, y es prioritario resolverlo. Sin embargo, para eliminar completamente estos casos, que son complejos, el principal objetivo de la reestructuración es que todos los ciudadanos, en el momento de solicitar su pensión, tengan clara su historia laboral, y el derecho que tienen. Solo de esta manera se logrará que todas las solicitudes se resuelvan en los términos que da la ley, y se minimice la judicialización.

Para esto, la entidad tiene planeado con la reestructuración acompañar y asesorar a los ciudadanos para construir su pensión. La experiencia de la entidad muestra que los ciudadanos no revisan periódicamente su historia laboral, y pocos tienen un conocimiento del sistema pensional, pocos saben, por ejemplo, la diferencia entre el Régimen de Ahorro Individual y el Régimen de Prima Media, y toman una de las decisiones cruciales de su vida (como tener un ingreso durante la vejez) sin el conocimiento suficiente. La entidad se está reestructurando hacia allá; no es suficiente contar con una entidad que se centre en liquidar las pensiones, en muchos casos es demasiado tarde –en el momento de solicitar su pensión los ciudadanos no conocen sus derechos, ni su historia laboral, y en muchos casos no saben en cuál de los dos regímenes les hubiera ido mejor. Es necesario que los ciudadanos cuenten con una entidad que los acompañe a construir su futuro pensional. Este es el principal objetivo de la reestructuración.

Con este punto la actual administración de Colpensiones demuestra que ha puesto toda la diligencia, al punto máximo que puede ser exigible a una gerencia pública no sólo para proponer soluciones coyunturales o pasajeras sino de fondo para que la situación no se repita. Luego de dos años y siete meses de la intervención constitucional de la Sala Novena de Revisión de la H. Corte Constitucional, el país cuenta con una entidad que ya está estabilizada en la administración del Régimen de Prima Media y está dando respuestas oportunas a los usuarios. Siendo así, es que Colpensiones ya tiene la posibilidad de afrontar otros retos importantes para la protección de este segmento vulnerable de la población como son los adultos mayores; la implementación de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) que alcanzó en el 2015 más de los 190 mil vinculados, meta para el 2015 del plan nacional de desarrollo, es una muestra que esta entidad está ya con la confianza de la ciudadanía para presentar nuevos productos sociales al país.

Sin embargo, Colpensiones también debe reconocer que, como toda entidad sea pública o privada, afronta problemas propios del giro ordinario de su negocio, que son vicisitudes que día a día debe resolver. Existen asuntos asociados a la administración del RPM, que siendo advertidos por los órganos de control y vigilancia están siendo trabajados de manera permanente para tomar los correctivos del caso. Sin embargo, es importante reflexionar qué tanto estos problemas hacen parte de la falla estructural o de la configuración del ECI, o si ellos se acompañan con una violación

<sup>7</sup>Ver informes especiales presentados en septiembre y octubre de 2015; IP28, sección 2.4.4, página 37; IP29, sección 2.4.2, página 40.

masiva de derecho *ius fundamentales*. La abstracción de los problemas que presentan las entidades en su administración, en criterio de la administradora, deben tratarse en la esfera que corresponde, sin que lo anterior quiera decir que deba dejarse de lado. Esta entidad que apenas lleva 3 años y cuatro meses de operación y que administra uno de los sistemas más grandes en población del País, requiere en todo caso una comprensión en composición de su estructura y procesos que se asumieron, dado que es uno de los traspasos más grandes en la historia del país.

Finalmente, es importante señalar que el análisis que ha realizado la nueva administradora del RPM es que afrontar una problemática de la envergadura del atraso estructural generado por el extinto ISS fue posible, primero y como se ha dicho antes, sólo por la definitiva intervención constitucional de la naturaleza que se dio por la Sala Novena de Revisión, y segundo, por la administración de la entidad que ha tenido claro que su norte es el acatamiento diligente de las órdenes dictadas en esa intervención por el alto tribunal, órdenes que en el transcurso del ejercicio se han ido dirigiendo objetivamente según las circunstancias que la administradora ha evidenciado y su paulatino cumplimiento que en algunos casos han llevado tiempos razonables en implementarse.

Para llegar al punto que se presenta a continuación, la institución ha tomado todas las medidas de choque y gerenciales que se tenían a mano con el compromiso del Gobierno Nacional y la Junta Directiva de la administradora, en conjunto con el acompañamiento de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General de la República, de la Superintendencia Financiera y el apoyo del Consejo Superior de la Judicatura. A todas estas instituciones y a la H. Corte Constitucional, Colpensiones ofrece un alto agradecimiento.

## 2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales

### 2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento

En la presente sección se reporta el estado de avance de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas ante Colpensiones desde el inicio de su operación. No obstante, para mayor claridad en esta introducción se reporta el acumulado histórico de solicitudes recibidas y resueltas por la entidad incluyendo la represa del ISS<sup>8</sup>.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que, desde octubre de 2012 hasta el 29 de febrero de 2016, Colpensiones ha recibido 1.479.315 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS y 1.132.307 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.424.392: 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 1.077.384 del día a día. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 1)

**Capítulo 2.1 - Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de reconocimiento - Corte a 29 a febrero de 2016**

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	1.132.307	1.077.384	40.688	14.235
<b>Total</b>	<b>1.479.315</b>	<b>1.424.392</b>	<b>40.688</b>	<b>14.235</b>

Adicional a las 1.424.392 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 432.216 trámites adicionales que corresponden a 154.403 tutelas de reconocimiento, 135.634 sentencias, 56.540 ajustes por calidad y 85.639 apelaciones para un total de 1.856.608 trámites de reconocimiento atendidos a la fecha.

Ahora bien, en cumplimiento de lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en el Auto 259/14 y el Auto de Pruebas del 12 de septiembre de 2014, a partir del IP15 se reportan los avances en la atención de las solicitudes de reconocimiento radicadas ante Colpensiones. La información fue reorganizada separando las solicitudes pensionales (invalidez, sobrevivientes, vejez) de los otros tipos de solicitudes (auxilios funerarios e indemnizaciones) y, por otra parte, separando las solicitudes de primera vez, de los recursos y las reliquidaciones.

En el Cuadro 2 de la presente sección se informan los avances de las solicitudes radicadas en Colpensiones, desagregadas por tipo de solicitud, evidenciándose que, del total de solicitudes recibidas, 359.368 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 346.236 y quedan pendientes 13.132. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 307.457, de las cuales se han resuelto 288.554 y quedan pendientes 18.903.

<sup>8</sup> Es importante precisar que las cifras totales de las decisiones de prestaciones económicas que Colpensiones ha proferido desde su entrada en operación, tanto de la represa ISS como de día a día, se pueden consultar en el Anexo 1 Resultados de Indicadores, del presente informe.

Y por último, se observa que se han radicado 465.482 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 442.594 y quedan por atender 22.888 (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2). En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: del 1.132.307 de solicitudes radicadas en Colpensiones el 31,74% corresponde a solicitudes pensionales, el 27,15% a otras solicitudes como auxilios funerarios e indemnizaciones y el 41,11% a recursos y reliquidaciones.

Ahora bien, con respecto al 1.077.384 solicitudes resueltas de día a día, se han decidido mediante acto administrativo 993.181, de las cuales 537.972 conceden la prestación (54,17%) mientras que 455.209 (45,83%)<sup>9</sup> la niegan. Por su parte, 48.211 casos han sido gestionados y 35.992 cerrados.

**Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 29 de febrero de 2016**  
Distribución según tipo de solicitud día a día

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>359.368</b>	<b>31,74%</b>	<b>346.236</b>	<b>32,14%</b>	<b>13.132</b>	<b>23,91%</b>
Pensión de invalidez	26.516	2,34%	24.602	2,28%	1.914	3,48%
Pensión de sobrevivientes	74.904	6,62%	70.870	6,58%	4.034	7,34%
Pensión de Vejez	257.948	22,78%	250.764	23,28%	7.184	13,08%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>307.457</b>	<b>27,15%</b>	<b>288.554</b>	<b>26,78%</b>	<b>18.903</b>	<b>34,42%</b>
Auxilios funerarios	64.890	5,73%	62.719	5,82%	2.171	3,95%
Indemnizaciones	242.567	21,42%	225.835	20,96%	16.732	30,46%
<b>Recursos y reliquidaciones</b>	<b>465.482</b>	<b>41,11%</b>	<b>442.594</b>	<b>41,08%</b>	<b>22.888</b>	<b>41,67%</b>
Recursos	200.425	17,70%	191.461	17,77%	8.964	16,32%
Reliquidaciones	265.057	23,41%	251.133	23,31%	13.924	25,35%
<b>Total</b>	<b>1.132.307</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.077.384</b>	<b>100,00%</b>	<b>54.923</b>	<b>100,00%</b>

Es importante aclarar que los casos gestionados corresponden a 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.

Con respecto a la información solicitada por la H. Corte en el fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, se informa que la misma se encuentra contenida en el presente informe en los siguientes capítulos:

- Causas de negación de las prestaciones pensionales: Sección 2.2 que muestra la información del día a día de Colpensiones.
- Información sobre el acumulado de actos administrativos pendientes de notificación: Capítulo 7.1.

<sup>9</sup>Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 48.211 gestionados ni los 35.992 cerrados.

- Información sobre las pensiones reconocidas que no han sido objeto de pago: sección 6.3.
- Causas del cambio de sentido de los actos administrativos de reconocimiento de las prestaciones pensionales: Capítulo 2.2 que muestra la información del día a día Colpensiones.

## 2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas en Colpensiones

### 2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones

En esta sección se presenta a la H. Corte las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0), así como las solicitudes decididas desde la entrada en operación hasta el 29 de febrero de 2016.

Atendiendo a lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta noviembre de 2015 y la gestión de los últimos tres meses. De igual forma, en primera instancia se presenta la información correspondiente a las solicitudes radicadas y posteriormente a las atendidas, clasificándolas entre las que se atendieron dentro de término y fuera de término.

Al respecto se informa que a 29 de febrero de 2016 se han radicado en Colpensiones 660.751<sup>10</sup> solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 346.753 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 313.998 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas. (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 1)

### Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones - Corte a 29 de febrero de 2016

Tipo de Solicitud	Acumulado a Noviembre 2015	dic-15	ene-16	feb-16	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>333.717</b>	<b>4.080</b>	<b>4.163</b>	<b>4.793</b>	<b>346.753</b>	<b>52,48%</b>
Pensión de invalidez	24.412	421	508	533	25.874	3,92%
Pensión de sobrevivientes	67.555	1.631	1.735	2.018	72.939	11,04%
Pensión de Vejez	241.750	2.028	1.920	2.242	247.940	37,52%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>291.203</b>	<b>5.614</b>	<b>7.619</b>	<b>9.562</b>	<b>313.998</b>	<b>47,52%</b>
Auxilios funerarios	60.194	1.562	1.667	1.711	65.134	9,86%
Indemnizaciones	231.009	4.052	5.952	7.851	248.864	37,66%
<b>Total</b>	<b>624.920</b>	<b>9.694</b>	<b>11.782</b>	<b>14.355</b>	<b>660.751</b>	<b>100%</b>

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 634.790 al 29 de febrero de 2016, 346.236 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 288.554 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 2 - Panel A)

<sup>10</sup>Esta información corresponde a solicitudes realizadas por el módulo de radicación en los puntos de atención al ciudadano (PAC) y no tiene en cuenta las solicitudes que ingresaron por trámites diferentes a reconocimiento.

En el panel B del cuadro 2 de esta sección se presentan las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad, contestadas en término y fuera de término, por tipo de prestación. Al respecto se observa que, en febrero de 2016, Colpensiones resolvió 12.165 solicitudes de primera vez (teniendo en cuenta 565 casos cerrados). (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 2)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad contestadas por Colpensiones por tipo de prestación – 29 de febrero de 2016**

**Panel A. Solicitudes pensionales y otras solicitudes contestadas**

	Acumulado a Noviembre 2015	dic-15	ene-16	feb-16	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>328.173</b>	<b>8.021</b>	<b>4.471</b>	<b>5.571</b>	<b>346.236</b>	<b>54,54%</b>
Pensión de invalidez	22.600	1.228	300	474	24.602	3,88%
Pensión de sobrevivientes	64.406	2.209	1.754	2.501	70.870	11,16%
Pensión de Vejez	241.167	4.584	2.417	2.596	250.764	39,50%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>268.838</b>	<b>4.748</b>	<b>8.374</b>	<b>6.594</b>	<b>288.554</b>	<b>45,46%</b>
Auxilios funerarios	57.300	689	2.613	2.117	62.719	9,88%
Indemnizaciones	211.538	4.059	5.761	4.477	225.835	35,58%
<b>Total</b>	<b>597.011</b>	<b>12.769</b>	<b>12.845</b>	<b>12.165</b>	<b>634.790</b>	<b>100%</b>

**Panel B. Solicitudes contestadas por prestación y término<sup>11</sup>**

Tipo de Solicitud	Acumulado a Noviembre 2015		dic-15		ene-16		feb-16		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>133.406</b>	<b>185.961</b>	<b>4.205</b>	<b>3.235</b>	<b>1.604</b>	<b>2.492</b>	<b>2.872</b>	<b>2.174</b>	<b>142.087</b>	<b>193.862</b>	<b>42,29%</b>	<b>57,71%</b>
Pensión de invalidez	7.791	14.056	906	280	94	185	296	148	9.087	14.669	38,25%	61,75%
Pensión de sobrevivientes	5.091	56.690	631	1.403	612	1.074	1.237	1.132	7.571	60.299	11,16%	88,84%
Pensión de Vejez	120.524	115.215	2.668	1.552	898	1.233	1.339	894	125.429	118.894	51,34%	48,66%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>148.469</b>	<b>118.391</b>	<b>3.390</b>	<b>1.293</b>	<b>3.455</b>	<b>4.891</b>	<b>4.947</b>	<b>1.607</b>	<b>160.261</b>	<b>126.182</b>	<b>55,95%</b>	<b>44,05%</b>
Auxilios funerarios	8.916	47.764	424	236	1.059	1.549	1.663	443	12.062	49.992	19,44%	80,56%
Indemnizaciones	139.553	70.627	2.966	1.057	2.396	3.342	3.284	1.164	148.199	76.190	66,05%	33,95%
<b>Total</b>	<b>281.875</b>	<b>304.352</b>	<b>7.595</b>	<b>4.528</b>	<b>5.059</b>	<b>7.383</b>	<b>7.819</b>	<b>3.781</b>	<b>302.348</b>	<b>320.044</b>	<b>48,58%</b>	<b>51,42%</b>

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento de febrero de 2016, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 7.391 casos; sentencias cuya producción fue de 7.253<sup>12</sup> casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 8.668 casos y apelaciones 3.549.

<sup>11</sup>Esta clasificación (contestadas en término y fuera de término) no tiene en cuenta los 12.398 casos cerrados de solicitudes pensionales y de otras solicitudes.

<sup>12</sup>Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (3.434) y de procesos ejecutivos y reprocesos.

Por otra parte, con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los Autos 320/13 y 259/14, en el Cuadro 3 de esta sección se presenta la desagregación mensual del sentido de la decisión de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad atendidas por Colpensiones, clasificando las decisiones que conceden y las que niegan una prestación, así como las causales de negación.

En dicho cuadro se muestra un total de 412.439 decisiones favorables, 209.953 casos negados que, sumados a las 12.398 solicitudes cerradas, da el total de 634.790 solicitudes resueltas. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3, Panel A y Panel B)

En relación con la orden impartida por la H. Corte en los numerales i y iv del fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, también se informa sobre las causales de negación de las decisiones, las cuales únicamente aplican para las decisiones de primera vez, ya que ésta es la información que se encuentra disponible en el liquidador automático de la entidad a partir de la tipificación efectuada. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 3, Panel C)

Por su parte, para dar respuesta a la orden impartida por la H. Corte en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, en cada panel del cuadro 3 se incluye la información sobre la participación porcentual por tipo de riesgo, de acuerdo con el sentido de la decisión y a las causales de negación de una prestación pensional de primera vez. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 3. Sentido de la decisión<sup>13</sup> de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 29 de febrero de 2016<sup>14</sup>**

**Panel A. Decisiones que conceden una prestación**

Tipo de Solicitud	Acumulado a Noviembre 2015	dic-15	ene-16	feb-16	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>167.955</b>	<b>3.720</b>	<b>2.073</b>	<b>3.004</b>	<b>176.752</b>	<b>52,61%</b>
Pensión de invalidez	14.353	919	184	335	15.791	66,47%
Pensión de sobrevivientes	38.925	1.464	1.172	1.818	43.379	63,91%
Pensión de Vejez	114.677	1.337	717	851	117.582	48,13%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>219.358</b>	<b>3.927</b>	<b>7.036</b>	<b>5.366</b>	<b>235.687</b>	<b>82,28%</b>
Auxilios funerarios	42.019	320	1.856	1.303	45.498	73,32%
Indemnizaciones	177.339	3.607	5.180	4.063	190.189	84,76%
<b>Total</b>	<b>387.313</b>	<b>7.647</b>	<b>9.109</b>	<b>8.370</b>	<b>412.439</b>	<b>66,27%</b>

<sup>13</sup>Para realizar la clasificación de decisión concedidas y negadas se tienen en cuenta los actos administrativos proferidos y los gestionados, se excluyen los cerrados, toda vez que a estos últimos no se les puede clasificar entre concede o niega.

<sup>14</sup> Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario aclarar el procedimiento de clasificación entre decisiones concedidas y negadas que se realiza de acuerdo con los estados que emite el liquidador, para luego realizar una homologación con la que se determina que solicitudes quedan con estado Concede y cuales con estado Niega; así las decisiones se clasifican de la siguiente forma:

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

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

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

### Panel B. Decisiones que niegan una prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Noviembre 2015	dic- 15	ene-16	feb-16	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>151.412</b>	<b>3.720</b>	<b>2.023</b>	<b>2.042</b>	<b>159.197</b>	<b>47,39%</b>
Pensión de invalidez	7.494	267	95	109	7.965	33,53%
Pensión de sobrevivientes	22.856	570	514	551	24.491	36,09%
Pensión de Vejez	121.062	2.883	1.414	1.382	126.741	51,87%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>47.502</b>	<b>756</b>	<b>1.310</b>	<b>1.188</b>	<b>50.756</b>	<b>17,72%</b>
Auxilios funerarios	14.661	340	752	803	16.556	26,68%
Indemnizaciones	32.841	416	558	385	34.200	15,24%
<b>Total</b>	<b>198.914</b>	<b>4.476</b>	<b>3.333</b>	<b>3.230</b>	<b>209.953</b>	<b>33,73%</b>

### Panel C. Causales de negación por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)<sup>15</sup>

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	144	52		55	251	0,12%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		62	1	784	847	0,42%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud	5		212		217	0,11%
Niega incompatibilidad	655	3.270	1.603	3.868	9.396	4,66%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.011	27	35	1.021	2.094	1,04%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		132		134	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	16	27	1.251	3.542	4.836	2,40%
No cumple el tiempo requerido por la norma	6.507	18.884	128.472	22.246	176.109	87,25%
Por competencia	3	21	1.807	745	2.576	1,28%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	41	3	4.083	4.128	2,05%
Se niega por falta de completitud documental	10	40	364	21	435	0,22%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	591	605	0,30%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			8		8	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			19	186	205	0,10%
Auxilio funerario de afiliado				1	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>8.354</b>	<b>22.437</b>	<b>133.908</b>	<b>37.143</b>	<b>201.842</b>	<b>100,00%</b>
<b>% Total</b>	<b>4,14%</b>	<b>11,12%</b>	<b>66,34%</b>	<b>18,40%</b>	<b>100,00%</b>	

<sup>15</sup> El cálculo se hace sobre una población de 201.842 decisiones que niegan la prestación de un total de 209.953; es decir, el 96,1% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de negación descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 8.111 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.

Es importante mencionar que las hipótesis de los motivos por los cuales se abstiene de incluir semanas en la historia laboral del afiliado al resolver las peticiones prestacionales, requeridas por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15<sup>16</sup>.

#### 2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones

A continuación, se presenta la información del total de recursos interpuestos por los ciudadanos sobre las decisiones de primera vez resueltas por Colpensiones, o decisiones del ISS que generaron un recurso administrativo sin resolver. En el cuadro 4 se reportan las reliquidaciones y los recursos radicados ante Colpensiones desagregados por tipo de riesgo. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 4)

**Capítulo 2.2 - Cuadro 4. Reliquidaciones y recursos administrativos radicados  
Corte a 29 de febrero de 2016**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>152.918</b>	<b>32,85%</b>	<b>144.989</b>	<b>32,76%</b>	<b>7.929</b>	<b>34,64%</b>
Pensión de invalidez	7.483	1,61%	7.089	1,60%	394	1,72%
Pensión de sobrevivientes	24.864	5,34%	23.278	5,26%	1.586	6,93%
Pensión de Vejez	120.571	25,90%	114.622	25,90%	5.949	25,99%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>23.913</b>	<b>5,14%</b>	<b>22.878</b>	<b>5,17%</b>	<b>1.035</b>	<b>4,52%</b>
Auxilios funerarios	9.975	2,14%	9.523	2,15%	452	1,97%
Indemnizaciones	13.938	2,99%	13.355	3,02%	583	2,55%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>265.057</b>	<b>56,94%</b>	<b>251.133</b>	<b>56,74%</b>	<b>13.924</b>	<b>60,84%</b>
Reliquidaciones Nuevo estudio	25.415	5,46%	25.317	5,72%	98	0,43%
Reliquidaciones	239.642	51,48%	225.816	51,02%	13.826	60,41%
<b>Cerrados</b>	<b>23.594</b>	<b>5,07%</b>	<b>23.594</b>	<b>5,33%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>465.482</b>	<b>100%</b>	<b>442.594</b>	<b>100%</b>	<b>22.888</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar, en total se han radicado 465.482 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 29 de febrero de 2016 se han resuelto 442.594 y se encuentran pendientes 22.888, de las cuales el 60,84% corresponden a reliquidaciones, el 34,64% a recursos sobre decisiones pensionales, y el 4,52% a otras solicitudes.

Ahora bien, en el Cuadro 5 de la presente sección se reportan los avances sobre las reliquidaciones y los recursos decididos, que en total asciende a 419.000<sup>17</sup>: 393.683 recursos y 25.317 a reliquidaciones de nuevo estudio. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel A)

<sup>16</sup> Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

<sup>17</sup> El total de recursos resueltos no incluye 23.594 recursos cerrados.

La distribución de los recursos decididos por tipo de riesgo es la siguiente: 114.622 de vejez, 23.278 de sobrevivientes, 7.089 de invalidez, 13.355 de indemnizaciones, y 9.523 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido decididas 225.816. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada hasta noviembre de 2015 y la producción de los últimos tres meses. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel B)

En el panel C se puede observar la distribución de los recursos decididos por tipo de prestación y término. En el caso de las prestaciones pensionales el 14,18% de los casos han sido resueltos a tiempo y el 85,82% fuera de término, en las otras prestaciones el 14,92% de los casos han sido resueltos a tiempo y el 85,08 % fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel C)

### Capítulo 2.2. Cuadro 5. Reliquidaciones y recursos administrativos decididos Corte a 29 de febrero de 2016

#### Panel A. Reliquidaciones y recursos decididos

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado Nov-15	355.310	23.454	378.764
dic-15	11.356	753	12.109
ene-16	11.828	548	12.376
feb-16	15.189	562	15.751
<b>Total decididas</b>	<b>393.683</b>	<b>25.317</b>	<b>419.000</b>

#### Panel B. Recursos administrativos decididos por tipo de prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Noviembre 2015	dic-15	ene-16	feb-16	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>134.249</b>	<b>3.130</b>	<b>3.029</b>	<b>4.581</b>	<b>144.989</b>	<b>36,83%</b>
Pensión de invalidez	6.528	163	165	233	7.089	1,80%
Pensión de sobrevivientes	21.676	458	451	693	23.278	5,91%
Pensión de Vejez	106.045	2.509	2.413	3.655	114.622	29,12%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>20.611</b>	<b>498</b>	<b>730</b>	<b>1.039</b>	<b>22.878</b>	<b>5,81%</b>
Auxilios funerarios	8.064	311	447	701	9.523	2,42%
Indemnizaciones	12.547	187	283	338	13.355	3,39%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>200.450</b>	<b>7.728</b>	<b>8.069</b>	<b>9.569</b>	<b>225.816</b>	<b>57,36%</b>
<b>Total</b>	<b>355.310</b>	<b>11.356</b>	<b>11.828</b>	<b>15.189</b>	<b>393.683</b>	<b>100,00%</b>

### Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a Noviembre 2015		dic-15		ene-16		feb-16		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>34.825</b>	<b>278.414</b>	<b>3.306</b>	<b>7.147</b>	<b>3.424</b>	<b>6.913</b>	<b>7.697</b>	<b>5.527</b>	<b>49.252</b>	<b>298.001</b>	<b>14,18%</b>	<b>85,82%</b>
Pensión de invalidez	2.910	14.169	358	363	272	361	613	223	4.153	15.116	21,55%	78,45%
Pensión de sobrevivientes	3.835	32.861	369	788	319	896	845	831	5.368	35.376	13,17%	86,83%
Pensión de Vejez	28.080	231.384	2.579	5.996	2.833	5.656	6.239	4.473	39.731	247.509	13,83%	86,17%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>4.555</b>	<b>37.516</b>	<b>535</b>	<b>368</b>	<b>391</b>	<b>1.100</b>	<b>1.446</b>	<b>519</b>	<b>6.927</b>	<b>39.503</b>	<b>14,92%</b>	<b>85,08%</b>
Auxilios funerarios	1.248	6.845	231	80	156	295	577	133	2.212	7.353	23,13%	76,87%
Indemnizaciones	3.307	30.671	304	288	235	805	869	386	4.715	32.150	12,79%	87,21%
<b>Total</b>	<b>39.380</b>	<b>315.930</b>	<b>3.841</b>	<b>7.515</b>	<b>3.815</b>	<b>8.013</b>	<b>9.143</b>	<b>6.046</b>	<b>56.179</b>	<b>337.504</b>	<b>14,27%</b>	<b>85,73%</b>

Otro elemento importante de análisis sobre la decisión de los recursos de reposición presentados por los ciudadanos, se refiere a la cantidad de decisiones que cambia el sentido de la decisión inicial, dado que podría ser un indicador de la calidad y apego a los derechos de los ciudadanos con que se está tomado este tipo de decisiones<sup>18</sup>.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han decidido 380.683<sup>19</sup> recursos únicos<sup>20</sup>, de los cuales en 131.459 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (34,53%). (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 6, Panel A)

### Capítulo 2.2. Cuadro 6. Sentido de la decisión de los recursos administrativos Corte a 29 de febrero de 2016

#### Panel A. Recursos administrativos que cambian el sentido de la decisión

Tipo de Solicitud	Acumulado a Noviembre 2015	dic-15	ene-16	feb-16	Total general	Participación sobre el total de decididos
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>36.017</b>	<b>885</b>	<b>940</b>	<b>1.272</b>	<b>39.114</b>	<b>28,16%</b>
Pensión de invalidez	1.761	34	49	68	1.912	28,81%
Pensión de sobrevivientes	7.208	85	99	149	7.541	33,62%
Pensión de Vejez	27.048	766	792	1.055	29.661	27,00%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>8.800</b>	<b>221</b>	<b>352</b>	<b>455</b>	<b>9.828</b>	<b>43,70%</b>
Auxilios funerarios	4.221	146	234	321	4.922	52,21%
Indemnizaciones	4.579	75	118	134	4.906	37,56%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>74.880</b>	<b>2.476</b>	<b>2.515</b>	<b>2.646</b>	<b>82.517</b>	<b>37,63%</b>
<b>Total</b>	<b>119.697</b>	<b>3.582</b>	<b>3.807</b>	<b>4.373</b>	<b>131.459</b>	<b>34,53%</b>

<sup>18</sup> No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

<sup>19</sup> Esta cifra incluye 380.219 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

<sup>20</sup> Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo más de un recurso para un mismo trámite.

### Panel B. Recursos administrativos que confirman el sentido de la decisión

Tipo de Solicitud	Acumulado a Noviembre 2015	dic-15	ene-16	feb-16	Total general	Participación sobre el total de decididos
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>92.285</b>	<b>2.204</b>	<b>2.067</b>	<b>3.246</b>	<b>99.802</b>	<b>71,84%</b>
Pensión de invalidez	4.316	128	116	164	4.724	71,19%
Pensión de sobrevivientes	13.682	354	340	516	14.892	66,38%
Pensión de Vejez	74.287	1.722	1.611	2.566	80.186	73,00%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>11.431</b>	<b>276</b>	<b>373</b>	<b>582</b>	<b>12.662</b>	<b>56,30%</b>
Auxilios funerarios	3.753	165	209	379	4.506	47,79%
Indemnizaciones	7.678	111	164	203	8.156	62,44%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>119.216</b>	<b>5.202</b>	<b>5.511</b>	<b>6.831</b>	<b>136.760</b>	<b>62,37%</b>
<b>Total</b>	<b>222.932</b>	<b>7.682</b>	<b>7.951</b>	<b>10.659</b>	<b>249.224</b>	<b>65,47%</b>

Para el caso de la tipificación de las causales de cambio de decisión de los recursos administrativos, de acuerdo con la solicitud realizada por la H. Corte en los numerales i y iv del fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013 y en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, en el presente informe se muestra la información relacionada con la clasificación de los causales de cambio de decisión de los recursos por tipo de prestación, correspondientes al mes de febrero de 2016, conforme a lo anunciado en el IP9<sup>21</sup>. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

### Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema	1		2		62	65	3,50%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			31			31	1,67%
Aportó las pruebas faltantes	141	61	63	42	98	405	21,81%
Aumentó de semanas	5	82	11	6	282	386	20,79%
Cambia fecha de causación	1		13	1	32	47	2,53%
Cambio de IBL	1	6	5	2	179	193	10,39%
Tiene la edad requerida	59	78	69	31	487	724	38,99%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez		1	5			6	0,32%
<b>Total general</b>	<b>208</b>	<b>228</b>	<b>199</b>	<b>82</b>	<b>1.140</b>	<b>1.857</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>11,20%</b>	<b>12,28%</b>	<b>10,72%</b>	<b>4,42%</b>	<b>61,39%</b>	<b>100,00%</b>	

Es necesario señalar que las hipótesis sobre el cambio de decisión al resolver un recurso administrativo por la causal de “aumento de semanas”, requeridas por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

<sup>22</sup> Ver IP15, sección 2.2, página 22.

Después de revisar la funcionalidad creada para identificar las causas por las cuales hay cambios de decisión a solicitudes recurridas, se encontró que la diferencia entre el número total de los recursos que cambian la decisión y los que cuentan con causales identificadas, se debe a que la funcionalidad para marcar la causa por la cual un recurso modifica la decisión inicial solo está disponible para los casos que han sido decididos por la instancia de recurso. Por lo anterior, aquellos casos que fueron marcados por el ciudadano en el formulario como recurso de solicitud de prestaciones económicas y que el analista a la hora de decidir el expediente identifica que pertenece a otra instancia (Ordinaria, Fallo judicial, sentencia, etc.), se deciden por la instancia correcta, y por lo tanto no quedan marcados con la causa del cambio de decisión.

### 2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver

De acuerdo a lo establecido en la decisión octava numeral 129 del Auto 259 de 2014, el plazo de respuesta para las peticiones prestacionales de pensión o indemnización sustitutiva de la pensión de las personas que padecen enfermedades catastróficas o de alto costo o las que tengan una edad igual o superior a 70 años, debe ser el establecido en el artículo 1 de la ley 717 de 2001, es decir, dos (2) meses después de radicada la solicitud por el peticionario; este ajuste genera aumento en el número de trámites fuera de término pendientes por resolver.

Del total de 1.077.384 solicitudes resueltas 373.653 se encontraban en término y 667.739 fuera de término<sup>23</sup>. Para el caso de las 54.923 solicitudes pendientes por resolver, 40.688 se encuentran dentro del término y 14.235 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver  
Corte a 29 de febrero de 2016**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas					Pendientes por resolver					
			Total Resueltas	% total resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Reconocimiento de Prestaciones	359.368	31,74%	346.236	32,14%	142.975	192.974	10.287	13.132	23,91%	10.286	25,28%	2.846	19,99%
Pensión de invalidez	26.516	2,34%	24.602	2,28%	9.178	14.578	846	1.914	3,48%	1.634	4,02%	280	1,97%
Pensión de sobrevivientes	74.904	6,62%	70.870	6,58%	8.033	59.837	3.000	4.034	7,34%	3.093	7,60%	941	6,61%
Pensión de Vejez	257.948	22,78%	250.764	23,28%	125.764	118.559	6.441	7.184	13,08%	5.559	13,66%	1.625	11,42%
Otras solicitudes	307.457	27,15%	288.554	26,78%	161.697	124.746	2.111	18.903	34,42%	16.677	40,99%	2.226	15,64%
Auxilios funerarios	64.890	5,73%	62.719	5,82%	12.552	49.502	665	2.171	3,95%	1.981	4,87%	190	1,33%
Indemnizaciones	242.567	21,42%	225.835	20,96%	149.145	75.244	1.446	16.732	30,46%	14.696	36,12%	2.036	14,30%
Recursos y reliquidaciones	465.482	41,11%	442.594	41,08%	68.981	350.019	23.594	22.888	41,67%	13.725	33,73%	9.163	64,37%
Recursos	200.425	17,70%	191.461	17,77%	33.197	134.670	23.594	8.964	16,32%	5.404	13,28%	3.560	25,01%
Reliquidaciones	265.057	23,41%	251.133	23,31%	35.784	215.349	0	13.924	25,35%	8.321	20,45%	5.603	39,36%
<b>Total</b>	<b>1.132.307</b>	<b>100%</b>	<b>1.077.384</b>	<b>100%</b>	<b>373.653</b>	<b>667.739</b>	<b>35.992</b>	<b>54.923</b>	<b>100%</b>	<b>40.688</b>	<b>100%</b>	<b>14.235</b>	<b>100%</b>

<sup>23</sup> En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 35.992 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

El Cuadro 9 (Panel A y Panel B) por su parte presenta el total de trámites de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, se encuentran 14.235 trámites fuera de término, de los cuales el 39,36% corresponde a reliquidaciones, el 25,01% a recursos y el 35,63 % a decisiones de primera vez.

A partir del IP16 se presentan las cifras de los trámites radicados que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento, separando aquellas solicitudes de reconocimiento que para su solución es necesario dar cumplimiento a una sentencia, dado que estas tienen un procedimiento diferente para la respuesta.

### Capítulo 2.2 – Cuadro 9. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 29 de febrero de 2016

#### Panel A. Trámites fuera de término sin incluir los casos que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia

Trámites vencidos	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
1 mes	239	586	932	167	1.617	1.396	2.321	7.258
2 meses	10	78	141	11	275	265	537	1.317
3 meses	1	57	70	2	62	139	276	607
4 meses	6	29	56	3	33	85	186	398
5 meses	3	33	52	2	17	81	164	352
6 meses	-	18	33	-	7	67	114	239
7 meses	2	13	30	1	7	59	78	190
8 meses	3	11	26	-	-	34	68	142
9 meses	1	8	28	-	7	30	55	129
10 meses	2	3	55	4	2	20	33	119
11 meses	1	2	30	-	-	12	24	69
12 meses	1	3	26	-	-	12	13	55
13 meses	1	2	20	-	-	8	17	48
14 meses	1	1	20	-	1	1	3	27
15 meses	-	-	16	-	-	1	3	20
16 meses	-	1	11	-	-	5	2	19
17 meses	-	1	6	-	-	11	1	19
18 meses	-	-	6	-	-	3	-	9
19 meses	-	1	1	-	-	3	2	7
20 meses	-	-	5	-	-	3	3	11
21 meses	-	-	-	-	-	6	3	9
22 meses	-	-	2	-	-	-	1	3
23 meses	-	1	-	-	-	-	1	2
24 meses	-	-	-	-	-	-	1	1
26 meses	-	-	1	-	-	-	-	1
29 meses	-	-	-	-	-	1	-	1
33 meses	-	-	-	-	-	1	-	1
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>848</b>	<b>1.567</b>	<b>190</b>	<b>2.028</b>	<b>2.243</b>	<b>3.906</b>	<b>11.053</b>

VILLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

**Panel B. Trámites fuera de término por mes de vencimiento que tiene pendiente el cumplimiento de una sentencia**

Trámites vencidos	Solicitudes pensionales			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
1 mes	1	11	4		3	293	349	661
2 meses	1	7	4		-	129	192	333
3 meses	-	7	7		1	51	85	151
4 meses	-	6	3		-	38	65	112
5 meses	-	8	4		1	48	93	154
6 meses	-	5	2		1	39	72	119
7 meses	-	4	8		-	41	71	124
8 meses	1	4	-		1	45	77	128
9 meses	-	4	2		-	39	72	117
10 meses	1	7	4		-	52	65	129
11 meses	-	3	5		1	28	42	79
12 meses	1	2	-		-	26	29	58
13 meses	1	4	4		-	29	35	73
14 meses	-	2	1		-	17	33	53
15 meses	1	3	1		-	24	37	66
16 meses	-	2	-		-	47	42	91
17 meses	1	2	3		-	38	40	84
18 meses	-	2	3		-	24	32	61
19 meses	-	1	-		-	33	33	67
20 meses	-	2	-		-	34	30	66
21 meses	-	-	-		-	38	36	74
22 meses	-	-	1		-	54	39	94
23 meses	-	1	1		-	28	21	51
24 meses	-	1	1		-	31	21	54
25 meses	1	-	-		-	13	22	36
26 meses	-	-	-		-	17	16	33
27 meses	-	-	-		-	20	11	31
28 meses	-	1	-		-	8	3	12
29 meses	-	-	-		-	15	13	28
30 meses	-	1	-		-	5	2	8
31 meses	-	-	-		-	2	2	4
32 meses	-	2	-		-	4	3	9
33 meses	-	1	-		-	1	2	4
34 meses	-	-	-		-	3	5	8
35 meses	-	-	-		-	2	6	8
36 meses	-	-	-		-	1	1	2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>93</b>	<b>58</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1.317</b>	<b>1.697</b>	<b>3.182</b>

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que están pendientes de decisión, es decir 22.793<sup>24</sup>. Estos pendientes se dividen en: (i) 12.786 recursos contra decisión que concede prestación (Panel A), (ii) 2.482 contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel B), (iii) 6.755 contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias (Panel C), y (iv) 770 contra decisión que niega prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel D). En un 67% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 33% sobre la decisión que ha negado la prestación. Ahora por tipo de riesgo, el 75,67% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 24,33% a los demás riesgos. (Capítulo 2. Cuadro 10).

### Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Distribución de recursos pendientes de decisión por tipo de riesgo Corte a 29 de febrero de 2016

#### Panel A. Contra decisión que concede prestación pensional excluyendo los pendientes de cumplimiento de sentencia

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
<b>En Término</b>	<b>452</b>	<b>142</b>	<b>7.720</b>	<b>715</b>	<b>12</b>	<b>9.041</b>	<b>70,71%</b>
1 mes	74	47	2.020	137	3	2.281	17,84%
2 meses	10	4	442	29	1	486	3,80%
3 meses	4	4	248	12	-	268	2,10%
4 meses	5	3	145	8	-	161	1,26%
5 meses	6	1	119	9	-	135	1,06%
6 meses	1	2	90	8	-	101	0,79%
7 meses	3	3	79	8	-	93	0,73%
8 meses	1	4	52	4	-	61	0,48%
9 meses	1	1	49	-	-	51	0,40%
10 meses	-	-	33	-	-	33	0,26%
11 meses	-	-	23	1	-	24	0,19%
12 meses	-	2	11	3	-	16	0,13%
13 meses	-	1	14	-	-	15	0,12%
14 meses	-	-	2	-	-	2	0,02%
15 meses	-	-	2	-	-	2	0,02%
16 meses	-	-	2	-	-	2	0,02%
17 meses	-	-	4	-	-	4	0,03%
19 meses	-	-	2	-	-	2	0,02%
20 meses	-	-	2	-	-	2	0,02%
21 meses	-	-	2	-	-	2	0,02%
22 meses	-	-	1	-	-	1	0,01%
23 meses	-	-	1	-	-	1	0,01%
29 meses	-	-	1	-	-	1	0,01%
33 meses	-	-	1	-	-	1	0,01%
<b>Total vencidos</b>	<b>105</b>	<b>72</b>	<b>3.345</b>	<b>219</b>	<b>4</b>	<b>3.745</b>	<b>29,29%</b>
<b>Total</b>	<b>557</b>	<b>214</b>	<b>11.065</b>	<b>934</b>	<b>16</b>	<b>12.786</b>	<b>100,00%</b>
<b>% total</b>	<b>4,36%</b>	<b>1,67%</b>	<b>86,54%</b>	<b>7,30%</b>	<b>0,13%</b>	<b>100,00%</b>	

<sup>24</sup>Las 13.924 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 34, Invalidez 2, Vejez 59 y Recursos 13.829. Así, el total de 22.793 recursos pendientes es resultado de la suma de 8.964 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 13.829 antes explicados.

**Panel B. Contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia<sup>25</sup>**

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
<b>En Término</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>163</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>187</b>	<b>7,53%</b>
1 mes	15	30	458	11	-	514	20,71%
2 meses	6	22	211	6	-	245	9,87%
3 meses	4	7	85	2	1	99	3,99%
4 meses	1	8	60	4	-	73	2,94%
5 meses	3	11	96	-	1	111	4,47%
6 meses	3	12	70	-	-	85	3,42%
7 meses	1	10	75	1	-	87	3,51%
8 meses	1	8	80	1	-	90	3,63%
9 meses	2	6	69	1	-	78	3,14%
10 meses	4	10	75	-	-	89	3,59%
11 meses	1	4	52	2	-	59	2,38%
12 meses	-	4	36	1	-	41	1,65%
13 meses	1	7	40	1	-	49	1,97%
14 meses	1	1	32	3	-	37	1,49%
15 meses	3	5	39	-	-	47	1,89%
16 meses	2	10	47	1	1	61	2,46%
17 meses	1	5	53	-	1	60	2,42%
18 meses	2	3	42	-	-	47	1,89%
19 meses	2	2	37	3	-	44	1,77%
20 meses	-	5	40	-	1	46	1,85%
21 meses	2	4	44	1	-	51	2,05%
22 meses	2	17	46	-	-	65	2,62%
23 meses	-	1	36	-	-	37	1,49%
24 meses	1	4	37	-	-	42	1,69%
25 meses	2	-	26	-	-	28	1,13%
26 meses	1	1	23	-	-	25	1,01%
27 meses	1	-	20	-	-	21	0,85%
28 meses	-	1	9	-	-	10	0,40%
29 meses	2	-	23	-	-	25	1,01%
30 meses	-	1	3	-	-	4	0,16%
31 meses	-	-	3	-	-	3	0,12%
32 meses	-	-	7	-	-	7	0,28%
33 meses	-	-	2	-	-	2	0,08%
34 meses	1	1	4	-	-	6	0,24%
35 meses	-	-	5	-	-	5	0,20%
36 meses	-	-	2	-	-	2	0,08%
<b>Total vencidos</b>	<b>65</b>	<b>200</b>	<b>1.987</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>2.295</b>	<b>92,47%</b>
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>215</b>	<b>2.150</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>2.482</b>	<b>100,00%</b>
<b>% total</b>	<b>2,90%</b>	<b>8,66%</b>	<b>86,62%</b>	<b>1,61%</b>	<b>0,20%</b>	<b>100,00%</b>	

<sup>25</sup> En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

**Panel C. Contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo los pendientes de cumplimiento de sentencia**

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
<b>En Término</b>	<b>136</b>	<b>1.400</b>	<b>2.292</b>	<b>199</b>	<b>353</b>	<b>4.380</b>	<b>64,84%</b>
1 mes	22	372	948	21	49	1.412	20,90%
2 meses	6	72	216	6	12	312	4,62%
3 meses	6	44	96	0	1	147	2,18%
4 meses	2	43	60	2	2	109	1,61%
5 meses	0	33	76	0	1	110	1,63%
6 meses	0	32	44	2	2	80	1,18%
7 meses	0	21	21	0	2	44	0,65%
8 meses	1	13	26	1	0	41	0,61%
9 meses	2	7	24	1	0	34	0,50%
10 meses	0	5	14	1	0	20	0,30%
11 meses	0	3	9	0	0	12	0,18%
12 meses	0	2	6	1	0	9	0,13%
13 meses	0	1	9	0	0	10	0,15%
14 meses	0	1	1	0	0	2	0,03%
15 meses	0	0	2	0	0	2	0,03%
16 meses	0	3	2	0	0	5	0,07%
17 meses	0	0	8	0	0	8	0,12%
18 meses	0	0	3	0	0	3	0,04%
19 meses	0	0	3	0	0	3	0,04%
20 meses	0	2	2	0	0	4	0,06%
21 meses	0	1	6	0	0	7	0,10%
24 meses	0	0	1	0	0	1	0,01%
<b>Total vencidos</b>	<b>39</b>	<b>655</b>	<b>1577</b>	<b>35</b>	<b>69</b>	<b>2.375</b>	<b>35,16%</b>
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>2.055</b>	<b>3.869</b>	<b>234</b>	<b>422</b>	<b>6.755</b>	<b>100%</b>
<b>% total</b>	<b>2,59%</b>	<b>30,42%</b>	<b>57,28%</b>	<b>3,46%</b>	<b>6,25%</b>	<b>100,00%</b>	

**Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia<sup>26</sup>**

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
<b>En Término</b>	<b>2</b>	<b>42</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>54</b>	<b>7,01%</b>
1 mes	2	94	26	2	3	127	16,49%
2 meses	2	60	13	0	1	76	9,87%
3 meses	0	28	8	1	0	37	4,81%
4 meses	0	25	5	0	0	30	3,90%
5 meses	0	24	4	1	1	30	3,90%
6 meses	1	18	6	0	1	26	3,38%
7 meses	0	21	4	0	0	25	3,25%
8 meses	0	26	4	0	0	30	3,90%
9 meses	2	18	12	0	1	33	4,29%
10 meses	0	20	8	0	0	28	3,64%
11 meses	0	8	3	0	0	11	1,43%
12 meses	0	8	6	0	0	14	1,82%
13 meses	0	11	4	0	0	15	1,95%
14 meses	0	9	4	0	0	13	1,69%
15 meses	0	12	1	0	1	14	1,82%
16 meses	0	23	5	0	0	28	3,64%
17 meses	1	15	1	1	0	18	2,34%
18 meses	0	8	1	0	0	9	1,17%
19 meses	0	17	4	1	0	22	2,86%
20 meses	0	14	3	0	1	18	2,34%
21 meses	0	21	2	0	0	23	2,99%
22 meses	0	17	11	0	0	28	3,64%
23 meses	0	7	5	0	0	12	1,56%
24 meses	0	7	3	0	0	10	1,30%
25 meses	0	6	1	0	0	7	0,91%
26 meses	1	4	3	0	0	8	1,04%
27 meses	0	7	3	0	0	10	1,30%
28 meses	0	0	1	0	0	1	0,13%
29 meses	0	3	0	0	0	3	0,39%
30 meses	0	2	1	0	0	3	0,39%
31 meses	0	0	1	0	0	1	0,13%
33 meses	0	0	1	0	0	1	0,13%
34 meses	0	2	0	0	0	2	0,26%
35 meses	0	1	2	0	0	3	0,39%
<b>Total vencidos</b>	<b>9</b>	<b>536</b>	<b>156</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>716</b>	<b>92,99%</b>
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>578</b>	<b>164</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>
<b>% total</b>	<b>1,43%</b>	<b>75,06%</b>	<b>21,30%</b>	<b>1,04%</b>	<b>1,17%</b>	<b>100,00%</b>	

<sup>26</sup> En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

Con el fin de atender el requerimiento de la H. Corte notificado en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, se incluye la información sobre las solicitudes y recursos pendientes fuera de término, al corte del mes de diciembre 2015, enero 2016 y febrero 2016. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Ahora bien, a 29 de febrero de 2016 las solicitudes de reconocimiento vencidas suman 14.235, es decir 2.029 trámites menos frente al mes de enero 2016; y de éstos 3.182 tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia. (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 9 Panel A y B)

### Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Solicitudes vencidas – Corte a 29 de febrero de 2016

#### Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	Corte a Dic-15	Corte a Ene-16	Corte a Feb-16
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>15.889</b>	<b>13.803</b>	<b>11.609</b>
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>3.923</b>	<b>3.337</b>	<b>2.846</b>
Pensión de invalidez	208	188	280
Pensión de sobrevivientes	1.567	1.385	941
Pensión de Vejez	2.148	1.764	1.625
<b>Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales</b>	<b>11.966</b>	<b>10.466</b>	<b>8.763</b>
Pensión de invalidez	377	278	218
Pensión de sobrevivientes	2.092	1.893	1.463
Pensión de Vejez	9.497	8.295	7.082
<b>Otras solicitudes</b>	<b>4.299</b>	<b>2.461</b>	<b>2.626</b>
<b>Otras solicitudes</b>	<b>3.537</b>	<b>1.909</b>	<b>2.226</b>
Auxilios funerarios	579	264	190
Indemnizaciones	2.958	1.645	2.036
<b>Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes</b>	<b>762</b>	<b>552</b>	<b>400</b>
Auxilios funerarios	140	134	87
Indemnizaciones	622	418	313
<b>Total</b>	<b>20.188</b>	<b>16.264</b>	<b>14.235</b>

**Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina<sup>27</sup>**

Tipo de Solicitud	Corte a Dic-15	Corte a Ene-16	Corte a Feb-16
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>2.271</b>	<b>2.061</b>	<b>1.751</b>
Pensión de invalidez	71	55	36
Pensión de sobrevivientes	817	728	540
Pensión de Vejez	1.383	1.278	1.175
<b>Otras solicitudes</b>	<b>233</b>	<b>182</b>	<b>109</b>
Auxilios funerarios	131	125	78
Indemnizaciones	102	57	31
<b>Total</b>	<b>2.504</b>	<b>2.243</b>	<b>1.860</b>

Tal como se presentó en el Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Panel A y Panel B, los casos pendientes de las solicitudes de reconocimiento con vencimiento en el año 2013 se desglosan de la siguiente manera. (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 12)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 12. Solicitudes vencidas 2013  
Corte a 29 de febrero de 2016**

Estado	2013
Etapa de pruebas / Validación	1
Falta documentos	2
Grupo Sentencias	148
<b>Total</b>	<b>151</b>

Al corte del 29 de febrero de 2016, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 151 casos, todos con vencimiento en el año 2013.

Las tipologías corresponden a la siguiente descripción:

1. Etapa de pruebas / validación: los casos se encuentran surtiendo la consecución de una prueba para emitir la decisión.
2. Falta Documentos: los casos descritos carecen de completitud documental dentro de sus expedientes. Los documentos faltantes son vitales para ingresar la información a la nómina y para el reconocimiento, tales como cédula de ciudadanía, registros civiles, etc.
3. Grupo Sentencias: son casos en los que se pide el cumplimiento de una sentencia que no ha sido entregada a Colpensiones; por lo tanto, estos casos solo se podrán decidir cuando la Gerencia de Defensa Judicial entregue oficialmente las sentencias para su cumplimiento de conformidad con el protocolo de sentencias fijado en Colpensiones.

<sup>27</sup> Los 1.860 recursos vencidos que se presentan en este cuadro corresponden a aquellos que la primera decisión fue negada y que no son una reliquidación.

En consecuencia, el retraso en la atención de fondo de dichas solicitudes obedece a la complejidad de los mismos, a la falta de completitud documental, y/o al hallazgo de cumplimientos de sentencia que no han sido entregadas a Colpensiones. No obstante, la entidad continúa gestionado insistentemente estos casos con el fin de lograr su decisión.

#### 2.2.4. Recursos de apelación

Tal como se informó desde el IP27<sup>28</sup> debe tenerse en cuenta que en relación con los recursos reportados en la sección anterior, existen también recursos de apelación solicitados por el recurrente en forma subsidiaria a un recurso de reposición<sup>29</sup>, y su avance se reporta mensualmente.

En el cuadro 13 (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 13) se presenta la totalidad de los recursos de apelación (directos y subsidiarios), radicados y/o recibidos por Colpensiones, y en relación con éstos, cuántos han sido decididos, y cuántos se encuentran pendientes por decidir.

**Capítulo 2.2 – Cuadro 13. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de apelaciones**

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Apelaciones Directas	43.976	41.679	1.453	844*
Apelaciones Subsidiarias	95.194	86.128	7.652	1.414**
<b>Total</b>	<b>139.170</b>	<b>127.807</b>	<b>9.105</b>	<b>2.258</b>

\*Las 844 apelaciones directas vencidas se encuentran contenidas en la información de recursos pendientes por cumplir de las secciones anteriores.

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

Buscando el mejoramiento y optimización de los diferentes procesos, es importante informar que desde el 25 de enero de 2016 se implementó en el aplicativo liquidador una nueva funcionalidad en virtud de la cual, cuando el analista establece que el recurso procede ante el superior jerárquico, se marca así en el aplicativo, y se genera la creación del recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición. Este proceso sustituye el que se venía realizando para la generación de los casos de apelación, el cual se realizaba a través de cruces de bases de datos.

Ahora bien, en febrero se observa un incremento en el número de las nuevas apelaciones subsidiarias (5.722), y por ende un aumento en las apelaciones subsidiarias en término legal, ya que por la optimización explicada, la entidad anticipó un mes la creación de los casos en los aplicativos, situación que solo se presenta durante febrero, y en marzo se normalizará.

<sup>28</sup> Ver IP27, sección 2.2, página 27.

<sup>29</sup> Los recursos de apelación subsidiarios a los recursos de reposición se presentan cuando el solicitante al interponer el recurso de reposición solicita también que, en caso de que el funcionario que resuelve la reposición considere que no hay lugar a modificar su decisión, entonces, se envíe el caso al superior jerárquico para que este revise lo decidido en primera instancia, y en el recurso de reposición y determine si hay lugar a cambiar la decisión. La apelación subsidiaria se diferencia de la apelación directa en cuanto a que en la directa, el solicitante no interpone recurso de reposición sino el apelación para que el caso se envíe directamente al superior jerárquico.

Así las cosas, a 29 de febrero de 2016, en Colpensiones se encuentran pendientes de decisión 11.363 recursos de apelación representados por: (i) 2.258 que se encuentran vencidos y (ii) 9.105 en término para la decisión.

De las 139.170 apelaciones que ha recibido Colpensiones a 29 de febrero de 2016, 130.065 cumplieron el término legal de decisión y deberían haber sido atendidas. Hasta el momento, la administradora ha decidido 127.807 apelaciones, y cuenta con 2.258 pendientes vencidas. Es decir, que, de 130.065 apelaciones que deberían haber sido resueltas a febrero de 2016, Colpensiones ha atendido cerca de 128 mil, lo cual representa un nivel de avance de 98,3%, según se puede observar en el cuadro 14 (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 14).

**Capítulo 2.2 – Cuadro 14. Nivel de avance Apelaciones**

Apelaciones	Radicadas vencidas	Decididas	Nivel de avance
Directas	42.523	41.679	98,0%
Subsidiarias	87.542	86.128	98,4%
<b>Total</b>	<b>130.065</b>	<b>127.807</b>	<b>98,3%</b>

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

En cuanto a los recursos de apelación interpuestos en forma directa por el ciudadano, en el cuadro 15 (ver Capítulo 2.2 – 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.

**Capítulo 2.2 – Cuadro 15. Recursos de apelación interpuestos en forma directa clasificados por riesgo y según el estado en nómina de los recurrentes**

Tipo de Solicitud	Apelaciones Directas					
	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
<b>Personas que no se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>847</b>	<b>36,87%</b>	<b>509</b>	<b>35,03%</b>	<b>338</b>	<b>40,05%</b>
Pensión de invalidez	28	1,22%	21	1,45%	7	0,83%
Pensión de sobrevivientes	217	9,45%	133	9,15%	84	9,95%
Pensión de Vejez	568	24,73%	328	22,57%	240	28,44%
Auxilios Funerarios	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Indemnizaciones	34	1,48%	27	1,86%	7	0,83%
<b>Personas que se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>1.450</b>	<b>63,13%</b>	<b>944</b>	<b>64,97%</b>	<b>506</b>	<b>59,95%</b>
Pensión de invalidez	82	3,57%	54	3,72%	28	3,32%
Pensión de sobrevivientes	36	1,57%	17	1,17%	19	2,25%
Pensión de Vejez	1.274	55,46%	836	57,54%	438	51,90%
Auxilios Funerarios	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Indemnizaciones	58	2,53%	37	2,55%	21	2,49%
<b>Total</b>	<b>2.297</b>	<b>100%</b>	<b>1.453</b>	<b>100</b>	<b>844</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con lo anterior, de las 844 apelaciones directas fuera de término: (i) 338 corresponden a personas que no reciben un pago de Colpensiones, y (ii) 506 a personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados (ver columna 6 del cuadro 15). Esto quiere decir que, de las apelaciones directas pendientes que se encuentran fuera de término, el 60% (506) corresponde a personas que se encuentran recibiendo un pago en nómina de pensionados.

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 16 (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 16) se detallan los casos pendientes para cada una de estas poblaciones, así como el tiempo de vencimiento de los mismos. Se tiene entonces que, del total de casos pendientes, 206 corresponden a estos grupos poblacionales: (i) 35 son casos invalidez, (ii) 103 de sobrevivientes, y (iii) 68 son solicitudes de pensión de vejez de personas mayores de 70 años.

**Capítulo 2.2 – Cuadro 16. Apelaciones directas vencidas - población prioritaria (Invalidez – Mayores de 70 y Sobrevivientes)**

Año de Vencimiento	Apelaciones Directas					
	Total Apelaciones Directas Vencidas	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez Mayores 70 años	Pensión de Vejez Menores 70 años	Indemnizaciones
<b>Personas que no se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>338</b>	<b>7</b>	<b>84</b>	<b>8</b>	<b>232</b>	<b>7</b>
Vencido en 2013	4	0	4	0	0	0
Vencido en 2014	16	0	11	0	5	0
Vencido en 2015	151	5	42	4	99	1
Vencido en 2016	167	2	27	4	128	6
<b>Personas que se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>506</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>60</b>	<b>378</b>	<b>21</b>
Vencido en 2013	10	2	0	3	5	0
Vencido en 2014	57	3	3	11	39	1
Vencido en 2015 con más de 3 meses	199	9	8	18	158	6
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	240	14	8	28	176	14
<b>Total</b>	<b>844</b>	<b>35</b>	<b>103</b>	<b>68</b>	<b>610</b>	<b>28</b>

Más específicamente, de los 206 casos señalados arriba, a su vez 99 corresponden a la población vulnerable que no recibe un pago de la nómina: (i) 7 de pensión de invalidez, (ii) 84 de pensión de sobrevivientes y (iii) 8 de mayores de 70 años.

Se debe anotar además que en el 82% de estos 206 casos el vencimiento ocurrió durante 2015 o 2016. Así mismo, los 206 casos prioritarios representan el 0,16% de las 130.065 apelaciones, que por su plazo legal deberían haber sido resueltas ya, y si se tiene en cuenta solamente los 99 que no reciben un pago de la nómina, se tiene que éstos representan el 0,08% de los recursos.

## 2. Recursos de apelación subsidiaria

Respecto a los recursos de apelación subsidiaria, en el cuadro 17 (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 17) 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.

Es posible observar que, con respecto a los 9.066 recursos de apelación subsidiarias a un recurso de reposición pendiente, 7.652 se encuentran dentro del término legal para decidir, y 1.414 se encuentran vencidas. A su vez, de los casos fuera de término (1.414), 719 corresponden a recursos de personas que no reciben un pago de Colpensiones, y 695 a personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados.

Nuevamente es importante resaltar, que el incremento en los casos pendientes que se encuentran en término obedece a que fueron creados 5.722 casos durante febrero de 2016, 150% más que el mes anterior debido a que, como se explicó anteriormente, al realizar el cambio en los procesos se anticipó un mes la creación de los casos en los diferentes aplicativos.

**Capítulo 2.2 - Cuadro 17. Apelaciones Subsidiarias a un recurso de reposición - clasificados por riesgo y según si los recurrentes se encuentran o no recibiendo pagos de la nómina**

Tipo de Solicitud	Apelaciones Subsidiarias					
	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
<b>Personas que no se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>4.225</b>	<b>46,60%</b>	<b>3.506</b>	<b>45,82%</b>	<b>719</b>	<b>50,85%</b>
Pensión de invalidez	145	1,60%	130	1,70%	15	1,06%
Pensión de sobrevivientes	931	10,27%	706	9,23%	225	15,91%
Pensión de Vejez	2.698	29,76%	2.236	29,22%	462	32,67%
Auxilios Funerarios	290	3,20%	281	3,67%	9	0,64%
Indemnizaciones	161	1,78%	153	2,00%	8	0,57%
<b>Personas que se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>4.841</b>	<b>53,40%</b>	<b>4.146</b>	<b>54,18%</b>	<b>695</b>	<b>49,15%</b>
Pensión de invalidez	418	4,61%	374	4,89%	44	3,11%
Pensión de sobrevivientes	93	1,03%	74	0,97%	19	1,34%
Pensión de Vejez	3.750	41,36%	3.154	41,22%	596	42,15%
Auxilios Funerarios	7	0,08%	7	0,09%		0,00%
Indemnizaciones	573	6,32%	537	7,02%	36	2,55%
<b>Total</b>	<b>9.066</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.652</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.414</b>	<b>100,00%</b>

Al comparar las cifras con el corte a enero de 2016, presentadas en el IP31<sup>30</sup>, se observa una disminución en las apelaciones subsidiarias pendientes de decisión fuera de término, al pasar de 2.387 a 1.414, y adicionalmente no se cuenta con casos vencidos en el año 2013.

Como ya se mencionó, dentro de las recomendaciones suministradas por la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad Social, se ha señalado la atención prioritaria de los recursos correspondientes a pensiones de vejez de los mayores de 70 años, las solicitudes de invalidez y las de sobrevivientes, razón por la cual, se ha hecho énfasis en la atención de estos casos. En el cuadro 18 (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 18) se presentan los casos pendientes para cada una de estas poblaciones prioritarias, así como el tiempo de vencimiento de los mismos.

Se tiene entonces que, de las 1.414 apelaciones subsidiarias vencidas, la entidad cuenta con: (i) 59 casos de pensiones de invalidez, (ii) 244 de sobrevivientes y, (iii) 93 de vejez de personas mayores de 70 años, es decir, existe un total de 396 casos de población prioritaria pendientes, 267 menos que lo presentado en el IP31.

**Capítulo 2.2 - Cuadro 18. Apelaciones Subsidiarias a un recurso de reposición - clasificados por riesgo y según si los recurrentes se encuentran o no recibiendo pagos de la nómina**

Año de Vencimiento	Apelaciones Subsidiarias						
	Total Apelaciones Subsidiarias Vencidas	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez Mayores 70 años	Pensión de Vejez Menores 70 años	Auxilios Funerarios	Indemnizaciones
<b>Personas que no se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>719</b>	<b>15</b>	<b>225</b>	<b>25</b>	<b>437</b>	<b>9</b>	<b>8</b>
Vencido en 2014	23	0	9	4	10	0	0
Vencido en 2015	387	6	122	14	240	2	3
Vencido en 2016	309	9	94	7	187	7	5
<b>Personas que se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>695</b>	<b>44</b>	<b>19</b>	<b>68</b>	<b>528</b>	<b>0</b>	<b>36</b>
Vencido en 2014	54	1	0	2	51	0	0
Vencido en 2015 con más de 3 meses	379	13	13	43	289	0	21
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	262	30	6	23	188	0	15
<b>Total</b>	<b>1.414</b>	<b>59</b>	<b>244</b>	<b>93</b>	<b>965</b>	<b>9</b>	<b>44</b>

A su vez, de las 1.414 apelaciones subsidiarias vencidas, únicamente 265 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 110 casos de estos 265 su vencimiento ocurrió durante 2016.

Así mismo, los 396 casos de la población prioritaria representan el 0,3% de las 130.065 apelaciones que por su plazo legal deberían haber sido resueltos ya, y si se calcula el porcentaje solamente

<sup>30</sup> Ver IP31, sección 2.2, página 34.

para los 265 que no reciben un pago de la nómina se tiene que representan el 0,2% de los recursos.

En suma, Colpensiones tiene en total 364 recursos de apelación pendientes vencidos correspondientes a población vulnerable que no recibe un pago de nómina (99 apelaciones directas y 265 casos subsidiarios), lo cual representa el 0,28% de las 130.065 apelaciones que deberían haberse resuelto a 29 de febrero de 2016.

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.

Así las cosas, los avances se han dado en tan solo un año, dado que desde enero de 2015 se redistribuyó el personal para atender este frente de trabajo, conforme se reportó en el IP18<sup>31</sup>, inicialmente con 3 grupos de decisión, que se redujeron a 2 en mayo y finalmente a un solo grupo en noviembre, teniendo en cuenta las necesidades y el modelo de producción.

A 29 de febrero de 2016, de las 130.065 apelaciones que debieron ser atendidas a la fecha solo resta la decisión de fondo del 1,7%, esto es 2.258 solicitudes (directas y subsidiarias), que como se expondrá en la sección 2.4 han sido debidamente estudiadas y gestionadas y se presentan dificultades jurídicas y/o documentales que impiden u obstaculizan su decisión de fondo.

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

Tal y como se informó en el IP13, 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 en los IP anteriores 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. Vale decir que en el capítulo 5 se presenta la información de los 11.073 expedientes de sentencias con respuesta parcial, que corresponden a casos que se encuentran en la aplicación de los protocolos establecidos para este tipo de trámites.

En el cuadro 1 de esta sección se presenta el avance por grupos de prioridad en la respuesta de fondo dada al ciudadano, en los casos en que se logró obtener toda la información requerida para

<sup>31</sup> Ver IP18, sección 2.4, página 38.

decidir la prestación, evidenciándose que con corte a 29 de febrero de 2016 se ha dado respuesta completa a 682 casos y 64 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 1)

**Capítulo 2.3 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial de la Represa del ISS - Corte a 29 de febrero de 2016**

Grupos por prioridad	Acumulado a dic-15	Decididos ene-16	Decididos feb-16	Pendientes de decisión	Total
<b>Grupo 1</b>					
Grupo 1 Invalidez	13	-	6	2	21
Grupo 1 Mayor A 74	36	-	8	5	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	63	2	18	5	88
Grupo 1 Sin Información	11	-	3	2	16
Grupo 1 Sobrevivientes	46	3	7	5	61
Grupo 1 Subsidiado	15	-	5	1	21
<b>Subtotal Grupo 1</b>	<b>184</b>	<b>5</b>	<b>47</b>	<b>20</b>	<b>256</b>
<b>Grupo 2</b>					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	19	-	6	4	29
Grupo 2 Sobrevivientes	30	-	5	3	38
<b>Subtotal Grupo 2</b>	<b>49</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>67</b>
<b>Grupo 3</b>					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	37	1	9	3	50
Grupo 3 Sobrevivientes	33	-	7	3	43
<b>Subtotal Grupo 3</b>	<b>70</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>93</b>
<b>Grupo 4</b>					
Grupo 4 Corriente	159	26	48	27	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	15	-	-	-	15
Grupo 4 Indemnizaciones	44	-	7	4	55
<b>Subtotal Grupo 4</b>	<b>218</b>	<b>26</b>	<b>55</b>	<b>31</b>	<b>330</b>
<b>Total</b>	<b>521</b>	<b>32</b>	<b>129</b>	<b>64</b>	<b>746</b>

**2.4. Evolución modelo de reconocimiento**

Para Colpensiones enfrenta nuevos retos que están determinados por el número de casos vencidos pendientes de decisión que han llegado a niveles por debajo de 20.000 casos. Así, para enero el número de solicitudes vencidas era de 16.264 y para febrero disminuyeron a 14.235. Estas radicaciones presentan varias dificultades para ser resueltas de fondo, como ha sido informado a la Corte en los diferentes informes.

Lo anterior ha llevado a plantear una nueva estrategia para poder resolver las solicitudes de reconocimiento pendientes y esto se ha plasmado en un nuevo modelo que parte de los siguientes supuestos:

- Debido a las actividades que deben realizarse para poder dar la respuesta definitiva a una solicitud de prestaciones económica tales como la corrección de la historia laboral, la

completitud de la información y probatoria, entre otras, que responden justamente a las órdenes impartidas por la H. Corte en relación con la calidad y con la decisión de fondo de los expedientes, se identificó que, de acuerdo a las series históricas de resolución de casos de reconocimiento, para cumplir con las metas de producción, se requiere repartir cerca del doble de casos de la meta (1.7 veces la meta).

- Para poder mantener los niveles de decisión de las solicitudes de día a día, resulta necesario atender casos que estén vencidos así como aquellos que se vencerán en los meses siguientes.
- Es importante resaltar que la atención de solicitudes en tiempo ha aumentado en los últimos informes en razón a que, durante el mes, se atienden casos que presentan vencimientos en el mismo mes, lo cual implica que algunos casos se atiendan unos días antes de su vencimiento.
- Para lograr la solución de fondo de los casos que presentan altos vencimientos se han venido adelantado diferentes estrategias, toda vez que se ha podido determinar que estas solicitudes presentan altos niveles de complejidad. A partir mes de marzo, se adelantarán mesas de trabajo que permitan dar solución a estos casos con mayor vencimiento con el fin de promover dentro de estas mesas, que la solicitud pueda ser atendida.
- La madurez del modelo de reconocimiento ha permitido que se incluyan variables de áreas que sirven como insumo en el alistamiento de los casos de solicitud de prestaciones. Este es el caso de la Gerencia Nacional de Operaciones, en la cual se realiza el proceso de corrección de historia laboral, la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo y la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, a las cuales se les viene efectuando un seguimiento diario relacionado con estos casos.
- Se realizó un cálculo que permitió establecer que en promedio se cuenta con 5.300 casos que tienen dificultad para su decisión (falta de documentación no anexada por el solicitante, no se cuenta con la sentencia o esta no tiene estudio de seguridad, solicitudes correspondientes a convenios internacionales en los que se requiere la participación de otros organismos, casos que se envían a investigación administrativa para la verificación del cumplimiento de requisitos, y algunos en los cuales se requiere información de otras instancias). Este número se mantendrá hasta julio, fecha en la cual se aplicará el modelo que se planteará a continuación.

Bajo este esquema el modelo planteado sería el siguiente:

- **Entradas:** Existe un inventario de solicitudes pensionales fuera de término pendientes de resolver, que sumado al flujo de casos cuyo vencimiento va acaeciendo cada mes, representan las solicitudes de primera vez, recursos de reposición, apelación directa y reliquidaciones por atender. Todas las anteriores solicitudes se incluyen y proyectan en el modelo.

A este universo se debe adicionar las sentencias pendientes de cumplimiento, las apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, las acciones de tutela, y los requerimientos de organismos de control.

Teniendo en cuenta estos factores, las entradas se dividen en dos:

- El inventario inicial de los casos vencidos pendientes por atender, incluyendo todas las tipologías mencionadas anteriormente, es de 19.811 casos.
  - El flujo diario promedio de las entradas se estima en 1.096 casos del día a día en tiempo con vencimiento durante el mes, 150 solicitudes de apelación, 190 acciones de tutela en sus diferentes instancias, 113 casos que se revisan nuevamente de acuerdo a las solicitudes (quejas, peticiones, requerimientos) de los entes de control, 250 casos que corresponden al cumplimiento de sentencias y de solicitudes del día a día dependerá de los casos que se vayan atendiendo de los meses subsiguientes.
- **Personal:** Se parte de una planta de analistas de 606 personas en la línea de decisión en febrero y este número se irá ajustando a medida que los casos por resolver vayan disminuyendo.
  - **Salidas:** Respecto a la línea de decisión manual, esta se encuentra en función de los días hábiles del mes, analistas, revisores, y productividad de acuerdo al tipo de solicitud que se atiende, la cual se proyecta de acuerdo con el comportamiento observado recientemente. Adicionalmente, se han tenido en cuenta factores tales como ausentismo, vacaciones, cambios en los procesos de producción, dificultad y extensión de los expedientes pensionales, fallas en el sistema, que generan disminuciones en la productividad. De esta manera los requerimientos atendidos dependen del número total de analistas, y el nivel promedio de productividad que es ajustado teniendo en cuenta los factores descritos.

Es así como para febrero se proyectó que se atenderían 41.858 casos, y para los meses siguientes se proyecta así: marzo 34.707 casos; abril 38.228 casos; mayo 37.066 casos, junio 39.023 casos, julio 35.306. Adicionalmente, para el modelo se tiene en cuenta que por medio automático se producirán 3.900 casos mensuales.

Lo anterior permitirá que a finales de julio de 2016 se cuente con aproximadamente 50.832 casos pendientes en tiempo, lo que representa la radicación de 2 meses y una semana.

#### 2.4.1. Resultados febrero de 2016

Ahora bien, para febrero de 2016 la producción de reconocimiento ascendió a 55.737 casos, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:

**Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Solicitudes atendidas de reconocimiento  
Febrero de 2016**

Descripción	Cantidad
Tutelas	7.392*
Sentencias	7.253**
Apelaciones	3.549
Día a día	28.875
Reprocesos y entes de control	8.668
<b>Total</b>	<b>55.737</b>

\*Estas tutelas corresponden al número de casos radicados en Bizagi. Al contabilizarlas por cédulas, la cantidad trabajada en febrero de 2016 es de 3.614 y, si se toma por cédula única cuyo primer cumplimiento se ha dado en el mes de febrero de 2016, el número es 2.602.

\*\*Incluye actos administrativos para el cumplimiento de 3.434 sentencias ordinarias, 1.072 mandamientos de pago y 2.747 casos de revisión de cumplimiento integral.

En este mes se mantienen los esfuerzos y las diferentes estrategias que se han implementado en la Entidad para poner al día el régimen de prima media, los cuales fueron presentados en el IP26<sup>32</sup>.

**2.4.2. Casos del 2013 y 2014**

Colpensiones ha venido reportando que los casos que restan aún por decidir de los años anteriores presentan situaciones particulares que impiden la decisión de fondo. A febrero de 2016 se ha logrado disminuir estos casos pasando de 1.602 a 1.085 (151<sup>33</sup> de 2013 y 934 de 2014) que no han sido susceptibles aún de una decisión de fondo, pero respecto a los cuales, Colpensiones ha adelantado un sinnúmero de acciones administrativas pertinentes para lograr el cumplimiento, sin que se haya culminado el mismo, principalmente corresponden a casos en los cuales se requiere una sentencia con la cual Colpensiones no cuenta o se encuentra en estudio de seguridad, otros corresponden a casos del convenio España en los cuales se requiere la actuación de otras autoridades, o casos que requieren que el solicitante aporte documentos, entre otras circunstancias.

En relación con esta situación, se han adelantado acciones específicas en la línea de decisión, que han permitido durante febrero de 2016 un avance de 58 casos del año 2013 y de 456 casos de 2014 para un avance de 514 casos que pudieron ser atendidos de fondo.

Con lo anterior, Colpensiones reporta un avance que corresponde materialmente al 100%, dado que el avance efectivo es del 99,9% del cumplimiento de los casos radicados en años anteriores al 2015, considerando que las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas durante el 2012, 2013 y 2014 ascienden a 1.123.640.

**2.4.3. Solicitudes de reconocimiento vencidas**

<sup>32</sup> Ver IP26, sección 2.4, página 29.

<sup>33</sup> En el cuadro 12 del capítulo 2.2 del presente informe se detallan las razones por las cuales no se han decidido los 154 casos de 2013.

Colpensiones a 29 de febrero de 2016 también reporta un avance en el número de casos vencidos ya que cuenta únicamente con un total de 14.235 solicitudes vencidas, que representan el 1% de la totalidad de los casos que a la fecha debería haber resuelto la entidad (incluyendo la repesa del ISS), por tanto, el avance es del 99%, según se explica en el indicador del Anexo 1 Tabla 5<sup>34</sup> (el avance alcanza el 99,3% al incluir los casos gestionados – solicitudes a las cuales no se ha podido dar una respuesta definitiva dado que no se cuenta con toda la información necesaria para emitir una decisión de fondo).

Si se toman en cuenta solo los casos radicados ante Colpensiones (día a día), respecto del total de casos que se debieron atender a la fecha (1.091.619), los 14.235 casos vencidos representan el 1,3%, por tanto, el avance de atención de las prestaciones alcanza el 98,7% (el avance alcanza el 99,1% al incluir los casos gestionados).

Todo lo anterior muestra la importante evolución en la respuesta a las solicitudes de reconocimiento por parte de la entidad, ya que, al finalizar febrero de 2016, en relación con los 1.438.627 casos radicados ante la entidad excluyendo los casos que se encuentran en término (40.688), se pueden presentar las siguientes conclusiones:

- Se debe recordar que mes a mes en la entidad se radican nuevas solicitudes de prestaciones pensionales. Teniendo en cuenta este volumen, en Colpensiones al tiempo que se atiende el acumulado de las solicitudes vencidas, se han atendido también las solicitudes (radicadas mes a mes), de manera que no solo se ha avanzado en la decisión de los casos radicados sino que además se ha logrado disminuir el balance global de casos vencidos en 58.243 solicitudes al realizar la comparación con lo presentado en el IP18 de diciembre de 2014, de 5.953 solicitudes con respecto a diciembre de 2015 presentado en el IP30 y de 2.029 solicitudes con respecto al mes anterior presentado en el IP31.
- Por otra parte, los vencimientos tienen pocos meses de vencimiento. Por tanto se tiene que, para 10.327 casos de los 14.235 vencidos, el vencimiento ocurrió en los últimos tres meses como se muestra en el Cuadro 2 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 2). A su vez, de los mismos 14.235 vencidos en 5.125 casos su vencimiento ocurrió durante febrero de 2016. Esto quiere decir que el 72,55% de los casos vencidos en el régimen de prima media se ha vencido en los últimos tres meses, tiempos muy diferentes a los que se presentaban cuando se declaró el estado de cosas inconstitucionales. Aquellas solicitudes que superan este período tienen como característica que han presentado dificultades para emitir su respuesta definitiva. Estos casos se pueden clasificar según su vencimiento así:

<sup>34</sup> Indicador Anexo 1 Tabla 5 (% solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido).

**Capítulo 2.4 – Cuadro 2. Cantidad de solicitudes vencidas Día a día por trimestre  
Febrero de 2016**

Meses de vencimiento	Cantidad casos vencidos	Porcentaje acumulado
3 meses o menos	10.327	72,55%
De 4 a 6 meses	1.374	82,20%
De 7 a 9 meses	830	88,03%
De 10 a 12 meses	509	91,61%
De 13 a 15 meses	287	93,62%
De 16 a 18 meses	283	95,61%
De 19 a 21 meses	234	97,25%
De 22 a 24 meses	205	98,69%
De 25 a 27 meses	101	99,40%
De 28 a 30 meses	49	99,75%
31 meses o más	36	100,00%
<b>Total</b>	<b>14.235</b>	

Es importante recordar que Colpensiones, como lo ha reportado a la H. Corte, ha observado a partir del estudio de los casos vencidos de más de tres meses, que una cantidad de solicitudes pensionales se tarda un tiempo mayor para su solución que el del plazo establecido legalmente, dado que al estudiar las mismas se encuentra que se requiere que surtan etapa de pruebas, completitud documental, una sentencia judicial, entre otros.

A fin de ilustrar el punto, en el Cuadro 3 (Ver Capítulo 2.4 – Cuadro 3) se presenta la explicación de los 3.908 casos que presentan más de 3 meses de vencimiento por cada uno de sus factores por los cuales no se ha adoptado una decisión de fondo:

**Capítulo 2.4 – Cuadro 3. Casos con vencimiento mayor a 3 meses.  
Factores que influyen en la decisión definitiva  
Febrero de 2016**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Cantidad de casos
Sentencias	2.035
Proceso de decisión - Etapa de trámite interno	1.043
Solicitud pruebas – documentos	274
Servidores públicos	213
Convenios internacionales	207
Etapas de validación	108
Auditoría especial	28
<b>Total</b>	<b>3.908</b>

- **Sentencias:** En el estudio de estos 2.035 expedientes, se ha podido determinar que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma, para resolver la solicitud pensional.
- **En proceso de decisión:** Se encuentran 1.043 solicitudes surtiendo etapas de trámites internos.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 274 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.
- **Servidores públicos:** En relación con 213 casos que se refieren a solicitudes de quienes han sido servidores públicos y que está pendiente la confirmación de los tiempos servidos.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 207 casos en espera que las autoridades alleguen la documentación correspondiente.
- **Etapas de validación:** 108 casos que están surtiendo las etapas previas de validación, dentro de las cuales se encuentran procesos como corrección de historia laboral, en contacto al ciudadano para ser incluido en el programa BEPS, aclaración de parámetros legales para decidir casos de alto riesgo, entre otros.
- **Auditoría especial:** Para el corte del 29 de febrero de 2016, de los 3.908 casos con más de 3 meses de vencimiento, se encuentran 28 casos que están siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.

Se ha venido informando desde el IP24 que existen casos de reconocimiento que no son susceptibles de decidirse de fondo por razones tales como: (i) falta de documentación no anexada por el solicitante o que se aporta con posterioridad y debe ser objeto de confirmación (ej. tiempos públicos en el trámite de recursos); (ii) no se cuenta con la sentencia o esta no tiene estudio de seguridad documentación necesaria para dar cumplimiento a lo ordenado por los jueces de la República, (iii) solicitudes correspondientes a convenios internacionales en los que se requiere la participación de otros organismos, (iv) casos que se envían a investigación administrativa para la verificación del cumplimiento de requisitos, y (v) algunos en los cuales se requiere información de otras instancias.

Estas situaciones explican la existencia de una serie de casos que presentan vencimiento y que, aunque se haya realizado por parte de Colpensiones el estudio del expediente, no será posible emitir una solución definitiva. A pesar de que Colpensiones ha venido introduciendo modificaciones a sus procesos previos a la etapa de decisión, e inclusive está planteada dentro del proceso de fortalecimiento dentro de una nueva instancia que se denomina “estandarización”, esta situación se repetirá en la medida en que se pasen al proceso de decisión los casos que van presentando vencimiento.

Por otra parte, la introducción de otras actividades necesarias para beneficiar los derechos de los ciudadanos como es el caso del precedente de mora patronal, han implicado tiempos y procesamientos adicionales. En este proceso participan diferentes áreas de la entidad, que a su vez también se encuentran impactadas por las mismas fallas estructurales del RPM observadas por la H. Corte, por lo que atienden su propio volumen de trámites y solicitudes a la vez lo inherente a su participación en el proceso de reconocimiento, y las modificaciones que requieren capacidad operativa adicional, generan a su vez impactos sobre los cuales, Colpensiones ya ha venido adoptando medidas para dar solución y afrontar estas necesidades.

Las razones expuestas implican que, aunque la entidad ya se encuentre totalmente estabilizada, es materialmente imposible, debido a la dependencia que se tiene de situaciones ajenas a la entidad, llegar a un cumplimiento del 100%.

En línea con lo explicado desde el IP24, en la búsqueda de reducir el número de casos vencidos, y para alcanzar este objetivo, es necesario realizar un reparto restringido de solo las solicitudes fuera de término, base que ha disminuido de forma importante en los últimos meses y conlleva a seguimientos y análisis más exhaustivos de los casos que ya han cumplido el tiempo legal para su respuesta. Sin embargo, al no contar con el suficiente número de casos para todos los sustanciadores, dos grupos tuvieron a cargo la decisión de casos que se encontraban en término, por lo que para el mes de febrero no se vio afectada la producción total.

Así las cosas, conscientes de que se tienen casos fuera de término, se plantea la necesidad de cambiar el modelo actual de producción, pensando en la posibilidad de no enfocar la atención sólo a estos casos, sino que para maximizar la capacidad productiva de la entidad, se trabajen las solicitudes que se encuentran dentro de los plazos legales para su respuesta. Por lo tanto, en los próximos informes se dará a conocer a la H. Corte el modelo definitivo bajo el cual se trabajará en lo que resta de 2016.

#### 2.4.4. Solicitudes de reconocimiento resueltas

Ahora bien, para febrero los avances por cada tema fueron los siguientes:

- Acciones de Tutelas. Se generó la atención de 7.392 acciones de tutela, respecto de las cuales se contaba con información (pretensión, datos del solicitante o sentencia cuando fuera el caso).

Sobre las acciones de tutela atendidas, conforme se explica en la sección 4.1 del presente IP, se aclara que el modelo que ha venido trabajando Colpensiones para el reporte de las acciones de tutela, se basa en el denominador establecido en función de casos identificados a partir de cédula y no por número de casos. De esta manera, en la sección de tutelas (4.1) se muestra que la atención de la entidad fue de 23.692 casos, correspondientes a 10.394 cédulas, y de éstas 3.614 corresponden al área de reconocimiento.

- Requerimientos de organismos de control y ajustes por calidad. De igual manera, se avanzó en el cumplimiento de los requerimientos de organismos de control en especial de la Procuraduría con un total de 8.688 casos resueltos.

Vale la pena resaltar que los casos que son resueltos por solicitud de los entes de control son atendidos en su totalidad hasta que sea agotada la vía gubernativa. Esto hace que los recursos de reposición y de apelación se atiendan en tiempo y no sea posible realizar una diferenciación entre los casos de personas que se encuentra en nómina de pensionados y los que no lo están. Es por esto que para estos casos no es posible dar cumplimiento a la atención según lo establecido por la Corte Constitucional.

- Sentencias: Cumplimiento de 7.253<sup>35</sup> sentencias discriminadas como se muestra en el cuadro 4 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 4). Por otra parte, hasta febrero además de las sentencias cumplidas, también se han estudiado y gestionado 7.243 sentencias cuya discriminación se explica en el capítulo 5.4.1. De esta forma, de las 10.577 pendientes a febrero 29 de 2016 se ha gestionado ya el 69% de las mismas.

**Capítulo 2.4 – Cuadro 4. Sentencias cumplidas febrero 2016**

Descripción	Cantidad
Tutelas	803
Procesos Ejecutivos	1.075
Requerimientos organismos de control	31
Grupo 1	875
Grupo 2	22
Grupo 3	20
Grupo 4	3.066
Auxilios Funerarios	12
Indemnizados	27
Otros (pendiente clasificación)	1.322
<b>Total</b>	<b>7.253</b>

El avance de cada grupo es el siguiente:

- Grupo 1: Para enero se atendieron 875 sentencias y están pendiente de cumplimiento 2.402 (1.939 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 463 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 2: Se atendieron 22 sentencias y están pendiente de cumplimiento 82 (59 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 23 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 3: Se atendieron 20 sentencias y están pendiente de cumplimiento 55 (47 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 8 restantes se encuentran en proceso de decisión).

<sup>35</sup> Incluyendo actos administrativos para el cumplimiento de sentencias ordinarias, mandamientos de pago, reprocesos y sentencias halladas en las radicaciones de Colpensiones.

- Grupo 4: Se atendieron 3.066 sentencias y están pendiente de cumplimiento 4.741 (3.999 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 742 restantes se encuentran en proceso de decisión).

Es importante destacar, que la mayor atención del Grupo 4 con relación a los demás grupos se debe a que el mayor número de sentencias pendientes de cumplir se encuentran en este grupo. De otro lado, tal como se explica en la sección 3.3.4 del presente IP, el recurso humano destinado para la atención de fallos fue distribuido de acuerdo a las necesidades de la entidad<sup>36</sup>.

- Casos del día a día cuya producción total fue de 28.875.
- Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición: se dio solución a 3.549 casos de apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, que correspondieron a la prioridad fijada para este mes. Quedan 9.066 casos pendientes de decisión, de los cuales 7.652 se encuentran en término y 1.414 se encuentran vencidas. El incremento en los casos en término obedece a un desarrollo en los sistemas tal como se informó en la sección 2.2.4. del presente IP<sup>37</sup>.

Con relación a las 1.414 apelaciones vencidas, se debe mencionar que el 51% corresponde a personas que no se encuentran en la nómina de pensionados de Colpensiones y el 49% se encuentran recibiendo algún pago.

En el cuadro 5 (ver Capítulo 2.4- Cuadro 5) se muestra que durante el año 2016 se ha dado el vencimiento de 571 de las apelaciones subsidiarias vencidas que representan el 40,4% del total de los casos vencidos (1.414) y del cuarto trimestre del año 2015 ocurrió el vencimiento de 356 casos, esto es el 25,2% del total vencidos. De esta forma, durante el tercer y cuarto trimestre de 2015 y el primer trimestre de 2016, se concentra el vencimiento de los casos vencidos (1.168 del total de 1.414), lo que representa 82,6%. En el primer semestre de 2015 se tiene el vencimiento del 12% del total de vencidos.

Es importante resaltar que gracias al trabajo realizado durante el mes de febrero de 2016, se dio solución de fondo a 246 casos vencidos de 2013 y 2014, asegurando que los casos con mayor vencimiento correspondan a octubre 27 de 2014. Así las cosas, solo el 5,4% de los casos vencidos (1.414) corresponden a casos con vencimiento del 2014.

---

<sup>36</sup> Ver Sección 2.2.4.

<sup>37</sup> Ver Sección 3.3.4.

**Capítulo 2.4 – Cuadro 5. Porcentaje solicitudes vencidas  
Apelaciones subsidiarias por trimestre  
Febrero de 2016**

Año y trimestre de vencimiento	Cantidad casos vencidos	Porcentaje acumulado
2016 - I Trimestre	571	40,4%
2015 - IV Trimestre	356	65,6%
2015 - III Trimestre	241	82,6%
2015 - II Trimestre	128	91,7%
2015 - I Trimestre	41	94,6%
2014 - IV Trimestre	77	100,0%
<b>Total</b>	<b>1.414</b>	

Los factores por los cuales las 1.414 apelaciones subsidiarias vencidas se encuentran pendientes de decisión se explican en el cuadro 6(ver Capítulo 2.4 – Cuadro 6).

**Capítulo 2.4 – Cuadro 6. Apelaciones subsidiarias vencidas.  
Factores que influyen en la decisión definitiva  
Febrero de 2016**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Cantidad de casos
En proceso de decisión	972
Solicitud pruebas - documentos	208
Sentencias	153
Servidores públicos	60
Etapas de validación	15
Convenios internacionales	5
Auditoría especial	1
<b>Total</b>	<b>1.414</b>

- **En proceso de decisión:** 972 solicitudes en decisión que se encuentran en proceso de aplicación al procedimiento adoptado por la entidad para mora patronal, confirmación de tiempos públicos, investigación administrativa, entre otros.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 208 casos en los que se ha solicitado pruebas al recurrente. 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.
- **Sentencias:** En el estudio de 153 casos se ha determinado que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma.
- **Servidores públicos:** Por el concepto de servidores públicos se encuentran pendientes 60 casos, que se encuentran en las mismas circunstancias ya descritas.
- **Etapas de validación:** 15 están surtiendo las etapas previas de validación, siendo la más importante el proceso de corrección de historia laboral.

- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 5 casos que se encuentran repartidos pero no han podido ser decididos porque se está a la espera de que las autoridades alleguen la documentación correspondiente del convenio España.
- **Auditoría especial:** A 29 de febrero de 2016 se tiene 1 caso que está siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.

Para el caso de apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición se tiene que el número de solicitudes pendientes de decisión a 31 de diciembre de 2014 por recursos de apelación subsidiarios a un recurso de reposición era de 48.472; durante el período enero a diciembre de 2015 se concedieron 38.758 nuevos recursos subsidiarios a un recurso de reposición, para un total de 87.230 a 31 de diciembre de 2015; durante el 2016 fueron concedidos 7.964 nuevos recursos (de los cuales 5.722 fueron concedidos en febrero), para un total acumulado de 95.194. Es decir, del total de apelaciones subsidiarias concedidas que debieron ser atendidas a la fecha, esto es 87.542 (95.194 concedidas menos 7.652 en término), se encuentran pendiente fuera de término tan solo el 1,6% de los casos.

Teniendo en cuenta que la atención de las apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición inició en enero de 2015, es importante resaltar que a 29 de febrero de 2016 en la entidad se alcanzó un nivel de cumplimiento del 98,4% respecto a las solicitudes que por su término debieron ser atendidas, logro que se obtuvo al decidir 86.128 solicitudes en tan solo 14 meses.

## 2.5. Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral

En la presente sección se informa a la H. corte la gestión que adelanta la Entidad en materia de corrección de historia laboral por Colpensiones. Al cierre del 28 de febrero de 2016, se ha recibido un total de 2.448.357 solicitudes de corrección de historia laboral. De este total, 105.052 solicitudes se recibieron en el año 2012, 832.230 en el 2013, 908.853 en el año 2014, 532.923 en el año 2015 y 69.299 en lo corrido del 2016. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 2.376.356 solicitudes, quedando por resolver al corte del mes 72.001 solicitudes, lo cual muestra un avance acumulado del 97% (ver capítulo 2.5 -Cuadro 1).

En los datos reportados se consolida la totalidad de la gestión que se ha realizado en lo que respecta a la corrección de historia laboral desde el inicio de la operación hasta el 31 de diciembre de 2015. Es pertinente aclarar 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 2.5 – Cuadro 1).

### Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de

**corrección de historia laboral  
Corte a febrero de 2016**

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100%
Colpensiones	2.027.191	1.955.190	72.001	96%
<b>Total</b>	<b>2.448.357</b>	<b>2.376.356</b>	<b>72.001</b>	<b>97%</b>

Las solicitudes de corrección de historia laboral que llegan al área de operaciones se clasifican en solicitudes 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.

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

Dentro de esta clasificación se encuentran los casos requeridos por otras áreas de la entidad, que precisan del insumo de una historia laboral consistente para emitir una adecuada decisión. En el cuadro 2 de este ítem se observan las cifras acumuladas a noviembre de 2015 y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes internas (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

**Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Evolución mensual de las solicitudes internas de corrección de historia laboral - vigencia Colpensiones  
Corte a febrero de 2016**

	Acumulado a nov 2015	dic-15	ene-16	feb-16	Total
<b>Para trámites de reconocimiento Colpensiones</b>					
Recibidas	627.591	9.333	12.386	12.976	662.286
Resueltas	600.895	14.361	13.397	14.803	643.456
Pendientes	26.696	21.668	20.657	18.830	18.830
<b>Para trámites de BEPS</b>					
Recibidas	484.093	5.715	5.907	9.072	504.787
Resueltas	482.605	5.718	5.909	9.073	503.305
Pendientes	1.488	1.485	1.483	1.482	1.482
<b>Total recibidas acumuladas</b>	<b>1.111.684</b>	<b>1.126.732</b>	<b>1.145.025</b>	<b>1.167.073</b>	<b>1.167.073</b>
<b>Total resueltas acumuladas</b>	<b>1.083.500</b>	<b>1.103.579</b>	<b>1.122.885</b>	<b>1.146.761</b>	<b>1.146.761</b>
<b>% de avance</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>

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

Para algunos casos es necesario corregir la historia laboral y de esta forma decidir las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, sin que exista una solicitud previa por parte del ciudadano. Por lo tanto, desde el inicio de las operaciones hasta el 29 de febrero del 2016, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 662.286 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 643.456 para un cumplimiento del 97%. En el mes de febrero del 2016 fueron recibidas 12.976, atendidas 14.803 y continúan en trámite 18.830. (Ver capítulo 2.5-Cuadro 2).

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

Dentro de los programas que administra la entidad se encuentra los Beneficios Económicos Periódicos, y en aras de direccionarlo adecuadamente a los ciudadanos se hace necesaria la corrección de las historias laborales de manera previa. Por este concepto se han recibido 504.787 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 503.305, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.7%. Para el mes de febrero de 2016, fueron recibidos 9.072 casos, resueltos 9.073, y queda un saldo por atender de 1.482 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

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

El esquema de operación Colpensiones contempla diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos elevan sus requerimientos de corrección de historia laboral. A continuación se reporta la gestión por cada uno de los canales.

El cuadro 3 de esta sección refleja las cifras acumuladas a noviembre de 2015 y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes externas (ver Capítulo 2.5- Cuadro 3).

### Capítulo 2.5 – Cuadro 3. Evolución mensual de las solicitudes externas de corrección de historia laboral radicadas en Colpensiones Corte a febrero de 2016

	Acumulado a nov 2015	dic-15	ene-16	feb-16	Total
<b>Trámites de CHL radicados</b>					
Radicadas	680.716	7.415	11.199	12.382	711.712
Resueltas	642.213	5.024	8.137	10.074	665.448
Pendientes	38.503	40.894	43.956	46.264	46.264
<b>PQRS</b>					
Radicadas	66.329	1.330	1.245	2.213	71.117
Resueltas	62.839	1.551	1.767	1.437	67.594
Pendientes	3.490	3.269	2.747	3.523	3.523
<b>Tutelas</b>					
Radicadas	47.491	640	545	506	49.182
Resueltas	45.896	1.191	1.206	686	48.979
Pendientes	1.595	1.044	383	203	203
<b>Correspondencia</b>					

	Acumulado a nov 2015	dic-15	ene-16	feb-16	Total
Radicadas	26.912	327	351	517	28.107
Resueltas	24.600	642	541	625	26.408
Pendientes	2.312	1.997	1.807	1.699	1.699
<b>Total radicadas acumuladas</b>	<b>821.448</b>	<b>831.160</b>	<b>844.500</b>	<b>860.118</b>	<b>860.118</b>
<b>Total resueltas acumuladas</b>	<b>775.548</b>	<b>783.956</b>	<b>795.607</b>	<b>808.429</b>	<b>808.429</b>
<b>% de avance</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>

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

En lo que respecta a los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, se informa a la H. Corte, que desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 711.712 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 665.448, logrando un nivel de cumplimiento del 93%. Específicamente en el mes de febrero del 2016 fueron radicados 12.382 trámites, se atendieron 10.074, y quedó un saldo por resolver de 46.264 casos. (Ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

En el siguiente cuadro se presenta el detalle de los trámites radicados que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento, para los cuales la Gerencia dará mayor prioridad en el mes de marzo 2016 (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 4).

### Capítulo 2.5 – Cuadro 4. Trámites de CHL radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento - Corte a febrero de 2016

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	11.352
2 meses	8.660
3 meses	5.335
4 meses	5.690
5 meses	5.175
6 meses	5.196
7 meses	2.366
8 meses	2.176
9 meses	156
10 meses	86
11 meses	45
12 meses	8
13 meses	8
14 meses	8
15 meses	2
17 meses	1
<b>Total</b>	<b>46.264</b>

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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 71.117 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral y se han resultado 67.594, alcanzando un nivel de respuesta del 95%. Para febrero se recibieron 2.213 solicitudes, fueron resueltas 1.437 y se encuentran en trámite 3.523 (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

Desde el inicio de las operaciones se han radicado 49.182 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 48.979 logrando un nivel de cumplimiento del 99.6%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de febrero se recibieron 506 solicitudes y se gestionaron 686, quedando 203 casos por resolver (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

En el curso de la operación se han radicado 28.107 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 26.408, alcanzando un cumplimiento del 94%. En febrero se recibieron 517 casos, se solucionaron 625 solicitudes y queda un saldo de 1.699 requerimientos por gestionar (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

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

En el cuadro 5 se observa que con respecto a todas las solicitudes atendidas durante la vigencia 2015, se han radicado 5.801 reiteraciones hasta el 31 de enero de 2016<sup>38</sup>, es decir el 4.48% de las nuevas solicitudes tienen exactamente la misma pretensión de las solicitudes ya atendidas (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 5). Indicador que lleva a analizar las posibles casuísticas de insatisfacción en la respuesta, y en consecuencia a proponer acciones de mejora en los procesos y en la comunicación con el ciudadano.

<sup>38</sup> Debido a la complejidad técnica para depurar y validar los datos, la medición se realiza con corte al último día del mes anterior al de análisis del informe periódico. En este caso los datos se reportan a 31 de enero de 2016 sobre lo atendido hasta el 31 de diciembre de 2015. La medición contempla un margen de un mes entre la atención del caso y la reiteración, dado que no necesariamente el ciudadano radica su reiteración de manera inmediata.

**Capítulo 2.5 – Cuadro 5. Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas  
Enero 2015 - Enero de 2016**

<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
Acumulado a oct-15	3.623
nov-15	401
dic-15	1.424
ene-15	353
<b>Total</b>	<b>5.801</b>

### 3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS

#### 3.1. Infraestructura tecnológica

Con respecto a la información presentada en diciembre de 2015 en el IP31<sup>39</sup>, sobre el plan de fortalecimiento de los servicios de tecnología, durante febrero se realizó el apoyo tanto en la implementación de la infraestructura de canales de comunicación, red LAN, telefonía, equipos de trabajo e impresión para el traslado de las sedes PAC 71 y Farmatodo, a las sedes ubicadas en la carrera 9 #59-53 y #59-61; como en la activación de la sede Cali Centro, para la operación del área de Defensa Judicial. Adicionalmente se fortaleció el servicio brindado en la Procuraduría General mediante la instalación de un canal de comunicaciones con el fin de mejorar las condiciones de conexión a los aplicativos que soportan esta operación.

Del mismo modo, en febrero se llevaron a cabo las pruebas del plan de recuperación de desastres, en donde se probaron los planes operativos de activación del centro alerno de datos que soporta la operación de la entidad en una situación de contingencia. Esto permitió identificar oportunidades de mejora, para las cuales la entidad se encuentra desarrollando planes de acción.

#### 3.2. Infraestructura física

A la fecha no se evidencian cambios en la infraestructura física, con respecto a la información presentada en febrero de 2016 en el IP31<sup>40</sup>. Se confirma que la infraestructura física se encuentra ubicada en la sede carrera 7 a No. 67-39 (Edificio Oxo69), pisos 2, 7 y 8 con las áreas de Reconocimiento y en el piso 7 de la misma sede, se encuentra el área de Historia Laboral. En las dos dependencias mencionadas se mantienen los turnos laborales, con los cuales se da oportuna atención a los requerimientos y solicitudes de los usuarios y entes de control.

#### 3.3. Recurso humano

Desde el IP15<sup>41</sup>, Colpensiones viene reportando el comportamiento de la contratación de los trabajadores en misión que son suministrados a través de una Empresa de Servicios Temporales, distribuidos en las diferentes áreas de la Empresa, cuyos cupos pasaron de 1.530 a 1.950 en junio de 2015 de acuerdo con las disposiciones de la Junta Directiva de la Administradora<sup>42</sup> y con el propósito fundamental de poner al día el Régimen de Prima Media; especialmente, en lo que refiere a los trámites a cargo de Colpensiones. En el cuadro 1 de este capítulo se presenta el estado de contratación de los 1.950 trabajadores en misión para febrero de 2016 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

<sup>39</sup> Ver IP31, Sección 3.1, Página 54.

<sup>40</sup> Ver IP31, Sección 3.2, Página 54

<sup>41</sup> Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

<sup>42</sup> Sesión de 14 de mayo de 2015.

### Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Estado de la contratación del personal en misión - Febrero de 2016

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	459	41	92%
Auto 110 de 2013-Agosto 2013	320	305	15	95%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo-Octubre 2013	60	48	12	80%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	484	16	97%
Auto 259 de 2014	150	136	14	91%
Atención de 12 trámites de mayor impacto frente a los requerimientos de la HCC	420	406	14	97%
<b>Total General</b>	<b>1.950</b>	<b>1.838</b>	<b>112</b>	<b>94%</b>

Fecha corte: 29 de Febrero de 2016

De los 1.950 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.838, presentando un porcentaje de contratación de 94%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión autorizados para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013, presenta el 95% de contratación, esto es, 305 cargos provistos.

Frente al requerimiento de 500 trabajadores en misión para el cumplimiento del Auto 320 de 2013 y autorizados en abril de 2014, se encuentran provistos 484 cargos equivalente a un nivel de contratación de 97%.

Por su parte, de los 150 cupos autorizados por la Junta Directiva en octubre de 2014 para dar cumplimiento al Auto 259 de 2014, se encuentran provistos 136 cargos, lo cual representa un nivel de contratación de 91%.

Frente al nuevo requerimiento de 420<sup>43</sup> trabajadores en misión para apoyar la descongestión del día a día de la Administradora, específicamente para atender los 12 trámites de mayor impacto de acuerdo con lo señalado por la H. Corte Constitucional, se observa que para febrero de 2016 el avance en la contratación es de 97%, lo que significa 406 trabajadores en misión contratados.

El cuadro 2 presenta el estado de la contratación para febrero de 2016 del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los autos de la H. Corte Constitucional, que desde agosto de 2014 se encuentran adelantando las actividades necesarias para poner al día la operación propia de Colpensiones. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 2)

<sup>43</sup> La autorización por parte de la Junta Directiva en su sesión de mayo de 420 trabajadores en misión adicionales, comprende la siguiente distribución por dependencia: Gerencia Nacional de Reconocimiento, 190; Gerencia Nacional de Nómina, 37; Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, 174; Gerencia Nacional de Operaciones, 11; y Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano, 8.

**Capítulo 3.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las áreas con cumplimiento de metas - Febrero 2016**

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	964	937	27	97%
Gerencia Nacional de Nómina	111	100	11	90%
Gerencia Nacional de Operaciones	248	217	31	88%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	309	297	12	96%
Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	33	33	0	100%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	22	21	1	95%
<b>Total</b>	<b>1.687</b>	<b>1.605</b>	<b>82</b>	<b>95%</b>

Fecha corte: 29 de Febrero de 2016

De acuerdo con los avances en la contratación del personal en misión de las áreas involucradas en el cumplimiento de los Autos 110 de 2013, 320 de 2013 y 259 de 2014, la contratación total para éstas se ubica en el 95%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renuncias que durante enero de 2016 se presentaron, generando el estado de provisión y vacantes para las áreas en el mes de estudio.

En el IP28<sup>44</sup> se presentó la redistribución de los cupos vacantes de trabajadores en misión asignados a las áreas con cumplimiento de metas, teniendo en cuenta la identificación de necesidades de personal de áreas de apoyo a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia de Reconocimiento<sup>45</sup>; de la misma manera, en el IP31<sup>46</sup> se informó una nueva redistribución de cupos de trabajadores en misión de las áreas con cumplimiento de metas, hacia las áreas de apoyo.

Asimismo, durante el mes de febrero con la identificación de nuevas necesidades presentadas en las dependencias de apoyo, se redistribuyen 35 cupos (34 de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia de Reconocimiento, y un cupo de la Gerencia de Defensa Judicial) así: 30 cupos a la Gerencia Nacional de Operaciones, 3 cupos para la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos y 2 cupos para la Oficina de Ingeniería de Procesos. Lo anterior significa una disminución a 964 cupos, los asignados para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia de Reconocimiento, y a 309 cupos los asignados a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

<sup>44</sup> Ver IP28, Sección 3.3, página 50

<sup>45</sup> Fue así como, de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento se reasignaron 63 cupos vacantes de trabajadores en misión así: (i) 25 cupos se asignaron a la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo (previamente contaban con 8 cupos ya provistos); (ii) 35 cupos adicionales para la Gerencia Nacional de Operaciones (llegando a 221 cupos en total); y (iii) 3 cupos adicionales para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial. De la Gerencia Nacional de Nómina, se redistribuyeron 32 vacantes así: (i) 12 cupos adicionales para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial (llegando a 313 cupos en total), y (ii) 20 cupos se asignaron a las demás áreas de la Administradora que requerían personal en misión.

<sup>46</sup> Ver IP31, Sección 3.3, página 56

Teniendo en cuenta lo anterior, para este corte se tiene que:

- En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, en conjunto éstas presentan un porcentaje de 97% de contratación que corresponde a 937 cargos provistos de trabajadores en misión. De esta forma, existen 27 vacantes para proveer, que se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales.
- La Gerencia Nacional de Nómina para este mes presenta el 90% de contratación que corresponde a 100 cargos provistos de trabajadores en misión, y cuenta con 11 vacantes para proveer que se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales.
- La Gerencia Nacional de Operaciones llega al 88% de contratación que corresponde a 217 cargos provistos de trabajadores en misión, y 31 vacantes para proveer; estas vacantes se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales y se tiene planeada su contratación durante el mes de febrero de 2016.
- La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 96% de contratación que corresponde a 297 cargos provistos de trabajadores en misión en noviembre, y 12 vacantes para proveer, las cuales están en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales.
- Finalmente, la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo y la Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentan el 100% y 95% de contratación, que corresponde a 33 y 21 cargos provistos de trabajadores en misión a febrero de 2016, respectivamente.

### 3.3.1. Estrategias implementadas para suplir las necesidades de personal

En razón a las necesidades identificadas por Colpensiones para contar con el suficiente número de candidatos para atender los diferentes procesos misionales de la empresa, con el perfil requerido frente al conocimiento y experiencia en las diferentes temáticas que enmarcan el Régimen de Prima Media y dadas las limitaciones que presenta el mercado laboral, la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones ha ejecutado estrategias encaminadas al fortalecimiento del proceso de reclutamiento y selección del personal requerido, para dar cumplimiento a las órdenes proferidas por la H. Corte Constitucional, presentando los siguientes resultados para febrero de 2016:

#### 1. Gestión de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A.

Durante el mes de estudio, la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A siguió con la gestión de reclutamiento y selección (reclutamiento de hojas de vida, revisión de hojas de vida de los candidatos contra perfil del cargos, dio inicio al proceso de preselección de candidatos realizando entrevistas, aplicando pruebas de conocimiento y pruebas psicotécnicas y posteriormente adelantó el proceso de selección en Colpensiones) con el propósito de atender las necesidades de contratación de las diferentes dependencias de la empresa, especialmente de aquellas con cumplimiento de metas.

En la medida que Colpensiones ha logrado cumplir las metas organizacionales para poner al día el Régimen de Prima Media, las necesidades de contratación de trabajadores en misión han cambiado. Es así que, como resultado del trabajo de la Empresa de Servicios Temporales en febrero de 2016, se contrataron: (i) 6 trabajadores en misión para Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento, (ii) 24 trabajadores en misión (23 del Back up de Semillero y 1 por gestión total de Activos S.A) para la Gerencia Nacional de Operaciones, y (iii) 8 trabajadores en misión, para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial. Lo anterior, resultado de la evaluación de 175 hojas de vida para las diferentes áreas con cumplimiento de metas.

De las 160 hojas de vida restantes gestionadas directamente por la E.S.T, 46 candidatos quedaron pendientes de finalizar proceso de contratación, 32 quedaron pendientes de retroalimentación de parte de las áreas luego de surtir las entrevistas, 79 no superaron las entrevistas realizadas por Colpensiones y 3 están pendientes por programar las entrevistas por parte de las áreas de la empresa.

A través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A<sup>47</sup> esta labor de reclutamiento y selección continuará, con el propósito de contar con una cantidad importante de candidatos como back up, para cubrir en el mayor número posible los cupos de trabajadores en misión vacantes, especialmente los generados por la rotación en las áreas con cumplimiento de metas.

## 2. Estructuración del “Semillero Colpensiones”

Dando continuidad al Semillero, y en cumplimiento de los Autos 110 y 320 de 2013, Autos 130 y 259 de 2014 y del Auto 181 de 2015 de la H. Corte Constitucional, durante febrero de 2016 se adelantaron las acciones que se enuncian a continuación, así:

### A. Resultados del semillero “Programa de formación a profesionales en administración de historias laborales aplicadas al régimen de prima media con prestación definida”

Durante febrero se llevó a cabo la contratación de 23 participantes de este semillero, para la Gerencia Nacional de Operaciones. En el Cuadro 3 se presenta el número de contrataciones efectuadas a la fecha. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3)

<sup>47</sup> El 1 de febrero se inició el Contrato No. 005 de 2016 celebrado con la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A, y cuyo objeto es “Suministrar a la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES trabajadores en misión en el número, con las calidades y los requerimientos específicos exigidos por la misma, para atender el alto volumen de la demanda del servicio y de operaciones en la Administración del Régimen de Prima Media y labores ocasionales, accidentales o transitorias, reemplazar personal en vacaciones, en licencia por solicitud propia, incapacidad por enfermedad o licencia de maternidad, en jornada de tiempo completo, por turnos de ser necesario y de manera exclusiva, en las dependencias de COLPENSIONES”.

**Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Resultado Semillero “Programa de formación a profesionales en derecho en régimen de prima media con prestación definida y nómina de pensionados”**

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Profesionales Formados	Profesionales Contratados
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral aplicada al Régimen de Prima Media No.1	13/04/2015 - 27/04/2015	84	48
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral aplicada al Régimen de Prima Media No.2	04/05/2015 - 15/05/2015	187	85
<b>Total</b>		<b>271</b>	<b>133</b>

Fecha corte: 29 de Febrero de 2016

De los 271 formados, 258 superaron la prueba de conocimientos del semillero y fueron convocados por la Empresa de Servicios Temporales para realizar proceso de selección. Como resultado del mencionado proceso de selección, 133 se contrataron, 111 no superan proceso de selección, 8 son back up para cubrir vacantes que se generen y 6 se encuentran en proceso de selección.

**B. Resultados consolidados de la Estrategia del Semillero**

En el cuadro 4 se presenta el resultado del avance consolidado de los programas de formación a profesionales en RPM y Sustanciación Jurídica, en Nómina de Pensionados y en Administración de Historia Laboral que se han adelantado a la fecha. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4).

**Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Resultados de programas de formación a profesionales en RPM y Sustanciación Jurídica, en Nómina de Pensionados y en Administración de Historia Laboral**

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	No. Candidatos	Contratación	Dependencias
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 1	04/11/2014 - 19/11/2014	112	69	Ger. Nal. Reconocimiento: 31 Ger. Nal. Nómina: 23 Ger. Defensa Judicial: 15
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 2	17/02/2015 - 03/03/2015	43	26	Ger. Nal. Reconocimiento: 26
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 3	12/05/2015 - 26/05/2015	221	127	Ger. Nal. Reconocimiento: 126 Ger. Nal. Defensa Judicial: 1
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 4	20/05/2015 - 02/06/2015	217	112	Ger. Nal. Reconocimiento: 87 Ger. Defensa Judicial: 25

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	No. Candidatos	Contratación	Dependencias
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 5	31/08/2015-08/09/2015	53	20	Ger. Nal. Reconocimiento: 20
Programa de Formación a Profesionales en Régimen de Prima Media y Nómina de Pensionados.	16/03/2015 - 26/03/2015	66	64	Ger. Nal. Nómina: 63 Ger. Nal. Operaciones: 1
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 1	13/04/2015 - 27/04/2015	84	48	Ger. Nal. Operaciones: 39 Ger. Nal. Aportes y Recaudo: 9
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 2	04/05/2015 - 15/05/2015	187	85	Ger. Nal. Operaciones: 68 Ger. Nal. Aportes y Recaudo: 17

Fecha corte: 29 de Febrero de 2016

En los 8 Semilleros se ha contado con la participación de 983 candidatos, de los cuales se han contratado a la fecha como trabajadores en misión 492. Específicamente para la Gerencia Nacional de Reconocimiento han podido cubrirse cupos vacantes de trabajadores en misión con 290 candidatos, 27 para la Gerencia Nacional de Nómina (dado que 59 participantes en el semillero de Nómina de pensionados, ya eran trabajadores en misión de Colpensiones), 41 para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, 108 para la Gerencia Nacional de Operaciones y 26 para la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo.

### 3.3.2. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico

De otra parte, en el cuadro 5 se presenta la distribución de los turnos establecidos por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, dentro de la estrategia implementada hace algunos meses con el propósito de optimizar el espacio físico en dos de las sedes de Colpensiones. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5)

#### Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Trabajadores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, por turnos – Febrero 2016

Tipo de Vinculación	Turno 1 (6:00 a.m. – 02:00 p.m.)	Turno 2 (2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	39	44
Trabajadores en Misión	410	371
<b>Total General</b>	<b>449</b>	<b>415</b>
<b>% Total</b>	<b>52%</b>	<b>48%</b>

Fecha corte: 29 de Febrero de 2016

Con los turnos de trabajo establecidos en dos sedes de la empresa, el número de trabajadores asignados dentro del turno 1, esto es de 6:00 a.m. a 2:00 p.m., representa el 52%, y los

trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el otro 48% del total de trabajadores.

### 3.3.3. Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas

En el cuadro 6 se presenta el número de trabajadores capacitados durante febrero para las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de metas (ver Capítulo 3.3 – Cuadro 6).

**Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Número de trabajadores capacitados durante febrero 2016**

Dependencia	Trabajadores oficiales capacitados	Trabajadores en misión capacitados
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	0	96
Gerencia Nacional de Operaciones	0	4
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	11	6
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>106</b>

Fecha corte: 29 de Febrero de 2016

Frente a la participación en las jornadas de capacitación dirigidas a los trabajadores (oficiales y en misión) de las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte, se abordaron temáticas propias de la jornada de Inducción Corporativa, Proceso y Calidad PQRS, lineamientos internos sobre reconocimiento de pensiones e Historia Laboral.

### 3.3.4. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

En febrero del presente año las líneas de decisión manual y automática, los grupos paralelos como auditoría y calidad de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, se componían de 622 analistas, 128 revisores y 125 coordinadores, incluidos los grupos de apoyo, control, calidad, auditoría, seguimiento, medicina laboral y PQRS.

#### 1. Movimiento de grupos internos de trabajo

Para el IP26<sup>48</sup> de septiembre de 2015, Colpensiones reportó el crecimiento de los grupos internos de trabajo que, en la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, daban cumplimiento a fallos ordinarios, a partir de las instrucciones impartidas por la H. Corte mediante el Auto 181 del 13 de mayo de 2015 con ocasión de la atención prioritaria que en Colpensiones se debía dar a este tipo de solicitudes.

Con base en lo anterior, desde junio de 2015 Colpensiones adoptó las medidas pertinentes y como resultado, 200 analistas integrados en 4 grupos internos de trabajo realizaban actividades de sustanciación en la línea manual de decisión para el cumplimiento a fallos ordinarios; sin embargo

<sup>48</sup> Ver IP26, sección 3.3.3 páginas 52 y 53.

atendiendo el volumen de casos pendientes por decidir, en febrero de 2016 se tomaron las siguientes medidas adicionales:

- i) Reducción de los grupos internos de trabajo de 4 a 2.
- ii) Reducción del número de analistas que atienden fallos ordinarios de 200 a 80.
- iii) Supresión del grupo interno de trabajo de línea de decisión N° 7.
- iv) Reacomodación de personal de grupos internos de trabajo, donde se refuerzan los grupos de auditoría y Medicina Laboral dadas las necesidades del servicio a partir del cálculo de casos pendientes en la siguiente forma:
  - **Al grupo interno de trabajo de auditoría N° 1**, encargado de realizar revisión selectiva de casos en el proceso manual de decisión de prestaciones económicas que anteriormente estaba conformado por 12 personas se le asignaron 18 más para un total de 30 analistas con la finalidad de reforzar el proceso de auditoría al cumplimiento de fallos ordinarios.
  - **Al grupo interno de trabajo de auditoría N° 2**, encargado de la revisión a procesos técnicos y jurídicos de las líneas manual y automática de decisión de prestaciones económicas al cual se le asignaron 10 personas y quedó conformado por 23 personas.
  - **Al grupo interno de trabajo de Medicina Laboral**, que actualmente se encuentra en contingencia de represa se le asignaron 22 personas quedando con 64 personas.
  - **Al grupo interno de líneas de decisión 13 y 14**, se le asignaron personas en el rol de analistas en la línea de decisión de prestaciones económicas en los horarios de 6:00am a 2:00pm y 2:00 a 10:00pm.
  - **Al grupo de apoyo administrativo que maneja los trámites relacionados con convenios internacionales** de seguridad social como España y Chile se le asignaron 6 personas de apoyo, quedando conformado por 10 personas.

## 2. Ingreso de personal de apoyo para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

Como personal de apoyo en febrero de 2016 se vincularon 6 personas, como se observa en el siguiente cuadro:

### Capítulo 3.3 – Cuadro 8. Vinculación de trabajadores a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones - Gerencia Nacional de Reconocimiento en febrero de 2016

Ingresos del periodo de informe	Analistas	Actividad	Grupo Interno de Trabajo
Profesional en enfermería <sup>49</sup>	2	Apoyo misional	Medicina Laboral
Analista II- Jurídico/Estudiante de derecho	1	Apoyo administrativo	Medicina Laboral
Analista I	3	Apoyo administrativo	Línea Manual de decisión N° 4, 11 y 12
<b>Total</b>	<b>6</b>		

<sup>49</sup> Ver IP31, Sección 3.3.4, página 15. Este personal se solicita desde la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones a la de Talento Humano con experiencia en temas relacionados con salud ocupacional para apoyo al área de Medicina Laboral de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

### 3. Ausentismo laboral

En cuanto al ausentismo laboral de la línea manual de decisión de prestaciones económicas se reporta el retiro definitivo de 7 analistas (incluye retiros voluntarios) durante febrero de 2016; adicionalmente, 281 novedades laborales como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, entre otros. Estas novedades corresponden a 144 analistas, situación que incide negativamente en la posibilidad de gestionar un aproximado de 2.610 casos, tomando como medida de producción 5 casos diarios por analista.

### 4. Jornadas de capacitación en aspectos técnicos del área de reconocimiento y demás

Desde la Vicepresidencia de Talento Humano en conjunto con la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones se establecieron las siguientes jornadas de capacitación:

- i) Jornada de liderazgo dirigida a los coordinadores de los grupos internos de trabajo realizada el 23 de febrero de 2016.
- ii) Programación de jornada de capacitación en el aplicativo litigando que servirá como herramienta de apoyo a los grupos internos de trabajo que sustancian solicitudes por cumplimiento a fallos ordinarios y a los grupos de auditoría que apoyan los temas de calidad.

Visto lo anterior, la composición de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento es la siguiente:

**Capítulo 3.3 –Cuadro 9. Composición interna de la VBP**

Grupo Interno de Trabajo	Línea de decisión	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Automatización	si – Automática	oxo69	Normal	N/A	N/A	13	13
Línea manual de decisión N° 1	Si- (Manual) Apelaciones	oxo69	Normal	2	5	2	9
Línea manual de decisión N° 2	Si- (Manual) Apelaciones	oxo69	2:00PM a 10:00PM	46	11	2	59
Línea manual de decisión N° 3	Si- (Manual) DIA A DIA ESPECIAL	oxo69	Normal	20	4	2	26
Línea manual de decisión N° 4	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	2:00PM a 10:00PM	43	8	3	54
Línea manual de decisión N° 5	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	6:00AM a 2:00PM	41	8	4	53
Línea manual de decisión N° 6	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	2:00PM a 10:00PM	25	8	2	35

Grupo Interno de Trabajo	Línea de decisión	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Línea manual de decisión N° 7 <sup>50</sup>	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	6:00AM a 2:00PM	0	0	0	0
Línea manual de decisión N° 8	Si- (Manual) DIA A DIA	oxo69	2:00PM a 10:00PM	56	12	2	70
Línea manual de decisión N° 9	Si- (Manual) TUTELAS Y DIA A DIA	oxo69	6:00AM a 2:00PM	56	12	2	70
Línea manual de decisión N° 10	Si- (Manual) ENTES DE CONTROL Y DIA A DIA	oxo69	6:00AM a 2:00PM	48	10	4	62
Línea manual de decisión N° 11	Si- (Manual) DIA A DIA	oxo69	6:00AM a 2:00PM	55	8	2	65
Línea manual de decisión N° 12	Si- (Manual) DIA A DIA	oxo69	2:00PM a 10:00PM	47	9	2	58
Línea manual de decisión N° 13	Si- (Manual) DIA A DIA	oxo69	2:00PM a 10:00PM	66	12	2	80
Línea manual de decisión N° 14	Si- (Manual) DIA A DIA	oxo69	6:00AM a 2:00PM	69	13	2	84
Medicina laboral	N/A	oxo69	Normal	N/A	N/A	64	64
Seguimiento	N/A	oxo69	Normal	N/A	N/A	14	14
Calidad N° 1	Calidad GNR	oxo69	Todos los turnos	N/A	N/A	18	18
Calidad N° 2	Calidad VBP	oxo69	Todos los turnos	N/A	N/A	7	7
Auditoria N° 1	Auditoria línea de decisión manual	oxo69	Normal	N/A	N/A	31	31
Auditoria N° 2	Auditoria automático	oxo69	Todos los turnos	N/A	N/A	24	24
Auditoria N° 3	Apoyo Procuraduría	oxo69	Normal	N/A	N/A	27	27
Reacción Inmediata	N/A	cl. 72	Normal	N/A	N/A	11	11
Gestión de Producción	N/A	oxo69	Todos los turnos	N/A	N/A	6	6
Determinación de Deuda	Determinación de Deuda	oxo69	2:00PM a 10:00PM	35	9	2	46
Tutelas	TUTELAS	oxo69	Normal	15	4	6	25
PQR	N/A	oxo69	6:00AM a 2:00PM	N/A	N/A	30	30
<b>TOTAL</b>				<b>622</b>	<b>128</b>	<b>284</b>	<b>1.041</b>

<sup>50</sup> El grupo interno de trabajo de la línea manual de decisión N° 7 que sustanciaba proyectos de actos administrativos para el cumplimiento a fallos ordinarios se suprimió en el mes de febrero de 2016 dada la reestructuración del número de analistas dedicados a este tipo de actividades que se ajustó de 200 a 80.

### 3.4. Reorganización institucional de Colpensiones

En esta sección son informados los principales avances alcanzados sobre el proceso de Reorganización Institucional (Reestructuración) de Colpensiones a la H. Corte Constitucional; para ello se ha tomado como soporte las fases expuestas en el IP18<sup>51</sup> sobre dicho proceso, sin embargo cabe señalar que dado el alcance y complejidad técnica de la Reorganización, el cronograma de trabajo ha sido modificado, lo cual se ha documentado e informado oportunamente en el marco del presente informe<sup>52</sup>.

Durante el mes de febrero de 2016 fue revisado el entregable, generado por el equipo consultor externo encargado de brindar soporte técnico al proceso de Reorganización Institucional, por parte de cada de las áreas de Colpensiones. Al respecto se produjeron observaciones como resultado de la revisión de las áreas de la entidad que fueron ordenadas mediante un formato denominado: “ficha de recepción de productos de la consultoría”. Las observaciones fueron entregadas en los últimos días del mes de febrero del presente al equipo consultor externo para realizar los ajustes correspondientes.

Por su parte, Colpensiones actualmente adelanta el modelamiento de 16 procesos que conforman la propuesta de mapa de procesos, los cuales complementan la revisión del mismo siendo una de las bases de la Reorganización en materia operativa. Como producto de los análisis efectuados dos de los procesos pasaron a ser modelos de operación, es decir el número de procesos en vía de modelar es de 14; el avance sobre ello es del 60%.

Así mismo se avanza conforme al plan de trabajo definido para la implementación de la Reorganización Institucional; específicamente en materia de proyectos que conforman dicho plan ha sido planteada una ruta crítica de acuerdo a la priorización requerida por la entidad. Se identificó también la necesidad de conformar un equipo de proyectos para soportar técnicamente dicha implementación, lo cual se encuentra en proceso de alistamiento tanto contractual como físicamente.

Frente a la solicitud del Comité Intersectorial de Pensiones y BEPS informado en el IP31<sup>53</sup> con respecto a la posibilidad de disminuir los costos de la planta de personal de BEPS, fueron realizadas diferentes mesas de trabajo que han facilitado la comprensión del alcance de la solicitud de tal instancia y la forma en que puede ser abordada, ello permitirá, con el apoyo del equipo consultor externo, realizar los ajustes efectivos al Estudio Técnico base de la Reorganización Institucional de Colpensiones.

De esta forma el proceso de Reorganización Institucional de Colpensiones sigue su curso conforme a las fases definidas previamente. Durante los próximos informes, como ha sido habitual, se reportarán los avances de este proceso a la H. Corte Constitucional.

<sup>51</sup> Ver IP18, sección 3.4, página 52.

<sup>52</sup> Esta sección viene siendo incluida desde el Informe Periódico No. 17.

<sup>53</sup> Ver IP31, sección 3.4, página 66.

#### 4. Cumplimiento de acciones de tutela

Como es habitual, en el presente capítulo, manteniendo el esquema de los informes anteriores se presenta la gestión de acciones de tutela durante febrero de 2016. En este informe se podrá confirmar que Colpensiones en esta materia, avanza mes a mes a un buen ritmo, en la dirección correcta y sin retrocesos. En este sentido puede resaltarse que, nuevamente, se mantiene la senda de reducción de ingresos de tutelas, el aumento de la atención integral de las tutelas y la reducción de los casos pendientes.

A continuación, se resumen algunos de los avances más importantes.

- **Avances en el nuevo mecanismo de identificación de casos.** Como se ha venido explicando en los IP anteriores, Colpensiones inició desde mayo de 2015 un proceso de transformación de la forma en la que ingresan y se atienden los casos de tutela, de modo que se profundice la revisión de cada uno de los documentos y las etapas procesales de las acciones de tutelas hasta el momento en el que la autoridad judicial considere que se ha superado la vulneración del derecho o que ésta no ha existido nunca. Se ha mantenido el trabajo de construcción de reglas y herramientas para la identificación y asociación de los casos a través de los 23 dígitos únicos que identifican cada proceso judicial, pero es necesario advertir que, mientras este mecanismo es implementado de manera completa, se mantienen las precisiones sobre cómo debe ser leído y entendido el presente informe pues existe una diferencia entre la producción real del mes y aquellos casos que pueden ser contabilizados para efectos del informe que habitualmente se reporta a la H. Corte<sup>54</sup>.

- **Durante febrero se mantuvo un nivel bajo de ingresos de tutelas a la entidad.** Durante el mes analizado en el presente IP ingresaron 2.567 casos nuevos, mientras que en enero ingresaron 1.498<sup>55</sup> casos. No obstante, es importante tener en cuenta que durante enero se presentó vacancia judicial y paro de varios juzgados en el país. Por esta razón, aun cuando los ingresos de febrero son superiores a los de enero, las circunstancias de uno y otro mes hacen que esta cifra sea muy razonable, especialmente si se compara, por ejemplo, con los ingresos de febrero de 2015 que fueron de 6.562<sup>56</sup>.

- **Se mantiene un nivel alto en la atención mensual de tutelas.** En febrero de 2016 se gestionaron un total de 23.692 documentos relacionados con la atención de las acciones de tutelas, los cuales

<sup>54</sup> La diferencia consiste en que el IP a la Corte está construido sobre la base de la atención de “cédulas únicas” (es decir, cédulas nuevas atendidas por primera vez). Esto significa que tanto a la entrada como a la salida de los casos solamente se contabilizan las cédulas una sola vez. Ello implica que si una cédula requiere varias atenciones sólo una de ellas, la primera, es contabilizada para efectos del IP. No obstante, con los ajustes mencionados, es posible que una cédula sea contabilizada en varias oportunidades (por ejemplo en las diferentes instancias o para generar respuestas en cada uno de los momentos procesales). Por esta razón al momento de dar las cifras se hacen indicaciones sobre cuánto fue atendido en términos reales y cuánto puede ser contabilizado en los indicadores de acuerdo con las restricciones en la metodología.

<sup>55</sup> Si bien originalmente en el IP31 se habían reportado 1.486 casos nuevos en diciembre, esta cifra ascendió a 1.498 casos debido a la identificación plena de algunos casos en los que no estaba la información completa del documento del demandante.

<sup>56</sup> Ver IP20, pág. 69

permitieron la atención de fondo un total de 10.394 usuarios individuales (identificados por cédulas), manteniéndose la alta productividad de meses anteriores. De estos casos atendidos, 4.434 corresponden a cédulas nuevas que no habían sido atendidas en el pasado, es decir, personas que por primera vez acudían a la tutela y a las que se les pudo dar solución definitiva.<sup>57</sup> Los casos restantes (5.960) corresponden a tutelas atendidas en el pasado pero que, en el proceso de mejoramiento de atención de las tutelas en Colpensiones, fueron nuevamente revisados, bien sea para atender un requerimiento adicional sobre el caso hecho por el Juez o para dar alcance a una respuesta parcial enviada.

Estas cifras confirman que Colpensiones ha logrado mantener el mejoramiento en la productividad y los efectos positivos de las medidas orientadas a garantizar mayor celeridad en el envío de las respuestas generadas por las áreas misionales a la autoridad judicial y los esfuerzos para evacuar las tutelas pendientes que todavía persisten en la entidad pero que mes a mes se disminuyen.

- **Se disminuye el nivel acumulado de atención de tutelas.** Con corte a 29 de febrero de 2016 se cuenta con un histórico acumulado de 234.701 cédulas que han ingresado, de las cuales 230.292 han sido efectivamente atendidas con hecho superado, es decir, Colpensiones continúa avanzado y alcanza el 98% de atención en las acciones de tutela. Como se ha explicado, para efecto del total acumulado sólo se considerarán los 4.434 casos en los que se generó un hecho superado frente a una nueva cédula. Los demás hechos superados no se incluyen pues el denominador está establecido en cédulas reportadas una sola vez. La atención de casos se incrementó en relación con los reportados para febrero, que fue de 97%. Sin embargo, si se considera la atención de casos de fondo durante este período (febrero), al igual que el mes pasado, se encuentra que la entidad ha seguido fortaleciendo sustancialmente su capacidad de atención de tutelas. Esto a su vez muestra que Colpensiones ha logrado mantener el cumplimiento en grado alto, reconocido por la Corte Constitucional en el Auto 181 de 2015, que incluso que podría ya catalogarse como total, debido al estado de control que se demuestra.

- **Se logró un avance importante en la reducción de tutelas pendientes de atención.** En febrero se continuó avanzando significativamente en la reducción de tutelas pendientes. Gracias a las acciones adelantadas se pasó de 9.990 casos pendiente en diciembre, a 6.262 casos en enero y 4.409 en febrero. Este logro se explica por la estrategia general de atención de tutelas y especialmente en la revisión de los casos más antiguos que están siendo evacuados con un grupo especial y en los cuales se ha encontrado con frecuencia que los ciudadanos ya tenían su derecho protegido, en el marco de los avances generales de la entidad, y estaban pendientes aspectos formales relacionados con la comunicación a la autoridad judicial respecto del cumplimiento del derecho. Adicionalmente, en estos meses, Colpensiones ha implementado estrategias como la de lograr “sanciones cero” y “desacatos cero” que han llevado al avance de numerosos casos.

<sup>57</sup> Es importante diferenciar las cédulas nuevas ingresadas en el período (2.567) de las cédulas nuevas atendidas (4.434). Las primeras se refieren a los casos nuevos que ingresaron a la entidad en el mes y las segundas a los casos atendidos en el mismo período por primera vez. El número de cédulas atendidas es superior al número de cédulas ingresadas porque se atendieron parte de estos casos ingresados en febrero junto con casos que habían ingresado en meses anteriores y que apenas fueron atendidos por primera vez.

Aquí es importante mencionar que en el dato de las tutelas pendientes de atención se encuentran incluidas las tutelas que ya han sido estudiadas y gestionadas para su atención pero que no han podido responderse de fondo por falta de documentos, las cuales también muestran un avance significativo tal como se puede ver en la sección 4.3. (1.077 tutelas gestionadas pero pendientes por factores externos), si se restan estas al total de pendientes (4.409), se tendría que las tutelas pendientes de gestión por parte de Colpensiones asciende a 3.332, las cuales, con la tendencia de la entidad, serán resueltas en un muy corto plazo.

#### 4.1. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas

En el cuadro 1 (ver Capítulo 4.1 - Cuadro 1) se observa que para el mes de reporte se cuenta con un acumulado histórico de tutelas igual a 234.701, de las cuales se han atendido un total de 230.292, quedando un saldo pendiente de atención de 4.409, cuya gestión se informa en la sección 4.3. Es muy importante que se tenga en cuenta que en este cuadro no se incluyen 5.960 casos que fueron efectivamente atendidos, lo cual se explica por cuanto estos casos corresponden a la situación explicada en el pie de página del ítem “**Avances en el nuevo mecanismo de identificación de casos**” presentado en el aparte inicial del punto 4 de este IP.

Durante febrero nuevamente se logró que la producción de hechos superados fuera superior al número de tutelas que ingresaron. En efecto, en el período ingresaron 2.567 casos nuevos y se atendieron 4.434 cédulas nuevas provenientes tanto de las recibidas en febrero como del número acumulado pendiente de atención, más las 5.960 cédulas que ya habían sido atendidas en el pasado (en total 10.394 cédulas atendidas) a las cuales ya se ha hecho referencia. Ahora bien, también se debe tener en cuenta que para lograr estos números fue necesario revisar de fondo 23.692 documentos individuales radicados en el aplicativo Bizagi. Como se puede observar este es un gran esfuerzo desplegado por la entidad por dar una atención integral y realmente de fondo a este tema que se considera cardinal para la mejora de la atención de la entidad, y que evidencia que ya se está en una etapa de estabilización lo cual aporta contundentemente para la superación del ECI.

Asimismo, el desempeño positivo de la entidad se puede verificar en que se mantuvieron estables los niveles de atención de los diferentes tipos de sub trámites (Ver Capítulo 4.1 – Cuadro 1). Conforme a los anteriores datos el comportamiento reportado en el período muestra que no hay retrocesos en el nivel de protección alcanzada y que Colpensiones va a buen ritmo y en la dirección correcta en la superación del estado de cosas inconstitucional. En efecto, la capacidad de atención de casos ha seguido aumentando y el ajuste de las políticas internas ha permitido acentuar la integralidad en su abordaje.

**Capítulo 4.1 - Cuadro 1. Tutelas identificadas y atendidas por instancia procesal  
Acumulado a febrero de 2016**

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	36.943	15,74%	81.460	34,71%	116.298	49,55%	234.701
Atendidas	36.508	15,85%	80.568	34,99%	113.216	49,16%	230.292
Pendientes al corte	435	9,87%	892	20,23%	3.082	69,90%	4.409
<b>% de cumplimiento (hecho superado)</b>	<b>99%</b>		<b>99%</b>		<b>97%</b>		<b>98%</b>

El cuadro 2 (ver Capítulo 4.1- Cuadro 2) presenta el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante diciembre de 2015 y enero y febrero de 2016 y confirma que en la gestión de tutelas no ha habido retrocesos, sino por el contrario se han mantenido avances constantes en la dirección correcta, cada mes muestra un incremento en la atención. De un lado, se ha mantenido la tendencia a la reducción del ingreso de tutelas nuevas en la entidad, con independencia de los fenómenos coyunturales que puedan estar acentuando temporalmente esta tendencia explicados arriba, particularmente la vacancia judicial y el paro judicial. De otro lado, se ha seguido consolidando la capacidad real de la entidad de atender las tutelas pues nuevamente la atención de casos superó en número los ingresos mensuales ampliamente y además profundizó la integralidad en la atención de los casos.

**Capítulo 4.1 - Cuadro 2. Tutelas identificadas y atendidas en los últimos tres meses  
Corte a febrero de 2016**

Estado	Acumulado a Sep-13 (línea de base)	Acumulado a nov -15	dic-15	ene-16	feb-16	Total acumulado
Identificadas	<b>96.222</b>	228.575	2.061	1.498	2.567	<b>234.701</b>
Atendidas	<b>18.786</b>	216.375	4.223	5.260	4.434	<b>230.292</b>
Pendientes	<b>77.436</b>	12.200	10.038	6.276	4.409	<b>4.409</b>
<b>% de avance</b>	<b>20%</b>	<b>95%</b>				<b>98%</b>

El cuadro 3 (ver Capítulo 4.1 - Cuadro 3) reúne los datos de las tutelas notificadas a Colpensiones en los tres últimos meses, y su nivel de atención según la instancia procesal. De esta manera, para el mes de reporte como se ha dicho se notificaron 2.567 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 1.312, quedando un saldo de 1.255. En cuanto a los sub trámites, se tiene que en sanciones se alcanzó un nivel de atención del 68%, en desacato el 75% y en tutela el 48%. Estos datos muestran que se ha mejorado en el nivel de atención mensual de las tutelas que es el reto hacia el cual está girando la atención en esta nueva etapa de estabilización. Por esta razón, es necesario mantener y profundizar las acciones que se han adoptado hasta ahora para lograr el objetivo que ya se está consolidando que es que las tutelas se atiendan en una etapa anterior al fallo de la misma.

**Capítulo 4.1 - Cuadro 3. Tutelas identificadas y atendidas en el mismo mes por instancia procesal  
Último trimestre**

Instancia procesal	dic-15	ene-16	feb-16
<b>Sanción</b>			
Identificadas	20	8	25
Atendidas	13	3	17
Pendientes	7	5	8
<b>% de avance</b>	<b>65%</b>	<b>38%</b>	<b>68%</b>
<b>Desacato</b>			
Identificadas	110	96	300
Atendidas	38	37	225
Pendientes	72	59	75
<b>% de avance</b>	<b>35%</b>	<b>39%</b>	<b>75%</b>
<b>Tutela</b>			
Identificadas	1903	1382	2242
Atendidas	573	468	1.070
Pendientes	1.330	914	1.172
<b>% de avance</b>	<b>30%</b>	<b>34%</b>	<b>48%</b>
<b>Total</b>			
Identificadas	2.033	1.486	2.567
Atendidas	624	508	1.312
Pendientes	1.409	978	1.255
<b>% de avance en el mismo mes</b>	<b>31%</b>	<b>34%</b>	<b>51%</b>

#### 4.2. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica

Como se ha explicado antes, Colpensiones considera que la manera más precisa de proveer información sobre la inclusión en nómina y el índice de notificación de los actos administrativos que se profieren en cumplimiento de una acción de tutela, es hacer referencia a los indicadores generales en esta materia pues ellos comprenden la totalidad de los actos administrativos incluidos los que se adoptaron en virtud de una tutela. Por esta razón, se precisa que durante febrero se alcanzó un acumulado de 117.881 actos administrativos proferidos en cumplimiento de sentencias de tutela reconociendo prestaciones. Estos actos administrativos han seguido los procedimientos y planes de notificación e inclusión en nómina que aplican a todos los actos administrativos. Por esta razón, se puede afirmar que en éste ámbito el avance ha sido casi total pues actualmente el 99.3% de los actos administrativos han sido notificados<sup>58</sup> y el 99.8% han sido incluidos en nómina.<sup>59</sup>

<sup>58</sup> Ver Anexo 1. Resultado de los indicadores. Tabla 14. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos notificados.

<sup>59</sup> Ver Anexo 1. Resultado de los indicadores. Tabla 18. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.

### 4.3. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias

En el Cuadro 1 de esta sección, se presenta el avance de tutelas con respuesta parcial, que para febrero registra igualmente un avance altamente representativo al pasar de 2.062<sup>60</sup> acciones de tutela que presentaban respuesta parcial con corte al 31 de enero de 2016 a 1.077 casos en febrero (ver Capítulo 4.3 – Cuadro 1). Esto se explica al igual que en el mes anterior, en que 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.

**Capítulo 4.3 – Cuadro 1. Gestión de trámites de tutela con respuesta parcial**

Tipo Respuesta Parcial	feb-16
Con carta al juzgado según Auto 202	125
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	27
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	697
Defensa Judicial Con Tramite	228
<b>Total</b>	<b>1.077</b>

### 4.4. Avance plan de acción

#### 4.4.1. Gestión de personal

Durante febrero no se presentaron novedades en la gestión de personal y la situación se mantiene en términos generales igual a la reportada en el IP27<sup>61</sup>.

#### 4.4.2. Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela

En febrero se continuaron las pruebas de los desarrollos en el modelo de atención de tutela en Bizagi realizados con la Oficina Nacional de Procesos en relación con algunos ajustes finales de estos cambios del proceso.

Como se ha explicado antes, el objetivo es la implementación de un sistema mucho más automatizado e integrado de atención de las tutelas. Estos cambios incluyen: (i) el desarrollo de un sistema de reparto que permita que los abogados gestionen la totalidad de los documentos que se radiquen sobre una misma cédula; (ii) el mejoramiento de la etapa de cierre para distinguir el cierre jurídico y sus posibles variables; (iii) la creación de espacios obligatorios de revisión de la calidad de las respuestas, entre otros.

<sup>60</sup> Ver IP31, sección 4.3, página 70.

<sup>61</sup> Ver IP27, página 67.

#### 4.4.3. Plan para el mejoramiento de la calidad en la atención de las tutelas

Durante febrero se realizaron varias acciones importantes en la consolidación del plan para el mejoramiento de la calidad:

- Se continuó con el plan para definir un manual de defensa judicial en materia de tutelas que se planea desarrollar durante el primer trimestre del año.
- Se inició el levantamiento del proceso de atención de tutelas para generar un manual completo e integral para los abogados en el que se define la forma en la que se deben atender, paso a paso, cada caso de tutelas.

#### 4.4.4. Plan Estratégico de defensa constitucional

Se ha mantenido el desarrollo del plan de defensa constitucional lo que ha permitido avances en los tres frentes contemplados por esta estrategia. En primer lugar, en cuanto a los autos que solicitan pruebas se mantuvo la capacidad de atención dentro de término. En efecto, en febrero se atendieron tres requerimientos de la Corte Constitucional solicitando pruebas. En segundo lugar, en cuanto a los casos seleccionados se mantuvo la estrategia de intervención ante la Corte para presentar argumentos de fondo e información frente a los hechos del caso. En este ámbito durante febrero se realizaron las intervenciones de este tipo que habían sido programadas<sup>62</sup> incluyendo una acción pública de inconstitucionalidad.<sup>63</sup> Finalmente, durante este período también se continuó con el plan de verificación del cumplimiento de las sentencias proferidas por esa Corporación contra Colpensiones y se procedió al envío de memorial de cumplimiento en 6 expedientes.

---

<sup>62</sup> 1. Expediente: T-5204735

Accionante: José Miguel Fernández

Tema: Pensión de invalidez

2. Expediente: T-5206105

Accionante: Heberto Serna Martínez

Tema: Pensión de invalidez

3. Expediente: T-5206106

Accionante: Mariano González González

Tema: Pensión de Invalidez

4. Expediente: T-5163788- Respuesta auto de pruebas

Accionante: Acerías Paz del Río S.A

Tema: Pensión de Compartibilidad

5. Expediente: T-5223658

Accionante: Luz Stella Ospina actúa en representación de su hija Mónica Andrea Martínez Ospina

Tema: Pensión Especial de Vejez de Padre o Madre cabeza de familia con hijo invalido

6. Expediente: T-5239290

Accionante: María del Tránsito Sánchez Cruz

Tema: Pensión de Vejez

<sup>63</sup> Expediente: D-11191

Demandante: Clara Elena Reales Gutiérrez,

Tema: Demanda de inconstitucionalidad de la ley 1748 de 2014 supuesta omisión legislativa relativa

## 5. Cumplimiento de fallos judiciales

Como viene presentándose, y atendiendo las órdenes de dar más claridad a los datos en materia de sentencias, se conserva la estructura establecida en el IP16. En ese sentido y para una mejor comprensión, esta sección se divide en tres partes: (i) identificación de fallos condenatorios; (ii) alistamiento de los fallos para su cumplimiento; y (iii) cumplimiento de fallos alistados (donde se incluye notificación e inclusión en nómina).

### 5.1. Estado de las cosas a partir de los datos

El cuadro 1 presenta el avance en la identificación, alistamiento y cumplimiento de sentencias por cada uno de los puntos de origen a través del cual, Colpensiones conoce una condena judicial en su contra, relacionada exclusivamente con prestaciones pensionales. Los datos son presentados con corte 29 de febrero de 2016 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1).

Tal y como se ha dicho en los IP anteriores, hasta el IP24 Colpensiones había reportado en el Cuadro 1 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1) los resultados de la notificación de actos administrativos proferidos para dar cumplimiento a las sentencias, así como la información relativa al ingreso a la nómina de pensionados, a partir del IP25 la información relativa a estos dos asuntos (notificaciones de actos administrativos e inclusión a nómina) se presentarán en subsecciones independientes, 5.4.6 y 5.4.7 respectivamente, con el fin de dar más claridad a estos dos temas que tienen un tratamiento distinto de cálculos según los cortes reportados.

**Capítulo 5.1 - Cuadro 1. Estado de las cosas en las tres fases del proceso de cumplimiento de fallos condenatorios que ordenan el reconocimiento de una prestación**

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS		
	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	Actos adm. proferidos	Pendientes que han sido gestionados	Pendientes por tramitar
<b>11.220</b>	15	11.205	11.111	75	19
Entregados por el ISS en L.	0,1%	99,9%	99,16%	1%	0%
<b>8.641</b>	0	8.641	8.529	89	21
Hallados por Colp. en expedientes ISS	0%	100%	98,70%	1%	0%
<b>56.076</b>	522	55.554	48.989	4.483	2.082
Fallados en contra de Colpensiones	1%	99%	88,18%	8%	4%
<b>62.890</b>	11.428	51.462	47.654	2.596	1.212
Entregados por ciudadanos a Colp.	18%	82%	92,60%	5%	2%
<b>Total fallos condenatorios identificados</b>	<b>Total fallos en proceso de alistamiento</b>	<b>Total fallos alistados y entregados para cumplir</b>	<b>Total Actos Adm. Proferidos</b>	<b>Total Pendientes que han sido gestionados</b>	<b>Total Pendientes por tramitar</b>
<b>138.827</b>	<b>11.965</b>	<b>126.862</b>	<b>116.283</b>	<b>7.243</b>	<b>3.334</b>
	9%	91%	91,66%	5,71%	2,63%
			84%	5%	2%

\*Fallos alistados y cumplidos con otro modelo de operación

Como se puede observar en el cuadro 1, en febrero si bien se incrementa el número de sentencias alistadas, pasando de 124.667 a 126.862, se presenta una disminución en el porcentaje de alistamiento de sentencias respecto del total identificadas que pasa de 134.480 a 138.827, frente a lo reportado en el IP31. Lo anterior se explica principalmente por el cese de actividades por parte de la rama judicial en Bogotá, la imposibilidad de conseguir los sellos patrón faltantes para realizar los estudios de seguridad, y el alto porcentaje de depuración de las sentencias allegadas, por coincidencia con otros orígenes, depuración que se realiza de forma mensual y con el fin de minimizar las duplicidades, reprocesos y riesgos de dobles pagos.

Por otro lado, como se informó en el IP19 a la H. Corte, la entidad no solamente tiene condenas que implican el reconocimiento de una prestación económica, sino que también se encuentran fallos que ordenan a la entidad efectuar traslados de régimen, cálculos actuariales, iniciar un cobro coactivo, devolver aportes, trasladar aportes a otro fondo de pensiones, entre otros; motivo por el cual en el cuadro 2 se presenta el estado de estos fallos (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2).

### Capítulo 5.1 - Cuadro 2. Estado de las cosas en las tres fases del proceso de cumplimiento de fallos condenatorios diferentes a prestaciones económicas

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS PARA ENTREGA A OTRAS ÁREAS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS	
	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	En proceso de cumplimiento	Cumplido
Origen del fallo condenatorio				
13	0	13	10	3
Entregados por el ISS en L.				
0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS				
95	6	89	52	37
Fallados en contra de Colpensiones				
81	10	71	39	32
Entregados por ciudadanos a Colp.				
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total en proceso de proferir de cumplimiento	Total cumplidos
189	16	173	101	72

#### 5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”

Con corte a 29 de febrero de 2016 se han identificado un total de 139.016 fallos condenatorios, (resultado de sumar el total del Cuadro 1 y cuadro 2) lo cual representa un aumento de 4.353 sentencias frente a lo reportado en enero de 2016, que fue de 134.663. Este aumento se debe al ingreso de nuevas solicitudes por los orígenes de sentencias falladas en contra de Colpensiones y entregadas por los ciudadanos, como se explicará a continuación.

- (i) En febrero de 2016, en el universo relacionado con las sentencias entregadas por el ISS en L. (sumados cuadros 1 y 2) se identificó una sentencia no competencia de Colpensiones. Así las cosas, el universo corresponde 11.233.
- (ii) Con relación al universo de sentencias halladas en expedientes ISS, en el mes febrero se presenta una disminución de una sentencia, debido a que se identificó en otro origen y fue reclasificada, para un total de 8.641

Ahora bien, como se reportó a la H. Corte Constitucional en el informe de julio, se finalizó el proceso de georeferenciación de aquellas sentencias encontradas en el origen “hallados por Colpensiones en los expedientes ISS”; de tal forma que la entidad se encuentra en el proceso de consecución y espera del resultado de clasificación (contratista CYZA, actividades de las cuales se presenta con corte al mes de febrero de 2016 los siguientes avances:

- De los 495 procesos judiciales activos reportados en el IP31, 16 fueron terminados, uno de ellos se encuentra en validación para entrega a GNR. Así las cosas, 15 serán requeridos a las regionales para la entrega del fallo. En conclusión, 479 permanecen activos, los cuales seguirán siendo sometidos a una vigilancia especial con el fin de identificar la sentencia en el momento en que esta sea proferida.
  - De las 2.001 sentencias en consecución por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial que se indicaron en el IP31, se reporta la siguiente gestión: (i) 44 sentencias entregadas a la GNR, (ii) 13 en proceso de alistamiento, (iii) 2 fallos absolutorios y (iv) 2 duplicidades para un total de sentencias en consecución 1.940. Igualmente a este valor se debe sumar las 15 sentencias proferidas en febrero, para un total de 1.955.
  - Finalmente, sobre los 349 casos en “Clasificación CYZA” reportados en el IP31, se presenta la siguiente es la gestión: (i) 19 sentencias se encuentran cumplidas, (ii) 18 se han entregado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Frente a los 312 restantes, la entidad se encuentra a la espera de que sea allegada o se entregue el sello patrón por parte del Despacho Judicial.
- (iii) El total de fallos condenatorios en contra de Colpensiones reportado en enero de 2016 fue 54.851 (sumados los dos cuadros). No obstante, durante el mes objeto de reporte, y producto de la mejora continua en las bases de datos, se depuraron 116 casos de tal forma que el universo reportado en el IP anterior se redujo a 54.735. Ahora bien, en febrero de 2016 ingresaron 1.436 sentencias, por lo tanto, el total de fallos condenatorios en contra de Colpensiones en febrero asciende a 56.171 (sumados cuadros 1 y 2).

Conforme a lo anunciado en el IP23<sup>64</sup>, para el mes de febrero el saldo de fallos en consecución de la base Litigob, asciende a 149 ya que se obtuvieron 2 fallos.

- (iv) Finalmente, frente a los fallos condenatorios informados por los ciudadanos (conocidos anteriormente como PQRS), se debe informar que, si bien en el IP31 se reportó que el universo correspondía a 59.936, durante febrero se depuraron 1.781 casos, en consecuencia, el universo del mes de enero queda en 58.155. Igualmente, en febrero de 2016 ingresaron 4.816 para un total de 62.971 sentencias (sumados cuadros 1 y 2).

<sup>64</sup>Ver IP23, página 73. Para ampliar sobre este asunto, puede consultarse desde el IP20, pág. 70, el seguimiento que se hace a los fallos reportados en la base Sistema Único de Información Litigiosa del Estado (Litigob).

### 5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”

El total de fallos condenatorios con corte a 29 de febrero de 2016 (sumados cuadros 1 y 2) es de 139.016, de los cuales se han alistado 127.035, correspondiendo estos últimos a:

- i) 126.862 a prestaciones pensionales (Ver Capítulo 5.1. - Cuadro 1), lo que equivale al 91% del alistamiento. A este valor se llega teniendo en cuenta que, de los 124.667 reportados como alistados a la GNR en el IP31, se depuraron 88 casos en febrero que corresponden a fallos absolutorios y coincidencia a otros orígenes. De acuerdo con lo informado el total de sentencias alistadas a la GNR para el IP31 es realmente de 124.579. Ahora bien, durante febrero se entregaron 2.283 sentencias para un total acumulado de las 126.862.
- ii) 173 a otras pretensiones, lo que corresponde al 91,5% en el avance del alistamiento. Esta cifra es menor a la reportada en el IP31 (175), toda vez que al revisar por las áreas su competencia en el cumplimiento, se encontró la necesidad de reasignar a otras o en otros casos se requiere la participación de varias áreas para su cumplimiento; motivo por el cual se duplicó el número de casos pendientes de alistamiento en febrero (16) con relación a enero (8). En marzo se realizará la asignación correspondiente. (Ver Capítulo 5.1 - Cuadro 2).

A continuación se presenta un análisis de los datos del alistamiento por cada una de las fuentes u orígenes de los fallos condenatorios, empezando por aquellos cuyo alistamiento requiere de estudio de seguridad<sup>65</sup>, y luego de analizar cada una de estas partes, se presentará a la H. Corte un capítulo de barreras que aún se presentan en el alistamiento de fallos y el avance al plan de acción planteado en el IP20<sup>66</sup>.

- (i) Frente al proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos en las oficinas de Colpensiones, se presenta una disminución del 82% frente al reportado en enero de 2016 (85%) debido al recibo de 4.816 solicitudes de cumplimiento de sentencias, entrada que por una parte, se incrementó respecto a meses anteriores, y por otra, tiene el componente del cese de actividades en la rama judicial, lo cual retrasó la consecución de sentencias y sellos patrón.
- (ii) Respecto a los fallos proferidos contra del ISS que Colpensiones encontró en los expedientes pensionales y que no fueron entregados de manera oficial, con corte al 29 de febrero, se encuentran alistadas para cumplimiento 8.641 sentencias, correspondiendo a un 100% de avance.

<sup>65</sup> El estudio de seguridad es un procedimiento para las sentencias condenatorias de las cuales Colpensiones no tiene la certeza que son idénticas a las proferidas por el Juez del caso. Esta necesidad se da en los eventos en que el fallo se entrega directamente por los ciudadanos o cuando el fallo es hallado en los expedientes pensionales y el ISS en L., ya que no fue en su debida oportunidad inventariado y certificado como pendiente de pago por la liquidadora, entonces se debe proceder a realizar ese procedimiento para evitar que se paguen fallos alterados.

<sup>66</sup> Ver IP20, sección 5.3, páginas 72 - 75.

Ahora frente a los fallos condenatorios que no requieren estudio de seguridad, están aquellos que fueron entregados por el ISS en L. de manera inventariada y, los que se fallan en contra de Colpensiones allegados por los abogados apoderados de la Administradora:

- (i) Frente al alistamiento de los fallos entregados por ISS en L. de manera inventariada se tiene que para febrero se mantiene la gestión en un 99,9%.
- (ii) Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones, en febrero se mantiene el nivel de alistamiento en 99%, continuando con el proceso de estabilización de la operación a tal punto que lo identificado es alistado en el mismo mes.

### 5.3.1. Reporte de avance del plan de acción

Atendiendo las barreras reportadas en el IP20 a la H. Corte Constitucional<sup>67</sup>, la administradora llevó a cabo el seguimiento y las acciones que se presentan a continuación:

**Capítulo 5.3 – Cuadro 1. Avances Plan de Acción**

Barreras	Plan de acción IP20		Avance IP30
Entrega oportuna de las sentencias judiciales por parte de los abogados externos.	<b>Componente externo</b>	Acercamiento con la Rama Judicial y Organismos de Control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tal y como se reportó en el mes de enero, Colpensiones se encuentra en conversaciones con el Consejo Superior Judicatura para que a través de la Escuela Judicial Lara Bonilla se realicen conversatorios con los Jueces de la Republica respecto de asuntos de la Seguridad Social. A la fecha Colpensiones se encuentra a la espera que el Consejo Superior de la Judicatura defina el presupuesto con el cual se podrían llevar a cabo las capacitaciones. La definición de este presupuesto se daría durante el primer semestre del 2016.</li> </ul>
	<b>Componente interno</b>	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante febrero de acuerdo con el avance de los planes operativos las regionales lograron la consecución de 1.436 sentencias nuevas.</li> </ul>
Sentencias orales cuyo CD es inaudible.	<b>Componente interno</b>	Implementación del proceso de identificación de los audios inaudibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debido al ingreso de nuevas sentencias, en el mes de febrero se identificaron 44 CDs inaudibles adicionales a los reportados en el mes de enero (1.167), para un total acumulado de 1.211, de estos se ha logrado con corte a febrero la consecución de 427, los cuales ya se encuentran en proceso de transcripción</li> </ul>
	<b>Componente externo</b>	Gestión por parte de las regionales ante los despachos judiciales para consecución y verificación del audio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tal y como se informó en el anterior ítem, debido a las gestiones de las regionales, se logró la consecución de 427 CDs; se continua con la búsqueda por parte de las regionales de los 784 restantes.</li> </ul>
Transcripción de sentencias por fallos abstractos.	<b>Componente interno</b>	Identificación de los extractos que no contienen la parte resolutive de manera concreta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Administradora durante el mes de febrero identificó 104 sentencias adicionales a las 164 reportadas en el mes de enero, para un total de 268 fallos cuyos extractos no contienen la parte resolutive en concreto, de los cuales: i) 88 fueron transcritos, ii) 1 se encuentra en proceso de transcripción, y iii) 179 están en consecución del CD que contiene la parte motiva para su correspondiente transcripción.</li> </ul>

<sup>67</sup> Ver IP20, sección 5.3, páginas 72 - 75.

Barreras	Plan de acción IP20		Avance IP30
Procesos ejecutivos cuyo mandamiento no coincide con la sentencia ordinaria.	<b>Componente interno</b>	Continuación de las capacitaciones a los abogados externos a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El día 17 de febrero se llevó a cabo socialización y retroalimentación del informe de calidad con los abogados externos de la regional Bogotá.</li> </ul>
Extensión de los tiempos judiciales para atender las solicitudes de desarchivo de los fallos judiciales.	<b>Componente externo</b>	Acercamiento con la Rama Judicial y Organismos de Control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tal y como se reportó en el mes de enero, Colpensiones se encuentra en conversaciones con el Consejo Superior Judicatura para que a través de la Escuela Judicial Lara Bonilla se realicen conversatorios con los Jueces de la República respecto de asuntos de la Seguridad Social. A la fecha Colpensiones se encuentra a la espera que el Consejo Superior de la Judicatura defina el presupuesto con el cual se podrían llevar a cabo las capacitaciones. La definición de este presupuesto se daría durante el primer semestre del 2016.</li> </ul>
	<b>Componente interno</b>	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El día 16 de febrero se realizó reunión de seguimiento con cada una de las regionales de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y se analizaron las gestiones realizadas por cada una de ellas.</li> </ul>

#### 5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”

Es necesario aclarar que si bien en el IP31 se indicó que Colpensiones con corte al 31 de enero de 2016 había dado cumplimiento a 112.851 sentencias provenientes de procesos judiciales; del proceso de revisión integral que adelantó la entidad en febrero fue posible establecer que uno de los casos incluidos dentro de las sentencias cumplidas correspondía a un fallo absolutorio y un caso fue reclasificado en su origen de entrada siendo descontado de las sentencias halladas en los expedientes ISS y sumado a mandamientos de pagos; estas 2 sentencias fueron descontadas del acumulado general por parte del área jurídica para un total de 112.849.

Con corte 29 de febrero de 2016, Colpensiones ha proferido un acumulado de 116.283 actos administrativos para dar cumplimiento a lo ordenado en las sentencias judiciales. Durante febrero alcanzó el cumplimiento de 3.434 nuevas sentencias, que se suman a las 112.849 ya cumplidas a 31 de enero de 2016.

Así mismo, se informa a la H. Corte Constitucional que durante febrero se adelantó la revisión del cumplimiento integral en los aspectos relacionados con la prestación pensional de 2.747 actos administrativos que dan cumplimiento de sentencias, como se explica en el punto 5.4.2, y se dio cumplimiento integral a 174 sentencias en las que se inició un proceso ejecutivo, como se detalla en el punto 5.4.3.

Lo anterior significa que, durante febrero de 2016, los grupos de línea de decisión manual que dan cumplimiento a las sentencias judiciales trabajaron un total de 7.253 casos de sentencias (3.434 sentencias cumplidas, 1.072 mandamientos de pago y 2.747 casos con revisión integral en los aspectos relacionados con la prestación pensional).

Colpensiones ha mantenido el avance en el cumplimiento de sentencias, lo cual se evidencia durante febrero en que dio cumplimiento a 3.434 sentencias más, progresando de manera constante. Se cuenta con un saldo de 10.577 sentencias pendientes de cumplimiento, de las

cuales, para 7.243 (casos gestionados) ya se ha efectuado el estudio del expediente y las sentencias que no pueden ser cumplidas hasta tener la consecución de los documentos faltantes como se explica en el numeral 5.4.1.

Este resultado se ha producido en cumplimiento de las órdenes impartidas por la H. Corte y de las instrucciones impartidas por la Procuraduría General de la Nación, en virtud de las cuales se han adoptado acciones al interior de la entidad que han permitido lograr avances en la productividad con la consecuente redistribución de personal de reconocimiento, para contar desde el 10 de febrero de 2016 con dos grupos de cumplimiento de las sentencias.

Por otra parte, durante febrero la Gerencia de Defensa Judicial culminó la etapa de estudio de seguridad y/o de alistamiento e hizo entrega de 2.283 sentencias a la Gerencia de Reconocimiento.

Por tanto, si se toma el número de sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento a 31 de enero (11.816), se suman las entregadas durante febrero de 2016 que corresponden a 2.283, se restan las cumplidas durante febrero (3.434) y se restan las descontadas por jurídica por no competencia o niega pretensiones que corresponden a 88 fallos, arroja como saldo de sentencias pendientes de cumplimiento un total de 10.577 de las cuales, se insiste, 7.243 han sido estudiadas y gestionadas y no han sido objeto de decisión de fondo por falta de completitud documental o de información.

#### 5.4.1. Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales

Como se ha venido indicando a la H. Corte Constitucional, Colpensiones desarrolla gestión y análisis de todos los casos. Por tal razón se ha informado que además de los casos para los cuales se profiere el acto administrativo para cumplimiento a la sentencia, en otros casos no se logra emitir un acto administrativo debido a la falta de la totalidad de documentos para dar cumplimiento a la sentencia, para el ingreso a la nómina, o aquellos en los que no procede reconocimiento alguno por haberse negado las pretensiones. Sin embargo, para llegar a esa conclusión ha mediado la intervención y estudio de los analistas (horas-hombre).

En el IP31<sup>68</sup> se reportó que respecto a las 11.816 sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento, se había gestionado y estudiado 7.243 casos sin que se hubiese podido proferir un acto administrativo.

Durante febrero se recibieron documentos de parte de los casos gestionados y por tanto se logra la completitud que permite que se profiera el acto administrativo que da cumplimiento a las sentencias, logrando así que a 29 de febrero se disminuya este stock de 8.131 a 6.812 casos que habiendo sido gestionados continúan en espera de documentos jurídicos o del ciudadano.

A su vez, durante febrero fueron gestionados 431 nuevos casos que no pudieron ser decididos de fondo debido a que no se contaba con la documentación necesaria.

<sup>68</sup> Ver IP31, sección 5.4.1, página 80.

Por lo tanto se tiene que para febrero de 2016 si bien se disminuyó a 6.812 casos gestionados, a dicha cifra se debe sumar los 431 casos nuevos que se gestionaron pero no fueron decididos de fondo como se expuso anteriormente. Así a 29 de febrero se tiene un total de 7.243 casos que han sido estudiados y gestionados sin que haya podido proferirse el acto administrativo. La casuística y cifras de gestión que impiden que se profiera el acto administrativo de cumplimiento, son las siguientes:

1. En 2.772 casos falta algún documento del asegurado que resulta necesario para proceder al ingreso en la nómina de pensionados. En estos casos se ha enviado una comunicación al solicitante y se le ha informado que se requiere que presente los respectivos documentos que viabilizan y permiten el cumplimiento de la sentencia.
2. Para 3.648 casos es necesario un documento de carácter jurídico (transcripción de las sentencias, por ejemplo).
3. Se identificaron 823 casos en los que es necesario contar con dos tipos de documentos, unos de carácter jurídico que suministrará la Gerencia de Defensa Judicial y otros que deben aportarse por parte del ciudadano.

En los casos correspondientes a los numerales 1 y 3 se han emitido cartas a los asegurados solicitando los documentos faltantes para proceder al cumplimiento de estas sentencias. Igualmente cabe mencionar que, en estos casos, Colpensiones no puede proceder a adoptar la decisión dado que tratándose de una sentencia debe dar estricto cumplimiento a lo ordenado por los jueces.

Aunado a lo anterior, es importante tener en cuenta que del estudio de las 3.334 sentencias pendientes, se generarán nuevamente diversas casuísticas como las anteriormente descritas, que si bien es cierto no implican el cumplimiento de la orden judicial, si conllevan una gestión de revisión y validación del expediente por parte de los analistas de la Gerencia de Reconocimiento, proceso que impacta en las cifras de producción de sentencias a cumplir, debido a que esta gestión implica el mismo tiempo de estudio y revisión de aquellos casos que efectivamente se cumplen.

#### 5.4.2. Plan de acción

De conformidad con lo ordenado en Auto 181 de 2015 de la H. Corte Constitucional frente al cumplimiento del fj 125 – quinta medida, y en acatamiento de los lineamientos que la Procuraduría General de la Nación ha venido emitiendo a Colpensiones en relación con el cumplimiento integral de las sentencias judiciales, se han iniciado acciones que permiten verificar el cumplimiento integral de las sentencias, con el fin de salvaguardar los derechos de los asegurados.

Es así como en respuesta del Auto 181 se hace referencia a que *“Colpensiones adelantó dos ejercicios para identificar las sentencias cumplidas sobre las cuales llevar a cabo la revisión sobre el cumplimiento integral:*

- Se establecieron los casos en los cuales los beneficiarios presentaron (radicaron) con posterioridad a la fecha en la cual se emitió el acto administrativo con el cual se dio cumplimiento a la sentencia, una petición, comunicación, solicitud u otro tipo de trámite. Este análisis busca identificar un universo de los casos susceptibles de no contar con cumplimiento integral, y que pueden ser la razón por la cual el peticionario a radicado ante la entidad una nueva solicitud.
- Se establecieron los casos en los cuales, al dar cumplimiento a la sentencia, se reconoció un valor de retroactivo inferior a dos salarios mínimos mensuales legales vigentes de 2015 (\$1.288.700), bajo el supuesto de que en estos casos, se dejó en suspenso el reconocimiento de parte del retroactivo.

El resultado de estas dos acciones arrojó un número de 20.134 sentencias por lo cual, a partir del primero de septiembre de 2015 se ha dado inicio a la revisión sobre el cumplimiento integral en los actos administrativos emitidos para el cumplimiento de sentencias.”<sup>69</sup>

Ahora bien, como se indicó en párrafos anteriores, por la necesidad del servicio y en consideración de la productividad reportada, actualmente la entidad cuenta con dos grupos de 40 personas cada uno, en la revisión de los actos administrativos señalados en el párrafo anterior.

En desarrollo de este plan de acción, Colpensiones realizó durante febrero la revisión del cumplimiento integral en materia prestacional de 2.747 actos administrativos que dieron cumplimiento a sentencias ordinarias, garantizando la atención a nuevas peticiones, solicitudes o revisión total del cumplimiento, actuando de oficio para afianzar la confianza que deben tener los afiliados en Colpensiones respecto a la decisión integral de sus peticiones.

Respecto a la revisión de las enunciadas 20.134 sentencias se ha avanzado en la revisión integral de 19.499, y con corte a 29 de febrero queda un saldo de 529 sentencias pendientes de revisión y 106 sentencias pendientes de entrega por parte de Defensa Judicial.

Ahora bien, Colpensiones continuando con la labor de identificar las sentencias que se registran dentro de las cumplidas y respecto de las cuales, sus beneficiarios han presentado ante la entidad una petición, comunicación, solicitud u otro tipo de trámite, con posterioridad a la fecha en la cual se emitió el acto administrativo con el cual se dio cumplimiento a la sentencia, determinó un nuevo universo de 9.343 casos que no cuentan con cumplimiento integral.

En enero se dio inicio a esta revisión integral y de los 9.343 casos, se gestionaron 8.972, quedando así un saldo de 371 pendientes de revisión.

#### 5.4.3. Cumplimiento de mandamientos de pago proferidos dentro de procesos ejecutivos

De igual manera, como se informó en el IP25<sup>70</sup>, a partir del informe correspondiente a julio se empezó a reportar el número de mandamientos de pago que han sido entregados por la Gerencia

<sup>69</sup> Ver informe especial Auto 181 de 2015, página 37.

de Defensa Judicial a la Gerencia de Reconocimiento, y respecto de los mismos, los que han sido cumplidos y los que se encuentran pendientes de cumplimiento.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el número de mandamientos a los cuales se ha dado cumplimiento resulta significativo en especial por cuanto deben ser atendidos por los mismos funcionarios que tienen a cargo el cumplimiento de sentencias.

Con corte a 29 de febrero se ha dado cumplimiento a 11.824 mandamientos de pago, se han devuelto a la Gerencia de Defensa Judicial por no ser de competencia de la Gerencia de Reconocimiento o por negar pretensiones 46, quedando pendientes de cumplimiento un total de 3.467, de los cuales se han gestionado 2.299. De esta forma, de 15.291 mandamientos de pago Colpensiones ha dado cumplimiento al 77,3%, gestionado 15% y tiene pendiente de tramitar 7,6%.

Los casos gestionados que no han sido susceptibles de un acto administrativo de fondo, se desagregan en los siguientes estados:

1. 789 casos que tienen falta de documentos del asegurado o ciudadano.
2. 989 casos que tienen falta documentos jurídicos.
3. 521 casos que tienen falta documentos jurídicos y del ciudadano.

En los casos correspondientes a los numerales 1 y 3 se han emitido cartas a los asegurados solicitando los documentos faltantes para proceder al cumplimiento de estas sentencias.

Igualmente cabe mencionar que en estos casos, Colpensiones no puede proceder a adoptar la decisión, dado que tratándose de una sentencia, debe dar estricto cumplimiento a lo ordenado por los jueces.

Es importante aclarar que los ejecutivos se cumplen con prioridad, debido a que con el cumplimiento se excepciona pago por parte de la Gerencia de Defensa Judicial en los procesos ejecutivos.

#### 5.4.4. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen

A continuación, se presenta el detalle de las sentencias para las cuales se ha expedido un acto administrativo que da cumplimiento, de acuerdo con cada fuente de origen:

- a. El 99.16% de los fallos condenatorios “entregados por ISS en L.” cuentan con acto administrativo, y un 99.77% están incluidos en la nómina de pensionados de la entidad.
- b. En cuanto a los fallos condenatorios correspondientes a los “hallados en los expedientes” se muestra un porcentaje de cumplimiento del 98.70% y de 99.64% para inclusiones en la nómina de pensionados de la entidad.

---

<sup>70</sup> Ver IP25, sección 5.4, páginas 80-81.

- c. Sobre los fallos en contra de Colpensiones se presenta un avance en el cumplimiento con relación al mes de enero del 88.18% y un 99.29% están incluidos en la nómina de pensionados de la entidad.
- d. Para los fallos entregados por los ciudadanos se informa un avance del 92.60% de cumplimiento y de 99.77% están incluidos en la nómina de pensionados de la entidad.

A partir de las cifras de cumplimiento de sentencias reportadas, se evidencia una significativa disminución de la brecha de los casos pendientes de decisión y la proximidad de estar al día. Sin embargo, es pertinente anticipar que no todos los casos podrán ser decididos en su mes de entrega, ya que existen algunas casuísticas que no permiten la emisión del acto administrativo de forma inmediata, quedando a la espera de algún documento o prueba a la cual se sujeta su decisión.

En conclusión, aun considerando las limitantes existentes en cuanto a las posibilidades operativas de la entidad, del total de sentencias que han culminado la etapa de alistamiento esto es de 126.862 sentencias, se ha proferido el acto administrativo para dar cumplimiento a 116.283 es decir al 91.66%. Y, si se analiza el avance desde las sentencias identificadas equivalentes a 138.827, se ha logrado el cumplimiento del 84% de las sentencias, dada la buena gestión que ha mantenido Colpensiones.

#### 5.4.5. Avance de cumplimiento de sentencias por grupos

El siguiente cuadro muestra el nivel de cumplimiento de sentencias por grupos de prioridad.

**Capítulo 5.4 - Cuadro 1. Sentencias cumplidas por Grupos  
Febrero de 2016**

Descripción	Cantidad
Tutelas	803
Procesos Ejecutivos	1.075
Requerimientos organismos de control	31
Grupo 1	875
Grupo 2	22
Grupo 3	20
Grupo 4	3.066
Auxilios Funerarios	12
Indemnizados	27
Otros	1.322
<b>Total</b>	<b>7.253</b>

En la cifra de sentencias cumplidas de febrero, esto es, 7.253 se incluyen:

- 3.434 sentencias ordinarias de las 11.816 que se encontraban pendientes con corte a 31 de enero de 2016.
- 2.747 casos que fueron procesados nuevamente, con el fin de garantizar el cumplimiento integral.
- El cumplimiento del mandamiento de pago en 1.072 procesos ejecutivos, de los cuales 898 corresponden a casos nuevos y los restantes 174 fueron procesados nuevamente para dar un cumplimiento integral al fallo.

Por esta razón la cifra que se reporta sobre el avance en el mes de febrero es de 3.434, es decir, a través de los grupos de cumplimiento de sentencia la Gerencia de Reconocimiento se atendieron 7.253 sentencias, pero de esos casos, 2.747 corresponde a sentencias que fueron cumplidas con anterioridad pero que se trabajaron nuevamente con el fin de verificar el cumplimiento integral y 1.072 sentencias que corresponden a procesos ejecutivos, de estos últimos 898 son casos nuevos y 174 fueron procesados nuevamente para dar un cumplimiento integral al fallo en los aspectos relacionados con la prestación pensional.

#### 5.4.6. Estado de cosas de la notificación de los actos administrativos que cumplen una sentencia judicial

Colpensiones profirió 112.851 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, con corte al 31 de enero de 2016, de estos actos administrativos al 29 de febrero de 2016 se han notificado 108.980, lo que equivale a un 96.5%% de notificación y se encuentran en proceso de notificación 3.871 actos administrativos.

En cuanto a la distribución por Origen del Fallo Condenatorio se evidencia que de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias entregados por el ISS se han notificado 11.087 (99.9%), de las halladas en los expedientes del ISS se han notificado 8.479 (99.4%), de las falladas en contra de Colpensiones se han notificado 43.655 (93,8%) y de las Entregadas por los ciudadanos a Colpensiones se han notificado 45.759 (97,9%).

Tal como se informó en el IP25<sup>71</sup>, en esta parte del capítulo se reportan únicamente los actos administrativos proferidos a enero de 2016, teniendo en cuenta que los actos administrativos proferidos en febrero de 2016 se encuentran en términos de ley de acuerdo a lo estipulado en Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Lo anterior, debido a que el proceso de notificación y los términos procesales que impone la Ley 1437 de 2011 para este tipo de trámites permitir pasar de un mes al siguiente el acto de notificación.

---

<sup>71</sup>Ver IP25, pág. 83.

**Capítulo 5.4 – Cuadro 2. Sentencias cumplidas a 29 de enero de 2016 que se encuentran notificadas**

Origen del fallo condenatorio	Actos administrativos Proferidos a enero de 2016	Actos administrativos Proferidos a enero de 2016 y notificados a febrero de 2016	% Avance
Entregados por ISS en L.	11.098	11.087	99,9%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.505	8.479	99,4%
Fallados en contra de Colpensiones	46.526	43.655	93,8%
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	46.722	45.759	97,9%
<b>Total</b>	<b>112.851</b>	<b>108.980</b>	<b>96.5%</b>

5.4.7. Ingreso de actos administrativos para dar cumplimiento a una sentencia en la Nómina de Pensionados

De conformidad con el proceso explicado en el IP25<sup>72</sup> referente a las fechas de cierre de nómina de pensionados y a la forma en que venían presentándose a la H. Corte los ingresos de las sentencias a la nómina, se informa que en el presente IP se encuentran reflejados los actos administrativos proferidos con corte al día 31 de enero (mes caído) respecto de los ingresos registrados en la nómina hasta el mes materia del presente reporte (febrero).

De esta forma, del total de actos administrativos proferidos con corte a 31 de enero de 2016, esto es 112.851, debieron ser incluidos en la nómina de pensionados 104.254 y efectivamente se encuentran incluidos hasta la nómina de febrero de 2016 103.809, que corresponde al 99.57%.

Ahora bien, la diferencia entre las 104.254 y 103.809 esto es 445, tal como se informó en el IP26<sup>73</sup> fueron objeto de verificación por el grupo de auditoría, encontrando que no debían ingresar a nómina por diferentes motivos entre los cuales se encuentran: pago único que fue realizado mediante ejecutivo, condena a favor de herederos, se abstiene de dar cumplimiento al reducirse la mesada, entre otros.

En el cuadro 3 se presenta la distribución de conformidad con lo que dio origen a cada uno de los fallos condenatorios así:

**Capítulo 5.4 - Cuadro 3. Sentencias cumplidas a enero de 2016 con ingreso en nómina**

Origen del fallo condenatorio	Actos adm. Proferidos a 31/enero/2016 que deberían ingresar a nómina	Actos adm. ingresados en nómina	Porcentaje actos adm. Ingresados en nómina
Entregados por ISS en L.	10.764	10.739	99,77%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.344	8.314	99,64%
Fallados en contra de Colpensiones	40.405	40.120	99,29%
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	44.741	44.636	99,77%
<b>Total</b>	<b>104.254</b>	<b>103.809</b>	<b>99,57%</b>

<sup>72</sup> Ver IP25, sección 5.4.7, página 84.

<sup>73</sup> Ver IP26, sección 5.4.7, página 80.

## 6. Otros trámites, peticiones o reclamos

### 6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)

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

#### 6.1.1. Avances en la contestación de PQRS

Durante febrero de 2016 Colpensiones recibió 38.618 PQRS, llegando a un total de 1.558.828 PQRS desde la entrada en operación. Estas solicitudes han sido radicadas por 1.073.387 ciudadanos. Dentro de este universo, 37.060 solicitudes corresponden a peticiones múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, tal como lo muestra el cuadro 1 de la presente sección. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 1).

**Capítulo 6.1 - Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación ciudadanos - Registros únicos. Corte a 29 de febrero de 2016**

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub- procesos	Total
<b>nov-15</b>								
Cantidad de ciudadanos	1.001.044	3.364	479	77	15.349	<b>1.020.313</b>	0	<b>1.020.313</b>
Cantidad de radicados	1.407.881	4.288	616	117	16.742	<b>1.429.644</b>	34.663	<b>1.464.307</b>
<b>dic-15</b>								
Cantidad de ciudadanos	1.015.400	3.309	453	26	14.935	<b>1.034.123</b>	0	<b>1.034.123</b>
Cantidad de radicados	1.433.187	4.212	585	35	16.325	<b>1.454.344</b>	35.240	<b>1.489.584</b>
<b>ene-16*</b>								
Cantidad de ciudadanos	1.052.204	3.393	453	26	15.303	<b>1.071.379</b>	0	<b>1.071.379</b>
Cantidad de radicados	1.462.623	4.292	585	35	16.692	<b>1.484.227</b>	35.978	<b>1.520.205</b>
<b>feb-16</b>								
Cantidad de ciudadanos	1.053.826	3.486	454	26	15.595	<b>1.073.387</b>	0	<b>1.073.387</b>
Cantidad de radicados	1.499.752	4.415	585	35	16.981	<b>1.521.768</b>	37.060	<b>1.558.828</b>

\*En la base de datos de febrero 2016 se visualizaron dos casos radicados en enero 2016, los cuales no se reflejaron en la Base del mes de radicación. Se incluyen los dos casos.

En consideración a lo expuesto en el cuadro anterior, cabe resaltar que Colpensiones ha resuelto el 98,3% de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 26.182 PQRS (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2). Esta cifra evidencia el esfuerzo de la entidad por avanzar en la evacuación del stock de PQRS, lo anterior, teniendo en cuenta que en diciembre de 2013<sup>74</sup>, momento en el cual se da inicio al plan de evacuación, Colpensiones tenía

<sup>74</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 130.

por atender 79.682 PQRS, y luego de 24 meses esa represa se ha reducido en un 67,1%, atendiendo de manera simultánea y con prioridad aquellas solicitudes que se presentan diariamente.

Ahora bien, 29.925 PQRS se han respondido de manera parcial<sup>75</sup>, que corresponden a PQRS que requieren el cumplimiento de sentencias judiciales y que se encuentran sujetas al estudio de seguridad de las providencias. En ese sentido el total de PQRS por resolver de fondo asciende a 56.107<sup>76</sup>, dato que ha disminuido considerablemente teniendo en cuenta que, para enero de 2015, la entidad presentaba un total de 108.022 PQRS por resolver de fondo.

En el cuadro 2 de esta sección se presenta la evolución de los últimos tres meses de PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones clasificadas por tipo de solicitud. Tal como se observa, durante el mes de febrero de 2016 Colpensiones recibió 38.618 nuevas solicitudes y logró atender 38.219, con lo cual a la fecha tiene por atender 26.182 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2).

**Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo<sup>77</sup>**  
**Corte a 29 de febrero de 2016**

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
<b>Acumulado nov-15</b>									
Recibidos	6.090	1.253.722	1090	190.281	5.582	1.474	1.458.239	9.119	1.467.358
Contestados	6.121	1.247.803	1109	182115	5.073	1.483	1.443.704	8.943	1.452.647
<b>dic-15</b>									
Recibidos	60	22.646	13	2.500	48	13	25.280	0	25.280
Contestados	60	24.818	12	3.372	52	13	28.327	0	28.327
<b>ene-16*</b>									
Recibidos	55	27.295	13	3.168	72	18	30.621	0	30.621
Contestados	51	26.645	13	2.490	80	17	29.296	0	29.296
<b>feb-16</b>									
Recibidos	76	34.816	11	3.631	64	20	38.618	0	38.618
Contestados	80	34.431	11	3.608	68	21	38.219	0	38.219

\*En enero de 2016, se registra un ajuste de dos radicados, los cuales sólo se evidenciaron en la base de febrero del mismo año, dado que fueron avanzados a última hora el domingo 31 de enero.

<sup>75</sup> Se considera una respuesta parcial aquella comunicación entregada a los ciudadanos cuando la petición presentada no puede ser contestada de fondo por no contar con la totalidad de información, también se consideran respuestas parciales aquellas que explican al ciudadano los trámites o acciones adicionales que debe adelantar Colpensiones para poder resolver en forma definitiva la solicitud. (Esta definición fue igualmente enunciada en la nota al pie 102 del IP5, página 132).

<sup>76</sup> En el IP5 se informó que “la cuantificación de las PQRS con respuesta parcial resultó de la depuración de los datos en el mes de noviembre de 2013, y teniendo además en cuenta la observación dada por la Procuraduría General de la Nación.” (página 132).

<sup>77</sup> En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 29 de febrero de 2016.

De otra parte, en el siguiente cuadro se relaciona el número de PQRS pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de las 26.182 PQRS pendientes a 29 de febrero de 2016, 18.523 se encuentran vencidas, 891 menos que en el mes de enero de 2016. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

Es importante señalar que del grupo de PQRS vencidas, 684 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, de las cuales 155 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales, y 389 corresponden a solicitudes relacionadas con el área de nómina. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3). Cabe anotar que cada una de las áreas realiza un análisis periódico para validar cuáles de esas solicitudes se pueden resolver de fondo.

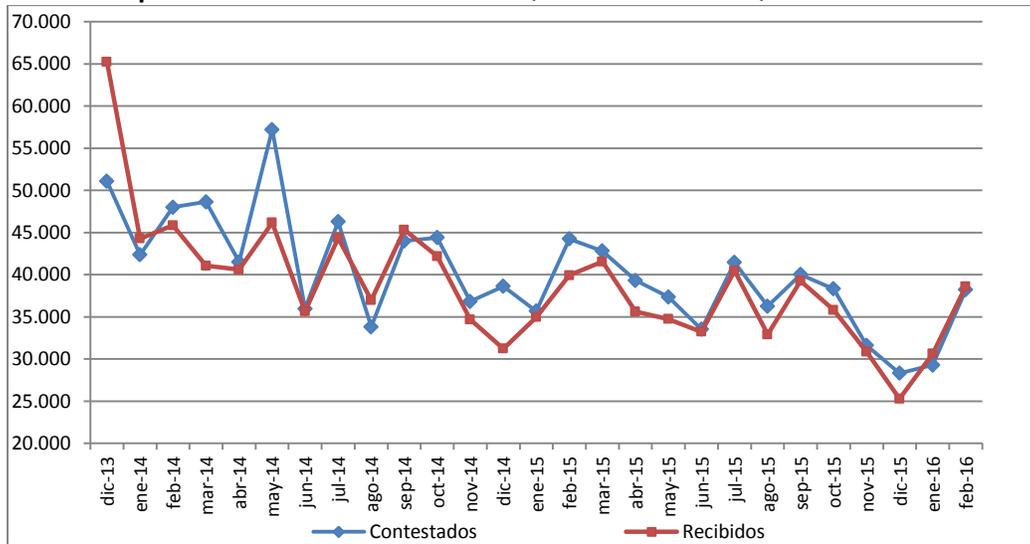
**Capítulo 6.1 – Cuadro 3. PQRS radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento**

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	4.581
1 mes	1.747
2 meses	2.421
3 meses	2.081
4 meses	1.307
5 meses	1.090
6 meses	892
7 meses	645
8 meses	639
9 meses	547
10 meses	469
11 meses	319
12 meses	401
13 meses	170
14 meses	172
15 meses	199
16 meses	159
>16 meses	684
<b>Total</b>	<b>18.523</b>

Es preciso resaltar que el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones durante el último año es de 35.299 y de PQRS contestadas es de 36.987, lo anterior, gracias a la implementación de las estrategias coyunturales y estructurales que se explicarán más adelante en este informe y que han permitido una reducción constante y progresiva de la represa. En efecto, durante el año 2014 la producción fue mayor a la radicación en 7 de los 12 meses del año 2014 (febrero, marzo, mayo, julio, octubre, noviembre y diciembre), y la tendencia se mantuvo durante todo el 2015; sin

embargo, en el mes de febrero de 2016 el volumen de radicación superó el de respuesta, este incremento se presentó a causa de un factor estacional, lo cual afectó el resultado del mes más no el promedio general. En este sentido, es preciso aclarar que, de enero a febrero de 2016, se registró un incremento del 26.1% correspondiente a 7.999 PQRS más radicadas. (Ver Capítulo 6.1 - Gráfico 1).

**Capítulo 6.1 – Gráfico 1. Gráfico PQRS recibidas vs. PQRS contestadas**



A continuación se presenta el acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 29 de febrero de 2016. Las siguientes columnas presentan la evolución durante los últimos tres meses de gestión, entre recibidas y resueltas por área. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4).

**Capítulo 6.1 - Cuadro 4. Acumulado de PQRS pendientes por área  
Corte a 29 de febrero de 2016**

Áreas	Acumulado feb-16			Gestión diciembre de 2015		Gestión enero de 2016*		Gestión febrero de 2016	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
<b>VP. Beneficios y prestaciones</b>									
Medicina laboral	13.892	10.745	3.147	601	327	626	502	683	452
Nómina	86.477	80.988	5.489	1.078	1.112	1.278	1.211	1.469	1.229
Reconocimiento*	275.709	270.932	4.777	3.004	3.559	3.279	3.083	4.369	4.475
<b>Total VP. Beneficios y Prestaciones</b>	<b>376.078</b>	<b>362.665</b>	<b>13.413</b>	<b>4.683</b>	<b>4.998</b>	<b>5.183</b>	<b>4.796</b>	<b>6.521</b>	<b>6.156</b>
<b>VP. Jurídica</b>									
Defensa Judicial	134.186	132.844	1.342	2.419	4.058	1.374	1.724	2.262	2.093
Doctrina	2.909	2.899	10	4	4	4	4	10	3
Secretaría General	75	75	.	0	0	0	1	0	0
<b>Total VP. Jurídica</b>	<b>137.170</b>	<b>135.818</b>	<b>1.352</b>	<b>2.423</b>	<b>4.062</b>	<b>1.378</b>	<b>1.729</b>	<b>2.272</b>	<b>2.096</b>

Áreas	Acumulado feb-16			Gestión diciembre de 2015		Gestión enero de 2016*		Gestión febrero de 2016	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
<b>VP. Administrativa</b>									
Gestión documental	86.378	85.483	895	2.391	2.767	2.547	2.460	3.360	3.244
<b>Total VP. Administrativa</b>	<b>86.378</b>	<b>85.483</b>	<b>895</b>	<b>2.391</b>	<b>2.767</b>	<b>2.547</b>	<b>2.460</b>	<b>3.360</b>	<b>3.244</b>
<b>VP. Operaciones y Tecnología</b>									
Operaciones*	72.807	68.630	4.177	1.443	1.552	1.899	1.767	2.751	2.722
<b>Total VP. Operaciones y Tecnología</b>	<b>72.807</b>	<b>68.630</b>	<b>4.177</b>	<b>1.443</b>	<b>1.552</b>	<b>1.899</b>	<b>1.767</b>	<b>2.751</b>	<b>2.722</b>
<b>VP. Servicio al ciudadano</b>									
Atención al afiliado	28.744	28.725	19	26	29	51	28	59	68
Servicio al ciudadano	776.950	775.936	1.014	12.867	13.256	17.453	16.820	20.690	20.784
Red y canales alternos	755	733	22	9	18	19	13	23	32
<b>Total VP. Servicio al Ciudadano</b>	<b>806.449</b>	<b>805.394</b>	<b>1.055</b>	<b>12.902</b>	<b>13.303</b>	<b>17.523</b>	<b>16.861</b>	<b>20.772</b>	<b>20.884</b>
<b>VP. Financiamiento</b>									
Aportes y recaudo	64.486	59.628	4.858	1.169	1.388	1.751	1.532	2.548	2.673
Cobro	2.203	1.973	230	118	96	134	47	172	156
Ingresos y egresos	9.387	9.253	134	115	117	151	89	158	192
<b>Total VP. Finanzas e Inversiones</b>	<b>76.076</b>	<b>70.854</b>	<b>5.222</b>	<b>1.402</b>	<b>1.601</b>	<b>2.036</b>	<b>1.668</b>	<b>2.878</b>	<b>3.021</b>
<b>VP. Comercial</b>									
Gestión Comercial	3.090	3.076	14	26	31	41	10	47	72
<b>Total VP. Comercial</b>	<b>3.090</b>	<b>3.076</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>47</b>	<b>72</b>
<b>VP. Planeación y riesgos</b>									
Actuaría	21	21	0	0	0	1	0	0	1
<b>Total VP. Planeación</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Solicitudes No Clasificadas</b>									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	759	705	54	10	13	13	5	17	23
<b>Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73</b>	<b>759</b>	<b>705</b>	<b>54</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>23</b>
<b>Total</b>	<b>1.558.828</b>	<b>1.532.646</b>	<b>26.182</b>	<b>25.280</b>	<b>28.327</b>	<b>30.621</b>	<b>29.296</b>	<b>38.618</b>	<b>38.219</b>

\*En la base de datos de febrero 2016 se visualizaron dos casos radicados en enero 2016, los cuales no se reflejaron en la Base del mes de radicación. Se incluyen los dos casos en el mes de enero.

De acuerdo con lo anterior, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 13.413 PQRS pendientes por resolver, seguido de la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones con 5.222 casos por resolver. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4).

#### 6.1.2. Resultados del Plan de Acción

El plan de acción estableció estrategias coyunturales y estructurales para atender con oportunidad las PQRS que ingresan día a día y continuar con la evacuación de la represa de manera paralela, cuyos avances y resultados se reportan en la presente sección:

##### 1. Estrategias Coyunturales

###### a. Evacuación de PQRS acumuladas

A continuación se reportan los resultados del plan de evacuación de PQRS discriminados por área. Al respecto, es preciso indicar que la Entidad concentró sus esfuerzos en la evacuación de casos con mayor edad de radicación, resultado que se espera ver reflejado en los próximos meses

###### i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6<sup>78</sup>, hasta el 8 de enero de 2014 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. Al corte del 29 de febrero de 2016, el total de pendientes ha disminuido a 13.413. A continuación se presentan los avances por áreas del plan de acción planteado en el IP5<sup>79</sup>:

**Gerencia de Medicina Laboral:** En el IP5<sup>80</sup> se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013, y se redujo a 541 al corte de enero de 2014<sup>81</sup>. Sin embargo, a febrero de 2016 el total de pendientes llegó a 3.147. Por lo que se están implementando acciones correctivas consistentes en ajustes de funciones del personal y aplicación de herramientas de control a la gestión del área.

**Gerencia de Nómina:** En el IP5<sup>82</sup> se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas, en enero de 2014 la cifra de PQRS pendientes se redujo a 8.564<sup>83</sup>, y a 29 de febrero de 2016 la cifra de PQRS pendientes es de 5.489 lo que representa una reducción del 67,5%. Cabe resaltar que desde el mes de noviembre esta Gerencia viene realizando un plan de conciliación con el objetivo de resolver las PQRS que requieren respuesta conjunta o total de otras áreas.

<sup>78</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

<sup>79</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

<sup>80</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>81</sup> Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

<sup>82</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>83</sup> Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

**Gerencia de Reconocimiento:** En el IP5<sup>84</sup> se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013. Para el mes de febrero de 2016 el acumulado de pendientes es de 4.777 lo que representa un avance del 51,7%.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

**Gerencia de Defensa Judicial:** La Gerencia cuenta con 1.342 PQRS abiertas, que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, con lo cual el avance del área al corte del 29 de febrero de 2016 es del 99,0%. El plan de acción para la evacuación de dichas solicitudes está definido en el capítulo 5 de este informe.

**Gerencia de Doctrina:** Actualmente tiene 10 solicitudes pendientes de respuesta, la cuales están siendo tramitadas para el correspondiente cierre durante marzo de 2016.

iii. Vicepresidencia Administrativa

**Gerencia de Gestión Documental:** La estrategia de evacuación aplicada por esta área permitió disminuir la repesa de forma progresiva durante todo el año 2015, de tal forma que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 12.966 solicitudes abiertas, en enero de 2014 bajó a 12.068, y al corte del 29 de febrero de 2016 cuenta con 895 PQRS pendientes, lo que representa un avance del 93,1%.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

**Gerencia de Operaciones:** En el IP5<sup>85</sup> se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 4.941 solicitudes abiertas; y al corte del 29 de febrero de 2016 la Gerencia tiene 4.177 PQRS, de las cuales 2.365 están vencidas.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 1.055 PQRS abiertas al 29 de febrero de 2016. En esta dependencia se ve un avance en la reducción de pendientes del 78,3% teniendo en cuenta que en el mes de noviembre de 2013 se encontraban por responder 4.856 PQRS<sup>86</sup>.

**Gerencia de Atención al Afiliado:** Al 29 de febrero de 2016 esta Gerencia tiene 19 PQRS pendientes de respuesta, las cuales se encuentran dentro de los términos legales. Es preciso señalar que con respecto al mes de noviembre de 2013 en el que había 4.941 solicitudes, el área ha logrado reducir el volumen de PQRS pendientes en un 99,6%.

**Gerencia de Servicio al Ciudadano:** En el IP5<sup>87</sup> se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 2.950 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero de 2014 subió a 3.066; y al corte del 29 de febrero de 2016, la cifra de PQRS pendientes es de 1.014.

<sup>84</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>85</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134

<sup>86</sup> Ídem.

**Gerencia de red y canales alter nos:** Actualmente tiene 22 solicitudes pendientes de respuesta, las cuales serán respondidas durante el mes de marzo de 2016.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre<sup>88</sup> de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; y al corte del 29 de febrero de 2016 tiene 5.222 PQRS pendientes de respuesta, lo anterior dado que el volumen de solicitudes supera la capacidad operativa del área.

**Gerencia de Aportes y Recaudo:** Al corte de 29 de febrero de 2016 se reportan 4.858 solicitudes pendientes de respuesta. En el mes de febrero la Gerencia incrementó su nivel de producción habitual con lo cual obtuvo un resultado de 2.673 PQRS gestionadas. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

**Gerencia de Cobro:** Actualmente tiene 230 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales están vencidas 114, y serán gestionadas durante el mes de marzo de 2016.

**Gerencia de Ingresos y Egresos:** Esta Gerencia tiene 134 PQRS pendientes de respuesta al corte del 29 de febrero de 2016. Es preciso anotar que 51 casos se encuentran vencidos y priorizados por el área para el correspondiente cierre.

La entidad planea implementar estrategias focalizadas por áreas, particularmente en aquellas que registran menor productividad, con el fin de disminuir de manera importante la repesa y lograr la atención de solicitudes con oportunidad. Asimismo, se está trabajando conjuntamente con las áreas, en la identificación de solicitudes que tienen un grado de complejidad mayor por tener inmersos requerimientos que conciernen a dos o más áreas, para la toma de acciones que conlleven a la respuesta de fondo al ciudadano.

Adicional a lo anterior, se está ajustando la capacidad operativa a las necesidades de cada una de las Gerencias con el fin de optimizar el Plan de evacuación y establecer nuevas estrategias que permitan disminuir el volumen de PQRS. A continuación se muestran las metas de cada una de las áreas para el mes de febrero de 2016. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

<sup>87</sup> Ídem.

<sup>88</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134

**Capítulo 6.1 - Cuadro 5. Plan de evacuación de PQRS – Febrero 2016**

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en marzo 2016
Medicina Laboral	3.147	Casos Individuales	2	10	20	360
Nomina	5.489	Funcionarios	5	18	90	1.620
Reconocimiento	4.777	PQRS Masivo	2	20	40	720
		PQRS Individual	8	20	160	2.880
Defensa Judicial	1.342	PQRS Individual	5	35	175	3.150
Gestión Documental	895	PQRS Individual	3	25	100	1.800
Operaciones	4.177	PQRS Individual	10	12	120	2.160
Servicio al Ciudadano	1.014	PQRS Individual	4	16	64	1.152
Aportes y Recaudo	4.858	PQRS Individual	9	10	80	1.440
Ingresos y Egresos	134	PQRS Individual	1	10	10	180

**2. Estrategias Estructurales**

A continuación se presentan los avances de las estrategias estructurales planteadas en el IP5<sup>22</sup> como aquellas necesarias para el óptimo funcionamiento del proceso de recepción, clasificación y respuesta de las PQRS:

**a. Implementación de radicación de trámites y consultas a través del Portal Web**

Los avances del proyecto de estrategia digital relacionados con el trámite de Corrección de Historia Laboral y de consulta de la historia laboral a través del Portal Web se enuncian a continuación:

**Consulta de historia laboral portal web:** El reporte con corte al 29 de febrero 2016 registra 2.594.911 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad, evidenciándose una cifra estable durante los últimos meses. A continuación se presenta en el cuadro 6 el comportamiento de las consultas en los últimos tres meses, en la columna “HL consultadas” se relaciona el total de consultas, en la que se incluyen todos los ingresos que el ciudadano hace a través del portal web y en la columna “HL consultas únicas” se encuentra el dato de las consultas por cédula de ciudadanía. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 6).

**Capítulo 6.1 - Cuadro 6. Historias laborales  
Consultadas a través del Portal Web**

Mes	HL consultadas	HL consultadas únicas
Acum nov-15	3.497.985	2.272.383
dic-15	90.321	71.136
ene-16	149.297	115.733
feb-16	175.358	135.659
<b>Total</b>	<b>3.912.961</b>	<b>2.594.911</b>

b. Modificación al proceso de PQRS adoptado en el sistema de gestión - Bizagi

A continuación se informa el avance en la implementación del trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial” el cual forma parte de la estrategia para la organización de trámites que actualmente ingresan a través del flujo de PQRS tal como se indicó en el IP5<sup>89</sup>:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Durante el mes de enero quedó listo el trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial”, y se avaló la nueva plataforma, sin embargo, la Oficina de ingeniería de Procesos se encuentra a la espera de requerimientos adicionales por parte de las Gerencias de Reconocimiento y Defensa Judicial, razón por la cual no ha salido en producción. Es preciso indicar que el cronograma debió ser ajustado nuevamente.

**Capítulo 6.1 - Cuadro 7. Cronograma Entrada 3 – Trámite cumplimiento de sentencias**

Actividades	Fechas
Documento de especificación funcional	01/05/2014 al 14/11/2014
Entrega al consultor Bizagi*	14/11/2014
Diseño y desarrollo en el sistema de gestión Bizagi	14/11/2014 al 30/01/2015
Realización de pruebas técnicas y funcionales	02/02/2014 hasta 27/02/2015
Ajustes actividad respuesta estudio de seguridad	02/03/2015 al 31/03/2015
Segundas pruebas técnicas y funcionales por cambios solicitados en sistema.	17/03/2015 hasta 31/12/2015
Desarrollo de Interfase entre Proceso Defensa Judicial y Proceso de emisión de actos administrativos de Reconocimiento	01/01/2016 hasta 31/03/2016
Terceras pruebas técnicas y funcionales de interfase Defensa Judicial - Reconocimiento	01/04/2016 hasta 30/04/2016

<sup>89</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

c. Acciones de calidad

Durante el mes de febrero de 2016 se llevó a cabo la modificación de algunas tipologías de PQRS con el objetivo de facilitar la labor de los agentes de servicio en los puntos de atención (PAC) y de esta forma hacer más eficiente la clasificación de las solicitudes radicadas por los ciudadanos, lo que garantiza que estas sean correctamente direccionadas al área competente y así se logre disminuir el tiempo de respuesta.

Adicionalmente, se está iniciando el segundo ejercicio de análisis de las causas generadoras de las PQRS en la Entidad y de la calidad emitida de las mismas, con el alistamiento de las respectivas bases de datos. Lo anterior, con el fin de obtener resultados que faciliten la toma de acciones preventivas y correctivas tendientes al mejoramiento de la atención de las PQRS.

d. Acciones de evacuación

De igual forma, para el mes de marzo de 2016, la Gerencia Nacional de PQRS, teniendo en cuenta la política organizacional de contestar en términos legales, implementará una nueva estrategia para gestionar los casos que se encuentran vencidos y en término, y que la clasificación dada no es competencia del área asignada; dicha estrategia ha sido denominada Plan de Evacuación Prioritario Otras Áreas – PEPOA. Esta estrategia consiste en convocar mesas de trabajo en las cuales las áreas entregarán los casos que son competencia de otra gerencia.

## **6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral**

En la presente sección se informan los resultados en materia de calificación de pérdida de capacidad laboral por enfermedad general.

### **6.2.1. Gestión de citas médicas durante febrero de 2016**

Durante febrero de 2016 fueron concedidas 2.842 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.628 afiliados o beneficiarios, de los cuales 1.946 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 682 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1).

Es importante mencionar que la diferencia que aparece entre el total de citas y la cantidad de citas asignadas por cédula única corresponde a citas duplicadas dado que algunos ciudadanos en ocasiones solicitan más de una cita para un mismo fin.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Citas solicitadas por cédula única para valoración y calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte a febrero de 2016**

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Nov-15	98.170	79.366	40.696	38.670
dic-15	2.644	2.390	1.119	1.271
ene-16	2.635	2.392	1.425	967
feb-16	2.842	2.628	1.946	682
<b>Total general</b>	<b>106.291</b>	<b>86.776</b>	<b>45.186</b>	<b>41.590</b>

Descripción de variables:

- ✓ Total citas: citas asignadas en los PAC y call center Colpensiones.
- ✓ Citas asignadas por CC única: número de citas únicas por afiliado/beneficiario.
- ✓ Citas efectivas: asiste el afiliado y es visto por el médico laboral.
- ✓ Citas no efectivas: el afiliado cancela la cita por iniciativa propia o no asiste, o asiste sin documentación clínica o con documentación incompleta, o ya están calificados por el ISS.

**6.2.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)**

Desde la entrada en funcionamiento de Colpensiones hasta el 29 de febrero del 2016 se han realizado 45.186 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 44.591 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de éstos se han notificado 44.392 y 199 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 6.2 – Cuadro 2).

Con respecto a los 595 casos que aún no cuentan con dictamen aprobado, 321 tienen un proyecto de dictamen y los 274 restantes se encuentran a la espera que el afiliado aporte pruebas clínicas y/o los resultados de los exámenes solicitados en la cita de valoración médico laboral, con el objeto de continuar con el trámite de calificación de pérdida de la capacidad laboral, teniendo en cuenta que la aplicación del Manual de Calificación de Invalidez Decreto 1507 de 2014 exige exámenes específicos fundamentales para la calificación.

Como se puede observar en el cuadro 2 de la presente sección, en el mes de febrero fueron aprobados 1.495 dictámenes y quedaron pendientes de calificación 274 trámites que corresponden a: 205 citas efectivas de febrero, 54 de enero, 13 de diciembre, 2 de noviembre, teniendo en cuenta que son casos que tienen pendiente la entrega de documentos probatorios con posterioridad a la cita asignada, sin necesidad de nueva cita.

Por último, es necesario señalar que con corte al mes de febrero se encuentran en proceso de auditoría 246 dictámenes que fueron radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.55 % se encuentran notificados a 29 de Febrero de 2016.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 2. Gestión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral**

**Corte a febrero de 2016**

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados*	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Nov15	2	30	40.664	40.664	100,00%
dic-15	13	13	1.093	1.093	100,00%
ene-16	54	32	1.339	1.339	100,00%
feb-16	205	246	1.495	1.296	86,69%
<b>Total general</b>	<b>274</b>	<b>321</b>	<b>44.591</b>	<b>44.392</b>	<b>99,55%</b>

Descripción de Variables:

- ✓ Pendiente de calificación: paciente ya evaluado por el médico y pendiente por emitir el dictamen para enviarlo a auditoría.
- ✓ Calificaciones en proceso de auditoría: corresponde a los dictámenes que se encuentra en revisión por parte de Colpensiones.
- ✓ Dictámenes aprobados: dictámenes aprobados por Colpensiones.
- ✓ Dictámenes notificados: dictámenes que han sido notificados al afiliado

A fin de recordarle a la H. Corte, en el IP6<sup>90</sup> Colpensiones informó que la información y los datos correspondientes a los trámites de medicina laboral se registran en el mes en el cual el solicitante radica su petición. En tal sentido, los movimientos correspondientes se reflejan en el mes de radicación y no en el mes en que se surte el movimiento. Sobre el particular se informó que las cifras varían de un informe a otro, teniendo en cuenta que el proceso de pérdida de capacidad laboral y revisión del estado de invalidez es dinámico.

Por otra parte, se aclara que la efectividad o ineffectividad de las citas varía en la medida que el afiliado aporta documentación complementaria o cuando como resultado de la evaluación médica, el médico solicita la realización de exámenes complementarios.

**6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez**

A 29 de febrero del 2016 han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 9.587 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 12.358 calificaciones (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3).

**Capítulo 6.2– Cuadro 3. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez**

<sup>90</sup>Ver IP6, sección 6.3, página 142.

### Corte a febrero de 2016

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Nov/15	8.648	11.180
dic-15	179	531
ene-16	407	350
feb-16	353	297
<b>Total general</b>	<b>9.587</b>	<b>12.358</b>

\*Casos apelados ante las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez - JRCI: dictámenes controvertidos por los usuarios que se remitieron a la Junta Regional de Calificación de Invalidez conocidos por Colpensiones.

\*\*Calificaciones por la Junta Nacional de Calificación de Invalidez - JNCI: Dictámenes emitidos por la JNCI que resolvieron la apelación de la JRCI, de los cuales 4.712 corresponden a Colpensiones.

#### 6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

En relación con la gestión de incapacidades temporales, se informa que desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 156.308 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 26.390 afiliados, de las cuales se han procesado 145.205 para un nivel de cumplimiento del 92.90%.

##### a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 29 de febrero del 2016 se han procesado un total de 145.205 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas (pagadas): 81.129 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago. De éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a treinta y seis mil seiscientos sesenta y nueve millones quinientos noventa y un mil cuatrocientos treinta y cinco pesos (\$36.669.591.435).
- ii) Negadas: 64.818 solicitudes de incapacidades temporales fueron negadas por diferentes causas entre las cuales se encuentran: (i) pertenecer al régimen subsidiado; (ii) el origen de la incapacidad temporal es profesional; (iii) por tener ya una calificación de pérdida de capacidad laboral; y (iv) por haber superado los 360 días posteriores a los primeros 180 días, entre otras.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Gestión de incapacidades temporales  
Corte a febrero de 2016**

Mes	No. de afiliados	Casos radicados	Certificados de Incapacidad para estudio	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas	Incapacidades pendientes de procesar	% procesamiento
Acumulado a Nov-15	21.101	31.218	132.491	74.809	54.218	129.027	3.464	<b>97,39%</b>
dic-15	1.756	2.091	8.714	2.676	3.674	6.350	2.364	<b>72,87%</b>
ene-16	1.462	1.719	6.431	1.491	2.764	4.255	2.176	<b>66,16%</b>
feb-16	2.071	2.531	8.672	1.411	4.162	5.573	3.099	<b>64,26%</b>
<b>Totales</b>	<b>26.390</b>	<b>37.559</b>	<b>156.308</b>	<b>80.387</b>	<b>64.818</b>	<b>145.205</b>	<b>11.103</b>	<b>92,90%</b>

Descripción de Variables

- ✓ Casos radicados: corresponde al número de casos radicados ante Colpensiones con documentación completa.
- ✓ Certificados de Incapacidad para estudio: son los certificados de incapacidad emitidos por las EPS que entran a estudio en Colpensiones.
- ✓ Incapacidades aprobadas: incapacidades aprobadas por Colpensiones que se incluyen en liquidación de pago.
- ✓ Incapacidades negadas: incapacidades no aprobadas y sin derecho a pago.
- ✓ Total de incapacidades procesadas: incapacidades aprobadas + incapacidades negadas

El número de certificados de incapacidades efectivas acumulado varía dado que el afiliado aporta incapacidades con documentación completa (CRI, CRE), por consiguiente varía al alza también los certificados de incapacidades aprobadas y negadas.

b. Incapacidades para procesar

Con corte al 29 de febrero del 2016, existen 11.103 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 2.271 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

- i) 1.453 incapacidades temporales que corresponden a 231 afiliados, han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección.
- ii) 5.114 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 923 afiliados, se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones.
- iii) 3.652 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 913 afiliados, se encuentran en revisión documental, pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud.
- iv) 884 certificados que corresponden a 204 afiliados, presentan documentación incompleta y se encuentra en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante.

### Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Incapacidades para procesar

Motivo	Certificados de incapacidad	Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	1.453	231
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	5.114	923
Incapacidades en revisión documental	3.652	913
Incapacidades pendientes por Seguimiento al Ciudadano	884	204
<b>Total</b>	<b>11.103</b>	<b>2.271</b>

Las devoluciones por observaciones de auditoría corresponden a causales propias del afiliado y su trámite depende de la oportunidad de la respuesta al requerimiento realizado por el seguimiento telefónico que se está adelantando para cada caso. 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 (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 6).

### Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Distribución de devoluciones

Incapacidades para procesar	Certificados de Incapacidad	Afiliados
En devolución al tercero - CRI	115	29
En devolución al tercero - CRE	6	3
En devolución al tercero - HISTORIA LABORAL	16	4
En respuesta de devoluciones	1316	195
<b>Total</b>	<b>1.453</b>	<b>231</b>

Por otro lado, de los 13.076 certificados de incapacidad temporal pendientes de procesar reportadas en el IP 31<sup>91</sup>, 2.042 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación, 3.030 se encuentran en cierre administrativo y 8.004 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) 4.326 certificados de incapacidad se encuentran en auditoría de Colpensiones con la documentación completa.
- ii) 1.371 certificados de incapacidad se encuentran en devolución con observaciones de auditoría de Colpensiones.
- iii) 1.044 certificados de incapacidad se encuentran en proceso de verificación de requisitos por parte de Asalud.  
1.263 certificados de incapacidad se encuentran pendientes de procesar, en espera de que el afiliado aporte la documentación.

### 6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

<sup>91</sup>Ver IP27, sección 6.3, página 96.

Para el periodo de febrero de 2016, que se hace efectivo en marzo de este mismo año, Colpensiones giró un valor aproximado de 1.7 billones de pesos correspondientes al pago de las prestaciones económicas reconocidas a 1.241.860 beneficiarios pensionales activos en la base de datos de la nómina de Pensionados.

### 6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina

1. Prestaciones que fueron reconocidas pero que presentaron inconvenientes al momento de escribir en la nómina

Dentro de este grupo se ha identificado un total de 2.853 prestaciones económicas, teniendo en cuenta que a las 2.823 relacionadas en el IP31<sup>92</sup> le fueron adicionados 30 casos generados para enero de 2016. De las 2.853 pensiones categorizadas en este ítem quedan por resolver 70, ya que han sido reprocesados 2.783 casos.

2. Pensiones reconocidas ingresadas pero que no se les generó acto administrativo

En armonía con lo expuesto en los últimos informes presentados a la H. Corte, las 388 pensiones a las cuales no se les generó acto administrativo fueron en su totalidad resueltas.

Conforme a lo establecido en los numerales 1 y 2 de este capítulo, las prestaciones reconocidas que no escribieron en nómina y a las que no se les generó acto administrativo, suman un total de 3.241, de las cuales han sido resueltas 3.171, por lo que se encuentran pendientes 70 de ellas (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1).

3. Pensiones que escribieron en nómina y se dio orden de retiro

En esta clasificación se han presentado un total de 697 prestaciones ya que a los casos 690 enunciados en el IP31<sup>93</sup> le fueron sumados 7, ordenados para enero de 2016. De las precitadas 697 han sido reprocesados 662, encontrándose que hay por solucionar 28 pensiones con esta incidencia. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

Frente a esta categorización de prestaciones es necesario señalar que se han registrado dentro de ella un total de 683 casos, toda vez que se presentaron 678 nuevas pensiones sustanciadas para el periodo de enero del año 2016. En razón de ello, de las referidas 683 fueron solucionadas 670, quedando un saldo de 13 casos por atender. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

<sup>92</sup> Ver IP31, sección 6.3, página 102

<sup>93</sup> Ver IP31, sección 6.3, página 102.

Colpensiones reitera a la H. Corte el actual procedimiento establecido en relación con el reconocimiento prestacional de los servidores públicos, en el cual las pensiones concedidas a las personas que ostenten dicha calidad son incluidas en la nómina de pensionados hasta tanto sean allegadas las pruebas que permitan verificar el retiro del servicio público. Por tal motivo, es pertinente precisar que Colpensiones ha realizado un total de 10.480 reconocimientos pensionales a los mencionados servidores, al ser adicionados 2 nuevos casos a los 10.478 reportados en el IP31<sup>94</sup>

De acuerdo a lo prescrito en el párrafo precedente, de los 10.480 reconocimientos efectuados a servidores públicos, han sido acreditados los documentos pertinentes de retiro del servicio en 6.314 casos, lo que permite deducir que 4.166 de ellos no han presentado las pruebas de retiro.

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

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han identificado un total de 4.621 reconocimientos prestacionales pendientes de ser ingresados en la base de datos de la nómina de pensionados, de conformidad con lo señalado en los numerales enunciados con antelación.

En el cuadro 1 se expone el resumen de los casos no incluidos en nómina de pensionados, de los cuales 3.241 relacionan reconocimientos que no escribieron dentro de la misma, 683 a prestaciones que escribieron, pero se dio orden de no pago y 697 a pensiones escritas respecto a las cuales se ordenó su retiro. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 1)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 1. Resumen casos no ingresados a la nómina  
Enero de 2016**

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	3.241	2.057	1.114	70	<b>70,14%</b>
Escribieron en nómina, pero se dio orden de no pago	683	429	241	13	<b>14,78%</b>
Escribieron en nómina, pero se dio orden de retiro	697	198	471	28	<b>15,08%</b>
<b>Total</b>	<b>4.621</b>	<b>2.684</b>	<b>1.826</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Los casos acumulados no ingresados en la base de datos de la nómina de pensionados, categorizados de acuerdo al tipo de riesgo con corte a enero de 2016 se reflejan en el cuadro 2. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 2).

### Capítulo 6.3 – Cuadro 2. Resumen casos acumulados no ingresados a la nómina, clasificados por riesgo - Enero de 2016

<sup>94</sup> Ver IP31, sección 6.3, página 103.

Riesgo	No ingresadas a ene-16	Ingresadas y retiradas a ene-16	Orden de no pago a ene-16	Total	Participación en el total
Auxilios Funerarios	34	35	7	76	1,64%
Indemnización de invalidez	5	0	0	5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	99	0	8	107	2,32%
Indemnización vejez	644	580	39	1.263	27,33%
Interposición de Recursos	207	0	0	207	4,48%
Pensión de invalidez	99	4	13	116	2,51%
Pensión de sobrevivientes	569	12	51	632	13,68%
Pensión de vejez compartida	13	0	0	13	0,28%
Pensión de vejez tiempos privados	1.259	65	510	1.834	39,69%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	165	0	49	214	4,63%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1	0	2	0,04%
Recurso Auxilio Funerario	6	0	0	6	0,13%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	17	0	0	17	0,37%
Recurso Indemnización de Invalidez	1	0	0	1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	14	0	0	14	0,30%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	1	0	0	1	0,02%
Recurso Pensión Invalidez	20	0	0	20	0,43%
Recurso Pensión sobrevivientes	22	0	0	22	0,48%
Recurso Sustitución Pensional	9	0	0	9	0,19%
Sustitución pensional	56	0	6	62	1,34%
<b>Total general</b>	<b>3.241</b>	<b>697</b>	<b>683</b>	<b>4.621</b>	<b>100%</b>

La información de las prestaciones económicas atendidas, clasificadas de conformidad con el tipo de riesgo, se detallan en el cuadro 3, en el que se evidencian un total de 4.510 casos catalogados dentro de este grupo. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo  
Enero de 2016**

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Auxilios Funerarios	25	6	2	2	35	0,78%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	60	0	3	34	97	2,15%
Indemnización vejez	453	147	21	638	1.259	27,92%
Interposición de Recursos	183	0	0	10	193	4,28%
Pensión de Invalidez	58	3	5	50	116	2,57%
Pensión de sobrevivientes	283	4	17	314	618	13,70%
Pensión de vejez compartida	6	0	0	1	7	0,16%
Pensión de vejez tiempos privados	738	38	355	697	1.828	40,53%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	128	0	24	60	212	4,70%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,04%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	1	0	0	0	1	0,02%
Recurso Auxilio Funerario	4	0	0	0	4	0,09%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	15	0	0	0	15	0,33%
Recurso Indemnización de Invalidez	0	0	0	1	1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	11	0	0	0	11	0,24%
Recurso Pensión Invalidez	17	0	0	2	19	0,42%
Recurso Pensión sobrevivientes	18	0	0	2	20	0,44%
Recurso Sustitución Pensional	8	0	0	0	8	0,18%
Sustitución Pensional	43	0	2	14	59	1,31%
<b>Total</b>	<b>2.057</b>	<b>198</b>	<b>429</b>	<b>1.826</b>	<b>4.510</b>	<b>100%</b>

Las cifras correspondientes a los casos por atender, categorizados de acuerdo al tipo de riesgo, es presentada en el cuadro 4. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 4)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 4. Resumen casos pendientes por atender clasificados por riesgos**

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Auxilios Funerarios	41	36,94%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	10	9,01%
Indemnización vejez	4	3,60%
Interposición de Recursos	14	12,61%
Pensión de sobrevivientes	14	12,61%
Pensión de vejez compartida	6	5,41%
Pensión de vejez tiempos privados	6	5,41%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	2	1,80%
Recurso Auxilio Funerario	2	1,80%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	2	1,80%
Recurso Indemnización vejez	3	2,70%
Recurso Pensión Invalidez	1	0,90%
Recurso Pensión sobrevivientes	2	1,80%
Recurso Sustitución Pensional	1	0,90%
Sustitución Pensional	3	2,70%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

En el mismo sentido, el resumen de los casos que se encuentran pendientes, agrupados de acuerdo al tipo de riesgo y presentados por meses de atraso, es expuesto en el cuadro 5. Dichos datos están clasificados por paneles, en donde el Panel A las cifras conforme a las solicitudes radicadas, el Panel B los recursos de reposición, el Panel C las pensiones ingresadas con orden de retiro y finalmente el Panel D las ingresadas con orden de no pago. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 5)

Capítulo 6.3 – Cuadro 5. Resumen casos pendientes clasificados por mes de atraso  
Enero de 2016

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	7	6	8	3	24	53,33%
2 meses	3	3	1		7	15,56%
3 meses		1		1	2	4,44%
4 meses	1		2	4	7	15,56%
5 meses		2	1	1	4	8,89%
8 meses	1				1	2,22%
<b>Total vencidos</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes			4	1	1	6	24,00%
2 meses	1		3	2		6	24,00%
3 meses		2	5	1		8	32,00%
4 meses				1		1	4,00%
5 meses			2		1	3	12,00%
9 meses		1				1	4,00%
<b>Total vencidos</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Panel C. Ingresadas con orden de retiro

Atraso	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	7	7	25,00%
3 meses	1	1	3,57%
4 meses	6	6	21,43%
5 meses	4	4	14,29%
6 meses	9	9	32,14%
8 meses	1	1	3,57%
<b>Total Vencidos</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Panel D. Ingresadas con orden de no pago**

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	5
2 meses	3
3 meses	1
4 meses	3
8 meses	1
<b>Total vencidos</b>	<b>13</b>

6.3.3. Actos administrativos proferidos en enero y su estado en la nómina de pensionados a 29 de febrero<sup>95</sup>

Respecto a las resoluciones emitidas en enero de 2016 y su estado en la nómina, es pertinente señalar que se proferieron un total de 12.536 actos administrativos reconociendo derechos prestacionales, de los cuales 12.506 fueron incluidos en la nómina y 30 no fueron ingresados dentro de la base de datos. (Ver capítulo 6.3- Cuadro 6)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 6. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina- Por tipo de riesgo - Enero 2016**

Riesgo	Resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Auxilios funerarios	1.852	1.849	3	14,77%
Indemnización invalidez	28	28		0,22%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	438	430	8	3,49%
Indemnización vejez	4.870	4.870		38,85%
Pensión de invalidez	181	181		1,44%
Pensión de sobrevivientes	366	360	6	2,92%
Pensión de vejez compartida	75	73	2	0,60%
Pensión de vejez convenios internacionales	1	1		0,01%
Pensión de vejez tiempos privados	390	388	2	3,11%
Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	123	121	2	0,98%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	7	7		0,06%
Pensión Familiar	4	4		0,03%
Pensión vejez alto riesgo	1	1		0,01%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	5	5		0,04%
Recurso Auxilio Funerario	232	231	1	1,85%

<sup>95</sup> Existe una diferencia entre la cifra presentada en esta sección y la del indicador de nómina (Tabla No. 18 del Anexo 1) ya que el indicador no incluye auxilios funerarios.

Riesgo	Resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Recurso Indemnización de Invalidez	4	4		0,03%
Recurso Indemnización de vejez	296	296		2,36%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	61	60	1	0,49%
Recurso Pensión de Vejez	2.427	2.423	4	19,36%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	36	36		0,29%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	3	3		0,02%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	1	1		0,01%
Recurso Pensión Invalidez	241	241		1,92%
Recurso Pensión sobrevivientes	94	94		0,75%
Recurso Pensión Sobrevivientes Convenios Internacionales	1	1		0,01%
Recurso Pensión Vejez Convenios Internacionales	2	2		0,02%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	10	10		0,08%
Recurso Sustitución Pensional	47	47		0,37%
Sustitución Pensional	737	736	1	5,88%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	3	3		0,02%
<b>Total General</b>	<b>12.536</b>	<b>12.506</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

#### 6.3.4. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

Los beneficiarios prestacionales activos en la base de datos de la nómina de pensionados de Colpensiones a quienes les fueron girados oportunamente los valores correspondientes durante el último trimestre (diciembre 2015, enero y febrero de 2016) se reportan en el cuadro 7 expuesto a continuación.

#### Capítulo 6.3 – Cuadro 7. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente – Corte febrero de 2016

Período	Beneficiarios de pensión
dic-15	1.243.327
ene-16	1.232.911
feb-16	1.241.860

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

Como se indicó en el IP31<sup>96</sup> a los pensionados que ingresan nuevos a la nómina, previa información de afiliación correspondiente, junto con los pensionados que históricamente vienen

<sup>96</sup> Ver IP31, sección 6.3.4, páginas 109 y ss.

activos, se aplica el descuento por concepto de salud sobre la mesada pensional reconocida, liquidando un porcentaje equivalente al 12%, para aquellos pensionados residentes en el territorio Colombiano, o al 1%, para quienes ostenten la calidad de residentes en el exterior, sin exceder los 25 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Dicho pago se efectúa mediante giro a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA).

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

En dicha Resolución se establece que:

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

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

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

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

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

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

### Capítulo 6.3 – Cuadro 8. Resultados de cruces con la BDUA

Periodo	Total No. Registros <sup>97</sup>	Régimen Subsidiado	No Figuran
Febrero 2016	1.249.757	10.261	10.934

De acuerdo con el cuadro anterior, para el periodo de febrero de 2016, se tiene que:

- 10.261 cédulas registran afiliación en el régimen subsidiado, de las cuales:
  - (i) 2.065 prestaciones presentan estado “suspendido”, razón por la cual no se puede realizar ninguna gestión, toda vez que no se está generando ningún pago, ni de mesada pensional ni de aportes en salud.
  - (ii) Para las 8.196 cédulas restantes, cuyo estado es activo, se gestionará la afiliación en las entidades respectivas, en virtud de lo contemplado en el Decreto 3047 de 2013, *“a través del cual se establecen las reglas sobre movilidad entre regímenes para afiliados focalizados en los niveles I y II del Sisben”*.

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

- Respecto a los 10.934 registros que no figuran en ningún régimen:
  - (i) 7.852 figuran activos en la nómina de Colpensiones, por lo que la Administradora les informará mediante el desprendible de pago, que deberán realizar la afiliación en la EPS donde se vienen realizando los aportes o en su defecto Colpensiones realizará la afiliación en virtud de lo dispuesto en el Decreto 2353 de 2015.
  - (ii) Sobre los restantes 3.082 registros, que se encuentran en estado “suspendido”, es necesario indicar que no es posible realizar ninguna gestión hasta tanto no se active la pensión.

#### 6.4. Traslado de aportes de los afiliados

##### 6.4.1. Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP)

Con el inicio de la operación de Colpensiones se identificó que, para el cierre de 2012, existía una problemática con respecto al número de historias laborales pendientes de entrega por parte de las AFP al RPM. Lo anterior dado que, de 1.334.092 personas trasladadas, solo el 73% de las mismas contaban con su historia laboral actualizada y 369.960 ciudadanos, a pesar de estar formalizado su

<sup>97</sup> Corresponde a todos los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

traslado en Colpensiones, no contaba con la información de los aportes cotizados en el régimen de ahorro individual.

Por tal razón, en el transcurso de los últimos tres años se han ejecutado diversas actividades en conjunto con fondos privados y con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera, buscando normalizar la historia laboral de los ciudadanos trasladados a Colpensiones. Como resultado de estas acciones, a 29 de febrero del año en curso, de 1.758.488 de ciudadanos trasladados del RAIS a Colpensiones las AFP han enviado a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – Asofondos –, la información de 1.685.530 ciudadanos, que representa el 96% del total de la población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 72.958 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega  
Corte a febrero de 2016**

Administradora	dic-15	ene-16	feb-16
Old Mutual	597	592	856
Old Mutual Alternativo	4	4	3
Colfondos	7.299	8.334	13.339
Porvenir	17.591	18.026	35.391
Protección	15.732	20.144	23.369
<b>Total</b>	<b>41.223</b>	<b>47.100</b>	<b>72.958</b>

El proceso de entrega y/o actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen al corte de este informe presentó un aumento con respecto al número de afiliados con información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que ascendió en 25.858 ciudadanos en comparación al saldo de enero de 2016, que cerraba en 47.100. Lo anterior obedece a que la cifra incluye los traslados aprobados en enero, que ascendieron a 18.470 ciudadanos, es decir, el número de traslados efectivos del mes fue superior a la entrega de historia laboral por parte del RAIS.

Dentro de las estrategias establecidas para la recuperación de la información y la incorporación de la historia laboral de los ciudadanos trasladados al RPM, se han establecido mesas de trabajo periódicas con los fondos privados a través de Asofondos, se han priorizado casos específicos ante las AFP y se realizan seguimientos mensuales o bimensuales a los planes de trabajo de entrega de historia laboral de los fondos en el marco de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Sobre la priorización de entrega de historia laboral de casos puntuales por parte de los fondos privados, en agosto de 2015 se entregó a través de Asofondos la relación de 1.843 ciudadanos, en noviembre de 2015 de 235 y en febrero de 2016 116 casos más, por los cuales cursa una solicitud de pensión y/o un requerimiento de Defensa Judicial en Colpensiones, para que se proceda con la priorización en la entrega de la información de la historia laboral por parte de la AFP responsable. Con corte a este informe se ha recibido la Historia Laboral de 1.888 de estos ciudadanos.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, desde octubre de 2012 hasta el 29 de febrero de 2016, Colpensiones ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 76.445 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 72.976 de los mismos, equivalente al 95.46%; quedando pendiente de procesar y/o cargar 3.469 archivos. Sobre este punto es importante señalar que, en lo corrido de 2015, se realizó el proceso de conciliación de entrega de archivos de actualización y/o planillas de pago con Asofondos, con un resultado del 100% con corte al 31 de diciembre de 2014.

En términos de información de pagos, se ha realizado el cargue y/o actualización de 921.807 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre o planillas de pago vigencia Colpensiones), correspondientes a 47.067.021 registros y/o ciclos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.4 – Cuadro 2. Historias laborales cargadas por AFP  
Corte a febrero de 2016**

Administradora	dic-15	ene-16	feb-16
Old Mutual	6.831	6.831	9.084
Old Mutual Alternativo	115	115	116
Colfondos	129.498	129.664	144.316
Porvenir	449.902	450.921	458.634
Protección	300.544	300.861	309.657
<b>Total</b>	<b>886.890</b>	<b>888.392</b>	<b>921.807</b>

#### 6.4.2. Cargue aportes no vinculados<sup>98</sup>

El cargue de aportes de no vinculados ha sido identificado como una de las problemáticas que mayor volumen de solicitudes de reclamación ha generado en Colpensiones, en cuanto a información de ciclos no reflejados en las historias laborales y producto del procesamiento parcial que efectuó el Seguros Social.

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

El plan de trabajo está compuesto por 5 fases:

**Fase I:** Transferencia de Información de Devolución de Aportes a Sabass Recaudo.

<sup>98</sup> El proceso de cargue de No Vinculados tiene como objetivo la gestión del ingreso de dinero e información que tiene su origen en las AFPs con destino a Colpensiones, por pagos a pensión realizados de forma errada por los empleadores en el Régimen de Ahorro Individual a nombre de ciudadanos afiliados al Régimen de Prima Media.

**Fase II:** Definición y desarrollo proceso de cargue parcial de archivos de No Vinculados vigencia ISS.

**Fase III:** Reproceso de archivos de No Vinculados Vigencia ISS.

**Fase IV:** Sincronización de bases de datos Devoluciones de Aportes-Sabass Recaudo.

**Fase V:** Reproceso de errores Internos.

Dentro de este plan se definieron actividades específicas y roles puntuales a partir del 1 de febrero de 2015 y con fecha de finalización 30 de marzo de 2016.

Así mismo, Colpensiones desde su inicio de actividades generó un desarrollo tecnológico para el procesamiento de la información de No Vinculados vigencia Colpensiones, en donde el valor acumulado recibido por No Vinculados desde el mes de octubre de 2012 hasta el 29 de febrero de 2016, asciende a \$668.985 millones, representado en 720 archivos recibidos, 2.531.522 ciudadanos y 3.407.499 registros y/o rezagos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

**Capítulo 6.4– Cuadro 4. No vinculados (acumulado)  
Corte a febrero de 2016**

Detalle	dic-15	ene-16	feb-16
Número Afiliados	2.466.430	2.479.500	2.531.522
Número Rezagos	3.288.193	3.312.732	3.407.499
Número Archivos	690	702	720
Valor (Millones)	\$ 637.032	\$ 654.788	\$ 668.985

De los 720 archivos recibidos con corte a febrero de 2016 Colpensiones ha gestionado el 98.19%, es decir, se ha hecho el cargue de 707, quedando en proceso 13 archivos al corte de este informe. De acuerdo al proceso establecido con las AFP se sigue ejecutando el proceso de conciliación y notificación de los archivos con error para su corrección y reenvío a Colpensiones.

En lo corrido del mes de febrero de 2016 no se reportaron archivos de error a las AFPS y así mismo no se recibieron por parte de las mismas, archivos corregidos vigencia Colpensiones. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)

**Capítulo 6.4 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (Acumulado)  
Corte a febrero de 2016**

Detalle	dic-15	ene-16	feb-16
Número de archivos cargados	681	697	707
Número registros procesados	3.282.740	3.307.279	3.353.031
Número registros exitosos	2.391.626	2.441.966	2.487.718
Valor archivo (millones)	\$ 635.013	\$ 636.636	\$ 648.434

### 6.5. Revocatorias directas pendientes de decidir

En enero Colpensiones contaba con 854 revocatorias pendientes por decidir, desagregadas en: (i) 549 que se encontraban en término y (ii) 305 vencidas.

Durante febrero ingresaron 381 radicaciones de revocatorias, lo que arroja un saldo de 1.235 casos; de éstos, 479 casos se decidieron con acto administrativo quedando pendientes 756: (i) 498 que se encuentran en término y (ii) 258 vencidos.

Es importante aclarar que de las 756 revocatorias pendientes existen 7 casos en los cuales se interpuso la revocatoria para solicitar el cumplimiento de una sentencia judicial, para estos casos se surte un trámite diferente ya que la Gerencia de Reconocimiento procede al estudio y cumplimiento de la sentencia cuando es entregada por la Gerencia de Defensa Judicial una vez se surte el proceso de estudio de seguridad.

Como aclaración adicional, se informa que de acuerdo a los lineamientos del proceso de decisión para los casos radicados ante Colpensiones, se busca decidir las solicitudes de conformidad con la prioridad establecida para cada uno de ellos. De tal forma que la prioridad la tienen los casos de mayor vulnerabilidad que no se encuentran en la nómina respetando la radicación cronológica.

### 6.6. Enfermedades catastróficas o de alto costo

De acuerdo con lo establecido por la H. Corte en el Auto 110 de 2013, Colpensiones diseñó un mecanismo que ha permitido la identificación y atención prioritaria de las solicitudes de prestaciones económicas de los ciudadanos que manifiestan padecer una enfermedad catastrófica o de alto costo.

Así las cosas, con corte a 29 de febrero, han sido radicadas 1.159 solicitudes de prestaciones económicas marcadas como solicitudes prioritarias de atención de ciudadano con padecimiento de una enfermedad catastrófica, de las cuales: (i) 1.126 se encuentran decididas, (ii) 6 casos requieren un cumplimiento de sentencia judicial y se encuentran en proceso de validación, (iii) 4 solicitudes requieren la radiación de un documento o prueba adicional necesaria para adoptar una decisión, y (iv) 23 casos se encuentran en proceso de decisión por parte de los analistas de reconocimiento.

**Capítulo 6.6 - Cuadro 1. Estado de las solicitudes pensionales de personas que padecen enfermedades catastróficas**

Estado	Casos
Decididos	1.126
Sentencias	6
Falta documentos	4
En proceso de decisión	23
<b>Total</b>	<b>1.159</b>

## 7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

En este se presenta los avances en cuanto al proceso de notificación con corte al 29 de febrero de 2016, proceso que se lleva a cabo de acuerdo a la generación de actos administrativos. Es así como se da continuidad al seguimiento mensual presentado a la H. Corte, al igual que a los planes de acción presentados en el IP31<sup>99</sup>, los cuales iniciaron su implementación durante el mes de febrero de 2016.

### 7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP31<sup>100</sup> Colpensiones reportó un total de 1.229.130 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y enero de 2016, de éstas 1.140.019 fueron notificaciones personales y 164.159 por aviso. Durante el mes de febrero de 2016, se notificó un total de 24.936 actos administrativos, de los cuales 22.290 se dieron de manera personal y 2.646 por aviso. Es importante mencionar que dichas cifras incluyen el acumulado que está pendiente por notificar de los meses anteriores, y los actos administrativos proferidos en febrero de 2016.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 29 de febrero de 2016, Colpensiones ha realizado un total de 1.254.066<sup>101</sup> notificaciones, de las cuales el 87% han sido personales y el 13% restante por aviso. A corte de 29 de febrero de 2016, se tiene pendiente por notificar un total de 22.987 actos administrativos. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

**Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – corte a 29 de febrero de 2016**

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Nov-15	1.016.667	155.876	1.172.543
dic-15	29.463	4.729	34.192
ene-16	18.841	3.554	22.395
feb-16	22.290	2.646	24.936
<b>Total</b>	<b>1.087.261</b>	<b>166.805</b>	<b>1.254.066</b>
<b>% Total</b>	<b>87%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>

En el IP31<sup>102</sup> Colpensiones reportó que, con corte al 31 de enero de 2016, se notificaron 944.462 actos administrativo de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Por su parte, a 29 de febrero de

<sup>99</sup> Ver IP31, página 117.

<sup>100</sup> Ver IP31, página 117.

<sup>101</sup> Cabe aclarar que el indicador reportado en este informe relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de enero de 2016. De igual manera en la totalidad de notificaciones (1.254.066), se incluye las notificaciones de los actos administrativos proferidos por la entidad de la represa ISS, lo cual se culminó el 31 de marzo de 2015. Por su parte en el numeral 7.3 del presente capítulo, se informa sobre las notificaciones de los actos administrativos de represa ISS reportados con respuesta de carácter parcial.

<sup>102</sup> Ver IP31, página 118.

2016 se han notificado 969.398 actos administrativos correspondientes a dichas solicitudes, de los cuales 876.677 (90%) se realizaron de manera personal y 92.721 (10%) se notificaron por aviso.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Total de notificación Colpensiones - corte a 29 de febrero 2016**

Origen	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso	Total notificados
Acumulado a Nov-15	806.083	81.792	887.875
dic-15	29.463	4.729	34.192
ene-16	18.841	3.554	22.395
feb-16	22.290	2.646	24.936
<b>Total General</b>	<b>876.677</b>	<b>92.721</b>	<b>969.398</b>
<b>% Total</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>

Desde la entrada en operación se han proferido 1.278.021 actos administrativos, de los cuales se encuentran pendiente de notificación 22.987<sup>103</sup> actos administrativos: 18.071 corresponden a solicitudes pensionales, 4.397 a recursos, y 519 radicados de reconocimiento relacionados con sentencias judiciales.

Es necesario mencionar que, del total de los actos administrativos pendientes de notificación a 29 de febrero de 2016, el 66% (15.144) se encuentran dentro del término para la notificación, y el 34% restante (7.843) se encuentra fuera de término, estos últimos se proferieron durante el mes de enero de 2016, por lo que se encuentran en proceso de citación por correspondencia y a través de contact center y en su momento se procederá a notificar por aviso. El Cuadro 3 ilustra la distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Paneles A, B, C y D).

**Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 29 de febrero de 2016**

**Panel A. Resumen**

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de términos
<b>En Término</b>	<b>11.568</b>	<b>3.199</b>	<b>377</b>	<b>15.144</b>	
<b>% total en término</b>	<b>64%</b>	<b>73%</b>	<b>73%</b>	<b>66%</b>	
2 meses	4.569	840	62	5.471	70%
3 meses	1.934	358	80	2.372	30%
<b>Total fuera de término</b>	<b>6.503</b>	<b>1.198</b>	<b>142</b>	<b>7.843</b>	
<b>% total Fuera de término</b>	<b>36%</b>	<b>27%</b>	<b>27%</b>	<b>34%</b>	
<b>Total general</b>	<b>18.071</b>	<b>4.397</b>	<b>519</b>	<b>22.987</b>	

<sup>103</sup> Cabe mencionar que los 22.987 actos administrativos son aptos para realizar el proceso de notificación y que por su parte existen 620 actos administrativos proferidos con anterioridad a septiembre de 2015, que no cuentan con autorización para surtir la notificación hasta tanto no sean revisados por el área competente y avalado para ser notificados.

**Panel B. Solicitudes pensionales pendientes de notificar a 29 de febrero de 2016**

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término
<b>En Término</b>	<b>2.011</b>	<b>335</b>	<b>1.263</b>	<b>3.966</b>	<b>3.993</b>	<b>11.568</b>	
<b>% total en término</b>	<b>55%</b>	<b>74%</b>	<b>73%</b>	<b>65%</b>	<b>65%</b>	<b>64%</b>	
2 meses	1.596	55	238	1.179	1.501	4.569	70%
3 meses	43	63	237	965	626	1.934	30%
<b>Total fuera de término</b>	<b>1.639</b>	<b>118</b>	<b>475</b>	<b>2.144</b>	<b>2.127</b>	<b>6.503</b>	
<b>% total Fuera de término</b>	<b>45%</b>	<b>26%</b>	<b>27%</b>	<b>35%</b>	<b>35%</b>	<b>36%</b>	
<b>Total general</b>	<b>3.650</b>	<b>453</b>	<b>1.738</b>	<b>6.110</b>	<b>6.120</b>	<b>18.071</b>	

**Panel C. Recursos administrativos pendientes de notificar a 29 de febrero de 2016**

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término
<b>En Término</b>	<b>382</b>	<b>174</b>	<b>332</b>	<b>1.939</b>	<b>372</b>	<b>3.199</b>	
<b>% total en término</b>	<b>72%</b>	<b>74%</b>	<b>71%</b>	<b>73%</b>	<b>71%</b>	<b>73%</b>	
2 meses	142	39	75	459	125	840	70%
3 meses	9	21	59	244	25	358	30%
<b>Total fuera de término</b>	<b>151</b>	<b>60</b>	<b>134</b>	<b>703</b>	<b>150</b>	<b>1.198</b>	
<b>% total Fuera de término</b>	<b>28%</b>	<b>26%</b>	<b>29%</b>	<b>27%</b>	<b>29%</b>	<b>27%</b>	
<b>Total general</b>	<b>533</b>	<b>234</b>	<b>466</b>	<b>2.642</b>	<b>522</b>	<b>4.397</b>	

**Panel D. Cumplimiento de sentencias pendientes de notificar a 29 de febrero de 2016**

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de términos
<b>En Término</b>	<b>7</b>	<b>153</b>	<b>217</b>	<b>377</b>	
<b>% total en término</b>	<b>88%</b>	<b>79%</b>	<b>68%</b>	<b>73%</b>	
2 meses	1	15	46	62	44%
3 meses		26	54	80	56%
<b>Total fuera de término</b>	<b>1</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>142</b>	
<b>% total Fuera de término</b>	<b>13%</b>	<b>21%</b>	<b>32%</b>	<b>27%</b>	
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>194</b>	<b>317</b>	<b>519</b>	

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar con corte al 29 de febrero de 2016, corresponden a indemnizaciones con 6.120, seguido por vejez con 6.110 (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel B). En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en recursos de vejez con 2.642 actos administrativos, seguido por recursos sobre indemnizaciones 522 actos (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel C). Finalmente, las notificaciones de los radicados de reconocimiento asociados al cumplimiento de una sentencia judicial que se encuentran pendientes por notificar son principalmente de vejez, lo cual corresponde a 317 actos administrativos (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel D).

## 7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP31<sup>104</sup> para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia, como se señaló anteriormente (Numeral 7.1) que a 29 de febrero de 2016 quedan pendientes por notificar 7.843 resoluciones proferidas en periodos anteriores a febrero 2016, es decir fuera de término. De éstas, 6.743 ya cumplieron los términos para notificación personal, dado que no se acercó el ciudadano a ningún PAC, por tanto se encuentran en proceso de notificación por aviso, asunto que se reportará en el próximo informe.

Las resoluciones restantes ya surtieron la primera etapa de citación por contacto telefónico y/o por correspondencia certificada, quedando pendiente que los ciudadanos acudan a notificarse personalmente, en caso contrario es preciso continuar con el proceso contemplado en la normatividad legal vigente, es decir, por aviso.

Colpensiones continúa haciendo uso de herramientas tales como publicaciones en la página web, de esta manera la entidad busca que los ciudadanos accedan de manera ágil, y puedan validar si cuentan con citación para notificarse personalmente de un acto administrativo, o si por el contrario ya fueron notificados por aviso.

Por otro lado, la Administradora sigue trabajando en la automatización de las actividades del proceso de notificación, lo que permitirá mejorar la atención a los ciudadanos en las oficinas y la reducción de tiempos en la ejecución de los diferentes trámites internos.

### 7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano

Las estrategias de contactabilidad del ciudadano hacen referencia a la cantidad de personas que efectivamente se logran contactar a través de los diferentes canales de comunicación definidos, esto se mide sobre el total de ciudadanos que se requieren contactar. Con esta estrategia, en particular, se busca que aquellos ciudadanos que ya tienen un acto administrativo se enteren de manera oportuna y puedan surtir el proceso correspondiente a la notificación, permitiendo que en aquellos casos en donde el ciudadano no esté de acuerdo con la decisión proferida, pueda interponer los recursos de ley.

Para ello Colpensiones viene empleando medios de contactabilidad tales como: contacto telefónico, correspondencia certificada con el envío de la citación, publicaciones en la página web con los nombres completos y cédulas de ciudadanía, motores de búsqueda por número de identificación de causante que permite visualizar el acto administrativo, al igual que la publicación de afiches electrónicos en los PAC – Colpensiones.

Desde el mes de febrero de 2014 se implementó la estrategia de contactabilidad a través del contact center. Para el mes de febrero de 2016 se contactaron 14.438 ciudadanos, quienes fueron citados a los PAC de Colpensiones a notificarse de los actos administrativos pendientes, de estos ciudadanos se notificaron personalmente en el transcurso del mes señalado 12.563 (87%),

<sup>104</sup> Ver IP31, página 120.

quedando 1.875 (13%) a la espera de que se acerquen a los PAC. Por otra parte, se enviaron 9.333 cartas de citación a notificación personal a través de correspondencia certificada (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1).

### Capítulo 7.2 – Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente consolidado trimestre

Actividad	dic-15	ene-16	feb-16	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por contact center	16.963	13.629	14.438	45.030	57%
Citados por correspondencia	13.211	11.509	9.333	34.053	43%
<b>Total</b>	<b>30.174</b>	<b>25.138</b>	<b>23.771</b>	<b>79.083</b>	<b>100%</b>

En cuanto a las consultas realizadas por los ciudadanos en la página web de la entidad referente a trámites de notificaciones, durante el mes de febrero de 2016 un total de 82.936 personas consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 8.401 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 7.606 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 273.438 consultas vinculadas al proceso de notificación en la página web de Colpensiones, facilitando que tengan conocimiento de los actos administrativos que se le han proferido. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 2)

### Capítulo 7.2 – Cuadro 2. Consulta en página web de resoluciones de reconocimiento consolidado trimestre

Consultas	dic-15	ene-16	feb-16	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	69.827	76.016	82.936	228.779	84%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	7.838	7.246	8.401	23.485	9%
Consultas Citación a Notificación	6.222	7.346	7.606	21.174	8%
<b>Total</b>	<b>83.887</b>	<b>90.608</b>	<b>98.943</b>	<b>273.438</b>	<b>100,0%</b>

### 7.3. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial

Tal como se reportó en el numeral 2.3 del presente informe, Colpensiones continúa trabajando para dar respuesta de fondo a las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial. Es así como a 29 de febrero de 2016, Colpensiones ha proferido 3.536 actos administrativos, de los cuales se han notificado 3.430 y quedan pendientes por notificar 106, lo que representa un cumplimiento del 97%. En cuanto a los casos pendientes de notificación, corresponden principalmente a actos administrativos proferidos en el último mes, por tanto se encuentran en proceso de citación mediante correspondencia certificada y a través de contact center, y una vez se surta el proceso se efectuará la notificación por aviso de los casos a que haya lugar.

En cuanto a la distribución por grupos priorizados de la represa ISS con respuesta parcial, la mayoría se concentran en el grupo 4 con 3.032 actos administrativos proferidos, de los cuales se han notificado 2.929, que representa el 97%; por su parte de los grupos 1 y 3 se han notificado el 100% de los actos administrativos; y del grupo 2 el 96%.

En seguida se presenta el resultado de notificación de los actos administrativos con respuesta de fondo por grupos prioritarios (ver Capítulo 7.3 – Cuadro 1).

**Capítulo 7.3 – Cuadro 1. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial - Consolidado a 29 de febrero de 2016**

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 29 de febrero 2016	Actos Administrativos Notificados a 29 de febrero 2016	% de Notificación
<b>Grupo 1</b>			
Grupo 1 Salario 1 A 1,5	191	191	100%
Grupo 1 Mayor A 74	73	73	100%
Grupo 1 Subsidiado	55	55	100%
Grupo 1 Sobrevivientes	44	43	98%
Grupo 1 Invalidez	26	26	100%
Grupo 1 Sin Información	12	12	100%
<b>Subtotal Grupo 1</b>	<b>401</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>
<b>Grupo 2</b>			
Grupo 2 Salario De 1.6 a 3	32	31	97%
Grupo 2 Sobrevivientes	16	15	94%
<b>Subtotal Grupo 2</b>	<b>48</b>	<b>46</b>	<b>96%</b>
<b>Grupo 3</b>			
Grupo 3 Salario Más De 3	37	37	100%
Grupo 3 Sobrevivientes	18	18	100%
<b>Subtotal Grupo 3</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>Grupo 4</b>			
Grupo 4 Corriente	2.985	2.882	97%
Indemnizados	31	31	100%
Auxilios Funerarios	16	16	100%
<b>Subtotal Grupo 4</b>	<b>3.032</b>	<b>2.929</b>	<b>97%</b>
<b>Total</b>	<b>3.536</b>	<b>3.430</b>	<b>97%</b>

#### 7.4. Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales

Colpensiones sigue trabajando para garantizar que el proceso de notificación de las respuestas a las solicitudes objetos de tutelas y sentencias judiciales sea efectivo y oportuno. Es por esto que a corte del 31 de enero de 2016, se han proferido 112.851 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 29 de febrero de 2016 se han notificado 108.980 actos administrativos (96.6%). En proceso de notificación quedaron 3.871<sup>105</sup> ciudadanos (4,4%) quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

##### Capítulo 7.4 – Cuadro 1. Notificación de actos administrativos de cumplimiento de sentencias – acumulado a 29 de febrero de 2016

Actividad	dic-15	ene-16	feb-16
Actos Administrativos Notificados	99.703	104.087	108.980
Actos Administrativos proferidos (mes anterior)	104.190	109.787	112.851
<b>Porcentaje</b>	<b>95,7%</b>	<b>94,8%</b>	<b>96,6%</b>

En cuanto al trámite de notificación de actos administrativos objeto de tutelas, se han proferido 117.881 actos administrativos a 29 de febrero de 2016, de los cuales se han notificado 104.785 (88,9%), y están pendiente de notificación 13.096 (11,9%), tal comportamiento se ha mantenido en el último trimestre.

##### Capítulo 7.4 – Cuadro 2. Notificación de actos administrativos tutelas – acumulado a 29 de febrero de 2016

Actividad	dic-15	ene-16	feb-16
Actos Administrativos Notificados	101.536	101.947	104.785
Actos Administrativos proferidos	113.941	114.338	117.881
<b>Porcentaje</b>	<b>89%</b>	<b>89,2%</b>	<b>88,9%</b>

Dentro de las estrategias que ha implementado Colpensiones sobre el grupo específico de actos administrativos de cumplimiento sentencias y objeto de tutelas se incluye:

i. La priorización de la citación tanto por contact center como por correspondencia certificada para notificarse. En esa línea, desde el mes de enero de 2015 se implementó el requerimiento interno denominado: llamada prioritaria al contact center para la notificación de resoluciones objeto de tutela, con este requerimiento los funcionarios a cargo de la resolución o de la tutela pueden hacer seguimiento y determinar el momento en el cual se notifica el ciudadano.

<sup>105</sup> Es importante aclarar que, en los 3.871 actos administrativos de cumplimiento de sentencias pendientes por notificar, están incluidos los 519 casos que cuentan con un radicado de reconocimiento asociado con el cumplimiento de una sentencia.

ii. Seguimiento y control a los casos para garantizar que la totalidad de los mismos sean notificados, validando cuáles casos ya fueron citados y cumplieron términos de ley para ser notificados por aviso.

iii. Se continúa trabajando en campañas de actualización de datos desde el contact center y desde los puntos de atención Colpensiones.

## 8. Atención al ciudadano

### 8.1. Atención general en PAC

El presente capítulo informa los avances en materia de atención al ciudadano que de manera tradicional se han venido reportando a la H. Corte Constitucional, resaltando las iniciativas, indicadores y planes de acción que de manera estratégica se adelantan en la entidad para mejorar los resultados de servicio al ciudadano.

#### 8.1.1. Segmentación por tipo de atención

Los trámites y solicitudes que demandan los ciudadanos en los Puntos de Atención de Colpensiones – PAC, se encuentran segmentados en tres tipos de operación: el primero corresponde a consultas e información; el segundo a temas de radicación de trámites; y el tercero a reclamaciones y tutelas. A continuación, se presenta su comportamiento y la participación para cada uno de ellos en el mes de febrero de 2016, y se compara frente al mes de enero del mismo año (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1):

**Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos  
Enero 2016 – febrero 2016**

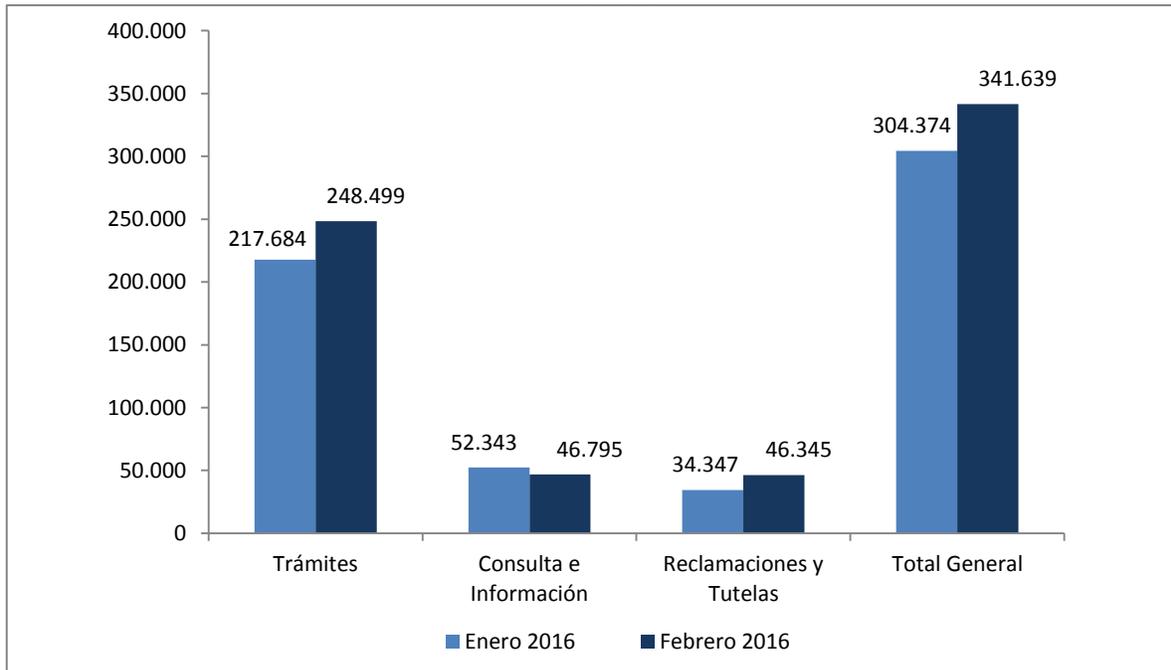
Tipo de Trámite	Enero 2016	Participación Enero	Febrero 2016	Participación Febrero
Consulta e Información	52.343	17,2%	46.795	13,7%
Nómina Pensionado	14.903		13.353	
Reconocimiento de pensión	37.440		33.442	
<b>Trámites</b>	<b>217.684</b>	<b>71,5%</b>	<b>248.499</b>	<b>72,7%</b>
Copia de Historia Laboral	64.011		68.138	
Certificado de Afiliación	29.197		29.309	
Certificados de Nómina	11.762		14.837	
Actualización de datos	21.078		21.807	
Afiliación	21.675		28.668	
Gestión de nómina pensionados	10.571		13.882	
Notificación	29.696		34.386	
Reconocimiento	21.016		26.942	
Otros	8.678		10.530	
<b>Reclamaciones y Tutelas</b>	<b>34.347</b>	<b>11,3%</b>	<b>46.345</b>	<b>13,6%</b>
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	28.440		35.307	
Tutelas y Demandas Judiciales	5.907		11.038	
<b>Total General</b>	<b>304.374</b>	<b>100%</b>	<b>341.639</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio diario de ingreso</b>	<b>16.020</b>		<b>16.269</b>	

De acuerdo con las cifras reportadas en el Cuadro 1, se identifica un aumento del 12% en la cantidad de operaciones registradas en el mes de febrero con respecto al volumen del mes de enero, pasando de 304.474 operaciones recibidas a 341.639 en dicho periodo.

Se debe resaltar que al observar la cantidad de días hábiles del mes de febrero con respecto al mes de enero, se nota que el promedio de operaciones registradas a diario aumentó en un 2% entre un mes y otro, toda vez que en enero de 2016 se registró un promedio de 16.020 operaciones por día y en febrero el volumen fue de 16.269 operaciones.

Al observar el comportamiento por tipo de operación, de acuerdo a su segmentación, se identifica que para el mes de febrero la mayor participación sigue concentrándose en la radicación de trámites con un 72,7% del total recibido, seguido de operaciones de consulta o información con un 13,7%, y, por último, reclamaciones y tutelas con un 13,6% (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos  
Enero – febrero 2016**



### 8.1.2. Atención prioritaria – tiempos de atención

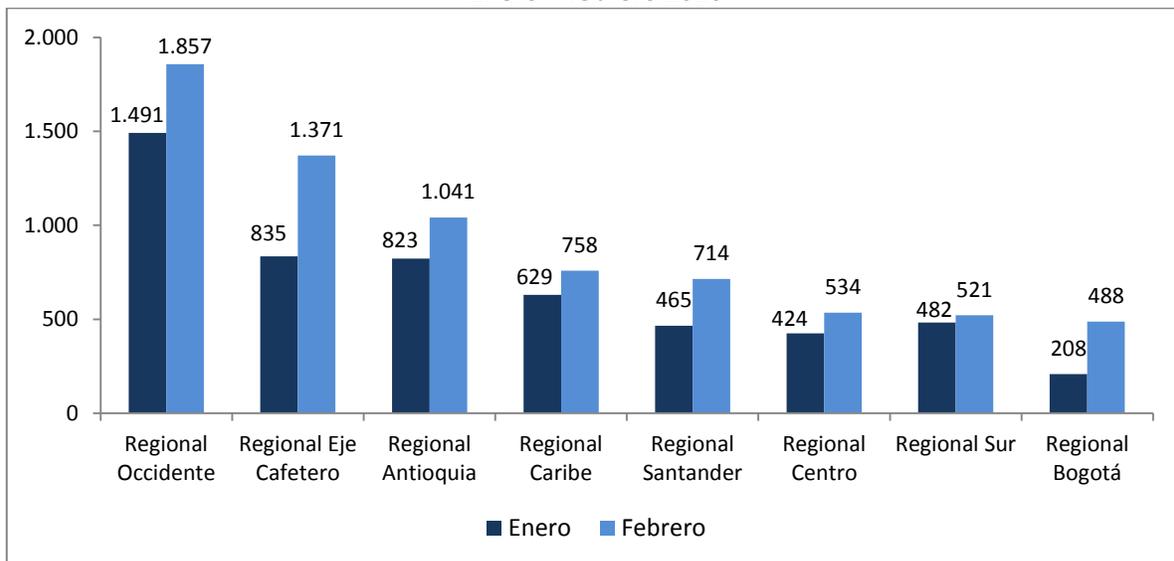
A continuación se presenta el comportamiento estadístico de la atención prioritaria, a partir del cual se logra monitorear el cumplimiento del protocolo y por ende la atención oportuna de la población con prelación. Adicionalmente se analiza la afluencia de ciudadanos para cada una de las regionales a nivel nacional, la participación de los grupos que conforman la población que requiere atención preferencial, así como los principales trámites y/o servicios que requieren.

Durante febrero de 2016 se atendió un total de 7.284 ciudadanos, registrando un tiempo promedio de atención<sup>106</sup> de 13 minutos y 25 segundos, lo cual representa un aumento de 45 segundos con respecto al mes de enero que registró 12 minutos y 40 segundos.

Se observa que la afluencia de población prioritaria para el mes de febrero de 2016 presentó un aumento del 36% frente al mes de enero, es decir que se recibieron 1.927 ciudadanos más, pasando de 5.357 a 7.284 en tal período.

En el gráfico 2 se ilustra el comportamiento del número de personas atendidas para cada una de las ocho regionales de Colpensiones, comparando los meses de enero y febrero de 2016. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Participación atención prioritaria por regional  
Enero – febrero 2016**



Teniendo en cuenta estos resultados, se observa que en el mes de febrero de 2016, la Regional Occidente continúa teniendo la mayor participación a nivel nacional de población prioritaria con el 25%, seguida por las regionales: Eje Cafetero con el 19%, Antioquia con el 14%, Caribe con un 10% y Santander también con un 10%.

Por su parte, frente a los grupos poblacionales incluidos en el Protocolo de Atención Prioritaria, las estadísticas de atención reportadas presentaron para el mes de febrero de 2016 las siguientes variaciones (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3).

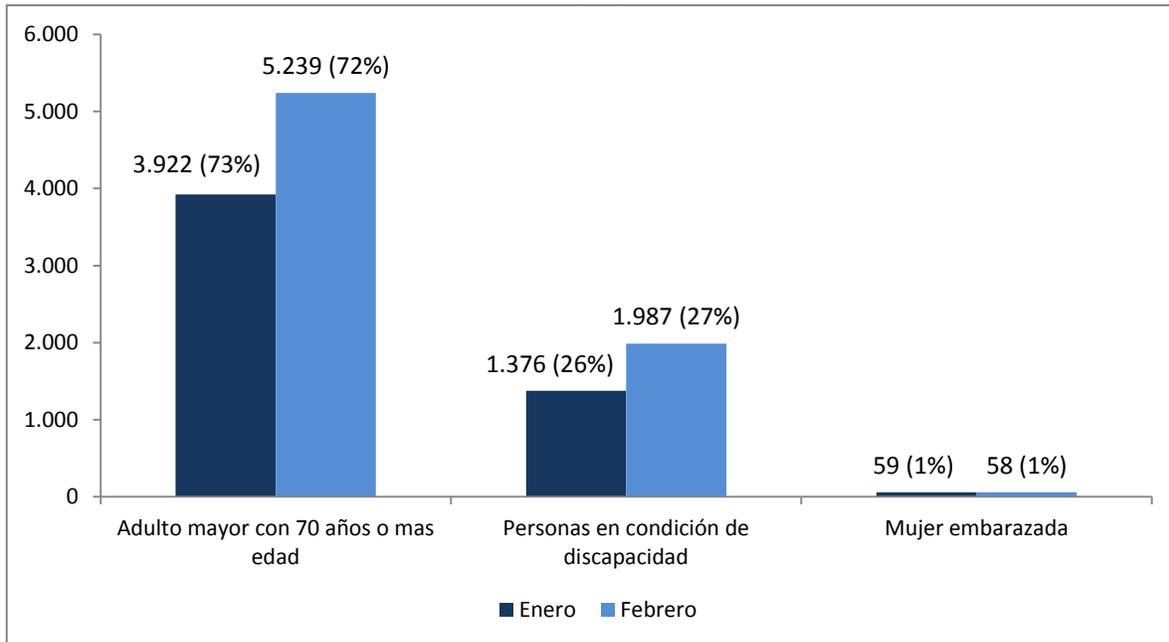
- Adultos Mayores: se atendieron 5.239 personas, lo que corresponde a un incremento del 34% con respecto al mes de enero del año 2016. Es de resaltar que este tipo de ciudadanos

<sup>106</sup> El tiempo promedio de atención para identificación, asesoría, direccionamiento y radicación de un trámite no podrá ser superior a 30 minutos en el PAC. Tiempo establecido en el IP9 numeral 8.1.1 sobre tiempos de atención

presenta la mayor participación frente al total de la población de atención prioritaria con un porcentaje equivalente al 72%.

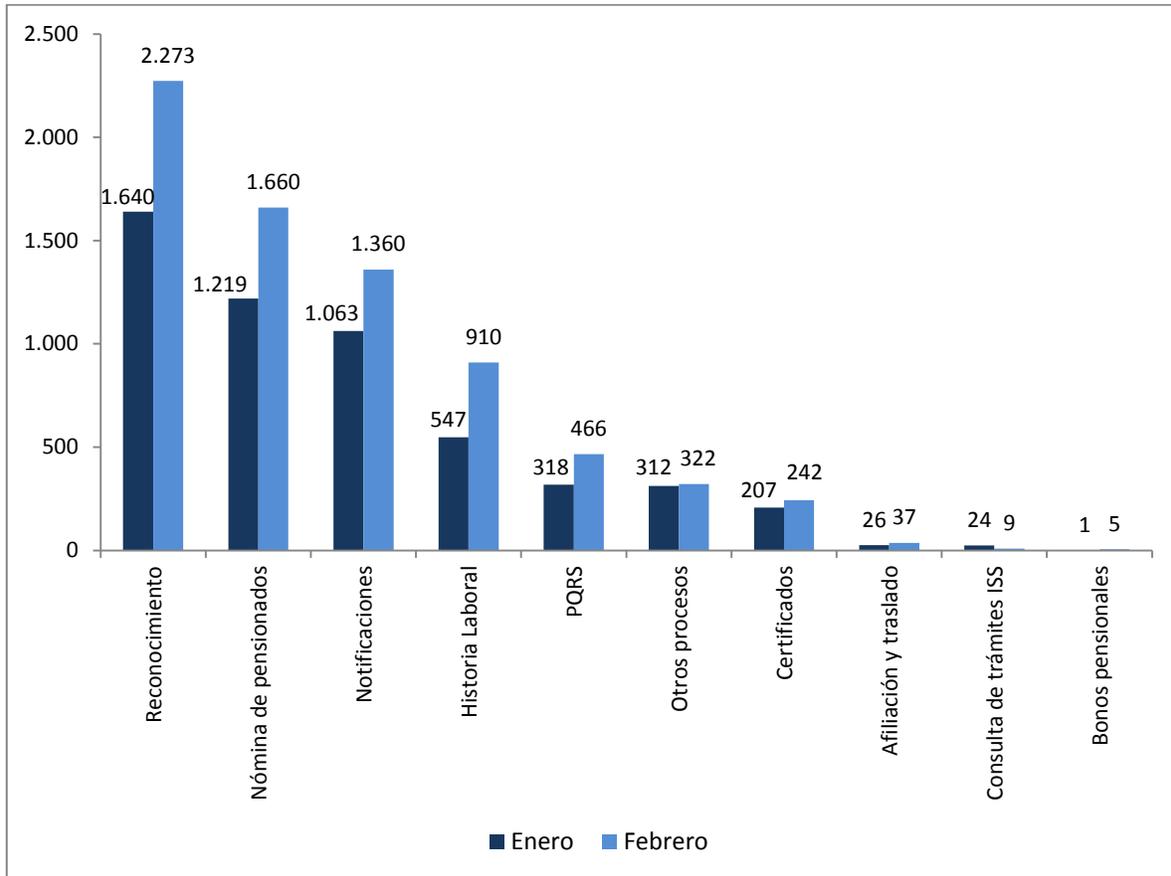
- Ciudadanos en condición de discapacidad: en el mes de febrero se atendieron 1.987 ciudadanos que presentaban algún tipo de discapacidad física, mental, cognitiva o sensorial, equivalente a un 27% de la población atendida prioritariamente. Con respecto al mes de enero de 2016, se evidencia un aumento del 44% en el volumen de ciudadanos atendidos, pasando de 1.376 a 1.987 en febrero.
- Mujeres embarazadas: las mujeres embarazadas continúan teniendo una participación del 1% del total de la población prioritariamente atendida, siendo 58 las mujeres gestantes atendidas en el canal presencial. Frente al mes de enero de 2015, se observa una disminución del 2% en la cantidad de mujeres atendidas, es decir 1 ciudadana menos.

**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Distribución de población prioritaria atendida  
Enero – febrero 2016**



Con respecto a la participación de trámites atendidos de la población prioritaria, en el mes de febrero de 2016 se presenta el siguiente comportamiento sobre los trámites de mayor demanda: reconocimiento (31%), nómina de pensionados (23%), notificaciones (19%) e historia laboral (12%) (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Número de trámites de población prioritaria atendidos  
Enero – febrero 2016**



### 8.1.3. Casos críticos e iniciativas de mejora

Dando continuidad a las actividades informadas en el IP31 frente al modelo de servicio para apoyo de casos críticos en los PAC, el Grupo de Atención Prioritaria (GAP) sigue trabajando como canal efectivo de comunicación entre los PAC, las gerencias regionales y gerencias nacionales. En febrero de 2016, el número de casos cerrados llegó a 11.078 de un total de 12.836 recibidos, alcanzando un nivel de gestión del 86,30% (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2).

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Gestión casos recibidos Grupo de Atención Prioritaria  
Acumulado a febrero de 2016**

Tipología	Diciembre 2015	%	Enero 2016	%	Febrero 2016	%
Cerrados	10.270	85,18%	10.515	84,36%	11.078	86,30%
Pendientes	1.787	14,82%	1.950	15,64%	1.758	13,70%
<b>Total Recibidos</b>	<b>12.057</b>	<b>100%</b>	<b>12.465</b>	<b>100%</b>	<b>12.836</b>	<b>100%</b>

Durante febrero de 2016, se enfocaron esfuerzos en los siguientes frentes:

- Creación de un canal de comunicación expreso entre la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, el Grupo de Sentencias de la Gerencia Nacional de Reconocimiento y el Grupo de Atención Prioritaria de la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano, enmarcado en la gestión de casos que deben atender lo ordenado en una sentencia.
- Reorganización de acuerdos de servicio con el objetivo de atender casos relacionados con la inclusión en nómina de servidores públicos y casos que deben ser reprocesados para atender de fondo los requerimientos de los ciudadanos.
- Constitución de un grupo de trabajo conjunto con la participación de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, Gerencia de Nomina, Gerencia de Atención al Afiliado, Gerencia Nacional de Pqrs, Gerencia de Gestión Documental, Grupo de Atención Prioritaria y Oficina de Procesos. El objetivo de este equipo es realizar actualizaciones en las diferentes bases de datos de Colpensiones.

La distribución de los casos recibidos y gestionados por el GAP, de acuerdo a su estado y área asignada, se detalla a continuación (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 3).

**Capítulo 8.1 - Cuadro 3. Estado de solicitudes por área asignada  
Acumulado a febrero de 2016**

Área Asignada	Cerrado	Porcentaje Cerrado	En gestión	Porcentaje en gestión	Total general	Participación por área
Beneficios y Prestaciones	10.313	85,81%	1.706	14,19%	12.019	93,64%
Convenios Internacionales	44	59,46%	30	40,54%	74	
Coordinación de Medicina Laboral	26	37,14%	44	62,86%	70	
Nómina	3.683	80,93%	868	19,07%	4.551	
Reconocimiento	6.560	89,57%	764	10,43%	7.324	
Operaciones y Tecnología	511	99,42%	3	0,58%	514	4,00%
Operaciones	511	99,42%	3	0,58%	514	
VP Servicio al Ciudadano	193	87,33%	28	12,67%	221	1,72%
Atención al Afiliado	26	76,47%	8	23,53%	34	
Servicio al Ciudadano	167	89,30%	20	10,70%	187	
Financiamiento e Inversión	55	72,37%	21	27,63%	76	0,59%
Aportes y Recaudo	22	51,16%	21	48,84%	43	
Ingresos y Egresos	33	100,00%	0	0,00%	33	
Administrativa	6	100,00%	0	0,00%	6	0,05%
Gestión documental	6	100,00%	0	0,00%	6	
<b>Total general</b>	<b>11.078</b>	<b>86,30%</b>	<b>1.758</b>	<b>13,70%</b>	<b>12.836</b>	<b>100,00%</b>

Con respecto al total de casos reportados al GAP no se observan variaciones sustanciales. El 93,64% de dichos casos requiere de la intervención de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su solución, y el 6,36% restante de las otras vicepresidencias.

El enfoque de trabajo definido para el GAP durante el mes de marzo del año 2016, se enmarca en fortalecer los acuerdos realizados en febrero de 2016, y lograr nuevos acuerdos con la Gerencia Nacional de Nomina, y la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudos para la atención de casos.

En referencia a recientes iniciativas de mejora para garantizar la calidad en el servicio y acompañamiento a los ciudadanos, se han enfocado esfuerzos en el desarrollo de los siguientes aspectos:

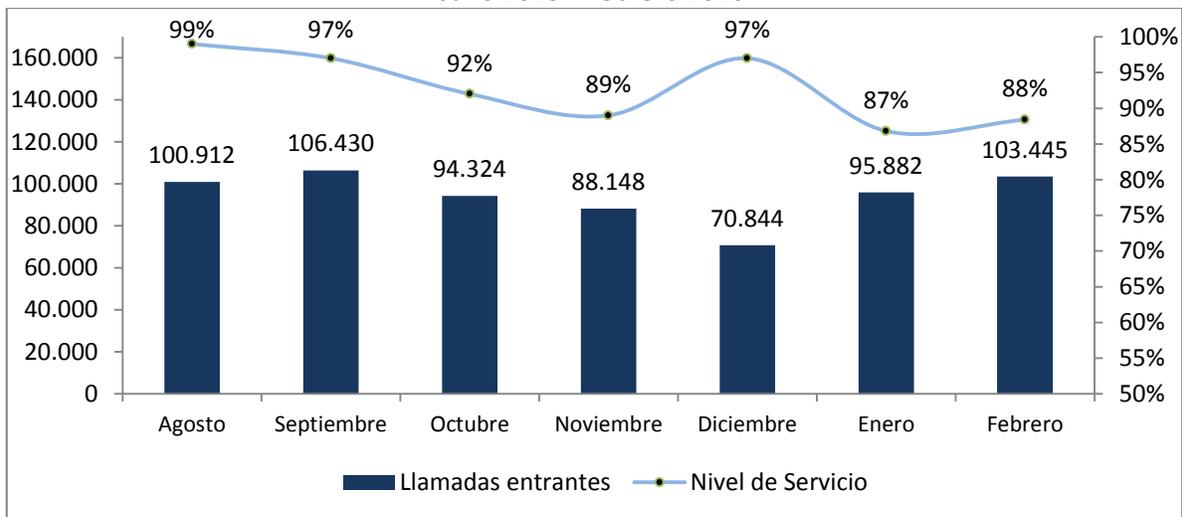
- Se fortaleció el punto de recepción de comunicaciones y trámites de carácter judicial en Bogotá, dando traslado del mismo a nuevas instalaciones en las que se cuenta con una infraestructura física acorde a las necesidades de los ciudadanos, y grupos de interés.
- Se desarrolló capacitación de carácter presencial a agentes de servicio de las regionales Bogotá y Centro. El enfoque de esta actividad fue fortalecer el conocimiento en temas de historia laboral y asesoría al ciudadano en dicho frente.

## 8.2. Canales alternos de atención al ciudadano

### 8.2.1. Contact center – Principales indicadores de servicio, y encuesta de satisfacción y calidad basada en la norma internacional de calidad – COPC

Para febrero de 2016, el contact center recibió un total de 103.445 llamadas. Del total de llamadas, 102.963 fueron contestadas a través de un agente y de éstas el 88% fueron atendidas antes de 20 segundos, cumpliendo de esta manera con el acuerdo de nivel de servicio establecido (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 1).

**Capítulo 8.2 – Gráfico 1. Nivel de servicio en el contact center  
Julio 2015 – febrero 2016**

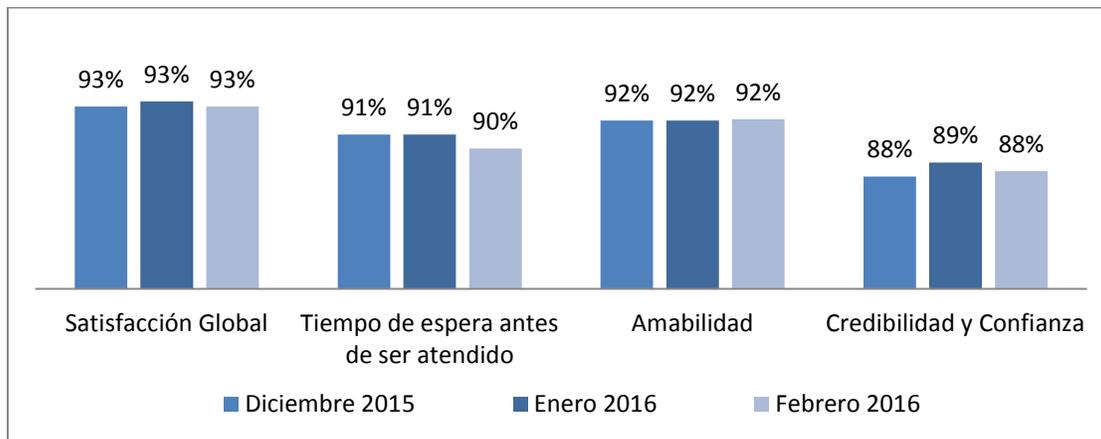


Al comparar el comportamiento entre enero y febrero de 2016, se observa que el promedio de llamadas entrantes al día se incrementó en un 4% entre un mes y otro, toda vez que en febrero se registra un promedio de 4.138 llamadas entrantes por día, mientras que en enero el volumen fue de 3.995 llamadas.

Por su parte el indicador de nivel de servicio para febrero de 2016 presenta un aumento de un punto porcentual con relación al mes de enero del presente. En esa línea, el resultado del indicador se mantiene por encima del nivel establecido que corresponde al 80%, tanto por lo definido en la norma COPC<sup>107</sup> como lo exigido contractualmente.

Frente a la medición de satisfacción del contact center, la cual 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, y (iv) claridad y precisión de la información brindada, se obtuvieron las siguientes calificaciones para el mes de febrero de 2016 (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 2).

**Capítulo 8.2 – Gráfico 2. Resultados de encuesta de satisfacción contact center  
Noviembre 2015 - febrero 2016**



Durante febrero de 2016, se atendieron a través de los asesores del contact center 102.963 llamadas como se señaló anteriormente, de las cuales 27.018 fueron remitidas a la encuesta de satisfacción. Respecto a la atención recibida en el contact center, se evidencia que 24.658 ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos en este componente (satisfacción global), lo cual representa una participación del 93% para estas calificaciones; este resultado frente al mes de enero de 2016 se mantiene.

Con respecto al tiempo de espera antes de ser atendido, el 90% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho en referencia al tiempo medio de espera, lo cual significa que este resultado disminuya un punto porcentual respecto al mes anterior. Sobre la pregunta 3, donde los ciudadanos califican la amabilidad del asesor que lo atendió, el 92% lo ubica en los rangos de satisfecho y muy satisfecho, manteniéndose el resultado respecto al mes de enero.

<sup>107</sup> Norma COPC: modelo de gestión de desempeño basado en resultados, diseñado para mejorar la calidad del servicio, satisfacción de cliente, aumentar los ingresos y disminuir los costos de operación.

Sobre la pregunta 4, relacionada con la claridad y confianza de la información brindada por el asesor al momento de atender la llamada, el 88% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho, disminuyendo el resultado en un punto porcentual con respecto a enero.

Si bien es cierto, el servicio percibido por los ciudadanos tiene una valoración positiva, en Colpensiones se analiza continuamente cada uno de los criterios que están por debajo de la media de satisfacción con el objetivo de implementar los planes de acción necesarios.

Dentro de los planes de mejora realizados durante febrero de 2016 se resaltan la realización de los cursos virtuales dirigidos a los agentes del contact center, enfocadas en realizar una certificación de conocimiento en los siguientes temas: PILA, atención PQRS, historia laboral, Colombia Mayor, medicina laboral, portal del aportante, reconocimiento, nómina, cotización por semanas, colombianos en el exterior, actualización de datos, calculadora pensional y zona transaccional.

#### 8.2.2. Chat colombianos en el exterior

A través del contact center se atiende el servicio de chat a los ciudadanos que se encuentran fuera del país, cuyo propósito es brindar información general y respuesta a la consulta del estado de su solicitud, previa validación de identidad.

El total de transacciones recibidas durante el mes de febrero de 2016 correspondieron a 699, de las cuales 690 se contestaron a través de un agente antes de 20 segundos (98,7%), cumpliendo con el acuerdo de nivel de servicio establecido.

#### 8.2.3. Correo colombianos en el exterior

A través del contact center se atiende el servicio de correo a los ciudadanos que se encuentran fuera del país, cuyo propósito es brindar información general y respuesta a la consulta del estado de su solicitud, previa validación de identidad.

El total de transacciones recibidas durante el mes de febrero de 2016 correspondió a 3.625, de las cuales 2.648 se solucionaron en primer nivel y 977 fueron escalados a diferentes áreas internas de Colpensiones para su respuesta.

#### 8.2.4. Portal RPM

El portal [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co) registró 865.299 visitas durante el mes de febrero de 2016, discriminadas en 388.8167 visitantes nuevos que corresponde al 44,9% del total de visitas, y 477.132 visitantes frecuentes que corresponde al 55,1%. Durante el mes de febrero de 2016 las cinco secciones más visitadas fueron: trámites en línea, historia laboral, certificado de afiliación, resoluciones de reconocimiento y consulta de resoluciones de reconocimiento.

Por otra parte, con el fin de brindar un mejor servicio se mantiene dentro del portal web la sección de trámites en línea donde se encuentran alojados trámites, consultas y descarga de certificados

que se pueden realizar de manera virtual previa validación, y autenticación de identidad del ciudadano.

A continuación, se detalla el comportamiento de uso de los servicios ofrecidos a través de la sección de trámites en línea:

- Consulta de historia laboral: el ciudadano visualiza su reporte de semanas cotizadas, el cual podrá imprimir en PDF o enviar a la dirección de correo electrónico registrada. Para el mes de febrero de 2016 se efectuaron 135.659 descargas de historia laboral presentando un aumento del 17% con referencia al mes de enero de 2016.
- Trámite de actualización de datos de ubicación: el ciudadano podrá a través del formulario actualizar sus datos de contacto, entre los cuales se encuentra la dirección de residencia, departamento, municipio, teléfono, celular y correo electrónico; así como también autorizar el uso de medios electrónicos. Con relación a este trámite, se actualizaron 20.931 datos de ubicación en febrero de 2016, es decir un 23% más que el mes anterior.
- Consulta de notificaciones por aviso: el ciudadano visualiza la notificación por aviso que se generó en virtud de la expedición de un acto administrativo, por medio del cual se resuelve su solicitud de prestación económica que no pudo ser notificada de manera personal, según lo estipulado en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo. En el mes de febrero de 2016 se realizaron 8.401 consultas por aviso, lo que significa un aumento del 16% con respecto al mes de enero de 2016.
- Consulta de saldos BEPS: el ciudadano podrá consultar, con corte al día anterior, el saldo total de ahorro que ha hecho al programa de beneficios económicos periódicos BEPS. En el mes de febrero de 2016 se realizaron 1.004 consultas, lo que significa una disminución del 9% con respecto al mes de enero de 2016.
- Descarga de Certificados: durante el mes de febrero de 2016 se descargaron 148.816 certificaciones, un 78% más que el mes anterior.

**Capítulo 8.2 - Cuadro 1. Descarga de certificados página web  
Enero - febrero 2016**

Tipo de Certificación	Enero	Febrero
Afiliación	83.894	87.812
Pensión	52.840	60.764
No pensión	7.571	8.777
Deducidos y devengados	0	0
EPS	3.319	3.468
Indemnización	1.192	1.618
<b>Total</b>	<b>148.816</b>	<b>162.439</b>

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se evidencia que los certificados con mayor demanda son: afiliación con una participación del 54%, pensión con un 38%, y no pensión con el 5%.

### 8.3. Estrategias para mejorar la atención al ciudadano

#### 8.3.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

La estrategia de acompañamiento a empleadores está dirigida a asistir a las principales empresas dentro del territorio nacional sobre el Régimen de Prima Media. Es por ello que Colpensiones a través de la realización de charlas y talleres educativos a los funcionarios de estas empresas, divulga y socializa conceptos clave para entender la normatividad referente al Sistema General de Pensiones y al Régimen de Prima Media. De igual forma, se vienen realizando procesos de capacitación con los empleadores para la corrección masiva de inconsistencias a través de los canales dispuestos por la entidad.

En el siguiente cuadro se presentan los resultados y porcentajes de cumplimiento en lo referente a charlas y talleres realizados, y el número de ciudadanos asistentes en el marco de los diferentes programas de educación (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 1):

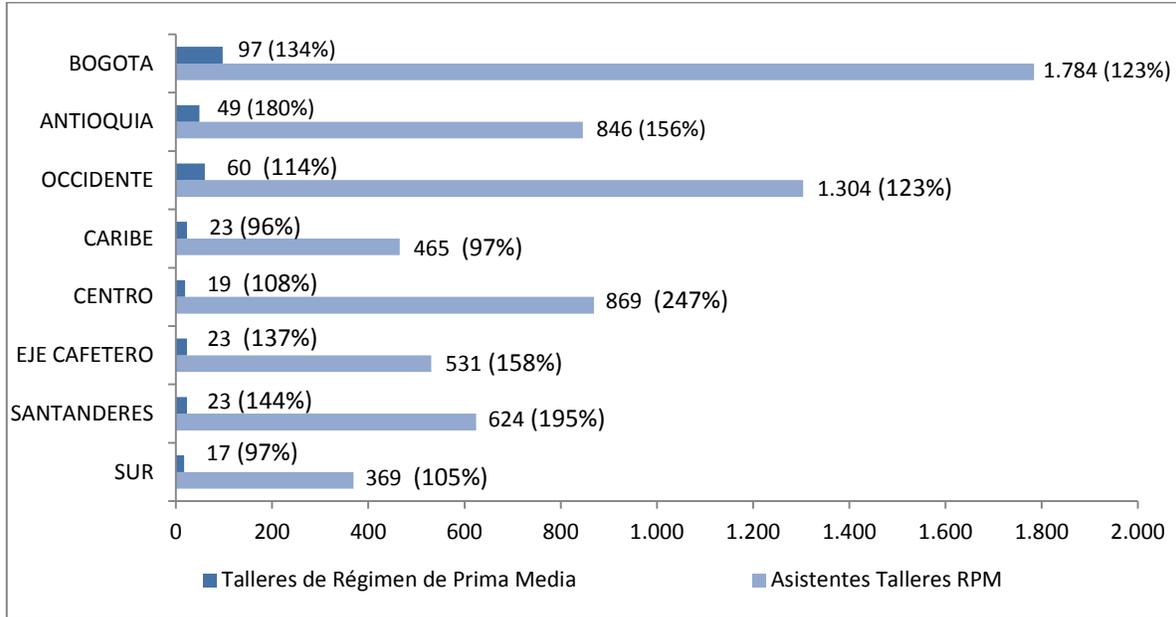
**Capítulo 8.3 - Cuadro 1. Estrategia comercial  
Enero a febrero de 2016**

Programa Ejecutado	Ejecución Febrero 2016	Meta Febrero 2016	% Cumplim. Febrero 2016	Meta total año 2016	% Cumplim. año 2016
Talleres de Régimen de Prima Media	311	244	<b>127,25%</b>	1.954	<b>15,91%</b>
Asistentes Talleres de RPM	6.792	4.892	<b>138,84%</b>	39.092	<b>17,37%</b>
Empresas visitadas	1.334	979	<b>136,32%</b>	7.819	<b>17,06%</b>
Empresas capacitadas portal aportante	382	244	<b>156,30%</b>	1.954	<b>19,55%</b>
Empresas nuevas con Portal Aportante	157	122	<b>128,48%</b>	977	<b>16,07%</b>

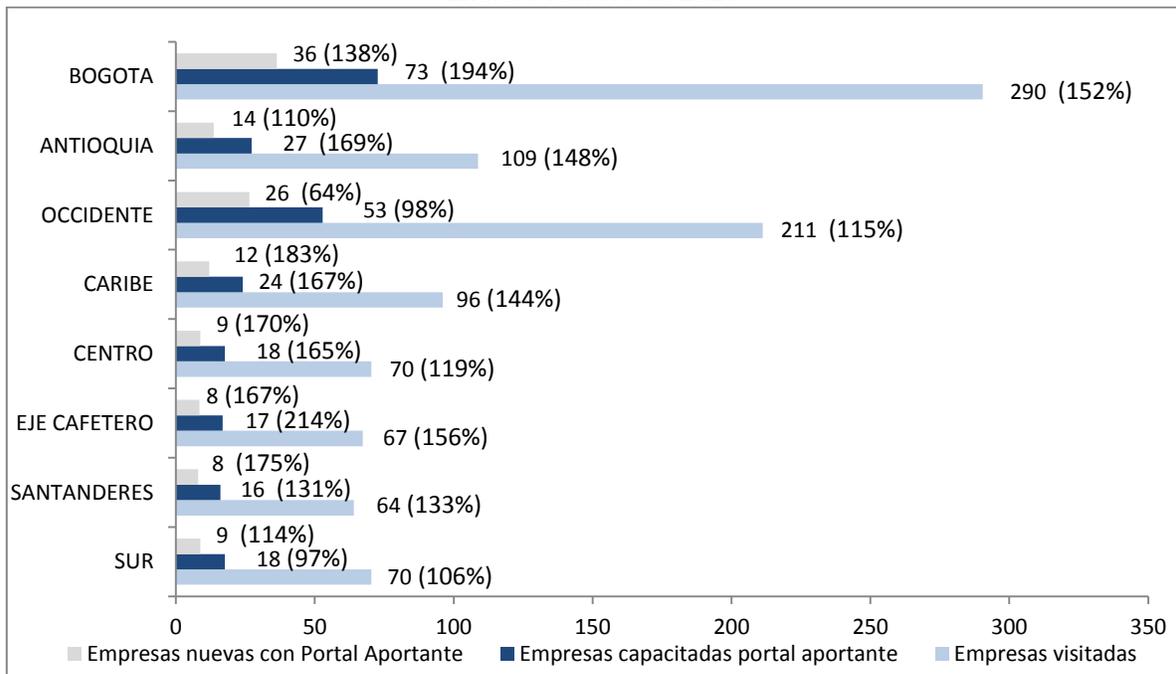
Entre enero y febrero de 2016 se impartieron 311 talleres de RPM a un total de 6.792 empleados de estas entidades, fueron visitadas 1.334 empresas, se capacitó 382 empresas en el portal del aportante, y se inscribieron en dicho portal un total de 157 empresas.

A continuación (ver Capítulo 8.3 – Gráficos 1 y 2) se detallan los resultados por regional de la estrategia de acompañamiento del mes de febrero de 2016.

**Capítulo 8.3 - Gráfico 1. Talleres de RPM y asistentes por regional – nivel de cumplimiento de la meta propuesta  
Enero a febrero de 2016**



**Capítulo 8.3 - Gráfico 2. Acompañamiento a empresas por regional – nivel de cumplimiento de la meta propuesta  
Enero a febrero de 2016**



8.3.2. Campañas 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 los siguientes cuadros se presentan los resultados en cuanto a charlas y jornadas realizadas, y el número de ciudadanos asistentes por mes y regional, en el marco de los diferentes programas de educación financiera (ver Capítulo 8.3 – Cuadro 2 y 3):

**Capítulo 8.3 - Cuadro 2. Talleres Régimen de Prima Media  
Enero - febrero de 2016**

Programa Ejecutado	Enero 2016		Febrero 2016		Acumulado 2016	
	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	0	0	0	0
Agremiaciones	1	15	3	131	4	146
Atención itinerante	1	101	6	568	7	669
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	27	2.737	51	9.404	78	12.141
Eventos de seguridad social y Ferias de Empleo MinTrabajo	0	0	1	400	1	400
Grupos de interés <sup>108</sup>	3	153	2	312	5	465
Pre-Pensionados	0	0	26	441	26	441
RPM-RAIS	0	0	1	20	1	20
Plan Colombianos en el Exterior	1	19	0	0	1	19
Jóvenes con Futuro	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>3.025</b>	<b>90</b>	<b>11.276</b>	<b>123</b>	<b>14.301</b>

<sup>108</sup> En este concepto se encuentran incluidas las jornadas a madres comunitarias

**Capítulo 8.3 - Cuadro 3. Porcentaje de cumplimiento en jornadas y asistentes por regional  
Enero - febrero de 2016**

Regional	Jornadas realizadas	Meta jornadas	% cump. jornadas	Asistentes	Meta asistentes	% cump. Asistentes
Antioquia	27	23	117%	2.465	4.870	51%
Bogotá	14	38	37%	3.589	8.081	44%
Caribe	17	20	85%	1.297	4.222	31%
Centro	14	19	74%	3.589	4.082	88%
Eje Cafetero	27	11	245%	2.465	2.403	103%
Occidente	32	28	114%	3.925	5.950	66%
Santanderes	17	11	155%	1.297	2.280	57%
Sur	32	6	533%	3.925	1.350	291%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>158</b>	<b>114%</b>	<b>22.552</b>	<b>33.239</b>	<b>68%</b>

En relación con la divulgación en medios para el mes de febrero de 2016 se presentan las siguientes cifras:

- RPM: Emisión de 32 menciones radiales a nivel nacional a través de la W Radio. De igual forma 2 avisos de prensa en el diario Portafolio de circulación nacional, con información de historia laboral.

BEPS: Mensajes en el que se invita a los ciudadanos a vincularse, ahorrar, conocer el programa y activación de puntos en 32 municipios del territorio nacional.

## 9. Indicadores

En febrero de 2016 como parte del plan de trabajo semestral de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones fijado al comienzo del presente año, fueron analizados con los directivos y equipos técnicos de cada una de las áreas involucradas los resultados de los indicadores disponibles a 31 de enero de 2015. En las sesiones de análisis realizadas adicional a la lectura detenida del comportamiento de cada uno de los indicadores, fue expuesta la necesidad técnica de estimar el nivel al que se espera lleguen los indicadores a diciembre de 2016, siempre y cuando sean susceptibles de vincular una meta específica.

En esa línea, se revisó conjuntamente, entre los equipos de las áreas y el equipo de asesores de la Presidencia de Colpensiones, los resultados de vigencias previas -2012/2013, 2014 y 2015- de acuerdo con la disponibilidad de información de cada indicador, así mismo se presentaron algunos criterios técnicos para estimar el nivel o meta que se espera lograr, y se acordaron fechas para el establecimiento de las mismas.

Así mismo, siguiendo el plan de trabajo de la Estrategia, se continuó con el apoyo técnico sobre estudios específicos derivados de los resultados del seguimiento, específicamente i. se determinaron los pasos metodológicos iniciales para abordar el análisis del proceso de notificación; ii. la continuación del estudio de reiteraciones de los ciudadanos sobre corrección de historia laboral; iii. el desarrollo del plan de acción por parte de la Gerencia de PQRS frente a los resultados de las causas de las PQRS y la calidad de su contestación; y iv. un ajuste técnico en la metodología de la calidad de contestación de las demandas interpuestas contra Colpensiones para optimizar su precisión.

Por su parte, según lo señalado en el pasado IP<sup>109</sup> fue iniciado el desarrollo de financiamiento como objeto de seguimiento; al respecto durante el mes de febrero comenzó la fase de aprestamiento técnico con el nivel directivo y profesional de las cuatro gerencias de la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones, lo cual ha permitido identificar temas clave de medición. De esta manera han sido formuladas fichas técnicas de indicadores las cuales se encuentran en proceso de validación con cada uno de los gerentes; de acuerdo con la metodología establecida una vez se realicen las prueba de cálculo y se aprueben los indicadores, serán registrados institucionalmente como parte de la batería de indicadores disponibles para su publicación en el marco de la Estrategia de seguimiento.

### 9.1. Batería de indicadores disponibles a 29 de febrero de 2016

Como ha sido habitual desde el IP3, en el Anexo 1 del presente informe se reportan los resultados de los 20 indicadores disponibles a 29 de febrero de 2016, incluyendo las desagregaciones vigentes; en el anexo son expuestos los análisis detallados de manera integral de cada uno de los objetos de seguimiento fijados.

<sup>109</sup> Ver IP31, sección 9, página 138.

Los objetos de seguimiento se clasifican, de acuerdo con lo mencionado en informes previos, según la cadena de valor de seguimiento que soporta la Estrategia<sup>110</sup> de la siguiente manera: (i) Reconocimiento de prestaciones económicas; (ii) Sentencias judiciales; (iii) Tutelas; (iv) Historias laborales; y (v) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). En seguida se presenta el cuadro que contiene los objetos de seguimiento y los 20 indicadores disponibles a 29 de febrero de 2016. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

**Capítulo 9.1 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones – enero de 2016**

Objeto de seguimiento	Indicadores
<b>Reconocimiento de prestaciones económicas</b>	i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.
	ii. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido..
	iii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.
	iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados (acumulado - mensual).
	v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.
	vi. (%) Recursos interpuestos.
	vii. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.
<b>Sentencias judiciales</b>	i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.
	ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.
	iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.
	iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.
	v. (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial
<b>Tutelas</b>	i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado.
	ii. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado.
<b>Historias laborales</b>	i. (%) Historias laborales corregidas.
	ii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas mensualmente.
	iii. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral.
	iv. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente.
<b>Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS</b>	i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas (acumulado - mensual).
	ii. (%) PQRS resueltas mensualmente de manera oportuna.

Fuente: Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones, diciembre de 2015.

El detalle de los indicadores por objeto de seguimiento de los últimos tres meses: diciembre de 2015, y enero y febrero de 2016 - según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3)- podrán ser consultados en el Anexo No 1 del presente informe. Los resultados se exponen de manera acumulada o mensual, conforme a lo definido en los

<sup>110</sup> Ver IP10, sección 9, página 199.

correspondientes metadatos de cada indicador, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Cabe mencionar que la formulación de los indicadores, sus resultados y análisis respectivos se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual está documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia de seguimiento.

## 10. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS

En línea con lo expuesto en informes anteriores, las entidades involucradas en el proceso de revisión de los documentos entregados por el ISS en L. y recibidos por Colpensiones, continúan realizando las mesas de trabajo lideradas por la Gerencia Nacional de Reconocimiento, el P.A.R.I.S.S. y el equipo de traspaso. Esta labor tiene como fin la validación o verificación de parte de los expedientes físicos, y que corresponden a aquellos que fueron decididos e incluidos en nómina, pertenecientes a los 1.011.149 registros y reportados en el IP28<sup>111</sup> como “Expedientes en revisión física”.

El universo inicial de revisión fue ajustado, luego de realizar cruces adicionales con las bases de datos existentes, de tal forma que el total de carpetas a verificar asciende a 3.617, correspondientes a 3.041 registros teniendo en cuenta que, para algunos registros, podrán existir dos o más carpetas pensionales.

Hasta el momento se han realizado 6 sesiones de revisión de estos expedientes; las mesas de trabajo iniciaron el día 27 de noviembre de 2015, y con corte al 29 de febrero de 2016 el avance en la revisión es de un 85% y se considera un nivel de éxito de 94%, entendido éste como aquellos expedientes que luego de ser validados pueden darse por recibidos (ver Capítulo 10 – Cuadro 1).

### Capítulo 10 - Cuadro 1. Expedientes de prestaciones económicas decididos incluidos en nómina objeto de validación por parte de Colpensiones

Fecha revisión	Carpetas revisadas	Recibidas	No recibidas
Noviembre 27 de 2015	414	371	43
Diciembre 11 de 2015	520	483	37
Enero 08 de 2016	511	482	29
Enero 22 de 2016	528	487	41
Febrero 05 de 2016	512	495	17
Febrero 19 de 2016	586	568	18
<b>Total</b>	<b>3.071</b>	<b>2.886</b>	<b>185</b>

Para el 4 de marzo de 2016 se tiene prevista la última jornada de revisión física, sobre las 546 carpetas restantes, posterior a la misma se llevara a cabo una mesa de trabajo entre las entidades para hacer el balance final de los expedientes que fueron resueltos como recibidos mediante la inspección física.

#### 10.1. Otras series documentales

Respecto a la entrega y recepción de “Otras Series Documentales”, dentro del periodo comprendido entre el 1 y el 29 de febrero, se llevaron a cabo 21 diligencias de entrega y recepción de información, 6 de ellas no efectivas, sobre las 15 restantes se recibieron seis series

<sup>111</sup> Ver IP28, Capítulo 10, página 136.

documentales, cifras que se relacionan en el Cuadro 1 de esta sección (ver Capítulo 10.1 – Cuadro 1).

**Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Otras Series Documentales que fueron objeto de entrega y recepción entre el P.A.R.I.S.S. y Colpensiones durante febrero de 2016**

Ítem	Serie	Registros	Unidades documentales	Cajas
1	Formularios de Afiliación	218.589	4.132	165
2	Formatos de Vinculación	57.684	377	40
3	Avisos de entrada	15.596	84	8
4	Medicina Laboral		479	18
5	Costas Procesales y agencias en derecho		2	1
6	Procesos cobro coactivo		18	

El 11 de febrero se dio inicio a una nueva mesa de trabajo entre el P.A.R.I.S.S. y Colpensiones, cuyo objetivo era la conciliación de las diferentes series documentales recibidas durante noviembre y diciembre de 2015 y enero de 2016. Durante este periodo se llevaron a cabo 62 diligencias de entrega y recepción, recibiendo así 11 series documentales, como se observa en el siguiente cuadro (ver Capítulo 10.1 – Cuadro 2).

**Capítulo 10.1 – Cuadro 2. Otras series documentales recibidas durante noviembre y diciembre de 2015 y enero de 2016 – Cifras conciliadas**

Ítem	Serie	Registros*	Unidades** Documentales	Cajas
1	Autoliquidaciones	3.232	1.401	1
2	Cupones	5.604	404	
3	Avisos de Entrada	461.926	1.194	151
4	Costas procesales y agencias en derecho		10.842	388
5	Expedientes decididos incluidos en nómina		12	1
6	Formatos S.A.D.	161.597	11.211	265
7	Formularios de afiliación	475.708	10.764	322
8	Medicina Laboral	13.423	6.873	212
9	Microfichas expedientes de prestaciones económicas	2.538	108	1
10	Planillas aportes	139.954.840	5.676	1.737
11	Resoluciones	15.999	177	18

\* Registros corresponden a unidad de medida (Avisos, cupones, autoliquidaciones planillas, etc)

\*\* Unidades documentales, corresponden a la forma de agrupación (Paquetes, carpetas, libros)

La mesa de trabajo de conciliación de cifras, finalizó con la suscripción de la ayuda de memoria entre las entidades interesadas, el día 23 de febrero de 2016.



## 11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control

Durante febrero de 2016 no se recibieron informes de seguimiento por parte de los Entes de Control a través de la Mesa Técnica.

### 11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones

En desarrollo de la intervención y seguimiento que sobre casos concretos se realiza a través de la Mesa Técnica entre Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y Colpensiones, y en vista de los avances positivos de éste canal de comunicación con el Organismo de Control, se continúa con la metodología de trabajo acordada entre la Delegada del Ministerio Público y Colpensiones, con las reuniones semanales de los días jueves llevadas a cabo en las instalaciones de esa entidad, con la participación de los delegados de algunas áreas de Colpensiones, quienes brindan asesoría y resuelven de forma inmediata las inquietudes realizadas por los abogados y asesores de dicho Ente de Control.

Durante este mes se realizó reunión con la Defensoría Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad de la Defensoría del Pueblo, y se resolvieron casos de la Procuraduría Primera y Segunda Distrital de Bogotá.

Adicionalmente, dentro de las nuevas actividades adelantadas por la Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, y con el propósito de atender con mayor eficiencia a todos los Entes de Control que lo requieran, se dispuso de un canal de respuesta a través del proceso de “Recepción de Comunicaciones Externas”, en el cual se han atendido un total acumulado de 214 requerimientos de los 277 radicados a la fecha, que corresponden a solicitudes presentadas por otras Procuradurías Regionales, Personerías y Contralorías a nivel nacional.

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

Al corte del 29 de febrero de 2016, la Mesa Técnica ha recibido un total de 18.684 requerimientos reportados por los diferentes Entes de Control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 17.871 de ellos, es decir, el 96%.

En el cuadro 1 se puede observar la procedencia de los requerimientos y el avance en la solución de éstos por cada uno de los órganos de control. (Ver Capítulo 11.2 – Cuadro 1)

**Capítulo 11.2 – Cuadro 1. Gestión por Órgano de Control**

Mesa Técnica	Recibidos	% Total	Resueltos	% Resueltos	Pendientes	% Pendientes
Procuraduría Delegada	16.514	88,4	15.772	96	742	4,5
Defensoría del Pueblo	1.174	6,3	1.140	97	34	2,9
Procuraduría Primera Distrital	370	2,0	364	98	6	1,6
Procuraduría Segunda Distrital	188	1,0	184	98	4	2,1

Mesa Técnica	Recibidos	% Total	Resueltos	% Resueltos	Pendientes	% Pendientes
Procuraduría Barranquilla	175	0,9	172	98	3	1,7
Procuraduría Medellín	153	0,8	148	97	5	3,3
Procuraduría Otras Regionales	83	0,4	69	83	14	16,9
Otras Entidades	21	0,1	16	76	5	23,8
Personería de Bogotá	5	0,0	5	100		0,0
Personería Distrital de Cartagena	1	0,0	1	100		0,0
<b>Total General</b>	<b>18.684</b>		<b>17.871</b>	<b>96</b>	<b>813</b>	

En febrero se recibieron 518 requerimientos de entes de control, lo que representa un 58% más de lo recibido en enero de 2016, mes en el que se radicaron 218 solicitudes nuevas. Asimismo, se resolvieron 387 casos. La gestión realizada respecto al consolidado general de quejas remitidas por cada uno de los Órganos de Control muestra que en promedio Colpensiones ha resuelto el 96% de los requerimientos, el detalle del avance se muestra a continuación:

1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social presenta un avance del 96% equivalente a 15.772 casos resueltos.
2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, se visualiza un avance del 98% el cual representa 172 casos resueltos.
3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, se observa un avance del 97% referente a 148 casos resueltos.
4. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, tiene un avance del 98% la cual representa 364 casos resueltos.
5. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá, le corresponde un avance del 98% representado en 184 casos resueltos.
6. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo, presenta un avance del 97% equivalente a 1.140 casos resueltos.

Los temas más sobresalientes son cumplimiento de sentencias judiciales que para febrero de 2016 cuenta con 165 solicitudes pendientes lo que representa una reducción del 14% con respecto a enero de 2016, así como, los recursos de reposición y apelación contra las decisiones de reconocimiento de prestaciones económicas que aumentaron en un 6%, quedando pendientes 93 casos. Otro de los temas que se incrementó fue la solicitud de pensión de vejez, la cual pasó de 74 a 90 casos, lo que representa un incremento del 22% (Ver Capítulo 11.2 - Cuadro 2).

### Capítulo 11.2 – Cuadro 2. Casos pendientes de trámite por tema de requerimiento

Tema del Requerimiento	Total
Cumplimiento a Sentencia Judicial	165
Trámite de Recursos	93
Pensión de Vejez	90
Reliquidación Pensional	89
Incrementos Pensionales	88
Pensión de Sobrevivientes	43
Convenio COES	31
Corrección de Historia Laboral	27
Retroactivo Pensional	27
Pensión de Vejez Alto Riesgo	16
Pago de Incapacidades	16
Pensión de Invalidez	12
Inclusión en Nómina	12
Solicitud de Información	11
Tutela sin Especificar	11
Sustitución Pensional	9
Cálculo Actuarial	8
Indemnización Sustitutiva	5
Pago de Costas	5
Pago Único a Herederos	4
Intereses Moratorios	4
Solicitud de Copias	3
Reactivación en Nómina	3
Conceptos	3
Cobro Coactivo	3
Traslado de Régimen Pensional	3
Devolución de Aportes EPS Nómina	2
ISS Patrono	2
Reintegros	2
Traslado de Aportes	2
Revocatoria Directa	2
Cobro de Aportes	2
Aportes ISS Patrono	2
Pago de Mesadas	2
Pago de Retroactivo	2
Multifiliación	1
Auxilio Funerario	1

Tema del Requerimiento	Total
Pensión Especial de Vejez por Hijo Inválido	1
Deuda Presunta	1
Hijo Estudiante	1
Certificado Titulo Judicial	1
Compatibilidad de Pensión	1
Descuentos de Nómina	1
Calificación Pérdida de Capacidad Laboral	1
Retiro de Nómina	1
Queja	1
Pensión Víctimas de Violencia	1
Corrección de Nombre	1
Pensión Conmutada	1
<b>Total General</b>	<b>813</b>

## Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

### 1. Presentación

En seguida se presentan los resultados de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones, disponibles a 29 de febrero de 2016. Actualmente la Estrategia está compuesta por cinco objetos de seguimiento los cuales tienen disponibles 20 indicadores: siete indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cinco de sentencias judiciales; dos de tutelas; cuatro de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Durante el mes de febrero de 2016 se analizó conjuntamente, entre los equipos de las áreas y el equipo de asesores de la Presidencia de Colpensiones, como es habitual los resultados de los indicadores a 31 de enero del presente y, adicionalmente, se revisó la forma en que se puede estimar el nivel al que se espera lleguen los indicadores a diciembre de 2016, siempre y cuando sean susceptibles de vincular una meta específica. Para lo anterior se tomaron en cuenta los resultados de vigencias previas -2012/2013, 2014 y 2015- de acuerdo con la disponibilidad de información de cada indicador, se presentaron algunos criterios técnicos para estimar el nivel o meta que se espera lograr, y se acordaron fechas para el establecimiento de las mismas.

Así las cosas, dada la vocación de permanencia que fundamenta la Estrategia de seguimiento, se continúa brindando soporte técnica a las áreas de Colpensiones para la medición ordenada de aspectos clave de la gestión, siendo el propósito afianzar la producción de información para que institucionalmente Colpensiones pueda dar alcance a aspectos susceptibles de ser mejorados, y optimizar la continuidad de acciones que han tenido un buen desempeño.

En este anexo se expone el detalle de los indicadores por objeto de seguimiento de los últimos tres meses: diciembre de 2015, y enero y febrero de 2016 - según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3)-. Los resultados se exponen de manera acumulada o mensual, conforme a lo definido en los correspondientes metadatos de cada indicador, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Cabe mencionar que la formulación de los indicadores, sus resultados y análisis respectivos se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual está documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia de seguimiento.

## 2. Objetos de seguimiento

### 2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones económicas se monitorea actualmente a partir de los siguientes indicadores:

- 1) (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.
- 2) (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido.
- 3) (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.
- 4) (%) Actos administrativos de prestaciones notificados.
- 5) (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.
- 6) (%) Recursos interpuestos.
- 7) (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.

A continuación se presenta el resultado de los indicadores disponibles, los cuales muestran un desempeño positivo de la entidad, sin retrocesos, en materia de reconocimiento prestacional, con un cumplimiento del 99% a 29 de febrero de 2016.

En efecto, desde el inicio de la operación hasta el 29 de febrero de 2016, Colpensiones ha recibido 1'479.315 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto 1'424.392 solicitudes que corresponden al 96,29% de todo lo recibido. Queda pendiente por resolver 54.923 de las cuales 40.688 solicitudes se encuentran en término y 14.235 están vencidas, éstas últimas se encuentran en proceso de gestión para su cumplimiento.

En ese sentido descontando las solicitudes pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, Colpensiones alcanza un nivel de cumplimiento del 99%. Lo que significa que de todas las solicitudes radicadas hasta el 29 de febrero de 2015, el 3,7% se encuentran pendiente de decisión y el 1% está vencido.

Así las cosas se observan variaciones positivas de los indicadores con respecto a los resultados anteriores. Por ejemplo en el indicador de solicitudes de reconocimiento resueltas (indicador No. 1) se presenta un incremento de 0,36 puntos porcentuales en el último mes; 34,32 puntos desde el primer cálculo del indicador (octubre de 2013). Por su parte, el indicador de solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido, registra un incremento en el último mes de 0,46 puntos porcentuales y de 5,73 puntos frente al primer cálculo (noviembre de 2014).

Adicionalmente, el buen ritmo en la gestión de la Administradora en materia de reconocimiento también se aprecia en el comportamiento de las notificaciones de los actos administrativos y en la inclusión en nómina de las prestaciones reconocidas. En efecto, a 29 de febrero de 2016 Colpensiones ha notificado el 99,33% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina oportunamente el 99,43% de las prestaciones reconocidas que deben ser incluidas.

Específicamente, el resultado del proceso de notificación arroja que desde el principio de la operación hasta el 29 de febrero de 2016, la entidad ha notificado 1'243.248 actos administrativos de prestaciones económicas, que representan el 99,33% de todo lo proferido hasta el 31 de enero de 2016, lo cual se traduce en un incremento de 13,8 puntos porcentuales si se compara con el resultado de enero de 2014 (85,53%).

Con el objetivo de alcanzar un mayor nivel de precisión en el análisis de desempeño, a partir del mes de septiembre de 2014 se empezaron a medir las notificaciones mensuales para conocer la oportunidad del proceso. El resultado del indicador a 29 de febrero de 2016 muestra que el 77,02% de los actos administrativos proferidos en el mes de enero de 2016, fueron notificados oportunamente.

Por otro lado, con respecto a la inclusión en nómina, el indicador devela que el proceso funciona de acuerdo a las reglas del negocio. En esa línea, a la fecha el 99,43% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina han ingresado oportunamente. Es decir que de las 398.376 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y enero de 2016, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 396.125 ingresaron de acuerdo con el tiempo estipulado. Es importante aclarar que el saldo también ha ingresado a la nómina, solo que no ha ocurrido con la oportunidad esperada.

Vale decir que del total de prestaciones reconocidas solo en el mes de enero de 2016 y que debían ingresar a la nómina (12.536), a corte del 29 de febrero de 2016 han ingresado efectivamente 12.506, es decir el 99,76%.

Por último, hay dos aspectos adicionales que son relevantes para el análisis. Por una parte, el número de prestaciones económicas reconocidas, y por otro lado el comportamiento de los recursos. Con respecto al primero, vale la pena mencionar que durante la vigencia 2015 y el los dos primeros meses de 2016 (enero y febrero), Colpensiones ha decidido 235.308 solicitudes prestacionales de primera vez, de las cuales 152.652 fueron positivas, es decir que el 64,87% de estas decisiones de primera vez han concedido la prestación. Ahora bien, la medición mensual del indicador arroja que el 70,81% de las decisiones proferidas solamente en febrero de 2016, reconocieron la prestación solicitada.

Con respecto al comportamiento de los recursos, el análisis se basa en el porcentaje de recursos interpuestos, y en el porcentaje de cambio de la decisión inicial una vez han sido decididos dichos recursos. Sobre el primer asunto es preciso señalar que durante toda la vigencia 2015 y enero de 2016 fueron proferidos y notificados 229.680 actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez, frente a los cuales se han interpuesto 40.347 recursos; es decir que el 17,57% de los actos administrativos proferidos y notificados entre enero de 2015 y enero de 2016 han generado un recurso.

Ahora bien, con respecto a los recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial, específicamente para los recursos interpuestos y decididos en la vigencia 2015 y enero de 2016, que corresponden a los actos administrativos de primera vez proferidos y notificados también en 2015, se observa que el cambio de decisión ha ocurrido en el 27,52% de los casos.

Todo lo anterior muestra que Colpensiones no solo ha mejorado la capacidad de atención de las solicitudes de reconocimiento de manera progresiva y a buen ritmo, sino que también ha logrado optimizar el proceso de notificación e ingreso a nómina como parte del cumplimiento, y que el porcentaje de recursos interpuestos y que conllevan a un cambio en la decisión de un acto administrativo proferido se encuentra controlado.

En seguida se presenta el resultado detallado de los indicadores para los meses de diciembre de 2015, y enero y febrero de 2016 incluyendo sus respectivas desagregaciones.

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

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de atención de las solicitudes por parte de Colpensiones. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.<sup>112</sup>

#### Anexo 1 - Tabla No. 1

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

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

#### Anexo 1 - Tabla No. 2

##### (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.369.835	1.395.517	1.424.392
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.434.284	1.454.713	1.479.315
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,51%</b>	<b>95,93%</b>	<b>96,29%</b>

<sup>112</sup> En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

**Anexo 1 - Tabla No. 3**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas**  
**Participación: entrada Colpensiones**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
<b>Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.022.827	1.048.509	1.077.384
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	1.087.276	1.107.705	1.132.307
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,07%</b>	<b>94,66%</b>	<b>95,15%</b>

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

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

**Anexo 1 - Tabla No. 4**  
**Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido**

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

**Anexo 1 - Tabla No. 5**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Feb-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.369.835	1.369.835	1.424.392
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.390.023	1.390.023	1.438.627
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,55%</b>	<b>98,55%</b>	<b>99,01%</b>

**Indicador No. 3. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos**

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha proferido positivamente, con respecto al total de actos administrativos proferidos que resuelven solicitudes de primera vez. El propósito del indicador es contabilizar las prestaciones económicas concedidas. Esta medición es importante porque permite estimar la relación entre las prestaciones reconocidas y negadas, e identificar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al reconocimiento de prestaciones económicas de los ciudadanos que tienen derecho<sup>113</sup>.

**Anexo 1 - Tabla No. 6**  
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

<sup>113</sup> Es necesario mencionar que este indicador fue calibrado por cuanto no era suficientemente preciso ni aportaba la información pretendida, dado que contabilizada la totalidad de los actos administrativos proferidos por Colpensiones incluidos aquellos que resolvían recursos, los cuales en su mayoría conforman la decisión inicial, es decir que niegan la pretensión. Por lo tanto, ahora para el cálculo del indicador se toman únicamente los actos administrativos que resuelven solicitudes de primera vez.

**Anexo 1 - Tabla No. 7**  
**(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos<sup>114</sup>**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	135.018	144.231	152.652
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	210.665	223.415	235.308
<b>Cálculo (%)</b>	<b>64,09%</b>	<b>64,56%</b>	<b>64,87%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 8**  
**(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente**

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-15	ene-16	feb-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	7.816	9.213	8.421
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	12.634	12.750	11.893
<b>Cálculo (%)</b>	<b>61,86%</b>	<b>72,26%</b>	<b>70,81%</b>

**Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de prestaciones notificados**

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos que ha proferido. El propósito del indicador es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para estimar el grado de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega de la prestación económica, y tomar acción de forma inmediata en caso de que el proceso presente fallas<sup>115</sup>.

<sup>114</sup> Los datos reportados traen el acumulado de la vigencia 2015 hasta el mes de febrero de 2016. Y en la siguiente tabla se presenta el cálculo mensual.

<sup>115</sup> Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

### Anexo 1 - Tabla No. 9

#### Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

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

### Anexo 1 - Tabla No. 10

#### (%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a feb-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	1.196.003	1.219.020	1.243.248
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	1.204.146	1.227.601	1.251.690
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,32%</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,33%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

### Anexo 1 - Tabla No. 11

#### (%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

##### Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
<b>Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	911.335	934.352	958.580
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	919.306	942.761	966.850
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,13%</b>	<b>99,11%</b>	<b>99,14%</b>

### Anexo 1 - Tabla No. 12

#### (%) Actos administrativos de prestaciones notificadas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-15	ene-16	feb-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas mensualmente.	28.629	15.465	18.596
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	36.261	23.455	24.089
<b>Cálculo (%)</b>	<b>78,95%</b>	<b>65,93%</b>	<b>77,20%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

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

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que ingresaron a la nómina en el mes y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi, con respecto a los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que fueron proferidos positivamente en el mes anterior y que deben ingresar a la nómina. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica<sup>116</sup>.

#### Anexo 1 - Tabla No. 13

#### Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

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

#### Anexo 1 - Tabla No. 14

#### (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-15	ene-16	feb-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	16.562	10.741	12.506
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	16.584	10.762	12.536
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,87%</b>	<b>99,80%</b>	<b>99,76%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

<sup>116</sup>Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en la variable dos del indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

## Indicador No. 6. (%) Recursos interpuestos

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

### Anexo 1 - Tabla No. 15

#### Metadatos clave del indicador (%) Recursos interpuestos

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

### Anexo 1 - Tabla No. 16

#### (%) Recursos interpuestos durante la vigencia 2015 y enero de 2016<sup>117</sup>

Variables	Registro de avance acumulado		
	nov-15	dic-15	ene-16
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	34.304	37.962	40.347
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	197.336	218.118	229.680
<b>Cálculo (%)</b>	<b>17,38%</b>	<b>17,40%</b>	<b>17,57%</b>

## Indicador No. 7. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

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

<sup>117</sup> Los datos reportados traen el acumulado de la vigencia 2015 y enero de 2016.

**Anexo 1 - Tabla No. 17**

**Metadatos clave del indicador (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión<sup>118</sup>**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	$\left( \frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos decididos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 18**

**(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión  
Actos administrativos notificados durante la vigencia 2015 y enero de 2016**

Variables	Registro de avance acumulado		
	nov-15	dic-15	ene-16
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	6.765	7.680	8.769
VARIABLE 2: Recursos decididos.	25.720	28.564	31.865
<b>Cálculo (%)</b>	<b>26,30%</b>	<b>26,89%</b>	<b>27,52%</b>

<sup>118</sup> Los datos reportados traen el acumulado de los recursos decididos en la vigencia 2015 y enero de 2016, de los interpuestos frente a las decisiones proferidas y notificadas solo en la vigencia 2015 y enero de 2016.

## 2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El cumplimiento de sentencias judiciales por parte de Colpensiones contiene la identificación y alistamiento de las sentencias, la generación y notificación de los actos administrativos y su inclusión en la nómina; como parte del seguimiento a sentencias judiciales se incluye de manera complementaria el nivel de cumplimiento parcial de las sentencias. Lo anterior se analiza bajo el lente de los siguientes indicadores:

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

De esta manera se encuentra que a 29 de febrero de 2016 el alistamiento de sentencias se ubicó en el 91,38%, es decir que se presentó una caída de 1,34 puntos porcentuales frente al resultado de enero del presente (92,70%), sin embargo si se compara frente a febrero de 2015 la variación ha sido positiva en 12,71 puntos. Con respecto los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos -indicador No. 2-, se evidencia una variación positiva entre enero y febrero de 2016, el resultado pasó en ese periodo de 90,5% a 91,66%.

Por su parte el análisis de los resultados de los dos indicadores presentados por las cuatro desagregaciones planteadas: 1) Sentencias entregadas por el ISS; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) PQRS de cumplimiento de sentencias; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la repesa del ISS, muestra que a 29 de febrero para los dos indicadores-(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el avance de la primera entrada continúa siendo lo más representativo en cuanto a su desempeño; el resultado de tal entrada para cada uno de los indicadores se ubicó en 99,87% y 99,16% respectivamente.

Sobre la segunda entrada -sentencias contra Colpensiones- se encuentra igualmente una variación positiva tanto en el alistamiento como en el cumplimiento. El primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- pasó en tal entrada del 98,84% al 99,07% en el periodo mencionado; el segundo indicador -(%) actos administrativos de sentencias proferidos-, muestra un incremento de 2,22 puntos porcentuales, lo que significa que el resultado pasó de 85,96% en enero a 88,18% en febrero de 2016.

La entrada de PQRS de cumplimiento de sentencias (entrada 3), de otro lado, muestra para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- una caída de 2,87 puntos porcentuales entre enero y febrero de 2016, lo cual ubica el resultado en 81,83% en dicha entrada. Para el indicador de actos administrativos proferidos sobre la misma entrada, por el contrario, se evidencia una variación positiva de 0,44 puntos porcentuales; ello ubica el resultado de este indicador sobre la entrada de PQRS en 92,16% a 29 de febrero de 2016.

Sobre la cuarta entrada -sentencias halladas en los expedientes de la repesa del ISS-, se encuentra que el alistamiento de sentencias a 29 de febrero de 2016 se mantiene en el 100%; frente a los

actos administrativos de sentencias proferidos se pasó de 98,41% a 98,70% entre enero y febrero de 2016 respectivamente.

Siguiendo con el análisis del proceso de cumplimiento de sentencias, se encuentra que el indicador No. 3 – (%) actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados– a 29 de febrero de 2016 muestra una variación positiva de 1,76 puntos porcentuales con respecto a enero del presente; el resultado se ubicó en 96,57%<sup>119</sup>. Frente a la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4-, a 29 de febrero de 2016 se observa que han sido incluidos el 99,57% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina, ello sigue mostrando que el resultado se comporta conforme a lo reportado desde diciembre de 2013<sup>120</sup>.

Finalmente, con respecto a las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se encuentra que en febrero de 2016 el indicador se ubicó en el 5,82%. Ello quiere decir que de cada 100 actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos durante el mes mencionado, 95 cumplieron íntegramente la sentencia.

Los resultados expuestos, tanto agregados como desagregados, muestran mejoramiento continuo, sosteniendo los logros obtenidos a pesar de una leve caída frente al mes de enero de 2016 (mes inmediatamente anterior) en materia de alistamiento de sentencia, asunto que si se observa históricamente muestra notablemente su avance en cuanto a la efectividad –desde diciembre de 2015 el resultado de este indicador se ubica por encima de 90%-. De este modo, Colpensiones sigue empeñada en la aplicación de estrategias para la optimización del proceso de cumplimiento de sentencias, fijando como base el desarrollo de mecanismos y acciones operativas inter-áreas que contribuyan en dicho propósito.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para los meses de diciembre de 2015, enero y febrero de 2016.

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

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

<sup>119</sup> El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 27.

<sup>120</sup> El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 30.

**Anexo 1 - Tabla No. 19**  
**Metadatos clave del indicador (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento**

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

**Anexo 1 - Tabla No. 20**  
**(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	121.714	124.667	126.862
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	132.603	134.480	138.827
<b>Cálculo (%)</b>	<b>91,79%</b>	<b>92,70%</b>	<b>91,38%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 21**  
**(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento**  
**Desagregación del indicador por entradas**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.205	11.205	11.205
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.220	11.220	11.220
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,87%</b>	<b>99,87%</b>	<b>99,87%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	51.631	54.123	55.554
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	52.350	54.759	56.076
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,63%</b>	<b>98,84%</b>	<b>99,07%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	50.236	50.697	51.462
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	60.391	59.859	62.890
<b>Cálculo (%)</b>	<b>83,18%</b>	<b>84,69%</b>	<b>81,83%</b>

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.642	8.642	8.641
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la represa del ISS).	8.642	8.642	8.641
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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

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

### Anexo 1 - Tabla No. 22

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

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

### Anexo 1 - Tabla No. 23

#### (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	109.787	112.851	116.283
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	121.714	124.667	126.862
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,20%</b>	<b>90,52%</b>	<b>91,66%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 24**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	11.093	11.098	11.111
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.205	11.205	11.205
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,00%</b>	<b>99,05%</b>	<b>99,16%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	44.190	46.526	48.989
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	51.631	54.123	55.554
<b>Cálculo (%)</b>	<b>85,59%</b>	<b>85,96%</b>	<b>88,18%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	46.003	46.722	47.654
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	50.236	50.697	51.462
<b>Cálculo (%)</b>	<b>91,57%</b>	<b>92,16%</b>	<b>92,60%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.501	8.505	8.529
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la represa ISS).	8.642	8.642	8.641
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,37%</b>	<b>98,41%</b>	<b>98,70%</b>

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

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. El propósito del indicador es estimar la oportunidad del proceso de notificación de los actos administrativos, en este caso de los que corresponden al cumplimiento de sentencias; adicionalmente permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía. Su cálculo arroja información que permite determinar si es necesario hacer ajustes al proceso.<sup>121</sup>

<sup>121</sup> Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos de sentencias proferidos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos de sentencias proferidos (Variable 2).

**Anexo 1 - Tabla No. 25**  
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

**Anexo 1 - Tabla No. 26**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	99.703	104.087	108.980
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	104.190	109.787	112.851
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,69%</b>	<b>94,81%</b>	<b>96,57%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Anexo 1 - Tabla No. 27**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	11.061	11.074	11.087
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	11.070	11.093	11.098
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,92%</b>	<b>99,83%</b>	<b>99,90%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	37.387	40.211	43.655
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	40.353	44.190	46.526
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92,65%</b>	<b>91,00%</b>	<b>93,83%</b>

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	42.824	44.348	45.759
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	44.301	46.003	46.722
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,67%</b>	<b>96,40%</b>	<b>97,94%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.431	8.454	8.479
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la represa del ISS)	8.466	8.501	8.505
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,59%</b>	<b>99,45%</b>	<b>99,69%</b>

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

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han sido incluidos en la nómina, con respecto al total de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, especialmente en el caso de cumplimiento de sentencia, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, evidencia el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía.<sup>122</sup>

#### Anexo 1 - Tabla No. 28

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

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

<sup>122</sup> Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

**Anexo 1- Tabla No. 29**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	98.030	101.677	103.809
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	98.247	101.894	104.254
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,78%</b>	<b>99,79%</b>	<b>99,57%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Anexo 1 - Tabla No. 30**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.703	10.707	10.739
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.719	10.723	10.764
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,85%</b>	<b>99,85%</b>	<b>99,77%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	36.167	38.549	40.120
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	36.278	38.660	40.405
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,69%</b>	<b>99,71%</b>	<b>99,29%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	42.867	44.116	44.636
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	42.929	44.178	44.741
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,86%</b>	<b>99,86%</b>	<b>99,77%</b>

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.293	8.305	8.314
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la repesa del ISS)	8.321	8.333	8.344
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,66%</b>	<b>99,66%</b>	<b>99,64%</b>

### Indicador No. 5: (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, con respecto al total de sentencias cumplidas en el mes. Este indicador es importante porque permite conocer el cumplimiento de Colpensiones, la manera en que se controlan las situaciones que afectan el normal funcionamiento del proceso y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas.

#### Anexo 1 - Tabla No. 31

##### Metadatos clave del indicador (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 3	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

#### Anexo 1 - Tabla No. 32

##### (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-15	ene-16	feb-16
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	263	226	200
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	5.603	8.256	3.434
<b>Cálculo (%)</b>	<b>4,69%</b>	<b>2,74%</b>	<b>5,82%</b>

### 2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

Los resultados de los indicadores vinculados al seguimiento de la respuesta de las tutelas notificadas a Colpensiones continúan evidenciando una senda positiva y progresiva. Si se analizan los resultados de enero y febrero de 2016 sobre los trámites de tutelas con hecho superado – indicador No. 1-, se encuentra una variación positiva de 0,82 puntos porcentuales. De esta manera, el resultado a 29 de febrero se ubica en 98,12%; si este resultado es comparado con lo obtenido a septiembre de 2013 (inicio de medición) que se ubicó en 19,52%, se observa una variación positiva de 78,6 puntos porcentuales.

En la misma orientación el resultado del indicador complementario –indicador No. 2- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado-, muestra también un comportamiento positivo. Si se revisan los resultados de enero y febrero de 2016, se encuentra una variación positiva de 0,4 puntos porcentuales; el resultado del indicador a 29 de febrero del presente alcanzó el 98,57% de cumplimiento.

De esta manera se evidencia que la respuesta de las tutelas notificadas a Colpensiones mejora continuamente, ello significa que gradualmente el número de trámites de tutelas pendiente viene disminuyendo; en el caso de los trámites con posibilidad de cumplimiento se pasó de 5.901 a 31 de diciembre de 2015, a 4.200 a 31 de enero y a 3.332 a 29 febrero de 2016. Así entonces Colpensiones sigue promoviendo el desarrollo de mecanismos y planes de acción con el propósito de optimizar el proceso de atención de los trámites de tutelas, en pro de seguir manteniendo la estabilización de la operación; lo anterior con el propósito institucional de brindar a los ciudadanos una respuesta oportuna y con calidad en esta materia.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para los meses de diciembre de 2015, enero y febrero de 2016.

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

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

**Anexo 1 - Tabla No. 33**

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).			Tipo 1	Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 34**

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	220.598	225.854	230.292
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	230.588	232.116	234.701
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,67%</b>	<b>97,30%</b>	<b>98,12%</b>

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

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

**Anexo 1 - Tabla No. 35**  
**Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)**

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

**Anexo 1 - Tabla No. 36**  
**(%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	220.598	225.854	230.292
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento	226.499	230.054	233.624
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,39%</b>	<b>98,17%</b>	<b>98,57%</b>

## 2.4 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

El proceso de corrección de historias laborales (CHL) como objeto de seguimiento es monitoreado a partir de cuatro indicadores:

- 1) (%) Historias laborales corregidas.
- 2) (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente.
- 3) (%) Reiteraciones de Corrección de Historia laboral.
- 4) (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente.

El resultado del primer indicador devela un desempeño positivo de Colpensiones en materia de corrección de historia laboral. En efecto, en la historia de la operación hasta el 29 de febrero de 2016 se han recibido por múltiples fuentes<sup>123</sup> 2'448.357 solicitudes de CHL, de las cuales se han logrado atender 2'376.356 que corresponden al 97,06%; se encuentran pendientes 72.001 solicitudes. Así las cosas, se aprecia un comportamiento estable del indicador en los últimos dos meses a nivel agregado. Sin embargo en la desagregación se aprecia variaciones positivas en tres de las seis entradas: en las solicitudes de reconocimiento de 0,24 puntos porcentuales, en tutelas de 0,37 puntos, y en correspondencia de 0,50 puntos.

Por su parte, el segundo indicador – (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente- refleja recuperación en el últimos meses; específicamente durante el último mes se logró una variación positiva de 6,99 puntos porcentuales, luego de varios meses de presentar un comportamiento significativamente decreciente producto de la definición de prioridades de la entidad.

Ahora bien, en cuanto al tercer indicador -(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral-, se aprecia que durante la vigencia 2015 fueron atendidos 129.272 trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, frente a los cuales hasta el 31 de enero de 2016<sup>124</sup> se han radicado 5.801 reiteraciones por cédula única, ello corresponden al 4,49%; las reiteraciones para la vigencia 2015 oscilaron entre el 1,24% y 4,49%.

Por su parte el indicador complementario -(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente-, el cual guarda la misma lógica sobre las reiteraciones pero toma en cuenta únicamente la producción mensual y su cálculo se realiza por un periodo de tiempo específico (4 meses), devela que en promedio el 3,06% de las solicitudes atendidas

<sup>123</sup> Las solicitudes de corrección de historia laboral provienen de diferentes fuentes: por una parte, están los requerimientos internos que realiza la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones (Gerencia Nacional de Reconocimiento) a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología para resolver la solicitudes pensional. Por otro lado, están los requerimientos externos que realizan directamente los ciudadanos para la corrección de historia laboral a través de trámites ordinarios, PQRS, tutelas y correspondencia.

<sup>124</sup> Dada la complejidad tecnológica para la obtención de los datos de las reiteraciones (nuevas radicaciones con pretensiones iguales) fue acordado entre el equipo técnico de la Estrategia de Seguimiento y la Gerencia Nacional de Operaciones que el reporte del indicador se realizará un mes vencido.

mensualmente son reiteradas durante los siguientes cuatro meses a su atención. Ello significa que de cada 100 solicitudes atendidas mensualmente, tres no son satisfactorias para el ciudadano.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los dos primeros indicadores para los meses de diciembre de 2015, y enero y febrero de 2016 incluyendo sus respectivas desagregaciones; para los dos indicadores de reiteraciones se presentan todos los cálculos que se han realizado hasta el 31 de enero de 2016.

### Indicador No. 1: (%) Historias laborales corregidas

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

**Anexo 1 - Tabla No. 37**  
**Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 1 - Tabla No. 38**  
**(%) Historias laborales corregidas**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	2.308.701	2.339.658	2.376.356
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	2.379.058	2.410.691	2.448.357
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,04%</b>	<b>97,05%</b>	<b>97,06%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 39**  
**(%) Historias laborales corregidas. Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
<b>Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento (ISS y Colpensiones)</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	838.495	851.892	866.695
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de ISS y Colpensiones).	860.163	872.549	885.525
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,48%</b>	<b>97,63%</b>	<b>97,87%</b>
<b>Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	488.323	494.232	503.305
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	489.808	495.715	504.787
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,71%</b>
<b>Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	845.164	853.301	863.375
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	886.058	897.257	909.639
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,38%</b>	<b>95,10%</b>	<b>94,91%</b>
<b>Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	64.390	66.157	67.594
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	67.659	68.904	71.117
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,17%</b>	<b>96,01%</b>	<b>95,05%</b>
<b>Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	47.087	48.293	48.979
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	48.131	48.676	49.182
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,83%</b>	<b>99,21%</b>	<b>99,59%</b>
<b>Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	25.242	25.783	26.408
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	27.239	27.590	28.107
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92,67%</b>	<b>93,45%</b>	<b>93,96%</b>

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

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es medir del total de solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos durante un mes, qué porcentaje logra resolverse durante el mismo mes y hasta el último día del mes siguiente. Esta medición es importante por cuanto permite conocer la capacidad de respuesta que tiene la entidad frente a las solicitudes de los ciudadanos, y desde luego la oportunidad de la misma, de este modo, tomar medidas a tiempo que permitan optimizar el proceso de respuesta<sup>125</sup>.

**Anexo 1 - Tabla No. 40**

**Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).			Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 1 - Tabla No. 41**

**(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente**

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-15	ene-16	feb-16
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	1.223	1.163	2.539
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	9.458	7.415	11.199
<b>Cálculo (%)</b>	<b>12,93%</b>	<b>15,68%</b>	<b>22,67%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

<sup>125</sup> Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

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

**Descripción del indicador:** El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos sobre una solicitud ya atendida por Colpensiones. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes con la misma pretensión de las ya atendidas, que vuelven a radican los ciudadanos. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención de las solicitudes de corrección de historia laboral. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad.<sup>126</sup>

#### Anexo 1 - Tabla No. 42

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi).			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

#### Anexo 2 - Tabla No. 43

##### (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Variables	Registro de avance vigencia 2015		
	Noviembre	Diciembre	Enero 2016
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única	4.024	5.448	5.801
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi)*	121.916	124.378	129.272
<b>Cálculo (%)</b>	<b>3,30%</b>	<b>4,38%</b>	<b>4,49%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

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

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

<sup>126</sup> Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado Bizagi.

importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad.

**Anexo 1 - Tabla No. 44**  
**Metadatos clave del indicador (%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única en un periodo específico (durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite).	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$  Tipo 5	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 2 - Tabla No. 45**  
**(%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente**

Variables	Registro de avance vigencia 2015								
	Enero - Mayo	Febrero - Junio	Marzo - Julio	Abril - Agosto	Mayo - Septiembre	Junio - Octubre	Julio - Noviembre	Agosto - Diciembre	Septiembre - Enero
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única en un periodo específico (durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite)	741	683	541	445	366	258	99	281	222
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente)	15.733	14.908	12.863	10.289	11.941	15.051	12.540	11.995	12.091
<b>Cálculo (%)</b>	<b>4,71%</b>	<b>4,58%</b>	<b>4,21%</b>	<b>4,33%</b>	<b>3,07%</b>	<b>1,71%</b>	<b>0,79%</b>	<b>2,34%</b>	<b>1,84%</b>

\*Dato correspondiente a cuatro meses anteriores.

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

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

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

El resultado de los indicadores devela, en términos generales, un buen desempeño de la entidad en la atención de PQRS toda vez que del 1'520.205 PQRS recibidas por Colpensiones hasta el 31 de enero de 2016, se encuentra atendidas 1'503.078 a 29 de febrero de 2016, es decir el 98,87%. De este modo, se aprecia una variación positiva del indicador de 0,12 puntos en el último mes, y de 13,66 puntos con respecto al primer cálculo del indicador (noviembre de 2013), una tendencia permanentemente positiva.

Por su parte, el cálculo mensual del indicador arroja que durante el mes de enero de 2016 Colpensiones recibió 30.621 PQRS, de las cuales logró dar respuesta entre enero y febrero al 88,18%, es decir 27.002.

Es necesario señalar también que aparte de los resultados de los indicadores, el buen desempeño de la entidad se refleja en la progresiva disminución de radicación de PQRS; en la reducción de los PQRS pendientes de atención que pasaron de 79.682 (noviembre de 2013) a 26.182 (febrero de 2016), de las cuales 18.523 se encuentran vencidas; y en el incremento de PQRS atendidas oportunamente.

En efecto, el cálculo del indicador de oportunidad en la atención de PQRS arroja que el 78% de las PQRS contestadas por la entidad tanto en el mes de enero como en el de febrero de 2016, fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos, lo que significa 9 puntos porcentuales más que lo alcanzado en diciembre de 2015. No obstante, la entidad continúa implementando acciones orientadas a optimizar la operación para seguir mejorando la oportunidad y calidad en la atención de PQRS.

En seguida se presentan los resultados de los indicadores para los meses de diciembre de 2015, y de enero y febrero de 2016.

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

**Descripción del indicador:** el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones<sup>127</sup> con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta

<sup>127</sup> Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS<sup>128</sup>.

**Anexo 1 - Tabla No. 46**

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

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

**Anexo 1 - Tabla No. 47**

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16	Acumulado a Feb-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.445.153	1.471.011	1.503.078
VARIABLE 2: PQRS recibidas*.	1.464.307	1.489.584	1.520.205
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,69%</b>	<b>98,75%</b>	<b>98,87%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Anexo 1 - Tabla No. 48**

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

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-15	ene-16	feb-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	26.372	21.812	27.002
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	30.853	25.280	30.621
<b>Cálculo (%)</b>	<b>85,48%</b>	<b>86,28%</b>	<b>88,18%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

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

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

<sup>128</sup> Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las PQRS resueltas tanto acumulado como mensual (Variable 1), se contabiliza con corte al último día del mes siguiente al que fueron recibidas; mientras que el dato de las PQRS recibidas tanto acumulado como mensual (Variable 2) se calculan con corte al último día del mes en que efectivamente se recibieron.

**Anexo 1 - Tabla No. 49**  
**Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.			Tipo 3	Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 50**  
**(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna**

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-15	ene-16	feb-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	19.495	23.043	29.811
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	28.327	29.296	38.219
<b>Cálculo (%)</b>	<b>68,82%</b>	<b>78,66%</b>	<b>78,00%</b>