

**TRIGÉSIMO PRIMER 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**

Febrero 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. Casos del 2013 y 2014.....	41
2.4.2. Solicitudes de reconocimiento vencidas.....	41
2.4.3. Solicitudes de reconocimiento resueltas	45
2.5. Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral.....	49
2.5.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	50
2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos.....	51
2.5.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral.....	53
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	54
3.1. Infraestructura tecnológica	54
3.2. Infraestructura física	54
3.3. Recurso humano.....	54
3.3.1. Estrategias implementadas para suplir las necesidades de personal	57
3.3.2. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico	61
3.3.3. Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas	61
3.3.4. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	62

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones	65
4. Cumplimiento de acciones de tutela.....	67
4.1. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	69
4.2. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	71
4.3. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	71
4.4. Avance plan de acción.....	72
4.4.1. Gestión de personal	72
4.4.2. Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela	72
4.4.3. Plan para el mejoramiento de la calidad en la atención de las tutelas.....	72
4.4.4. Plan Estratégico de defensa constitucional	73
5. Cumplimiento de fallos judiciales.....	74
5.1. Estado de las cosas a partir de los datos.....	74
5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”	75
5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”	76
5.3.1. Reporte de avance del plan de acción	77
5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”	78
5.4.1. Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales	79
5.4.2. Plan de acción.....	81
5.4.3. Cumplimiento de mandamientos de pago proferidos dentro de procesos ejecutivos	82
5.4.4. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen	83
5.4.5. Avance de cumplimiento de sentencias por grupos	84
5.4.6. Estado de cosas de la notificación de los actos administrativos que cumplen una sentencia judicial.....	84
5.4.7. Ingreso de actos administrativos para dar cumplimiento a una sentencia en la Nómina de Pensionados.....	85
6. Otros trámites, peticiones o reclamos	87
6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	87
6.1.1. Avances en la contestación de PQRS	87
6.1.2. Resultados del Plan de Acción.....	92

6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	97
6.2.1. Gestión de citas médicas durante enero de 2016.....	97
6.2.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	98
6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	99
6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	99
6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo	102
6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	102
6.3.2. Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	103
6.3.3. Actos administrativos proferidos en diciembre y su estado en la nómina de pensionados a 31 de enero	108
6.3.4. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	109
6.3.5. Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	109
6.4. Subsidio a la cotización.....	111
6.5. Traslado de aportes de los afiliados.....	111
6.5.1. Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	111
6.5.2. Cargue aportes no vinculados	113
6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir	115
6.7. Enfermedades catastróficas o de alto costo	115
7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	117
7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos	117
7.2. Plan de Acción y resultados.....	120
7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	121
7.3. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial.....	122
7.4. Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales	123
8. Atención al ciudadano	125
8.1. Atención general en PAC.....	125
8.1.1. Segmentación por tipo de atención	125
8.1.2. Atención prioritaria – tiempos de atención	126

8.1.3.	Casos críticos e iniciativas de mejora	129
8.2.	Canales alternos de atención al ciudadano.....	131
8.2.1.	Contact center – Principales indicadores de servicio, y encuesta de satisfacción y calidad basada en la norma internacional de calidad – COPC	131
8.2.2.	Chat colombianos en el exterior	133
8.2.3.	Correo colombianos en el exterior.....	133
8.2.4.	Portal RPM.....	133
8.3.	Estrategias para mejorar la atención al ciudadano	135
8.3.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	135
8.3.2.	Campañas de educación y comunicación al ciudadano	137
9.	Indicadores	138
9.1.	Batería de indicadores disponibles a 31 de enero de 2016	139
10.	Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS.....	141
10.1.	Plan para entrega y recepción de expedientes restantes	141
10.2.	Otras series documentales	141
11.	Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	143
11.1.	Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	143
11.2.	Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	143
11.3.	Tema de requerimiento de los casos pendientes	144
Anexo 1.	Resultados de los indicadores de seguimiento	146

**TRIGÉSIMO PRIMER 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 31 presenta los avances de la entidad a 31 de enero de 2016, 3 años y cuatro meses después de que la entidad entró en operación, y 2 años y medio 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, sobretudo 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 Social¹, 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 enero 31 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 IP31, 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**, de tal manera que a partir de ese auto y hasta el IP31 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 radicarán ante Colpensiones también deberían resolverse en los plazos previstos por Colpensiones, para que la entidad continúe a futuro en un estado de

¹ 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 31 de enero de 2016, datos que este informe consagra, el número de peticiones pensionales vencidas por resolver, ha descendido a 16.264 lo que representa un avance del 98,8%, 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 99,2%.

Es decir, hoy en este punto, la entidad pasó del 90%, analizado en el Auto 181 de 2015, al 98,8% de avance que se muestra en el IP30. Ahora bien, tal y como se había reportado en los informes especiales presentados en septiembre y octubre, y en los IP28² e IP29³, 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 1,2% de los casos (aproximadamente 16 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 1,2% (16.264 solicitudes al 31 de enero de 2016) que resta respecto de las 1.454.713 peticiones (represa ISS y Colpensiones) y 1.107.705 (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 1,2% 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) 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 98,8% (99,2% 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

² Ver IP28, Sección 2.4.2, página 37.

³ 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 31 de enero, 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.⁴

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 IP31 se presenta una disminución pasando de 39.547 recursos que se analizan en el auto en mención, a 11.018 en enero de 2016. Así mismo, en materia de recursos de apelación subsidiarios a una reposición, se tiene que, de las 89.472 apelaciones subsidiarias concedidas, se encuentra pendiente fuera de término tan solo el 2,8% 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%,

⁴ De tal forma que los vencimientos para 31 de enero son los siguientes: (i) invalidez cayó del 1,2 al 0,8%; (ii) sobrevivientes del 2,8 al 2,0%; (iii) vejez del 1,0 al 0,7%; (iv) recursos del 2,9 al 2,2% y; (v) reliquidaciones del 3,9 al 2,8%.

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 31 de enero de 2016, en este IP31 la entidad muestra que de un total acumulado de 232.116 tutelas ha resuelto de fondo 225.854 equivalente a un 97%, y que las pendientes han descendido a 6.262, alrededor de 3.600 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 2.062, 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%. El 2% restante, representa 4.200 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.⁵ 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 4 meses se han radicado menos de 3.000 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 este es uno de los puntos más complejos que tiene que atender Colpensiones, 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

⁵ 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; y en enero, debido a cierres por vacancia judicial y el cierre de algunos juzgados por paro judicial, la identificación fue de 1.486 tutelas y la atención de 5.256. 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.

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 31 de enero de 2016, se tiene que el número de fallos por cumplir descendió a 21.629, de éstos cerca de la mitad de los casos se encuentra en etapa de alistamiento, y 3.685 han sido ya gestionados y estudiados y se requiere una gestión por parte del usuario solicitante para lograr su cumplimiento. Por tal razón, si se suma el número total de los casos cumplidos, más todos los casos que ya han sido alistados, pero están en proceso de cumplimiento, se llega a que la entidad ha gestionado 124.667 sentencias lo que implica que, del total de casos, se encuentra gestionado el 93%. En todo caso, el 7% 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 IP29⁶, 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

⁶ Ver IP29, Introducción, página 9.

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 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).

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), y a la fecha de presentación de este IP31, 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 IP31, 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 mencionado⁷, 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 IP31 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, 93% de cumplimiento de sentencias, siendo este tema una orden compleja, y entre 96 y 98,4% de las decisiones tomadas

⁷ Ver Informe Especial de Septiembre de 2015, página 98.

con la calidad suficiente – son importantes. Colpensiones ha afirmado en varios informes⁸ 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. Por esto, 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 medio 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 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

⁸ Ver informes especiales presentados en septiembre y octubre de 2015; IP28, sección 2.4.4, página 37; IP29, sección 2.4.2, página 40.

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 trasposos 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 ISS⁹.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que, desde octubre de 2012 hasta el 31 de enero de 2016, Colpensiones ha recibido 1.454.713 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS y 1.107.705 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.395.517: 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 1.048.509 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 31 de enero de 2016

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	1.107.705	1.048.509	42.932	16.264
Total	1.454.713	1.395.517	42.932	16.264

Adicional a las 1.395.517 solicitudes decididas, desde Julio de 2014 se han resuelto 405.355 trámites adicionales que corresponden a 147.012 tutelas de reconocimiento, 128.381 sentencias, 47.872 ajustes por calidad y 82.090 apelaciones para un total de 1.800.872 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, 354.545 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 340.665 y quedan pendientes 13.880. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 298.648, de las cuales se han resuelto 281.960 y quedan pendientes 16.688.

⁹ 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 454.512 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 425.884 y quedan por atender 28.628 (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2). En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: del 1.107.705 de solicitudes radicadas en Colpensiones el 32,01% corresponde a solicitudes pensionales, el 26,96% a otras solicitudes como auxilios funerarios e indemnizaciones y el 41,03% a recursos y reliquidaciones.

Ahora bien, de 1.048.509 solicitudes resueltas de día a día se han decidido mediante acto administrativo 966.850, de las cuales 525.405 conceden la prestación (54,34%) mientras que 441.445 (45,66%)¹⁰ la niegan. Por su parte, 47.191 casos han sido gestionados y 34.468 cerrados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 31 de enero 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
Solicitudes pensionales	354.545	32,01%	340.665	32,49%	13.880	23,45%
Pensión de invalidez	25.961	2,34%	24.128	2,30%	1.833	3,10%
Pensión de sobrevivientes	72.973	6,59%	68.369	6,52%	4.604	7,78%
Pensión de Vejez	255.611	23,08%	248.168	23,67%	7.443	12,57%
Otras solicitudes	298.648	26,96%	281.960	26,89%	16.688	28,19%
Auxilios funerarios	63.244	5,71%	60.602	5,78%	2.642	4,46%
Indemnizaciones	235.404	21,25%	221.358	21,11%	14.046	23,73%
Recursos y reliquidaciones	454.512	41,03%	425.884	40,62%	28.628	48,36%
Recursos	196.934	17,78%	184.882	17,63%	12.052	20,36%
Reliquidaciones	257.578	23,25%	241.002	22,99%	16.576	28,00%
Total	1.107.705	100,00%	1.048.509	100,00%	59.196	100,00%

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.

Respecto de 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.
- 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.

¹⁰Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 47.191 gestionados ni los 34.468 cerrados.

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 31 de enero de 2016.

Atendiendo a lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta octubre 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 31 de enero de 2016 se han radicado en Colpensiones 646.396¹¹ solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 341.960 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 304.436 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 31 de enero de 2016

Tipo de Solicitud	Acumulado a Octubre 2015	nov-15	dic-15	ene-16	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	329.641	4.076	4.080	4.163	341.960	52,90%
Pensión de invalidez	23.941	471	421	508	25.341	3,92%
Pensión de sobrevivientes	65.972	1.583	1.631	1.735	70.921	10,97%
Pensión de Vejez	239.728	2.022	2.028	1.920	245.698	38,01%
Otras solicitudes	284.307	6.896	5.614	7.619	304.436	47,10%
Auxilios funerarios	58.749	1.445	1.562	1.667	63.423	9,81%
Indemnizaciones	225.558	5.451	4.052	5.952	241.013	37,29%
Total	613.948	10.972	9.694	11.782	646.396	100%

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 622.625 al 31 de enero de 2016, 340.665 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 281.960 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 2 - Panel A)

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 enero de 2016, Colpensiones resolvió 12.845 solicitudes de primera vez (teniendo en cuenta 403 casos cerrados). (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 2)

¹¹Esta 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.

Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - 31 de enero de 2016

Panel A. Solicitudes pensionales y otras solicitudes contestadas

	Acumulado a Octubre 2015	nov-15	dic-15	ene-16	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	319.061	9.112	8.021	4.471	340.665	54,71%
Pensión de invalidez	22.149	451	1.228	300	24.128	3,88%
Pensión de sobrevivientes	61.933	2.473	2.209	1.754	68.369	10,98%
Pensión de Vejez	234.979	6.188	4.584	2.417	248.168	39,86%
Otras solicitudes	255.148	13.690	4.748	8.374	281.960	45,29%
Auxilios funerarios	53.845	3.455	689	2.613	60.602	9,73%
Indemnizaciones	201.303	10.235	4.059	5.761	221.358	35,55%
Total	574.209	22.802	12.769	12.845	622.625	100%

Panel B. Solicitudes contestadas por prestación y término¹²

Tipo de Solicitud	Acumulado a octubre 2015		nov-15		dic-15		ene-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
Solicitudes pensionales	130.638	180.167	2.768	5.794	4.205	3.235	1.604	2.492	139.215	191.688	42,07%	57,93%
Pensión de invalidez	7.715	13.729	76	327	906	280	94	185	8.791	14.521	37,71%	62,29%
Pensión de sobrevivientes	4.761	54.748	330	1.942	631	1.403	612	1.074	6.334	59.167	9,67%	90,33%
Pensión de Vejez	118.162	111.690	2.362	3.525	2.668	1.552	898	1.233	124.090	118.000	51,26%	48,74%
Otras solicitudes	142.277	110.989	6.192	7.402	3.390	1.293	3.455	4.891	155.314	124.575	55,49%	44,51%
Auxilios funerarios	7.259	45.997	1.657	1.767	424	236	1.059	1.549	10.399	49.549	17,35%	82,65%
Indemnizaciones	135.018	64.992	4.535	5.635	2.966	1.057	2.396	3.342	144.915	75.026	65,89%	34,11%
Total	272.915	291.156	8.960	13.196	7.595	4.528	5.059	7.383	294.529	316.263	48,22%	51,78%

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento de enero de 2016, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 8.038 casos; sentencias cuya producción fue de 9.493¹³ casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 4.711 casos y apelaciones 4.050.

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.

¹²Esta clasificación (contestadas en término y fuera de término) no tiene en cuenta los 11.833 casos cerrados de solicitudes pensionales y las otras solicitudes.

¹³Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (3.067) y de procesos ejecutivos y reprocesos.

En dicho cuadro se muestra un total de 404.069 decisiones favorables, 206.723 casos negados que, sumados a las 11.833 solicitudes cerradas, da el total de 622.625 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 decisión¹⁴ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de enero de 2016¹⁵

Panel A. Decisiones que conceden una prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Octubre 2015	nov-15	dic-15	ene-16	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	164.684	3.271	3.720	2.073	173.748	52,51%
Pensión de invalidez	14.082	271	919	184	15.456	66,30%
Pensión de sobrevivientes	37.285	1.640	1.464	1.172	41.561	63,45%
Pensión de Vejez	113.317	1.360	1.337	717	116.731	48,22%
Otras solicitudes	207.753	11.605	3.927	7.036	230.321	82,29%
Auxilios funerarios	39.703	2.316	320	1.856	44.195	73,72%
Indemnizaciones	168.050	9.289	3.607	5.180	186.126	84,63%
Total	372.437	14.876	7.647	9.109	404.069	66,15%

¹⁴Para 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.

¹⁵ 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 Octubre 2015	nov-15	dic-15	ene-16	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	146.121	5.291	3.720	2.023	157.155	47,49%
Pensión de invalidez	7.362	132	267	95	7.856	33,70%
Pensión de sobrevivientes	22.224	632	570	514	23.940	36,55%
Pensión de Vejez	116.535	4.527	2.883	1.414	125.359	51,78%
Otras solicitudes	45.513	1.989	756	1.310	49.568	17,71%
Auxilios funerarios	13.553	1.108	340	752	15.753	26,28%
Indemnizaciones	31.960	881	416	558	33.815	15,37%
Total	191.634	7.280	4.476	3.333	206.723	33,85%

Panel C. Causales de negación por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)¹⁶

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	143	51		51	245	0,12%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		62	1	760	823	0,42%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud	5		211		216	0,11%
Niega incompatibilidad	631	3.170	1.601	3.788	9.190	4,65%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.005	27	34	985	2.051	1,04%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		131		133	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	16	27	1.235	3.542	4.820	2,44%
No cumple el tiempo requerido por la norma	6.379	18.303	126.483	21.232	172.397	87,30%
Por competencia	3	20	1.719	721	2.463	1,25%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	41	3	3.854	3.899	1,97%
Se niega por falta de completitud documental	9	40	357	21	427	0,22%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	591	605	0,31%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			8		8	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			19	185	204	0,10%
Auxilio funerario de afiliado				1	1	0,00%
Total	8.194	21.754	131.803	35.731	197.482	100,00%
% Total	4,15%	11,02%	66,74%	18,09%	100,00%	

¹⁶ El cálculo se hace sobre una población de 197.482 decisiones que niegan la prestación de un total de 206.723; es decir, el 95,5% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de negación descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 9.241 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 IP15¹⁷.

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 31 de enero de 2016

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	150.752	33,17%	140.408	32,97%	10.344	36,13%
Pensión de invalidez	7.460	1,64%	6.856	1,61%	604	2,11%
Pensión de sobrevivientes	24.547	5,40%	22.585	5,30%	1.962	6,85%
Pensión de Vejez	118.745	26,13%	110.967	26,06%	7.778	27,17%
Otras solicitudes	23.547	5,18%	21.839	5,13%	1.708	5,97%
Auxilios funerarios	9.673	2,13%	8.822	2,07%	851	2,97%
Indemnizaciones	13.874	3,05%	13.017	3,06%	857	2,99%
Reliquidaciones	257.578	56,67%	241.002	56,59%	16.576	57,90%
Reliquidaciones Nuevo estudio	24.897	5,48%	24.755	5,81%	142	0,50%
Reliquidaciones	232.681	51,19%	216.247	50,78%	16.434	57,41%
Cerrados	22.635	4,98%	22.635	5,31%	-	-
Total	454.512	100%	425.884	100%	28.628	100%

Como se puede observar, en total se han radicado 454.512 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 31 de enero de 2016 se han resuelto 425.884 y se encuentran pendientes 28.628, de las cuales el 57,90% corresponden a reliquidaciones, el 36,13% a recursos sobre decisiones pensionales, y el 5,97% 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 403.249¹⁸: 378.494 recursos y 24.755 a reliquidaciones de nuevo estudio. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel A)

¹⁷ Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

¹⁸ El total de recursos resueltos no incluye 22.635 recursos cerrados.

La distribución de los recursos decididos por tipo de riesgo es la siguiente: 110.967 de vejez, 22.585 de sobrevivientes, 6.856 de invalidez, 13.017 de indemnizaciones, y 8.822 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido decididas 216.247. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada hasta octubre 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 12,44 % de los casos han sido resueltos a tiempo y el 87,56 % fuera de término, en las otras prestaciones el 12,33 % de los casos han sido resueltos a tiempo y el 87,67 % fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel C)

Capítulo 2.2. Cuadro 5. Reliquidaciones y recursos administrativos decididos Corte a 31 de enero de 2016

Panel A. Reliquidaciones y recursos decididos

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado Oct-15	340.773	22.683	363.456
nov-15	14.537	771	15.308
dic-15	11.356	753	12.109
ene-16	11.828	548	12.376
Total decididas	378.494	24.755	403.249

Panel B. Recursos administrativos decididos por tipo de prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Octubre 2015	nov-15	dic-15	ene-16	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	130.380	3.869	3.130	3.029	140.408	37,10%
Pensión de invalidez	6.359	169	163	165	6.856	1,81%
Pensión de sobrevivientes	21.084	592	458	451	22.585	5,97%
Pensión de Vejez	102.937	3.108	2.509	2.413	110.967	29,32%
Otras solicitudes	20.227	384	498	730	21.839	5,77%
Auxilios funerarios	7.915	149	311	447	8.822	2,33%
Indemnizaciones	12.312	235	187	283	13.017	3,44%
Reliquidaciones	190.166	10.284	7.728	8.069	216.247	57,13%
Total	340.773	14.537	11.356	11.828	378.494	100,00%

Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a Octubre 2015		nov-15		dic-15		ene-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
Solicitudes pensionales	31.844	267.959	2.981	10.455	3.306	7.147	3.424	6.913	41.555	292.474	12,44%	87,56%
Pensión de invalidez	2.689	13.742	221	427	358	363	272	361	3.540	14.893	19,20%	80,80%
Pensión de sobrevivientes	3.508	31.717	327	1.144	369	788	319	896	4.523	34.545	11,58%	88,42%
Pensión de Vejez	25.647	222.500	2.433	8.884	2.579	5.996	2.833	5.656	33.492	243.036	12,11%	87,89%
Otras solicitudes	4.247	36.723	308	793	535	368	391	1.100	5.481	38.984	12,33%	87,67%
Auxilios funerarios	1.168	6.775	80	70	231	80	156	295	1.635	7.220	18,46%	81,54%
Indemnizaciones	3.079	29.948	228	723	304	288	235	805	3.846	31.764	10,80%	89,20%
Total	36.091	304.682	3.289	11.248	3.841	7.515	3.815	8.013	47.036	331.458	12,43%	87,57%

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 decisiones¹⁹.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han decidido 365.651²⁰ recursos únicos²¹, de los cuales en 127.086 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (34,76%). (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 6, Panel A)

Capítulo 2.2. Cuadro 6. Sentido de la decisión de los recursos administrativos Corte a 31 de enero de 2016

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a Octubre 2015	nov-15	dic-15	ene-16	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	34.994	1.023	885	940	37.842	28,16%
Pensión de invalidez	1.719	42	34	49	1.844	28,79%
Pensión de sobrevivientes	7.096	112	85	99	7.392	33,96%
Pensión de Vejez	26.179	869	766	792	28.606	26,93%
Otras solicitudes	8.640	160	221	352	9.373	43,69%
Auxilios funerarios	4.152	69	146	234	4.601	52,72%
Indemnizaciones	4.488	91	75	118	4.772	37,50%
Reliquidaciones	71.304	3.576	2.476	2.515	79.871	38,07%
Total	114.938	4.759	3.582	3.807	127.086	34,76%

¹⁹ No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

²⁰ Esta cifra incluye 365.187 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

²¹ 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 Octubre 2015	nov-15	dic-15	ene-16	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	89.493	2.792	2.204	2.067	96.556	71,84%
Pensión de invalidez	4.189	127	128	116	4.560	71,21%
Pensión de sobrevivientes	13.224	458	354	340	14.376	66,04%
Pensión de Vejez	72.080	2.207	1.722	1.611	77.620	73,07%
Otras solicitudes	11.208	223	276	373	12.080	56,31%
Auxilios funerarios	3.673	80	165	209	4.127	47,28%
Indemnizaciones	7.535	143	111	164	7.953	62,50%
Reliquidaciones	112.621	6.595	5.202	5.511	129.929	61,93%
Total	213.322	9.610	7.682	7.951	238.565	65,24%

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 Enero de 2016, conforme a lo anunciado en el IP9²². (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	1		54	56	3,66%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			20			20	1,31%
Aportó las pruebas faltantes	120	49	48	37	107	361	23,58%
Aumentó de semanas	4	65	9	5	238	321	20,97%
Cambia fecha de causación		3	7		6	16	1,05%
Cambio de IBL		9	6	2	156	173	11,30%
Tiene la edad requerida	44	86	46	13	392	581	37,95%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez		1	2			3	0,20%
Total general	168	214	139	57	953	1.531	100%
% Total	10,97%	13,98%	9,08%	3,72%	62,25%	100,00%	

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 IP15²³.

²² Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

²³ Ver IP15, sección 2.2, página 22.

Después de realizar una revisión de 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 de decisión y los que cuentan con causales identificadas se debe a que la funcionalidad creada en el liquidador 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 en su radicación inicial 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 no quedando 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 1.048.509 solicitudes resueltas 356.352 se encontraban en término y 657.689 fuera de término²⁴. Para el caso de las 59.196 solicitudes pendientes por resolver, 42.932 se encuentran dentro del término y 16.264 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver
Corte a 31 de enero 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	354.545	32,01%	340.665	32,49%	140.103	190.800	9.762	13.880	23,45%	10.543	24,56%	3.337	20,52%
Pensión de invalidez	25.961	2,34%	24.128	2,30%	8.882	14.430	816	1.833	3,10%	1.645	3,83%	188	1,16%
Pensión de sobrevivientes	72.973	6,59%	68.369	6,52%	6.796	58.705	2.868	4.604	7,78%	3.219	7,50%	1.385	8,52%
Pensión de Vejez	255.611	23,08%	248.168	23,67%	124.425	117.665	6.078	7.443	12,57%	5.679	13,23%	1.764	10,85%
Otras solicitudes	298.648	26,96%	281.960	26,89%	156.750	123.139	2.071	16.688	28,19%	14.779	34,42%	1.909	11,74%
Auxilios funerarios	63.244	5,71%	60.602	5,78%	10.889	49.059	654	2.642	4,46%	2.378	5,54%	264	1,62%
Indemnizaciones	235.404	21,25%	221.358	21,11%	145.861	74.080	1.417	14.046	23,73%	12.401	28,89%	1.645	10,11%
Recursos y reliquidaciones	454.512	41,03%	425.884	40,62%	59.499	343.750	22.635	28.628	48,36%	17.610	41,02%	11.018	67,74%
Recursos	196.934	17,78%	184.882	17,63%	29.534	132.713	22.635	12.052	20,36%	7.815	18,20%	4.237	26,05%
Reliquidaciones	257.578	23,25%	241.002	22,99%	29.965	211.037	0	16.576	28,00%	9.795	22,82%	6.781	41,69%
Total	1.107.705	100%	1.048.509	100%	356.352	657.689	34.468	59.196	100%	42.932	100%	16.264	100%

²⁴ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 34.468 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 16.264 trámites fuera de término, de los cuales el 41,69% corresponde a reliquidaciones, el 26,05% a recursos y el 32,26% 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 31 de enero 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	125	846	872	223	1.350	1.628	2.803	7.847
2 meses	6	141	131	13	131	276	545	1.243
3 meses	12	82	119	9	64	163	376	825
4 meses	5	69	89	6	31	161	316	677
5 meses	5	34	54	2	17	144	219	475
6 meses	6	31	49	2	16	107	147	358
7 meses	7	22	44	1	2	65	122	263
8 meses	3	15	56	-	12	56	105	247
9 meses	2	9	96	5	3	33	66	214
10 meses	1	4	41	-	3	21	42	112
11 meses	2	4	33	-	2	19	20	80
12 meses	1	4	25	-	1	14	29	74
13 meses	1	2	28	-	1	5	8	45
14 meses	-	-	20	-	-	3	4	27
15 meses	-	2	13	2	-	8	4	29
16 meses	-	2	6	-	-	13	1	22
17 meses	-	-	8	-	-	4	2	14
18 meses	-	1	1	-	-	3	3	8
19 meses	-	-	6	1	-	4	3	14
20 meses	-	-	-	-	-	6	3	9
21 meses	-	-	2	-	-	1	1	4
22 meses	-	1	-	-	-	-	1	2
23 meses	-	-	-	-	-	1	1	2
25 meses	-	-	1	-	-	-	-	1
28 meses	-	-	-	-	-	1	-	1
32 meses	-	-	-	-	-	1	-	1
Total	176	1.269	1.694	264	1.633	2.737	4.821	12.594

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	2	15	7		2	299	425	750
2 meses	-	7	8		1	58	95	169
3 meses	-	4	3		-	44	79	130
4 meses	-	11	4		-	54	105	174
5 meses	-	5	2		1	46	87	141
6 meses	-	4	8		1	50	89	152
7 meses	1	8	1		1	61	96	168
8 meses	-	8	5		-	47	82	142
9 meses	1	8	4		1	59	75	148
10 meses	-	3	7		1	32	52	95
11 meses	2	2	1		-	34	45	84
12 meses	1	9	4		-	41	55	110
13 meses	-	4	3		-	26	48	81
14 meses	1	4	1		1	34	47	88
15 meses	1	4	-		2	65	64	136
16 meses	1	2	3		-	59	65	130
17 meses	1	4	3		1	44	60	113
18 meses	-	1	2		-	52	52	107
19 meses	-	4	-		-	50	43	97
20 meses	-	-	-		-	53	54	107
21 meses	-	-	1		-	72	52	125
22 meses	-	1	2		-	47	30	80
23 meses	-	2	1		-	39	30	72
24 meses	1	-	-		-	27	38	66
25 meses	-	-	-		-	23	21	44
26 meses	-	1	-		-	28	20	49
27 meses	-	1	-		-	14	5	20
28 meses	-	-	-		-	17	19	36
29 meses	-	1	-		-	7	2	10
30 meses	-	-	-		-	4	4	8
31 meses	-	2	-		-	4	5	11
32 meses	-	1	-		-	2	2	5
33 meses	-	-	-		-	4	6	10
34 meses	-	-	-		-	3	7	10
35 meses	-	-	-		-	1	1	2
Total	12	116	70	0	12	1.500	1.960	3.670

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que están pendientes de decisión, es decir 28.486²⁵. Estos pendientes se dividen en: (i) 15.458 recursos contra decisión que concede prestación (Panel A), (ii) 2.646 contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel B), (iii) 9.563 contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias (Panel C), y (iv) 819 contra decisión que niega prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel D). En un 63,5% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 36,4% sobre la decisión que ha negado la prestación. Ahora por tipo de riesgo, el 73,53% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 26,47% 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 31 de enero 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		
En Término	722	191	8.962	1004	27	10.906	70,55%
1 mes	82	48	2.293	204	3	2.630	17,01%
2 meses	15	14	476	21	-	526	3,40%
3 meses	15	8	292	19	1	335	2,17%
4 meses	9	6	250	19	-	284	1,84%
5 meses	5	6	187	13	-	211	1,36%
6 meses	4	5	138	11	-	158	1,02%
7 meses	2	5	100	7	-	114	0,74%
8 meses	3	2	97	1	-	103	0,67%
9 meses	2	2	64	-	-	68	0,44%
10 meses	1	1	39	1	-	42	0,27%
11 meses	-	2	16	4	-	22	0,14%
12 meses	-	4	23	1	-	28	0,18%
13 meses	-	1	4	-	-	5	0,03%
14 meses	-	-	2	-	-	2	0,01%
15 meses	-	1	4	-	-	5	0,03%
16 meses	-	-	4	-	-	4	0,03%
17 meses	-	-	2	-	-	2	0,01%
18 meses	-	-	3	-	-	3	0,02%
19 meses	-	-	2	-	-	2	0,01%
20 meses	-	-	2	-	-	2	0,01%
21 meses	-	-	2	-	-	2	0,01%
22 meses	-	-	1	-	-	1	0,01%
23 meses	-	-	1	-	-	1	0,01%
28 meses	-	-	1	-	-	1	0,01%
32 meses	-	-	1	-	-	1	0,01%

²⁵ Las 16.576 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 60, Sobrevivientes 4, Invalidez 1, Vejez 77 y Recursos 16.434. Así, el total de 28.486 recursos pendientes es resultado de la suma de 12.052 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 16.434 antes explicados.

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
Total vencidos	138	105	4.004	301	4	4.552	29,45%
Total	860	296	12.966	1.305	31	15.458	100,00%
% total	5,56%	1,91%	83,88%	8,44%	0,20%	100,00%	

Panel B. Contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²⁶

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	0	0	8	0	0	8	0,30%
1 mes	15	38	498	12	-	563	21,28%
2 meses	4	9	97	1	1	112	4,23%
3 meses	3	10	73	4	-	90	3,40%
4 meses	4	13	109	1	1	128	4,84%
5 meses	3	15	82	-	-	100	3,78%
6 meses	2	13	96	1	-	112	4,23%
7 meses	3	13	103	2	-	121	4,57%
8 meses	2	6	82	1	-	91	3,44%
9 meses	4	12	87	1	-	104	3,93%
10 meses	1	4	60	2	-	67	2,53%
11 meses	-	4	56	2	-	62	2,34%
12 meses	1	8	66	1	-	76	2,87%
13 meses	2	1	49	4	-	56	2,12%
14 meses	3	7	53	-	-	63	2,38%
15 meses	3	14	70	1	1	89	3,36%
16 meses	3	9	83	-	1	96	3,63%
17 meses	5	6	69	-	-	80	3,02%
18 meses	3	5	53	5	-	66	2,49%
19 meses	-	7	62	1	1	71	2,68%
20 meses	2	8	67	1	-	78	2,95%
21 meses	2	22	64	-	-	88	3,33%
22 meses	-	4	54	-	-	58	2,19%
23 meses	1	4	51	-	-	56	2,12%
24 meses	2	1	50	-	-	53	2,00%
25 meses	1	1	33	-	-	35	1,32%
26 meses	1	-	35	-	-	36	1,36%
27 meses	-	1	15	-	-	16	0,60%
28 meses	3	-	29	-	-	32	1,21%
29 meses	-	1	4	-	-	5	0,19%
30 meses	-	-	7	-	-	7	0,26%
31 meses	-	-	8	-	-	8	0,30%

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

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
32 meses	-	-	2	-	-	2	0,08%
33 meses	1	1	6	-	-	8	0,30%
34 meses	-	-	7	-	-	7	0,26%
35 meses	-	-	2	-	-	2	0,08%
Total vencidos	74	237	2.282	40	5	2.638	99,70%
Total	74	237	2.290	40	5	2.646	100,00%
% total	2,80%	8,96%	86,55%	1,51%	0,19%	100,00%	

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		
En Término	212	1.684	3.696	295	690	6.575	68,77%
1 mes	32	525	1.087	43	95	1.782	18,64%
2 meses	8	103	174	2	8	295	3,09%
3 meses	8	75	112	4	4	203	2,12%
4 meses	4	65	122	1	1	193	2,02%
5 meses	1	52	92	4	3	152	1,59%
6 meses	1	44	49	0	2	96	1,00%
7 meses	1	23	47	2	0	73	0,76%
8 meses	2	11	43	2	0	58	0,61%
9 meses	0	11	18	2	0	31	0,32%
10 meses	0	7	13	1	0	21	0,22%
11 meses	0	3	13	1	0	17	0,18%
12 meses	0	2	13	0	0	15	0,16%
13 meses	0	3	5	0	0	8	0,08%
14 meses	0	0	5	0	0	5	0,05%
15 meses	0	3	4	0	0	7	0,07%
16 meses	0	0	10	0	0	10	0,10%
17 meses	0	1	3	0	0	4	0,04%
18 meses	0	0	3	0	0	3	0,03%
19 meses	0	2	3	0	0	5	0,05%
20 meses	0	1	6	0	0	7	0,07%
23 meses	0	0	1	0	0	1	0,01%
Total vencidos	57	931	1823	62	113	2.986	31,23%
Total	269	2.615	5.519	357	803	9.563	100%

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
% total	2,81%	27,35%	57,70%	3,73%	8,40%	100,00%	

Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²⁷

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	0	0	0	0	0	0	0,00%
1 mes	3	125	29	1	3	161	19,66%
2 meses	0	30	9	1	1	41	5,01%
3 meses	0	27	5	0	1	33	4,03%
4 meses	0	24	4	2	1	31	3,79%
5 meses	1	23	8	0	1	33	4,03%
6 meses	0	23	4	0	0	27	3,30%
7 meses	0	31	3	0	0	34	4,15%
8 meses	2	20	14	0	2	38	4,64%
9 meses	0	21	9	0	0	30	3,66%
10 meses	0	13	4	0	0	17	2,08%
11 meses	0	10	7	0	0	17	2,08%
12 meses	0	14	6	0	0	20	2,44%
13 meses	0	13	5	0	0	18	2,20%
14 meses	0	15	2	0	1	18	2,20%
15 meses	0	33	7	0	0	40	4,88%
16 meses	1	24	2	1	0	28	3,42%
17 meses	0	20	2	0	1	23	2,81%
18 meses	0	28	8	2	0	38	4,64%
19 meses	0	17	4	0	1	22	2,69%
20 meses	0	26	3	0	0	29	3,54%
21 meses	0	25	11	0	0	36	4,40%
22 meses	0	13	6	0	0	19	2,32%
23 meses	0	9	4	0	0	13	1,59%
24 meses	0	10	2	0	0	12	1,47%
25 meses	1	5	3	0	0	9	1,10%
26 meses	0	9	3	0	0	12	1,47%
27 meses	1	1	1	0	0	3	0,37%
28 meses	0	4	0	0	0	4	0,49%
29 meses	0	3	1	0	0	4	0,49%
30 meses	0	0	1	0	0	1	0,12%
31 meses	0	0	1	0	0	1	0,12%

²⁷ En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
32 meses	0	0	2	0	0	2	0,24%
33 meses	0	2	0	0	0	2	0,24%
34 meses	0	1	2	0	0	3	0,37%
Total vencidos	9	619	172	7	12	819	100,00%
Total	9	619	172	7	12	819	100%
% total	1,10%	75,58%	21,00%	0,85%	1,47%	100,00%	

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 noviembre, diciembre 2015 y enero 2016. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Ahora bien, a 31 de enero de 2016 las solicitudes de reconocimiento vencidas suman 16.264, es decir 3.924 trámites menos frente al mes de diciembre 2015; y de éstos 3.670 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 31 de enero de 2016

Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	Corte a Nov-15	Corte a Dic-15	Corte a Ene-16
Solicitudes pensionales	18.230	15.889	13.803
Reconocimiento de Prestaciones	4.720	3.923	3.337
Pensión de invalidez	282	208	188
Pensión de sobrevivientes	1.883	1.567	1.385
Pensión de Vejez	2.555	2.148	1.764
Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales	13.510	11.966	10.466
Pensión de invalidez	451	377	278
Pensión de sobrevivientes	2.217	2.092	1.893
Pensión de Vejez	10.842	9.497	8.295
Otras solicitudes	3.099	4.299	2.461
Otras solicitudes	2.443	3.537	1.909
Auxilios funerarios	389	579	264
Indemnizaciones	2.054	2.958	1.645
Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes	656	762	552
Auxilios funerarios	99	140	134
Indemnizaciones	557	622	418
Total	21.329	20.188	16.264

Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina²⁸

Tipo de Solicitud	Corte a Nov-15	Corte a Dic-15	Corte a Ene-16
Solicitudes pensionales	2.508	2.271	2.061
Pensión de invalidez	71	71	55
Pensión de sobrevivientes	891	817	728
Pensión de Vejez	1.546	1.383	1.278
Otras solicitudes	175	233	182
Auxilios funerarios	92	131	125
Indemnizaciones	83	102	57
Total	2.683	2.504	2.243

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 31 de enero de 2016**

Estado	2013
Etapas de pruebas / Validación	1
Falta documentos	2
Grupo Sentencias	209
Total	212

Al corte del 31 de enero de 2016, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 212 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.

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

²⁸ Los 2.243 recursos vencidos que se presentan en este cuadro corresponden a aquellos que la primera decisión fue negada y que no son una reliquidación.

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 IP27²⁹ debe tenerse en cuenta que en adición a los recursos reportados en la sección anterior, existen también recursos de apelación que se solicitan por el recurrente en forma subsidiaria a un recurso de reposición³⁰, y por lo tanto, 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 estos, cuántos han sido decididos, y cuántos se encuentran pendientes por decidir. Como resultado de este análisis se observa que, a 31 de enero de 2016, en Colpensiones se encuentran pendientes de decisión 9.678 recursos de apelación representados por: (i) 3.546 que se encuentran vencidos y (ii) 6.132 en término para la decisión.

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

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Apelaciones Directas	43.036	40.251	1.626	1.159*
Apelaciones Subsidiarias	89.472	82.579	4.506	2.387**
Total	132.508	122.830	6.132	3.546

*Las 1.159 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.

De las 132.508 apelaciones que ha recibido Colpensiones a 31 de enero de 2016, 126.376 cumplieron el término legal de decisión y deberían haber sido atendidas. Hasta el momento, la administradora ha decidido 122.830 apelaciones, y cuenta con 3.546 pendientes vencidas. Es decir que, de 126 mil apelaciones que deberían haber sido resueltas a enero de 2016, Colpensiones ha atendido cerca de 123 mil, lo cual representa un nivel de avance de 97,2%, según se puede observar en el cuadro 14 (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 14).

²⁹ Ver IP27, sección 2.2, página 27.

³⁰ 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.

Capítulo 2.2 – Cuadro 14. Nivel de avance Apelaciones

Apelaciones	Radicadas vencidas	Decididas	Nivel de avance
Directas	41.410	40.251	97,2%
Subsidiarias	84.966	82.579	97,2%
Total	126.376	122.830	97,2%

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 los reciben.

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
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	1.047	37,59%	621	38,19%	426	36,76%
Pensión de invalidez	42	1,51%	28	1,72%	14	1,21%
Pensión de sobrevivientes	272	9,77%	134	8,24%	138	11,91%
Pensión de Vejez	696	24,99%	429	26,38%	267	23,04%
Auxilios Funerarios	0	0,00%		0,00%		0,00%
Indemnizaciones	37	1,33%	30	1,85%	7	0,60%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	1.738	62,41%	1.005	61,81%	733	63,24%
Pensión de invalidez	111	3,99%	76	4,67%	35	3,02%
Pensión de sobrevivientes	45	1,62%	22	1,35%	23	1,98%
Pensión de Vejez	1.507	54,11%	865	53,20%	642	55,39%
Auxilios Funerarios	0	0,00%		0,00%		0,00%
Indemnizaciones	75	2,69%	42	2,58%	33	2,85%
Total	2.785	100,00%	1.626	100,00%	1.159	100,00%

De acuerdo con lo anterior, de las 1.159 apelaciones directas fuera de término: (i) 426 corresponden a personas que no reciben un pago de Colpensiones, y (ii) 733 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 63,24% (733) 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, 280 corresponden a estos grupos poblacionales: (i) 49 son casos invalidez, (ii) 161 de sobrevivientes, y (iii) 70 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					Indemnizaciones
	Total Apelaciones Directas Vencidas	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez Mayores 70 años	Pensión de Vejez Menores 70 años	
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	426	14	138	10	257	7
Vencido en 2013	6	1	5			
Vencido en 2014	29		22		7	
Vencido en 2015 con más de 3 meses	109	4	33	3	68	1
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	282	9	78	7	182	6
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	733	35	23	60	582	33
Vencido en 2013	16	2		3	11	
Vencido en 2014	79	3	5	15	55	1
Vencido en 2015 con más de 3 meses	134	4	9	13	106	2
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	504	26	9	29	410	30
Total	1.159	49	161	70	839	40

Más específicamente, de los 280 casos señalados arriba, a su vez 162 corresponden a la población vulnerable que no recibe un pago de la nómina: (i) 14 de pensión de invalidez, (ii) 138 de pensión de sobrevivientes y (iii) 10 de mayores de 70 años.

Se debe anotar además que en el 80% de estos 280 casos el vencimiento ocurrió durante 2015. Así mismo, los 280 casos prioritarios representan el 0,22% de las 126.376 apelaciones que, por su plazo legal, deberían haber sido resueltas ya, y si se tiene en cuenta solamente los 162 que no reciben un pago de la nómina, se tiene que éstos representan el 0,13% 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 los reciben.

Es posible observar que con respecto a los 6.893 recursos de apelación subsidiarias a un recurso de reposición pendientes, 4.506 se encuentran dentro del término legal para decidir, y 2.387 se encuentran vencidas. A su vez, de los 2.387 casos fuera de término, 1.118 corresponden a recursos de personas que no reciben un pago de Colpensiones, y 1.269 a personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados.

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
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	3.266	47,38%	2.148	47,67%	1.118	46,84%
Pensión de invalidez	120	1,74%	86	1,91%	34	1,42%
Pensión de sobrevivientes	771	11,19%	440	9,76%	331	13,87%
Pensión de Vejez	2.160	31,34%	1.445	32,07%	715	29,95%
Auxilios Funerarios	119	1,73%	97	2,15%	22	0,92%
Indemnizaciones	96	1,39%	80	1,78%	16	0,67%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	3.627	52,62%	2.358	52,33%	1.269	53,16%
Pensión de invalidez	339	4,92%	248	5,50%	91	3,81%
Pensión de sobrevivientes	92	1,33%	45	1,00%	47	1,97%
Pensión de Vejez	2.859	41,48%	1.813	40,24%	1.046	43,82%
Auxilios Funerarios	9	0,13%	8	0,18%	1	0,04%
Indemnizaciones	328	4,76%	244	5,42%	84	3,52%
Total	6.893	100,00%	4.506	100,00%	2.387	100,00%

Al comparar las cifras con el corte a diciembre de 2015, presentadas en el IP30³¹, se observa una disminución en el total de apelaciones subsidiarias pendientes de decisión de 1.808 casos, al pasar de 8.701 a 6.893.

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 mismas.

³¹ Ver IP30, sección 2.2, página 36.

Se tiene entonces que, de las 2.387 apelaciones subsidiarias vencidas, la entidad cuenta con: (i) 125 casos de pensiones de invalidez, (ii) 378 de sobrevivientes y, (iii) 160 de vejez de personas mayores de 70 años, es decir, existe un total de 663 casos de población prioritaria pendientes.

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
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	1.118	34	331	42	673	22	16
Vencido en 2013	11		5		6		
Vencido en 2014	94	1	33	11	48		1
Vencido en 2015 con más de 3 meses	348	5	116	10	216		1
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	665	28	177	21	403	22	14
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	1.269	91	47	118	928	1	84
Vencido en 2013	18	5			12		1
Vencido en 2014	200	5	5	14	170		6
Vencido en 2015 con más de 3 meses	363	11	22	32	282		16
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	688	70	20	72	464	1	61
Total	2.387	125	378	160	1.601	23	100

A su vez, de las 2.387 apelaciones subsidiarias vencidas, únicamente 407 casos corresponden a población vulnerable (invalidez, sobrevivientes, mayores de 70 años) que no recibe un pago de la nómina. Se debe anotar igualmente que la mayor parte de estos vencimientos (226) ocurrió durante los últimos tres meses.

Así mismo, los 663 casos de la población prioritaria representan el 0,52% de las 126.376 apelaciones que por su plazo legal deberían haber sido resueltos ya, y si se calcula el porcentaje solamente para los 407 que no reciben un pago de la nómina se tiene que representan el 0,32% de los recursos.

En suma, Colpensiones tiene en total 569 recursos de apelación pendientes vencidos correspondientes a la población vulnerable que no recibe un pago de nómina (162 apelaciones directas y 407 casos subsidiarios), lo cual representa el 0,45% de las 126.376 apelaciones que deberían haberse resuelto a 31 de enero 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 el mes de enero de 2015 se redistribuyó el personal para atender este frente de trabajo, conforme se reportó en el IP18³², 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 31 de enero de 2016, de las 126.376 apelaciones que debieron ser atendidas a la fecha solo resta la decisión de fondo del 2,8%, esto es 3.546 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 decidir la prestación, evidenciándose que con corte a 31 de enero de 2016 se ha dado respuesta completa a 553 casos y 193 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 1)

³² Ver IP18, sección 2.4, página 38.

Capítulo 2.3 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial de la Represa del ISS - Corte a 31 de enero de 2016

Grupos por prioridad	Acumulado a nov-15	Decididos dic-15	Decididos ene-16	Pendientes de decisión	Total
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	12	1	-	8	21
Grupo 1 Mayor A 74	35	1	-	13	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	63	-	2	23	88
Grupo 1 Sin Información	11	-	-	5	16
Grupo 1 Sobrevivientes	44	2	3	12	61
Grupo 1 Subsidiado	15	-	-	6	21
Subtotal Grupo 1	180	4	5	67	256
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	19	-	-	10	29
Grupo 2 Sobrevivientes	30	-	-	8	38
Subtotal Grupo 2	49	-	-	18	67
Grupo 3					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	37	-	1	12	50
Grupo 3 Sobrevivientes	33	-	-	10	43
Subtotal Grupo 3	70	-	1	22	93
Grupo 4					
Grupo 4 Corriente	157	2	26	75	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	15	-	-	-	15
Grupo 4 Indemnizaciones	44	-	-	11	55
Subtotal Grupo 4	216	2	26	86	330
Total	515	6	32	193	746

2.4. Evolución modelo de reconocimiento

Para enero de 2016 la producción de reconocimiento ascendió a 51.974 casos, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:

Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Solicitudes atendidas de reconocimiento Enero de 2016

Descripción	Cantidad
Tutelas	8.038*
Sentencias	9.493**
Apelaciones	4.050
Día a día	25.682
Reprocesos y entes de control	4.711
Total	51.974

*Estas tutelas corresponden al número de casos radicados en Bizagi. Al contabilizarlas por cédulas, la cantidad trabajada en enero de 2016 es de 4.088 y, si se toma por cédula única cuyo primer cumplimiento se ha dado en el mes de enero de 2016, el número es 2.816.

**Incluye actos administrativos para el cumplimiento de 3.067 sentencias ordinarias, 1.237 mandamientos de pago y 5.189 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 IP26³³.

2.4.1. 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 enero de 2016 se cuenta aún con 1.602 casos (212³⁴ del año 2013 y 1.390 del 2014) que no han sido susceptibles de una decisión de fondo, pero respecto a los cuales, Colpensiones ha adelantado las acciones administrativas pertinentes para 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 situaciones.

En relación con esta situación, se han adelantado acciones específicas en la línea de decisión, que han permitido durante el mes de enero de 2016 un avance de 21 casos del año 2013 y 268 casos del año 2014 para un total de 289 casos resueltos.

Con lo anterior, Colpensiones reporta un avance que casi corresponde 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.

2.4.2. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Colpensiones a 31 de enero de 2016 también reporta un avance en el número de casos vencidos ya que cuenta únicamente con 16.264 solicitudes vencidas, que representan el 1,2% de la totalidad de los casos que a la fecha debería haber resuelto la entidad (incluyendo la represa del ISS), por tanto, el avance es del 98,8%, según se explica en el indicador del Anexo 1 Tabla 5³⁵ (el avance alcanza el 99,2% 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 (1.064.773), los 16.264 casos vencidos representan el 1,5%, por tanto, el avance de atención de las prestaciones alcanza el 98,5% (el avance alcanza el 99% al incluir los casos gestionados).

³³ Ver IP26, sección 2.4, página 29

³⁴ En el cuadro 12 del capítulo 2.2 del presente informe se detallan las razones por las cuales no se han decidido los 212 casos del año 2013

³⁵ Indicador Anexo 1 Tabla 5 (% solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido).

Todo lo anterior muestra la importante evolución en la respuesta a las solicitudes de reconocimiento por parte de la entidad, ya que al finalizar el mes de enero de 2016 en relación con los 1.411.781 casos radicados ante la entidad excluyendo los casos que se encuentran en término (42.932), se pueden presentar las siguientes conclusiones:

- Se debe recordar que mes a mes en la entidad se radican nuevas solicitudes de prestaciones pensionales, durante los años 2015 y 2016 se han radicado un promedio mensual de 26 mil nuevas solicitudes. 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 56.214 solicitudes al realizar la comparación con lo presentado en el IP18 de diciembre de 2014 y de 3.924 solicitudes con respecto al mes anterior presentado en el IP30.
- Por otra parte, los vencimientos se concentran en los últimos meses. Por tanto en 10.964 casos de los 16.964, su vencimiento ocurrió en los últimos tres meses como se muestra en el Cuadro 2, de los cuales 5.397 casos su vencimiento ocurrió durante el mes de enero de 2016. Esto representa que el 67,41% 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:

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

Meses de vencimiento	Cantidad casos vencidos	Porcentaje acumulado
3 meses o menos	10.964	67,41%
De 4 a 6 meses	1.977	79,57%
De 7 a 9 meses	1.182	86,84%
De 10 a 12 meses	555	90,25%
De 13 a 15 meses	406	92,74%
De 16 a 18 meses	394	95,17%
De 19 a 21 meses	356	97,36%
De 22 a 24 meses	222	98,72%
De 25 a 27 meses	114	99,42%
De 28 a 30 meses	55	99,76%
31 meses o más	39	100,00%
Total	16.264	

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 5.300 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
Enero de 2016

Factores que influyen en la decisión definitiva	Cantidad de casos
Sentencias	2.599
Proceso de decisión - Etapa de trámite interno	1.521
Servidores públicos	399
Solicitud pruebas – documentos	380
Convenios internacionales	205
Etapas de validación	176
Auditoría especial	20
Total	5.300

- **Sentencias:** En el estudio de estos 2.599 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 1.521 solicitudes surtiendo etapas de trámites internos.
- **Servidores públicos:** En relación con 399 casos que se refieren a solicitudes de quienes han sido servidores públicos y que está pendiente la confirmación de los tiempos.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 380 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.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 205 casos en espera que las autoridades alleguen la documentación correspondiente.
- **Etapas de validación:** 176 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 31 de enero de 2016, de los 5.300 casos con más de 3 meses de vencimiento, se encuentran 20 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: 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); 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, 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.

Estas situaciones explican que se tendrán una serie de casos que presentan vencimiento que, aunque se haya realizado por parte de Colpensiones, el estudio del expediente, no será posible emitir una solución definitiva.

Aunque 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 propia volumetría 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 el porcentaje de avance oscilará en el 98%, y llegar a un cumplimiento del 100% es materialmente imposible por las dependencias que se tienen de situaciones ajenas a la entidad.

En línea con lo explicado desde el IP24, en el mes de enero la producción de día a día tuvo una disminución debido principalmente a que la entidad sigue en la búsqueda de reducir el número de casos vencidos, y para alcanzar este objetivo, es necesario realizar un reparto restringido a 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.

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 del año 2016.

2.4.3. Solicitudes de reconocimiento resueltas

Ahora bien, para el mes de enero los avances por cada tema fueron los siguientes:

- Acciones de Tutelas. Se generó la atención de 8.038 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. Es por esta razón que en la sección de tutelas (4.1) a pesar de que la atención de la entidad fue de 21.247 casos, correspondientes a 8.698 cédulas, de las cuales 6.579 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 4.711 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 9.493³⁶ sentencias discriminadas como se muestra en el cuadro 4 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 4). Por otra parte, en total, hasta enero además de las sentencias cumplidas, también se han estudiado y gestionado 8.131 sentencias cuya discriminación se explica en el capítulo 5.4.1. De esta forma, de las 11.816 pendientes a enero 31 de 2016 se ha gestionado ya el 69% de las mismas.

³⁶ Incluyendo actos administrativos para el cumplimiento de sentencias ordinarias, mandamientos de pago, reprocesos y sentencias halladas en las radicaciones de Colpensiones.

Capítulo 2.4 – Cuadro 4. Sentencias cumplidas enero 2016

Descripción	Cantidad
Procesos Ejecutivos	1.237
Requerimientos organismos de control	14
Grupo 1	1.016
Grupo 2	13
Grupo 3	9
Grupo 4	5.978
Auxilios Funerarios	22
Indemnizados	54
Otros (pendiente clasificación)	1.150
Total	9.493

El avance de cada grupo es el siguiente:

- Grupo 1: Para el mes de enero se atendieron 1.016 sentencias y están pendiente de cumplimiento 3.114 (2.345 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 769 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 2: Se atendieron 13 sentencias y están pendiente de cumplimiento 107 (71 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 36 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 3: Se atendieron 9 sentencias y están pendiente de cumplimiento 80 (60 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 20 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 4: Se atendieron 5.978 sentencias y están pendiente de cumplimiento 6.415 (5.102 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 1.313 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.

Dadas las instrucciones impartidas por los entes de control en enero se mantuvo un grupo adicional al cumplimiento de sentencias, lo que permitió disminuir la cantidad de sentencias pendientes al corte de este mes y avanzar en la validación del cumplimiento integral de las sentencias.

- Casos del día a día cuya producción total fue de 25.682.
- Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición: se dio solución a 4.050 casos de apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, que correspondieron a la prioridad fijada para este mes. Quedan 6.893 casos pendientes de decisión, de los cuales 4.506 se encuentran en término y 2.387 se encuentran vencidas. En relación con las apelaciones vencidas, se debe mencionar que el 47% corresponde a personas que no se encuentran en la nómina de pensionados de Colpensiones y el 53% se encuentran recibiendo algún pago.

En el cuadro 5 (ver Capítulo 2.4 - Cuadro 5) se muestra que durante el 2015 y enero de 2016 se ha dado el vencimiento de 2.064 de las apelaciones subsidiarias vencidas que representan el 86,5% del total de los casos vencidos (2.387), así mismo, durante el tercer y cuarto trimestre de 2015 y el primer trimestre de 2016, se concentra el vencimiento de los mismos (1.754 del total de 2.387), lo que representa 73,5%. Solamente el 12,3% de los casos vencidos (294) corresponden a casos con vencimiento del 2014 y del año 2013 se tienen 29 casos, esto es el 1,2%.

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

Año y trimestre de vencimiento	Cantidad casos vencidos	Porcentaje acumulado
2016 - I Trimestre	670	28,1%
2015 - IV Trimestre	683	56,7%
2015 - III Trimestre	401	73,5%
2015 - II Trimestre	214	82,4%
2015 - I Trimestre	96	86,5%
2014 - IV Trimestre	146	92,6%
2014 - III Trimestre	44	94,4%
2014 - II Trimestre	61	97,0%
2014 - I Trimestre	43	98,8%
2013 - IV Trimestre	22	99,7%
2013 - III Trimestre	7	100,0%
Total	2.387	

Los factores por los cuales las 2.387 apelaciones subsidiarias vencidas se encuentran pendientes de decisión se explican en el cuadro 6 (Capítulo 2.4 – Cuadro 6).

Capítulo 2.4 – Cuadro 6. Apelaciones subsidiarias vencidas.

Factores que influyen en la decisión definitiva

Enero de 2016

Factores que influyen en la decisión definitiva	Cantidad de casos
En proceso de decisión	1.635
Sentencias	409
Solicitud pruebas - documentos	199
Servidores públicos	73
Etapas de validación	51
Convenios internacionales	16
Auditoría especial	4
Total	2.387

- **En proceso de decisión:** 1.635 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.
- **Sentencias:** En el estudio de 409 casos se ha determinado que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 199 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.
- **Servidores públicos:** Por el concepto de servidores públicos se encuentran pendientes 73 casos, que se encuentran en las mismas circunstancias ya descritas.
- **Etapas de validación:** 51 están surtiendo las etapas previas de validación, siendo la más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 16 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:** Existen 4 casos que están 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 mes de enero de 2016 fueron concedidos 2.242 nuevos recursos, para un total acumulado de 89.472. Es decir, del total de apelaciones subsidiarias concedidas que debieron ser atendidas a la fecha, esto es 84.966 (89.472 concedidas menos 4.506 en término), se encuentra pendiente fuera de término tan solo el 2,8% de los casos.

Teniendo en cuenta que a 31 de diciembre de 2014 se tenían 48.472 pendientes y que de acuerdo al modelo de producción, la atención de las apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición inició en enero de 2015, es importante resaltar que a 31 de enero de 2016 en la entidad se alcanzó un nivel de cumplimiento del 97,2% respecto a las solicitudes que por su término debieron ser atendidas, logro que se obtuvo al decidir 82.579 solicitudes en tan solo 13 meses.

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

Se informa a la H. corte la gestión que adelanta la Entidad en materia de corrección de historia laboral por Colpensiones. Al cierre del 31 de enero de 2016, se ha recibido un total de 2.410.691 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 31.633 en enero del 2016. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 2.339.658 solicitudes, quedando por resolver al corte del mes 71.033 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 el mes de 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 31 de enero de 2016

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100%
Colpensiones	1.989.525	1.918.492	71.033	96%
Total	2.410.691	2.339.658	71.033	97%

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 Octubre 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 31 de enero de 2016

	Acumulado a oct 2015	nov-15	dic-15	ene-16	Total
Para trámites de reconocimiento Colpensiones					
Recibidas	609.226	18.365	9.333	12.386	649.310
Resueltas	551.538	49.357	14.361	13.397	628.653
Pendientes	57.688	26.696	21.668	20.657	20.657
Para trámites de BEPS					
Recibidas	477.745	6.348	5.715	5.907	495.715
Resueltas	476.257	6.348	5.718	5.909	494.232
Pendientes	1.488	1.488	1.485	1.483	1.483
Total recibidas acumuladas	1.086.971	1.111.684	1.126.732	1.145.025	1.145.025
Total resueltas acumuladas	1.027.795	1.083.500	1.103.579	1.122.885	1.122.885
% de avance	95%	97%	98%	98%	98%

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 31 de enero de 2016, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 649.310 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 628.653 para un cumplimiento del 97%. En el mes de enero del 2016 fueron recibidas 12.386, atendidas 13.397 y continúan en trámite 20.657. (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 encuentran 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 495.715 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 494.232, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.7%. Para el mes de enero de 2016, fueron recibidos 5.907 casos, resueltos 5.909, y queda un saldo por atender de 1.483 (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 octubre 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 31 de enero de 2016

	Acumulado a oct 2015	nov-15	dic-15	ene-16	Total
Trámites de CHL radicados					
Radicadas	671.258	9.458	7.415	11.199	699.330
Resueltas	640.153	2.060	5.024	8.137	655.374
Pendientes	31.105	38.503	40.894	43.956	43.956
PQRS					
Radicadas	64.571	1.758	1.330	1.245	68.904
Resueltas	62.385	454	1.551	1.767	66.157
Pendientes	2.186	3.490	3.269	2.747	2.747
Tutelas					
Radicadas	46.682	809	640	545	48.676
Resueltas	45.156	740	1.191	1.206	48.293
Pendientes	1.526	1.595	1.044	383	383
Correspondencia					
Radicadas	25.555	1.357	327	351	27.590
Resueltas	24.570	30	642	541	25.783
Pendientes	985	2.312	1.997	1.807	1.807
Total radicadas acumuladas	808.066	821.448	831.160	844.500	844.500
Total resueltas acumuladas	772.264	775.548	783.956	795.607	795.607
% de avance	96%	94%	94%	94%	94%

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 699.330 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 655.374, logrando un nivel de cumplimiento del 94%. Específicamente en el mes de enero del 2016 fueron radicados 11.199 trámites, se atendieron 8.137, y quedó un saldo por resolver de 43.956 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 febrero 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 31 de enero de 2016

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	10.355
2 meses	6.252
3 meses	7.353
4 meses	7.720
5 meses	6.498
6 meses	2.796
7 meses	2.480
8 meses	288
9 meses	127
10 meses	55
11 meses	11
12 meses	10
13 meses	8
14 meses	2
16 meses	1
Total	43.956

2. Corrección mensual de historias laborales relacionas al trámite de PQRS

Durante toda la operación se ha recibido un total de 68.904 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral y se han resultado 66.157, alcanzando un nivel de respuesta del 96%. Para enero se recibieron 1.245 solicitudes, fueron resueltas 1.767 y se encuentran en trámite 2.747 (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

3. Corrección mensual de historias laborales relacionas al trámite de Tutelas

Desde el inicio de las operaciones se han radicado 48.676 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 48.293 logrando un nivel de cumplimiento del 99%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de enero se recibieron 545 solicitudes y se gestionaron 1.206, quedando 383 casos por resolver (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

En lo corrido de la operación se han radicado 27.590 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 25.783, alcanzando un cumplimiento del 93%. En el mes de diciembre se recibieron 351 casos, se solucionaron 541 solicitudes y queda un saldo de 1.807 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 hasta 31 de diciembre de 2016, se han radicado 5.448 reiteraciones hasta el 31 de diciembre de 2015³⁷, es decir el 4.38% 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.

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

Mes	Cantidad
Acumulado a ago-15	3.599
oct-15	24
nov-15	401
dic-15	1.424
Total	5.448

³⁷ 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 30 de noviembre de 2015 sobre lo atendido hasta el 31 de octubre 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.

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 para diciembre de 2015 en el IP30³⁸, en el marco del proyecto de fortalecimiento de los servicios de tecnología, se realizó en enero la implementación de la infraestructura de canales de comunicación, red local (LAN – Local Access Network), telefonía, equipos de trabajo e impresión que apoyaron el traslado de las sedes las sedes de Villavicencio y Neiva.

Por otra parte, en enero de 2016 las capacidades de procesamiento de los centros de datos no presentaron variación y la infraestructura tecnológica se mantuvo disponible de forma estable atendiendo los requerimientos de los diferentes procesos de la entidad.

3.2. Infraestructura física

A la fecha no se evidencian cambios en la infraestructura física con respecto a la información presentada en enero de 2016 en el IP30³⁹.

3.3. Recurso humano

Desde el IP15⁴⁰, 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 Administradora⁴¹ 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 enero de 2016 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

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

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	481	19	96%
Auto 110 de 2013-Agosto 2013	320	304	16	95%

³⁸ Ver IP30, Sección 3.1, Página 53.

³⁹ Ver IP30, Sección 3.2, Página 53

⁴⁰ Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

⁴¹ Sesión de 14 de mayo de 2015.

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo- Octubre 2013	60	52	8	87%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	483	17	97%
Auto 259 de 2014*	150	145	5	97%
Atención de 12 trámites de mayor impacto frente a los requerimientos de la HCC	420	400	20	95%
Total General	1.950	1.865	85	96%

Fecha corte: 31 de Enero de 2016

De los 1.950 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.865, presentando un nivel de contratación de 96%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión autorizados para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013, este presenta el 95% de contratación, esto es, 304 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 483 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 145 cargos, lo cual representa un nivel de contratación de 97%.

En cuanto al nuevo requerimiento de 420⁴² 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 enero de 2016 el avance en la contratación es de 95%, lo que significa 400 trabajadores en misión contratados.

El cuadro 2 presenta el estado de la contratación en enero 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)

⁴² 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 - Enero 2016

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	998	956	42	96%
Gerencia Nacional de Nómina	111	108	3	97%
Gerencia Nacional de Operaciones	218	211	7	97%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	310	299	11	96%
Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	33	33	0	100%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	22	22	0	100%
Total General	1.692	1.629	63	96%

Fecha corte: 31 de Enero 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 96%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante enero de 2016 se presentaron, generando el estado de provisión y vacantes para las áreas en el mes de estudio.

En el IP28⁴³ 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 Reconocimiento⁴⁴. Durante enero de 2016, de acuerdo con las necesidades presentadas en las dependencias de apoyo, se redistribuyeron 5 cargos: 4 para la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, y 1 para la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano; disminuyéndose a 998 cupos, los asignados para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia de Reconocimiento.

⁴³ Ver IP28, Sección 3.3, página 50

⁴⁴ 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.

En lo que refiere a los cupos asignados a la Gerencia Nacional de Operaciones, 221 reportados en el IP30⁴⁵, disminuyen en el mes de estudio a 218 ya que se asignan 3 cupos de trabajadores en misión a la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano.

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 nivel de 96% de contratación correspondiente a 956 trabajadores provistos. De esta forma, existen 42 vacantes que se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales, y se planea su contratación durante febrero de 2016.
- La Gerencia Nacional de Nómina para este mes presenta el 97% de contratación que corresponde a 108 cargos provistos de trabajadores en misión, y cuenta con 3 vacantes para proveer que se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales, y se planea su contratación durante febrero de 2016.
- La Gerencia Nacional de Operaciones llega al 97% de contratación que corresponde a 211 cargos provistos de trabajadores en misión en noviembre, y 7 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 febrero de 2016.
- La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 96% de contratación que corresponde a 299 cargos provistos de trabajadores en misión en noviembre, y 11 vacantes para proveer, las cuales están 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.
- Finalmente, la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo y la Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentan el 100% de contratación que corresponde a 33 y 22 cargos provistos de trabajadores en misión a enero 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 enero de 2016:

⁴⁵ Ver IP30, Sección 3.3, página 55

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 en 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. Lo anterior explica que como resultado del trabajo de la Empresa de Servicios Temporales en enero de 2016, se hayan contratado 1 trabajador en misión para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento y 5 (del Back up de Semillero), para la Gerencia Nacional de Operaciones. Sin embargo, este resultado (1 trabajador contratado directamente por la temporal) implicó la evaluación de 133 hojas de vida para las diferentes áreas con cumplimiento de metas.

De las 132 hojas de vida restantes (gestionadas directamente por la E.S.T), 74 candidatos quedaron pendientes de finalizar proceso de contratación, 6 quedaron pendientes de retroalimentación de parte de las áreas luego de surtir las entrevistas, 4 no superaron las entrevistas realizadas por Colpensiones y 48 están pendientes por programar las entrevistas por parte de las áreas de la empresa.

A través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A⁴⁶ 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 enero de 2016 se adelantaron las acciones que se enuncian a continuación.

⁴⁶ El 1 de abril se inició el Contrato No. 042 de 2015 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 incremento en la prestación del servicio, atender 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”

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

Durante enero se llevó a cabo la contratación de 5 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)

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)	No. Profesionales Formados	No. 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	44
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	66
Total	--	271	110

Fecha corte: 31 de Enero de 2016

De los 271 profesionales 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, 110 se contrataron, 80 no superan proceso de selección, 19 son back up para cubrir vacantes que se generen y 49 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)	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
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	44	Ger. Nal. Operaciones: 35 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	66	Ger. Nal. Operaciones: 49 Ger. Nal. Aportes y Recaudo: 17

Fecha corte: 31 de Enero 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 528. 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, 85 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 – Enero 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	33	50
Trabajadores en Misión	402	389
Total General	435	439
% Total	50%	50%

Fecha corte: 31 de Enero 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 50%, y los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el otro 50% 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 enero 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 enero 2016

Dependencia	Trabajadores oficiales capacitados	Trabajadores en misión capacitados
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	4	1
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	16	1
Gerencia Nacional de Nómina	2	0
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	1	0
Gerencia Nacional de Operaciones	10	1
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	6	0
Total	39	3

Fecha corte: 31 de Enero 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 y de un Curso Excel Intermedio que se viene adelantando en la Empresa.

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

En enero de 2016 la línea manual de decisión y los grupos paralelos de apoyo de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento, estuvo integrada por 608 analistas, 130 revisores y 26 coordinadores, incluidos los grupos de apoyo, control, calidad, auditoría, seguimiento, medicina laboral y PQRS.

1. Movimiento de grupos internos de trabajo

Como se mencionó en el IP30⁴⁷, desde diciembre del año inmediatamente anterior se está trabajando en la planeación para el intercambio de jornada de los grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión de prestaciones económicas para oxigenar el personal que durante 2015 estaba en jornada de 2:00 a 10:00 pm.

Conforme lo anterior, en enero de 2016 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones rotó dos grupos de línea manual de decisión de prestaciones económicas correspondientes a 250 personas aproximadamente entre analistas, revisores, coordinadores y equipo de apoyo administrativo que durante el año 2015 estaban en jornada nocturna.

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

En enero de 2016 no se presentaron novedades en relación al ingreso de personal. Sin embargo, teniendo en cuenta necesidades identificadas, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones solicitó a la Vicepresidencia de Talento Humano la vinculación por intermedio de la empresa de servicios temporales de personal del área médica, (1 Médico y 2 enfermeros) con experiencia en actividades propias del área de medicina laboral; de la misma manera se solicitó la vinculación de personal de apoyo administrativo y una persona para temas de riesgo operativo.

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

Estado contratación	Trabajadores	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
En proceso de convocatoria y selección (1 Médico, 2 enfermeros)	3	Pendiente	Medicina Laboral
En proceso de convocatoria y selección	1	Pendiente	Medicina Laboral

⁴⁷ Ver IP30, sección 3.3.4, página 61.

Estado contratación	Trabajadores	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
1 Analista II Jurídico (Estudiante de derecho)			
Experto en riesgo operativo	1	Pendiente	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones
Total	5⁴⁸		

3. Semillero del Régimen de Prima Media con Prestación definida

En enero de 2016, no se presentaron novedades de vinculación a la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones mediante el Semillero de Régimen de Prima Media con Prestación Definida.

4. Ausentismo laboral

En cuanto al ausentismo laboral de la línea manual de decisión, para enero de 2016 se reporta el retiro definitivo de 10 analistas (8 de los cuales se dieron por baja producción de los analistas); adicionalmente, 263 novedades laborales como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, entre otros. Estas novedades corresponden a 142 analistas a lo largo del mes, situación que incide negativamente en la posibilidad de gestionar un aproximado de 3.400 casos, tomando como medida de producción 5 casos diarios por analista.

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

Como se mencionó en el IP30⁴⁹, en diciembre de 2015 y enero de 2016 la Vicepresidencia de Talento Humano desde el aplicativo en SAVIA⁵⁰ implementó una encuesta sobre varios aspectos relacionados con la línea de decisión de prestaciones económicas para los grupos de baja producción arrojando como resultado la siguiente información:

- En aspectos jurídicos el tema que más genera dificultad al momento de la sustanciación son las pensiones conmutadas (86.4%).
- En relación al aplicativo liquidador, el tema que más genera dificultad es la validación de la compatibilidad de las prestaciones con la nómina (58.3%).
- Con respecto al aplicativo Bizagi el tema que más genera dificultad es la interpretación de respuestas en trámites internos (51.8%).
- Finalmente, sobre la liquidación de pensiones el tema que más genera dificultad es la indexación de valores (65%).

⁴⁸ Estas vacantes se encuentran en proceso de convocatoria mediante la empresa de servicios temporales para prestar sus servicios en el área de Medicina Laboral de la Gerencia Nacional de Reconocimiento de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

⁴⁹ Ver IP30, sección 3.3.4, página 62.

⁵⁰ SAVIA: Sistema de apoyo virtual integral y de aprendizaje.

A partir de esta información se están organizando jornadas de capacitación para fortalecer a los analistas en estos temas.

Así mismo, las Gerencias de Reconocimiento, Defensa Judicial y Gestión de Talento Humano, se encuentran en etapa de programación de una jornada de capacitación que permita, a los analistas y revisores de los grupos encargados del cumplimiento a fallos ordinarios de la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, el manejo y entendimiento de un aplicativo que contribuye al mejoramiento en la decisión de este tipo de solicitudes.

Como resultado de estas novedades, la composición de los grupos de trabajo asociados a la línea de decisión para enero de 2016 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	10	10
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	47	13	2	62
Línea manual de decisión N° 3	Si- (Manual) DIA A DIA ESPECIAL	oxo69	Normal	15	3	2	20
Línea manual de decisión N° 4	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	2:00PM a 10:00PM	48	10	2	60
Línea manual de decisión N° 5	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	6:00AM a 2:00PM	49	10	4	63
Línea manual de decisión N° 6	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	2:00PM a 10:00PM	53	11	3	67
Línea manual de decisión N° 7	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	6:00AM a 2:00PM	41	10	4	55
Línea manual de decisión N° 8	Si- (Manual) DIA A DIA	oxo69	2:00PM a 10:00PM	44	9	2	55
Línea manual de decisión N° 9	Si- (Manual) TUTELAS Y DIA A DIA	oxo69	6:00AM a 2:00PM	54	12	2	68

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° 10	Si- (Manual) ENTES DE CONTROL Y DIA A DIA	oxo69	6:00AM a 2:00PM	46	9	4	59
Línea manual de decisión N° 11	Si- (Manual) DIA A DIA	oxo69	6:00AM a 2:00PM	51	8	2	61
Línea manual de decisión N° 12	Si- (Manual) DIA A DIA	oxo69	2:00PM a 10:00PM	46	11	1	58
Línea manual de decisión N° 13	Si- (Manual) DIA A DIA	oxo69	2:00PM a 10:00PM	64	12	2	78
Línea manual de decisión N° 14	Si- (Manual) DIA A DIA	oxo69	6:00AM a 2:00PM	65	12	2	79
Medicina laboral	N/A	oxo69	Normal	N/A	N/A	42	42
Seguimiento	N/A	oxo69	Normal	N/A	N/A	16	16
Calidad N° 1	Calidad GNR	oxo69	Todos los turnos	N/A	N/A	16	16
Calidad N° 2	Calidad VBP	oxo69	Todos los turnos	N/A	N/A	5	5
Auditoria N° 1	Auditoria línea de decisión manual	oxo69	Normal	N/A	N/A	13	13
Auditoria N° 2	Auditoria automático	oxo69	Todos los turnos	N/A	N/A	14	14
Auditoria N° 3	Apoyo Procuraduría	oxo69	Normal	N/A	N/A	26	26
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	12	4	8	24
PQR	N/A	oxo69	6:00AM a 2:00PM	N/A	N/A	29	29
SUB TOTAL				608	130	222	1.033

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones

En este apartado vienen siendo informados los avances alcanzados frente al proceso de Reorganización Institucional (Reestructuración) de Colpensiones a la H. Corte Constitucional; para ello se ha tomado como soporte las fases expuestas en el IP18⁵¹ sobre dicho proceso. Dado el

⁵¹ Ver IP18, sección 3.4, página 52.

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 informe⁵².

En enero de 2016 fue finalizado el modelamiento de los procesos contratados con el equipo externo de trabajo que ha venido apoyando el proceso de Reorganización Institucional desde diciembre de 2014. En ese contexto se adelantaron reuniones de trabajo al interior de Colpensiones para revisar los supuestos técnicos con los que fueron determinados los cargos de la propuesta de planta de personal de las diferentes áreas.

Por su parte, se adelanta actualmente el modelamiento de 16 procesos que conforman la propuesta de mapa de procesos, los cuales complementan y completan el modelamiento de los procesos de Colpensiones. En esa línea, con el propósito de atender el modelamiento de los procesos complementarios, realizar los ajustes requeridos y avanzar en la planificación efectiva de la implementación de la Reorganización de Colpensiones, se conformó un equipo de trabajo coordinado por la Presidencia, Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, y la Oficina Nacional de Procesos; cabe mencionar que el modelamiento de los procesos complementarios se viene realizando con la participación de los funcionarios de las áreas involucradas.

Específicamente frente a la implementación de la Reorganización, ha sido fijado un plan de trabajo que alberga etapas y proyectos clave que deben ser desarrollados para efectuar los cambios en la operación de Colpensiones, minimizando los posibles riesgos a los que haya lugar; los proyectos clave tiene responsables –líderes y colíderes- del nivel directivo bajo la óptica del trabajo en equipo.

Resulta importante, en este contexto, informar que, dado que el Comité Intersectorial de Pensiones y BEPS solicitó en diciembre de 2015 analizar la posibilidad de disminuir los costos de la planta de personal de BEPS, se están realizando las diferentes consideraciones técnicas para la inclusión de los ajustes dentro del Estudio Técnico actual que soporta todo el proceso de Reorganización Institucional.

De esta manera, se sigue desarrollando, con la participación activa de las diferentes áreas, el proceso de Reorganización Institucional de Colpensiones 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.

⁵² Esta sección viene siendo incluida desde el Informe Periódico No. 17.

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 enero 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 un proceso de transformación de la forma en la que ingresan y se atienden los casos, de modo que se profundice la revisión de cada uno de los documentos y las etapas procesales de las 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. En el apartado 4.5.1 se informa sobre los avances en este aspecto, 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. Corte⁵³.

- **Durante enero se mantuvo un nivel bajo de ingresos de tutelas a la entidad.** Durante el mes analizado en el presente IP ingresaron 1.486 casos nuevos, mientras que en el mes de diciembre ingresaron 2.058⁵⁴ casos. Si bien es claro que Colpensiones mantiene una tendencia a la baja en las tutelas, en todo caso es importante que se tenga en cuenta que tanto en diciembre como en enero se presentaron cierres por vacancia judicial. Adicionalmente, en enero se mantuvo una situación atípica de cierre de juzgados en algunas zonas del país por paro judicial.

- **Se mantiene un nivel alto en la atención mensual de tutelas.** En el mes de enero de 2016 se gestionaron un total de 21.247 documentos relacionados con la atención de las acciones de tutelas, los cuales permitieron la atención de fondo un total de 8.698 usuarios individuales (identificados por cédulas), manteniéndose la alta productividad de meses anteriores. De estos

⁵³ 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.

⁵⁴ Si bien originalmente en el IP30 se habían reportado 2.033 casos nuevos en diciembre, esta cifra ascendió a 2.058 casos debido a la identificación plena de algunos casos en los que no estaba la información completa del documento del demandante.

casos atendidos, 5.256 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. Los casos restantes 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 mantiene estable el nivel acumulado de atención de tutelas.** Con corte a 31 de enero de 2016 se cuenta con un histórico acumulado de 232.116 cédulas que han ingresado, de las cuales 225.854 han sido efectivamente atendidas con hecho superado, es decir, Colpensiones continúa avanzado y alcanza el 97% de atención en las acciones de tutela. Como se ha explicado, para efecto del total acumulado sólo se considerarán los 5.256 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 diciembre, que fue de 96%. Sin embargo, si se considera la atención de casos de fondo durante este período (enero), 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 enero se continuó avanzando significativamente en la reducción de tutelas pendientes. Gracias a las acciones adelantadas se pasó de 12.081 pendientes en noviembre, a 9.990 casos en diciembre y a 6.262 casos en enero. En estos últimos dos meses se ha logrado un avance de más del 50% respecto de los casos que se encontraban pendientes al 30 de noviembre 2015. 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.

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. (2.062 tutelas gestionadas pero pendientes por factores externos), si se restan estas al total de pendientes (6.262), se tendría que las tutelas

pendientes de gestión por parte de Colpensiones asciende a 4.200, 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 232.116, de las cuales se han atendido un total de 225.854, quedando un saldo pendiente de atención de 6.262, cuya gestión se informa en la sección 4.3. Es muy importante que se tenga en cuenta que en este cuadro no se incluyen 3.442 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 enero nuevamente se logró que la producción de hechos superados fuera superior a las tutelas que ingresaron. En efecto, en el período ingresaron 1.486 casos nuevos y se atendieron 5.356 cédulas nuevas, más 3.442 cédulas que habían sido atendidas en el pasado (en total 8.698 cédulas atendidas). Ahora bien, también se debe tener en cuenta que para lograr estos números fue necesario revisar de fondo 21.247 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 enero de 2016

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	36.549	16%	80.613	35%	114.954	50%	232.116
Atendidas	35.885	16%	78.922	35%	111.047	49%	225.854
Pendientes al corte	664	11%	1.691	27%	3.907	62%	6.262
% de cumplimiento (hecho superado)	98%		98%		97%		97%

El cuadro 2 (ver Capítulo 4.1- Cuadro 2) presenta el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de noviembre y diciembre de 2015 y enero 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. 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 31 de enero de 2016

Estado	Acumulado a Sep-13 (línea de base)	Acumulado a oct-15	nov-15	dic-15	ene-16	Total acumulado
Identificadas	96.222	225.394	3.178	2.058	1.486	232.116
Atendidas	18.786	211.217	5.158	4.223	5.256	225.854
Pendientes	77.436	14.177	12.197	10.032	6.262	6.262
% de avance	20%	94%				97%

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 1.486 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 508, quedando un saldo de 978. En cuanto a los sub trámites, se tiene que en sanciones se alcanzó un nivel de atención del 37%, en desacato el 39% y en tutela el 34%. Estos datos muestran que aunque hubo un ligero retroceso en materia de sanciones, el nivel de atención se mantuvo en niveles más o menos estables frente a meses anteriores. En todo caso es necesario mantener 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	nov-15	dic-15	ene-16
Sanción			
Identificadas	39	20	8
Atendidas	19	13	3
Pendientes	20	7	5
% de avance	49%	65%	37%
Desacato			
Identificadas	230	110	96
Atendidas	105	38	37
Pendientes	125	72	59
% de avance	46%	35%	39%

Instancia procesal	nov-15	dic-15	ene-16
Tutela			
Identificadas	2.875	1.903	1.382
Atendidas	901	573	468
Pendientes	1.974	1.330	914
% de avance	32%	31%	34%
Total			
Identificadas	3.144	2.033	1.486
Atendidas	1.025	624	508
Pendientes	2.119	1.409	978
% de avance en el mismo mes	33%	31%	34%

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 enero se alcanzó un acumulado de 114.338 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 notificados⁵⁵ y el 99.8% han sido incluidos en nómina.⁵⁶

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 enero registra igualmente un avance altamente representativo al pasar de 4.089⁵⁷ acciones de tutela que presentaban respuesta parcial con corte al 31 de diciembre de 2015 a 2.062 casos (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

⁵⁵ Ver Anexo 1. Resultado de los indicadores. Tabla 14. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos notificados.

⁵⁶ Ver Anexo 1. Resultado de los indicadores. Tabla 18. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.

⁵⁷ Ver IP30, sección 4.3, página 70.

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	ene-16
Con carta al juzgado según Auto 202	275
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	64
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	1.197
Defensa Judicial Con Trámite	526
Total general	2.062

4.4. Avance plan de acción

4.4.1. Gestión de personal

Durante enero no se presentaron novedades en la gestión de personal y la situación se mantiene en términos generales igual a la reportada en el IP27⁵⁸.

4.4.2. Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela

En enero 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.

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

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

- Se inició el plan para definir un manual de defensa judicial en materia de tutelas que se planea desarrollar durante el primer trimestre del año.
- Se desarrollaron los borradores de instrucciones para la atención de acciones de tutelas en varias materias; especialmente se logró alcanzar el manual de atención de respuestas parciales que se planea implementar para el mes de febrero.

⁵⁸ Ver IP27, página 67.

- Se avanzó en la consolidación de las instrucciones operativas impartidas a los abogados en el 2015 para consolidarlas en un solo documento que elimine contradicciones y aclare las reglas de trámite de casos.

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 enero se atendió un requerimiento pendiente 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 enero se realizaron las intervenciones de este tipo que habían sido programadas.⁵⁹ 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 1 caso y a adelantar la gestión en al menos 6 casos más.

⁵⁹ 1. Expediente: T- 50999349

Accionante: Rossvan Alfredo Leiva Villota actúa como agente oficioso de Mariana Isabel Villota

Tema: Pensión de sobrevivientes

2. Expediente: T-5191105

Accionante: Luis Eduardo Cruz Cubillos

Tema: Pensión de Vejez

3. Expediente: T-5271566

Accionante: Francy Youly Gallo Gutiérrez

Tema: Revisión de expediente-pensión especial de invalidez para víctimas de la violencia

4. Expediente: Acumulados T-5169150 y T-5176711

Accionante: Reinaldo David Cataño e Isaías Ortiz Ramírez

Tema: Pensión de Invalidez

5. Expediente: T-5173997

Accionante: Gloria Patricia Castaño Leyva

Tema: Pensión de Invalidez

6. Expediente: T-5159895

Accionante: Yolanda Rodríguez de Naranjo

Tema: Pensión de Sobrevivencia

7. Expediente: T-5206885

Accionante: Francei Rodríguez Ararat

Tema: Pensión de Invalidez

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 31 de enero 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		
Origen del fallo condenatorio		En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	Actos adm. proferidos	Pendientes que han sido gestionados	Pendientes por tramitar
11.220		15	11.205	11.098	92	15
Entregados por el ISS en L.		0,1%	99,9%	99%	0,8%	0,1%
8.642		0	8.642 *	8.505	118	19
Hallados por Colp. en expedientes ISS		0%	100%	98%	1,4%	0,2%
54.759		636	54.123	46.526	5.003	2.594
Fallados en contra de Colpensiones		1%	99%	86%	9,2%	4,8%
59.859		9.162	50.697	46.722	2.918	1.057
Entregados por ciudadanos a Colp.		15%	85%	92%	5,8%	2,1%
Total fallos condenatorios identificados		Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total Actos Adm. Proferidos	Total en proceso de proferir el Acto Ad.	Total en proceso de proferir el Acto Am. Pendiente de gestionar
134.480		9.813	124.667	112.851	8.131	3.685
		7%	93%	90,5%	6,5%	3%
				84%	6%	3%

*Fallos alistados y cumplidos con otro modelo de operación

**Porcentajes calculados sobre los actos administrativos proferidos. El corte reportado de ingreso a nómina corresponde al mes de septiembre de 2014.

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	
Origen del fallo condenatorio	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	En proceso de cumplimiento	Cumplido
14	0	14	11	3
Entregados por el ISS en L.				
0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS				
92	1	91	71	20
Fallados en contra de Colpensiones				
77	7	70	47	23
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
183	8	175	129	46

5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”

Con corte a 31 de enero de 2016 se han identificado un total de 134.663 fallos condenatorios, (resultado de sumar el total del Cuadro 1 y cuadro 2) lo cual representa un aumento de 1.883 sentencias frente a lo reportado en diciembre de 2015, que fue de 132.780. 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.

- En enero de 2016, el universo relacionado con las sentencias entregadas por el ISS en L. (sumados cuadros 1 y 2) se mantuvo toda vez que no se recibieron sentencias por parte del P.A.R ISS, así como tampoco se identificaron sentencias no competencia de Colpensiones. Así las cosas, el universo corresponde 11.234.
- Con relación al universo de sentencias halladas en expedientes ISS, en el mes enero se mantiene el número reportado en el mes de diciembre de 2015, esto es, 8.642 toda vez que en el mes objeto de reporte no hubo coincidencias con otros orígenes.

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 (CYZA), actividades de las cuales se presenta con corte al mes de enero de 2016 los siguientes avances:

- De los 628 procesos judiciales activos reportados en el IP30, 82 fueron cumplidas, 42 fueron entregadas a Reconocimiento y 9 corresponden a duplicidades con entregas

de otros orígenes. De tal forma que permanecen activos 495, 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 2.114 sentencias en consecución por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial que se indicaron en el IP30, se reporta la siguiente gestión: (i) 30 sentencias cumplidas, (ii) 81 sentencias entregadas a la GNR y (iii) 2 fallos no competencia de Colpensiones para un total de sentencias en consecución 2.001.
 - Finalmente, los 349 casos en “Clasificación CYZA” reportados en el IP30, la siguiente es la gestión con corte al IP31: (i) se encuentran cumplidas 7 sentencias, (ii) 7 se han entregado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Frente a los 335 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 diciembre de 2015 fue 52.438. No obstante, durante el mes objeto de reporte, y producto de la mejora continua en las bases de datos, se depuraron 61 casos de tal forma que el universo reportado en el IP anterior se redujo a 52.377. Ahora bien, en enero de 2016 ingresaron 2.474 sentencias, por lo tanto, el total de fallos condenatorios en contra de Colpensiones en diciembre asciende a 54.851 (sumados cuadros 1 y 2).
- Conforme a lo anunciado en el IP23⁶⁰, para el mes de enero el saldo de fallos en consecución de la base Litigob, asciende a 151 ya que se obtuvieron 12 fallos.
- (iv) Finalmente, frente a los fallos condenatorios informados por los ciudadanos (conocidos anteriormente como PQRS), se debe informar que, si bien en el IP30 se reportó que el universo correspondía a 60.466, durante enero se depuraron 1.465 casos, en consecuencia, el universo del mes de diciembre queda en 59.001. Igualmente, en enero de 2016 ingresaron 935 para un total de 59.936 sentencias (sumados cuadros 1 y 2).

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

El total de fallos condenatorios con corte a 31 de enero de 2016 (sumados cuadros 1 y 2) son 134.663 de los cuales se han alistado 124.842, correspondiendo estos últimos a:

- i) 124.667 a prestaciones pensionales (Ver Capítulo 5.1. - Cuadro 1), lo que equivale al 93% del alistamiento. A este valor se llega teniendo en cuenta que de los 121.714 reportados como alistados a la GNR en el IP30, se depuraron 43 casos en enero, ello, por corresponder a fallos absolutorios y por ser competencia de otra área. Es así como el total de sentencias alistadas a la GNR para el IP30 es realmente de 121.671. Ahora bien, durante enero se entregaron 2.996 sentencias para un total acumulado de las 124.667.

⁶⁰Ver 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).

- ii) 175 a otras pretensiones, lo que corresponde al 96% en el avance del alistamiento, 20 de los cuales fueron entregados el mes de enero (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 seguridad⁶¹, y luego de analizar cada una de estas partes, se presentarán 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 IP20⁶².

- (i) Frente al proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos en las oficinas de Colpensiones, se presenta un aumento del 85% frente al reportado en diciembre de 2015 (83%), debido a las depuraciones de las bases de datos que llevaron a encontrar coincidencias con otros orígenes.
- (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 31 de enero, se encuentran alistadas para cumplimiento 8.642 sentencias, correspondiendo a un 100% de avance.

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 tenemos que para el mes de enero se mantiene la gestión en un 99,9%.
- (i) Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones, en el mes de enero 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 Constitucional⁶³, la Administradora llevó a cabo el seguimiento y las acciones que se presentan a continuación:

⁶¹ 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.

⁶² Ver IP20, sección 5.3, páginas 72 - 75.

⁶³ Ver IP20, sección 5.3, páginas 72 - 75.

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.	Componente externo	Acercamiento con la Rama Judicial y Organismos de Control.	<ul style="list-style-type: none"> 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, nos encontramos en la definición del cronograma y los temas a tratar.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> Durante enero de acuerdo con el avance de los planes operativos las regionales lograron la consecución de 2.474 sentencias nuevas.
Sentencias orales cuyo CD es inaudible.	Componente interno	Implementación del proceso de identificación de los audios inaudibles.	<ul style="list-style-type: none"> Para enero se identificó un acumulado de 1.167 CDs inaudibles, de estos se logró la consecución de 377, los cuales ya se encuentran en proceso de transcripción.
	Componente externo	Gestión por parte de las regionales ante los despachos judiciales para consecución y verificación del audio.	<ul style="list-style-type: none"> Tal y como se informó en el anterior ítem, debido a las gestiones de las regionales, se logró la consecución de 377 CDs; se continua con la búsqueda por parte de las regionales de los 790 restantes.
Transcripción de sentencias por fallos abstractos.	Componente interno	Identificación de los extractos que no contienen la parte resolutive de manera concreta.	<ul style="list-style-type: none"> La Administradora durante el mes de enero identificó 164 sentencias cuyos extractos no contienen la parte resolutive en concreto, por lo que se enviaron a transcripción 57, los restantes (107) están en consecución del CD que contiene la parte motiva para su correspondiente transcripción.
Procesos ejecutivos cuyo mandamiento no coincide con la sentencia ordinaria.	Componente interno	Continuación de las capacitaciones a los abogados externos a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"> En enero no se llevaron a cabo capacitaciones a los abogados externos, pero se reanudarán a partir del mes de febrero de 2016.
Extensión de los tiempos judiciales para atender las solicitudes de desarchivo de los fallos judiciales.	Componente externo	Acercamiento con la Rama Judicial y Organismos de Control.	<ul style="list-style-type: none"> 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, nos encontramos en la definición del cronograma y los temas a tratar.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> El mes enero se presentó el informe de seguimiento por cada una de las regionales a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial de manera virtual y se analizaron las gestiones realizadas por cada una de ellas.

5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”

Es necesario aclarar que si bien en el IP30 se indicó que Colpensiones con corte al 31 de diciembre de 2015 había dado cumplimiento a 109.787 sentencias provenientes de procesos judiciales, del proceso de revisión integral que adelantó la entidad en el mes de enero fue posible establecer que 3 casos incluidos dentro de las sentencias cumplidas, correspondían a fallos absolutorios, razón por la cual se reclasificaron en debida forma fueron descontados del acumulado general por parte del Área de Jurídica para un total de 109.784.

Con corte 31 de enero de 2016, Colpensiones ha proferido un acumulado de 112.851 actos administrativos para dar cumplimiento a lo ordenado en las sentencias judiciales. Durante el mes de enero alcanzó el cumplimiento de 3.067 nuevas sentencias, que se suman a las 109.784 ya cumplidas al 31 de enero de 2016.

Así mismo, se informa a la H. Corte Constitucional que durante el mes de enero se adelantó la revisión del cumplimiento integral en los aspectos relacionados con la prestación pensional de 5.189 actos administrativos que dan cumplimiento de sentencias, como se explica en el punto 5.4.2 y se dio cumplimiento integral a 341 sentencias en las que se inició un proceso ejecutivo, como se detalla en el punto 5.4.3.

Lo anterior significa que, durante enero de 2016, los grupos de sentencias trabajaron un total de 9.493 casos de sentencias (3.067 sentencias cumplidas, 1.237 mandamientos de pago y 5.189 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 el mes de enero en el que dio cumplimiento a 3.067 sentencias más, progresando de manera constante. Se cuenta con un saldo de 11.816 sentencias pendientes de cumplimiento, de las cuales, para 8.131 (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 relativas a redistribución de personal de reconocimiento y se han aumentado los grupos de cumplimiento de las sentencias.

Por otra parte, durante enero la Gerencia de Defensa Judicial culminó la etapa de estudio de seguridad y/o de alistamiento e hizo entrega de 2.996 sentencias a la Gerencia de Reconocimiento.

Por tanto, si se toma el número de sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento a 31 de diciembre (11.927), se suman las entregadas durante enero de 2016 que corresponden a 2.996, se restan las cumplidas durante el mes de enero (3.067) y se restan las devueltas a jurídica por no competencia o niega pretensiones que corresponden a 40 fallos, arroja como saldo de sentencias pendientes de cumplimiento un total de 11.816.

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 IP30⁶⁴ se reportó que respecto de las 11.927 sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento, se habían gestionado y estudiado 8.149 casos sin que se hubiese podido proferir un acto administrativo.

Durante el mes de enero 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 31 de enero se disminuya este stock de 8.149 a 7.384 casos que habiendo sido gestionados continúan en espera de documentos jurídicos o del ciudadano.

A su vez, durante el mes de enero fueron gestionados 747 nuevos casos que no pudieron ser decididos de fondo debido a que no se contaba con la documentación necesaria.

Por lo tanto se tiene que para el mes de enero de 2016 si bien se disminuyó a 7.384 casos gestionados, a dicha cifra se debe sumar los 747 casos nuevos que se gestionaron pero no fueron decididos de fondo como se expuso anteriormente, así a 31 de enero se tiene un total de 8.131 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 3.143 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 3.935 casos es necesario un documento de carácter jurídico (transcripción de las sentencias, por ejemplo).
3. Se identificaron 1.053 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.

Así, como ya se ha dicho, si se toma el total de sentencias pendientes de cumplimiento a 31 de diciembre, se suman las entregadas en enero y se restan las cumplidas y devueltas al área jurídica en enero, se tiene que el universo de sentencias pendientes para cumplimiento es de 11.816 a cuyo total es necesario restarle las 8.131 gestionadas que no pueden ser cumplidas hasta tener la consecución de los documentos faltantes, y por tanto queda únicamente un saldo de 3.685 sentencias pendientes de estudio a las cuales es posible dar cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento.

⁶⁴ Ver IP29, sección 5.4.1, página 77.

Aunado a lo anterior, es importante tener en cuenta que del estudio de las 3.685 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.”⁶⁵

Ahora bien, como se informó en el IP25⁶⁶, a partir del 1º de agosto de 2015, se conformó un grupo integrado por 50 analistas, 10 revisores y 1 coordinador que tendría a cargo la revisión de los actos administrativos señalados en el párrafo anterior.

⁶⁵ Ver informe especial Auto 181 de 2015, página 37.

⁶⁶ Ver IP25, sección 5.4.2, página 80.

En desarrollo de este plan de acción, Colpensiones realizó durante el mes de enero la revisión del cumplimiento integral en materia prestacional de 5.189 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 19.271, y con corte a enero 31 queda un saldo de 755 sentencias pendientes de revisión y 108 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 el mes de enero se dio inicio a esta revisión integral y de los 9.343 casos, se gestionaron 8.029, quedando así un saldo de 1.314 pendientes de revisión.

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

De igual manera, como se informó en el IP25⁶⁷, a partir del informe correspondiente al mes de Julio se empezó a reportar el número de mandamientos de pago que han sido entregados por la Gerencia 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 31 de enero se ha dado cumplimiento a 11.004 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 28, quedando pendientes de cumplimiento un total de 4.043, de los cuales se han gestionado 3.067. De esta forma, de 15.047 mandamientos de pago Colpensiones ha dado cumplimiento al 73.1%, gestionado 20.4% y tiene pendiente de tramitar 6.5%.

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

1. 851 casos que tienen falta de documentos del asegurado o ciudadano.
2. 1.142 casos que tienen falta documentos jurídicos.
3. 1.074 casos que tienen falta documentos jurídicos y del ciudadano.

⁶⁷ Ver IP25, sección 5.4, páginas 80-81.

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 exceptiona 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 99.05% de los fallos condenatorios “entregados por ISS en L.” cuentan con acto administrativo, y un 99.85% 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 98.41% y de 99.66% para inclusiones en la nómina de pensionados de la entidad.
- c. Sobre los fallos en contra de Colpensiones se presenta un avance en el cumplimiento con relación al mes de diciembre del 85.96% y un 99.71% están incluidos en la nómina de pensionados de la entidad.
- d. Para los fallos entregados por los ciudadanos se informa un avance del 92.16% de cumplimiento y de 99.86% 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 124.667 sentencias, se ha proferido el acto administrativo para dar cumplimiento a 112.851 es decir al 90.52%. Y, si se analiza el avance desde las sentencias identificadas equivalentes a 134.480, 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
Enero de 2016**

Descripción	Cantidad
Procesos Ejecutivos	1.237
Requerimientos organismos de control	14
Grupo 1	1.016
Grupo 2	13
Grupo 3	9
Grupo 4	5.978
Auxilios Funerarios	22
Indemnizados	54
Otros (pendiente clasificación)	1.150
Total	9.493

En la cifra de sentencias cumplidas del mes de enero, esto es, 9.493 se incluyen:

- 3.067 sentencias ordinarias de las 11.927 que se encontraban pendientes con corte a 31 de diciembre de 2015.
- 5.189 casos que fueron procesados nuevamente, con el fin de garantizar el cumplimiento integral.
- El cumplimiento del mandamiento de pago en 1.237 procesos ejecutivos, de los cuales 894 corresponden a casos nuevos y los restantes 341 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 enero es de 3.067, es decir, a través de los grupos de cumplimiento de sentencia la Gerencia de Reconocimiento se atendieron 9.493 sentencias, pero de esos casos, 5.189 corresponde a sentencias que fueron cumplidas con anterioridad pero que se trabajaron nuevamente con el fin de verificar el cumplimiento integral y 1.237 sentencias que corresponden a procesos ejecutivos, de estos últimos 894 son casos nuevos y 341 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 109.787 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, con corte al 31 de diciembre de 2015, de estos actos administrativos al 31 de enero de 2016 se han notificado 104.087, lo que equivale a un 94,81% de notificación y se encuentran en proceso de notificación 5.700 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 11.074 (99.8%), de las halladas en los expedientes del ISS se han notificado 8.454 (99.4%), de las falladas en contra de Colpensiones se han notificado 40.211 (91%) y de las Entregadas por los ciudadanos a Colpensiones se han notificado 44.348 (96.4%).

Tal como se informó en el IP25⁶⁸, en esta parte del capítulo se reportan únicamente los actos administrativos proferidos a diciembre de 2015, teniendo en cuenta que los actos administrativos proferidos en enero 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.

Capítulo 5.4 – Cuadro 2. Sentencias cumplidas a diciembre 31 de 2015 que se encuentran notificadas

Origen del fallo condenatorio	Actos administrativos proferidos a Diciembre	Actos administrativos proferidos a diciembre y notificados a Enero	% Avance
Entregados por ISS en L.	11.093	11.074	99,8%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.501	8.454	99,4%
Fallados en contra de Colpensiones	44.190	40.211	91%
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	46.003	44.348	96.4%
Total	109.787	104.087	94.81%

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 IP25⁶⁹ 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 diciembre (mes caído) respecto de los ingresos registrados en la nómina hasta el mes materia del presente reporte (enero).

De esta forma, del total de actos administrativos proferidos con corte a 31 de diciembre de 2015, esto es 109.784, debieron ser incluidos en la nómina de pensionados 101.894 y efectivamente se encuentran incluidos hasta la nómina de enero de 2016 101.677, que corresponde al 99.79%.

Ahora bien, la diferencia entre las 101.894 y 101.677 esto es 217, tal como se informó en el IP26⁷⁰ 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

⁶⁸ Ver IP25, sección 5.4.7, página 83.

⁶⁹ Ver IP25, sección 5.4.7, página 84.

⁷⁰ Ver IP26, sección 5.4.7, página 80.

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 diciembre de 2015 con ingreso en nómina

Origen del fallo condenatorio	Actos adm. Proferidos a 31/diciembre/2015 que deberían ingresar a nómina	Actos adm. ingresados en nómina	Porcentaje actos adm. Ingresados en nómina
Entregados por ISS en L.	10.723	10.707	99,85%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.333	8.305	99,66%
Fallados en contra de Colpensiones	38.660	38.549	99,71%
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	44.178	44.116	99,86%
Total	101.894	101.677	99,79%

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 enero de 2016 Colpensiones recibió 30.619 PQRS, llegando a un total de 1.520.203 PQRS desde la entrada en operación. Estas solicitudes han sido radicadas por 1.071.377 ciudadanos. Dentro de este universo, 35.978 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 31 de enero de 2016

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
oct-15								
Cantidad de ciudadanos	983.989	3.292	478	63	14.771	1.002.593	0	1.002.593
Cantidad de radicados	1.378.567	4.202	615	102	16.151	1.399.637	33.818	1.433.455
nov-15								
Cantidad de ciudadanos	1.001.044	3.364	479	77	15.349	1.020.313	0	1.020.313
Cantidad de radicados	1.407.881	4.288	616	117	16.742	1.429.644	34.663	1.464.307
dic-15								
Cantidad de ciudadanos	1.015.400	3.309	453	26	14.935	1.034.123	0	1.034.123
Cantidad de radicados	1.433.187	4.212	585	35	16.325	1.454.344	35.240	1.489.584
ene-16								
Cantidad de ciudadanos	1.052.202	3.393	453	26	15.303	1.071.377	0	1.071.377
Cantidad de radicados	1.462.621	4.292	585	35	16.692	1.484.225	35.978	1.520.203

En consideración a lo expuesto en el cuadro anterior, cabe resaltar que Colpensiones ha resuelto el 98% de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 26.106 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 2013⁷¹, momento en el cual se da inicio al plan de evacuación, Colpensiones tenía por atender 79.682 PQRS, y luego de 24 meses esa repesa se ha reducido en un 67%, atendiendo de manera simultánea y con prioridad aquellas solicitudes que se presentan diariamente.

Ahora bien, 20.323 PQRS se han respondido de manera parcial⁷², 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 46.429⁷³, dato que ha disminuido considerablemente teniendo en cuenta que para el mes de 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 enero de 2016 Colpensiones recibió 30.619 nuevas solicitudes y logró atender 29.296, con lo cual a la fecha tiene por atender 26.106 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2).

Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁷⁴ Corte a 31 de enero de 2016

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado oct-15									
Recibidos	6003	1.226.222	1.084	187.101	5.522	1.454	1.427.386	9.119	1.436.505
Contestados	6029	1.220.207	1.102	178.308	4.992	1.461	1.412.099	8.943	1.421.042
nov-15									
Recibidos	87	27.500	6	3.180	60	20	30.853	0	30.853
Contestados	92	27.596	7	3.807	81	22	31.605	0	31.605
dic-15									
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
ene-16									

⁷¹ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138.

⁷² 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 IP4, página 132).

⁷³ 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).

⁷⁴ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de enero de 2016.

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Recibidos	55	27.294	13	3.167	72	18	30.619	0	30.619
Contestados	51	26.645	13	2.490	80	17	29.296	0	29.296
Pendientes	5	15.407	1	10.375	316	2	26.106	0	26.106
Pendientes con respuesta parcial									20.323

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 26.106 PQRS pendientes a 31 de enero de 2016, 19.414 se encuentran vencidas, 1.406 menos que en el mes de diciembre de 2015. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

Es importante señalar que del grupo de PQRS vencidas, 714 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, de las cuales 206 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales, y 353 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.

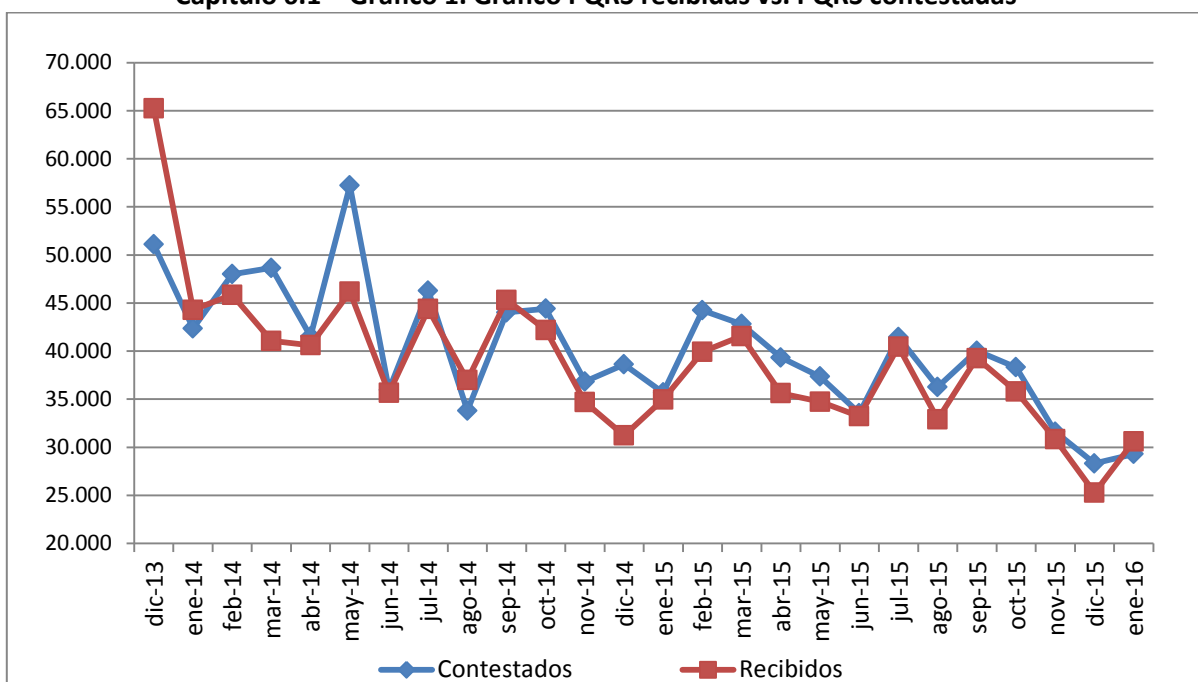
Capítulo 6.1 – Cuadro 3. PQRS radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	3.056
1 mes	3.420
2 meses	3.147
3 meses	2.109
4 meses	1.335
5 meses	1.051
6 meses	842
7 meses	693
8 meses	633
9 meses	525
10 meses	362
11 meses	434
12 meses	203
13 meses	238
14 meses	245
15 meses	215
16 meses	192

Trámites vencidos	PQRS*
>16 meses	714
Total	19.414

Es preciso resaltar que el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones durante el último año es de 35.023 y de PQRS contestadas es de 36.885, 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, en el mes de enero 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 mas no el promedio general. (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 31 de enero 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 31 de enero de 2016**

Áreas	Acumulado ene-16			Gestión noviembre de 2015		Gestión diciembre de 2015		Gestión Enero de 2016	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Beneficios y prestaciones									
Medicina laboral	13.209	10.273	2.936	644	295	601	327	626	502
Nómina	85.008	79.759	5.249	1.226	2.684	1.078	1.112	1.278	1.211
Reconocimiento	271.332	266.397	4.935	3.907	4.379	3.004	3.559	3.278	3.083
Total VP. Beneficios y Prestaciones	369.549	356.429	13.120	5.777	7.358	4.683	4.998	5.182	4.796
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	131.924	130.749	1.175	2.565	3.810	2.419	4.058	1.374	1.724
Doctrina	2.899	2.896	3	9	11	4	4	4	4
Secretaría General	75	75	0	0	0	0	0	0	1
Total VP. Jurídica	134.898	133.720	1.178	2.574	3.821	2.423	4.062	1.378	1.729
VP. Administrativa									
Gestión documental	83.024	82.238	786	3.074	3092	2.391	2.767	2.547	2.460
Total VP. Administrativa	83.024	82.238	786	3.074	3092	2.391	2.767	2.547	2.460
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	70.037	65.824	4.213	1.717	454	1.443	1.552	1.898	1.767
Total VP. Operaciones y Tecnología	70.037	65.824	4.213	1.717	454	1.443	1.552	1.898	1.767
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	28.683	28.657	26	30	47	26	29	51	28
Servicio al ciudadano	756.254	755.127	1.127	15.989	16.065	12.867	13.256	17.453	16.820
Red y canales alternos	732	701	31	16	4	9	18	19	13
Total VP. Servicio al Ciudadano	785.669	784.485	1.184	16.035	16.116	12.902	13.303	17.523	16.861
VP. Financiamiento									
Aportes y recaudo	61.955	56.817	5.138	1.391	385	1.169	1.388	1.751	1.532
Cobro	2.037	1.817	220	96	91	118	96	134	47
Ingresos y egresos	9.228	9.061	167	125	241	115	117	151	89
Total VP. Finanzas e Inversiones	73.220	67.695	5.525	1.612	717	1.402	1.601	2.036	1.668
VP. Comercial									
Gestión Comercial	3.043	3.004	39	35	36	26	31	41	10
Total VP. Comercial	3.043	3.004	39	35	36	26	31	41	10
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	21	20	1	0	0	0	0	1	0
Total VP. Planeación	21	20	1	0	0	0	0	1	0
Solicitudes No Clasificadas									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	742	682	60	29	11	10	13	13	5
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	742	682	60	29	11	10	13	13	5
Total	1.520.203	1.494.097	26.106	30.853	31.605	25.280	28.327	30.619	29.296

De acuerdo con lo anterior, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 13.120 PQRS pendientes por resolver, seguido de la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones con 5.525 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 IP6⁷⁵, 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 31 de enero de 2016, el total de pendientes ha disminuido a 13.120. A continuación se presentan los avances por áreas del plan de acción planteado en el IP5⁷⁶:

Gerencia de Medicina Laboral: En el IP5⁷⁷ 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 2014⁷⁸. Sin embargo, a enero de 2016 el total de pendientes llegó a 2.936. 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 IP5⁷⁹ 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 8.564⁸⁰, y a 31 de enero de 2016 la cifra de PQRS pendientes es de 5.249 lo que representa una reducción del 69%. 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.

⁷⁵ Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁷⁶ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

⁷⁷ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁸ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

⁷⁹ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁸⁰ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

Gerencia de Reconocimiento: En el IP5⁸¹ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013. Para el mes de enero de 2016 el acumulado de pendientes es de 4.935 lo que representa un avance del 50%. Vale decir que se está en proceso de diseño de un modelo de producción para garantizar la atención de las PQRS con oportunidad.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: La Gerencia cuenta con 1.175 PQRS abiertas, que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, con lo cual el avance del área al corte del 31 de enero de 2016 es del 94%. El plan de acción para la evacuación de dichas solicitudes está definido en el capítulo 5 de este informe.

Gerencia de Doctrina: Actualmente tiene 3 solicitudes pendientes de respuesta, la cuales están siendo tramitadas para el correspondiente cierre durante el mes de febrero de 2016.

iii. Vicepresidencia Administrativa

Gerencia de Gestión Documental: La estrategia de evacuación aplicada por esta área permitió disminuir la represa 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 31 de enero de 2016 cuenta con 786 PQRS pendientes, lo que representa un avance del 93%.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: En el IP5⁸² 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 31 de enero de 2016 la Gerencia tiene 4.213 PQRS, de las cuales 1.585 están vencidas.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 1.184 PQRS abiertas al 31 de enero de 2016. En esta dependencia se ve un avance en la reducción de pendientes del 76% teniendo en cuenta que en el mes de noviembre de 2013 se encontraban por responder 4.856 PQRS⁸³.

Gerencia de Atención al Afiliado: A 31 de enero de 2016 esta Gerencia tiene 26 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales se encuentran dentro de los términos legales 24. 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 99.9%.

⁸¹ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁸² Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134

⁸³ Ídem.

Gerencia de Servicio al Ciudadano: En el IP5⁸⁴ 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 31 de enero de 2016, la cifra de PQRS pendientes es de 1.127.

Gerencia de red y canales alternos: Actualmente tiene 31 solicitudes pendientes de respuesta, las cuales serán respondidas durante el mes de febrero de 2016.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre⁸⁵ de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; y al corte del 31 de enero de 2016 tiene 5.525 PQRS pendientes de respuesta, lo anterior dado que el volumen de solicitudes superan la capacidad operativa del área.

Gerencia de Aportes y Recaudo: Al corte de 31 de enero de 2016 se reportan 5.138 solicitudes pendientes de respuesta. En el mes de enero la Gerencia continuó con el nivel de producción habitual con lo cual obtuvo un resultado de 1.532 PQRS gestionadas. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

Gerencia de Cobro: Actualmente tiene 220 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales están vencidas 128, las cuales serán gestionadas durante el mes de febrero de 2016.

Gerencia de Ingresos y Egresos: Esta Gerencia tiene 167 PQRS pendientes de respuesta al corte del 31 de enero de 2016. Es preciso anotar que 52 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)

⁸⁴ Ídem.

⁸⁵ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134

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

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en febrero 2016
Medicina Laboral	2.936	Casos Individuales	2	10	20	400
Nomina	5.249	Funcionarios	5	18	90	1800
Reconocimiento	4.935	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	8	20	160	3.200
Defensa Judicial	1.175	PQRS Individual	5	35	175	3.500
Gestión Documental	786	PQRS Individual	4	25	100	2.000
Operaciones	4.213	PQRS Individual	10	12	120	2.400
Servicio al Ciudadano	1.127	PQRS Individual	4	16	64	1.280
Aportes y Recaudo	5.138	PQRS Individual	8	10	80	1.600
Ingresos y Egresos	167	PQRS Individual	1	10	10	200

2. Estrategias Estructurales

A continuación se presentan los avances de las estrategias estructurales planteadas en el IP5 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 31 de enero 2016 registra 2.459.252 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 oct-15	3.363.163	2.167.015
nov-15	134.822	105.368
dic-15	90.321	71.136

Mes	HL consultadas	HL consultadas únicas
ene-16	149.297	115.733
Total	3.737.603	2.459.252

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 IP5⁸⁶:

- 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 16/03/2015
Segundas pruebas técnicas y funcionales por cambios solicitados en sistema.	17/03/2015 hasta 30/02/2016

c. Acciones de calidad

Durante el mes de enero 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.

⁸⁶ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

Adicionalmente, se está efectuando el alistamiento de las bases de datos que serán tomadas para analizar las causas generadoras de las PQRS en la Entidad y la calidad emitida de las mismas, actividad que se desarrollará durante los meses de febrero y marzo de 2016 respectivamente. Lo anterior, con el fin de obtener resultados que faciliten la toma de acciones correctivas y preventivas tendientes al mejoramiento de la atención de las PQRS.

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 enero de 2016

Durante enero de 2016 fueron concedidas 2.635 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.392 afiliados o beneficiarios, de los cuales 1.425 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 967 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 31 de enero de 2016

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Oct-15	95.476	76.853	39.187	37.666
nov-15	2.691	2.513	1.509	1.004
dic-15	2.644	2.390	1.119	1.271
ene-16	2.635	2.392	1.425	967
Total general	103.446	84.148	43.240	40.908

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 31 de Enero del 2016 se han realizado 43.240 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 41.904 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de éstos se han notificado 41.884 y 20 se encuentran en proceso de notificación, teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de Enero (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2).

Con respecto a los 1.336 casos que aún no cuentan con dictamen aprobado, 1.110 tienen un proyecto de dictamen y los 226 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 enero fueron aprobados 330 dictámenes y quedaron pendientes de calificación 226 trámites que corresponden a: 184 citas efectivas de enero, 33 de diciembre, 7 de noviembre, 2 de octubre 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 enero se encuentran en proceso de auditoría 911 dictámenes que fueron radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.95 % se encuentran notificados a 30 de enero de 2016.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 2. Gestión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral
Corte a 31 de enero de 2016**

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Oct-15	2	27	39.158	39.158	100,00%
nov-15	7	26	1.476	1.476	100,00%
dic-15	33	146	940	940	100,00%
ene-16	184	911	330	310	93,94%
Total general	226	1.110	41.904	41.884	99,95%

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 IP6⁸⁷ 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 31 de enero del 2016 han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 9.234 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 12.061 calificaciones (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3).

**Capítulo 6.2– Cuadro 3. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez
Corte a 31 de enero de 2016**

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCl *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Oct/15	8.360	10.950
nov-15	288	230
dic-15	179	531
ene-16	407	350
Total	9.234	12.061

*Casos apelados ante las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez - JRCl: 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 JRCl, de los cuales 4.591 corresponden a Colpensiones.

6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

En relación a la gestión de incapacidades temporales, se informa que desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 147.636 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 24.319 afiliados, de las cuales se han procesado 134.560 para un nivel de cumplimiento del 91.14%.

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 31 de Enero del 2016 se han procesado un total de 134.560 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

⁸⁷Ver IP6, sección 6.3, página 142.

- i) Aprobadas (pagadas): 77.039 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago. De éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a treinta y cuatro mil ochocientos treinta y siete millones seiscientos cincuenta y cuatro mil cuatrocientos sesenta y ocho pesos (\$34.837.654.468).
- ii) Negadas: 57.626 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 31 de enero 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 Oct/15	19.422	29.229	124.220	71.778	50.772	122.550	1.670	98,66%
nov-15	1.679	1.989	8.271	2.193	2.821	5.014	3.257	60,62%
dic-15	1.756	2.091	8.714	2.064	2.953	5.017	3.697	57,57%
ene-16	1.462	1.719	6.431	899	1.080	1.979	4.452	30,77%
Totales	24.319	35.028	147.636	76.934	57.626	134.560	13.076	91,14%

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) que es cargado a su radicado, por consiguiente varía al alza también los certificados de incapacidades aprobadas y negadas.

b. Incapacidades para procesar

Con corte al 31 de enero del 2016, existen 13.076 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 2.404 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

- i) 685 incapacidades temporales que corresponden a 79 afiliados, han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección.
- ii) 8.566 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 1.383 afiliados, se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones.
- iii) 2.551 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 638 afiliados, se encuentran en revisión documental, pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud.

- iv) 1.274 certificados que corresponden a 304 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	685	79
Incapacidades en Auditoria; pendientes de revisión de auditoria Colpensiones	8.566	1.383
Incapacidades en revisión documental	2.551	638
Incapacidades pendientes por Seguimiento al Ciudadano	1.274	304
Total	13.076	2.404

Las devoluciones por observaciones de auditoría corresponde 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	340	30
En devolución al tercero - CRE	28	3
En devolución al tercero - HISTORIA LABORAL	44	9
En respuesta de devoluciones	273	37
Total	685	79

Por otro lado, de los 9.262 certificados de incapacidad temporal pendientes de procesar reportadas en el IP 30⁸⁸, 1.265 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación y 7.997 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) 5.471 certificados de incapacidad se encuentran en auditoría de Colpensiones con la documentación completa.
 - ii) 231 certificados de incapacidad se encuentran en devolución con observaciones de auditoría de Colpensiones.
 - iii) 908 certificados de incapacidad se encuentran en proceso de verificación de requisitos por parte de Asalud.
- 1.387 certificados de incapacidad se encuentran pendientes de procesar, en espera de que el afiliado aporte la documentación.

⁸⁸Ver IP27, sección 6.3, página 96.

6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

Respecto al pago efectivo de las mesadas pensionales es pertinente precisar que la Administradora Colombiana de Pensiones giró para el periodo de enero, que se cancela en febrero de 2016, un valor aproximado de \$1.7 billones correspondientes a 1.232.911 beneficiarios prestacionales del Régimen de Prima Media que se encuentran 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

En este ítem se han identificado un total de 2.823 casos, toda vez que a las 2.802 prestaciones reportadas en el IP30⁸⁹ se le adicionaron 21 registradas durante diciembre de 2015. De las referidas 2.823 prestaciones se han solucionado 2.736 casos, por lo que se encuentran por reprocesar 87 pensiones con esta incidencia.

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

En concordancia con lo expresado en los últimos informes presentados a la H. Corte, se reitera que las 388 prestaciones clasificadas dentro de este grupo fueron reprocesadas, y no existen trámites pendientes respecto a las mismas.

De acuerdo con lo anterior, el total de casos de los numerales 1 y 2 de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina ascienden a 3.211, de los cuales han sido solucionados 3.124 casos, quedando así 87 prestaciones por resolver. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

Frente a éste grupo de prestaciones, es menester señalar que los 690 casos relacionados en el IP30⁹⁰ se mantienen en las mismas condiciones, toda vez que para diciembre de 2015 no se registraron nuevas prestaciones con esta incidencia. Por otra parte, Colpensiones está trabajando en la solución de problemas tecnológicos presentados que impiden que la totalidad de estos casos hayan sido resueltos (existen 28 casos pendientes de reprocesar). (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

Las pensiones detalladas dentro de esta categorización suman un total de 678, teniendo en cuenta que a los 674 referenciados en el IP30⁹¹ le fueron adicionados 4 nuevos casos reconocidos para

⁸⁹Ver IP30, sección 6.3, página 101.

⁹⁰Ver IP30, sección 6.3, página 102.

⁹¹Ver IP30, sección 6.3, página 102.

diciembre de 2015. Del total han sido solucionados 669, por lo que se encuentran por reprocesar 9. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

Como ha sido enunciado en los informes precedentes, la inclusión en nómina de pensionados de los servidores públicos se encuentra sujeta a la acreditación de los documentos que permitan evidenciar el correspondiente retiro del servicio. En tal virtud, a la fecha han sido reconocidas un total de 10.478 prestaciones a personas que ostentan dicha calidad, ya que a las 10.464 citadas en el IP30⁹² les fueron adicionadas 14 concedidas en enero de 2016.

Teniendo presente lo anterior, se informa a la H. Corte que, de las 10.478 prestaciones reconocidas a servidores públicos, han sido presentadas las pruebas de retiro del servicio en 6.075 casos, lo cual permite inferir que en 4.403 de ellos aún no han sido allegadas las pruebas de retiro del cargo.

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

Los reconocimientos pensionales previamente clasificados, registrados como pendientes de ser ingresados en la nómina de pensionados reportan un total de 4.579, de los cuales han sido resueltos 4.455 casos, quedando un saldo de 124 que en la actualidad son materia de reproceso.

A continuación se refleja el resumen de las 4.579 prestaciones no incluidas en la base de datos de la nómina con corte a diciembre de 2015, de las cuales 2.630 corresponden a pensiones ingresadas, 1.825 a prestaciones negadas y 124 pendientes por reprocesar. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 1. Resumen casos no ingresados a la nómina
Diciembre de 2015**

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	3.211	2.010	1.114	87	70,12%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	678	428	241	9	14,81%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	690	192	470	28	15,07%
Total	4.579	2.630	1.825	124	100%

El cuadro 2 señala las cifras de los 4.579 casos pendientes de incluir en la nómina, con corte a diciembre de 2015, clasificados conforme al tipo de riesgo. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 2)

⁹²Idem.

Capítulo 6.3 – Cuadro 2. Resumen casos acumulados no ingresados a la nómina, clasificados por riesgo - Diciembre de 2015

Riesgo	No ingresadas a dic-15	Ingresadas y retiradas a dic-15	Orden de no pago a dic-15	Total	Participación en el total
Auxilios Funerarios	31	28	5	64	1,40%
Indemnización de invalidez	5			5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	91		8	99	2,16%
Indemnización vejez	644	580	38	1.262	27,56%
Interposición de Recursos	203			203	4,43%
Pensión de invalidez	99	4	13	116	2,53%
Pensión de sobrevivientes	563	12	50	625	13,65%
Pensión de vejez compartida	11			11	0,24%
Pensión de vejez tiempos privados	1.257	65	509	1.831	39,99%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	163		49	212	4,63%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,04%
Recurso Auxilio Funerario	5			5	0,11%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	16			16	0,35%
Recurso Indemnización de Invalidez	1			1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	14			14	0,31%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	1			1	0,02%
Recurso Pensión Invalidez	20			20	0,44%
Recurso Pensión sobrevivientes	22			22	0,48%
Recurso Sustitución Pensional	9			9	0,20%
Sustitución pensional	55		6	61	1,33%
Total general	3.211	690	678	4.579	100%

La información de las 4.455 prestaciones económicas atendidas (tanto ingresadas como no ingresadas), categorizadas de acuerdo al tipo de riesgo, se expone en el cuadro 3. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo
Diciembre de 2015**

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Auxilios Funerarios	13		2	2	17	0,38%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	54	0	3	34	91	2,04%
Indemnización vejez	451	147	21	638	1.257	28,22%
Interposición de Recursos	173	0	0	10	183	4,11%
Pensión de Invalidez	58	3	5	50	116	2,60%
Pensión de sobrevivientes	279	4	17	313	613	13,76%
Pensión de vejez compartida	4	0	0	1	5	0,11%
Pensión de vejez tiempos privados	738	38	355	697	1.828	41,03%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	126	0	23	60	209	4,69%
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				4	0,09%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	13	0	0	0	13	0,29%
Recurso Indemnización de Invalidez				1	1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	9	0	0	0	9	0,20%
Recurso Pensión Invalidez	16	0	0	2	18	0,40%
Recurso Pensión sobrevivientes	16	0	0	2	18	0,40%
Recurso Sustitución Pensional	8	0	0	0	8	0,18%
Sustitución Pensional	41	0	2	14	57	1,28%
Total	2.010	192	428	1.825	4.455	100%

El cuadro 4 relaciona las 124 prestaciones pendientes de ser atendidas, clasificadas por riesgo. (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	47	37,90%
Indemnización de Invalidez		0,00%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	8	6,45%
Indemnización vejez	5	4,03%
Interposición de Recursos	20	16,13%
Pensión de Invalidez		0,00%
Pensión de sobrevivientes	12	9,68%
Pensión de vejez compartida	6	4,84%
Pensión de vejez tiempos privados	3	2,42%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	3	2,42%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido		0,00%
Recurso Auxilio Funerario	1	0,81%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	3	2,42%
Recurso Indemnización de Invalidez		0,00%
Recurso Indemnización vejez	5	4,03%
Recurso Pensión de Vejez Compartida		0,00%
Recurso Pensión Invalidez	2	1,61%
Recurso Pensión sobrevivientes	4	3,23%
Recurso Sustitución Pensional	1	0,81%
Sustitución Pensional	4	3,23%
Total	124	100%

Aunado a lo anterior, el cuadro 5 registra la información de los casos pendientes por atender, con corte a diciembre del año anterior, organizados por meses de atraso y conforme al tipo de riesgo al cual corresponden. Dicha información es presentada en paneles, donde el Panel A especifica las solicitudes radicadas, el Panel B los recursos de reposición, el Panel C las pensiones ingresadas con orden de retiro y el Panel D las incluidas con orden de no pago. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 5)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 5. Resumen casos pendientes clasificados por mes de atraso
Diciembre de 2015**

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	6	4	2		12	23,53%
2 meses	2	3	1	1	7	13,73%
3 meses	2	1	3	15	21	41,18%
4 meses		2	6	2	10	19,61%
7 meses	1				1	1,96%
Total vencidos	11	10	12	18	51	100%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	1		5	3		9	25,00%
2 meses		3	7	2		12	33,33%
3 meses	1		2	2		5	13,89%
4 meses		1	5		1	7	19,44%
5 meses			1			1	2,78%
6 meses				1		1	2,78%
8 meses		1				1	2,78%
Total vencidos	2	5	20	8	1	36	100%

Panel C. Ingresadas con orden de retiro

Atraso	Sobreviviente	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
2 meses		1	1	3,57%
3 meses		6	6	21,43%
4 meses		6	6	21,43%
5 meses		12	12	42,86%
6 meses		1	1	3,57%
7 meses	1	1	2	7,14%
Total Vencidos	1	27	28	100%

Panel D. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	4
2 meses	1
3 meses	3
7 meses	1
Total vencidos	9

6.3.3. Actos administrativos proferidos en diciembre y su estado en la nómina de pensionados a 31 de enero⁹³

En relación con este ítem, es necesario precisar que con corte al mes de diciembre de 2015 se reporta un total de 10.762 actos administrativos concediendo una prestación, los cuales se detallan a continuación por tipo riesgo y por su estado en la nómina de pensionados a 31 de enero de 2016. (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 - Diciembre 2015

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Auxilios funerarios	317	317		2,95%
Indemnización invalidez	24	24		0,22%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	174	172	2	1,62%
Indemnización vejez	3.541	3.541		32,90%
Pensión de invalidez	917	917		8,52%
Pensión de sobrevivientes	490	486	4	4,55%
Pensión de vejez compartida	135	132	3	1,25%
Pensión de vejez convenios internacionales	1	1		0,01%
Pensión de vejez tiempos privados	713	713		6,63%
Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	258	257	1	2,40%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	9	9		0,08%
Pensión Familiar	20	20		0,19%
Pensión vejez alto riesgo	11	11		0,10%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	34	34		0,32%
Recurso Auxilio Funerario	146	146		1,36%
Recurso Indemnización de Invalidez	4	4		0,04%
Recurso Indemnización de vejez	165	163	2	1,53%
Recurso Indemnización sustitutiva	28	27	1	0,26%

⁹³ 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	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
sobrevivientes				
Recurso Pensión de Vejez	2.430	2.425	5	22,58%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	13	13		0,12%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	9	9		0,08%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	1	1		0,01%
Recurso Pensión Invalidez	287	286	1	2,67%
Recurso Pensión sobrevivientes	82	82		0,76%
Recurso Pensión Vejez Convenios Internacionales	1	1		0,01%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	11	11		0,10%
Recurso Sustitución Pensional	41	41		0,38%
Sustitución Pensional	896	894	2	8,33%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	4	4		0,04%
Total General	10.762	10.741	21	100%

6.3.4. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

El cuadro 7 expone las cifras de los beneficiarios de prestaciones económicas del Régimen de Prima Media, identificados como activos dentro la base de datos de la nómina de pensionados, a los cuales Colpensiones giró oportunamente los valores pertinentes durante los últimos tres periodos. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 7)

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

Período	Beneficiarios de pensión
nov-15	1.234.123
dic-15	1.243.327
ene-16	1.232.911

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 IP30⁹⁴ a los pensionados que ingresan nuevos a la nómina, previa información de afiliación correspondiente, junto con los pensionados que históricamente vienen 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).

⁹⁴ Ver IP30, sección 6.3.4, páginas 103, 104 y 105.

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 lo anterior, 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 del mes de enero de 2016, se evidencia el siguiente resultado:

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

Periodo	Total No. Registros ⁹⁵	Régimen Subsidiado	No Figuran
Enero 2016	1.248.717	10.353	10.872

⁹⁵ Corresponde a todos los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

De acuerdo con el cuadro anterior, para el periodo de salud de enero de 2016:

- 10.353 cédulas registran afiliación en el régimen subsidiado, de las cuales:
 - (i) 2.085 prestaciones presentan estado “suspendido” y “retirado”, 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 8.268 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 10.872 registros que no figuran en ningún régimen:
 - (i) 7.790 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 4248 de 2007.
 - (ii) Sobre los restantes 3.082 registros, hay 3.013 que se encuentran en estado “suspendido”, es necesario indicar que no es posible realizar ninguna gestión hasta tanto no se active la pensión y por último 69 registros que se encuentran en estado “retirado” por tanto no serán objeto de gestión.

6.4. Subsidio a la cotización

La gestión correspondiente al proceso de subsidio a la cotización fue culminada en diciembre de 2015⁹⁶, por esta razón a partir del siguiente informe periódico esta sección no se presentará.

6.5. Traslado de aportes de los afiliados

6.5.1. Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP)

Con el inicio de la operación de Colpensiones se identificó que para el cierre de año 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

⁹⁶ Ver IP30, sección 6.4.

mismas contaban con su historia laboral actualizada y 369.960 ciudadanos, a pesar de estar formalizado su 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 las AFP 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 31 de enero del año en curso, de 1.720.152 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 1.673.052 ciudadanos, que representa el 97.3% del total de la población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 47.100 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega
Corte a 31 de enero de 2016**

Administradora	nov-15	dic-15	ene-16
Old Mutual	471	597	592
Old Mutual Alternativo	2	4	4
Colfondos	10.172	7.299	8.334
Porvenir	14.963	17.591	18.026
Protección	17.276	15.732	20.144
Total	42.884	41.223	47.100

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 5.877 ciudadanos en comparación al saldo de diciembre de 2015, que cerraba en 41.223. Lo anterior obedece a que la cifra incluye los traslados aprobados en de enero, que ascendieron a 11.666 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 se entregó a través de Asofondos la relación de 1.843 ciudadanos y en noviembre de 235 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 1.839 de estos ciudadanos.

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, desde octubre de 2012 hasta el 31 de enero de 2016, Colpensiones ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 73.651 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 69.118 de los mismos, equivalente al 93,85%; quedando pendiente de procesar y/o cargar 4.533 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 888.392 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre o planillas de pago vigencia Colpensiones), correspondientes a 44.807.586 registros y/o ciclos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Historias laborales cargadas por AFP
Corte a 31 de enero de 2016**

Administradora	nov-15	dic-15	ene-16
Old Mutual	6.830	6.831	6.831
Old Mutual Alternativo	115	115	115
Colfondos	123.005	129.498	129.664
Porvenir	449.658	449.902	450.921
Protección	281.797	300.544	300.861
Total	861.405	886.890	888.392

6.5.2. Cargue aportes no vinculados⁹⁷

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.

⁹⁷ 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 Recaudó.

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 31 de enero de 2016, asciende a \$654.788 millones, representado en 702 archivos recibidos, 2.479.500 ciudadanos y 3.312.732 registros y/o rezagos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

Capítulo 6.5– Cuadro 4. No vinculados (acumulado)
Corte a 31 de enero de 2016

Detalle	nov-15	dic-15	ene-16
Número Afiliados	2.433.240	2.466.430	2.479.500
Número Rezagos	3.231.015	3.288.193	3.312.732
Número Archivos	676	690	702
Valor (Millones)	\$ 620.716	\$ 637.032	\$ 654.788

De los 702 archivos recibidos con corte a enero de 2016, Colpensiones ha gestionado el 99,28%, es decir, se ha hecho el cargue de 697, quedando en proceso 5 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 de enero 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 6.5 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (Acumulado) Corte a 31 de enero de 2016

Detalle	nov-15	dic-15	ene-16
Número de archivos cargados	669	681	697
Número registros procesados	3.223.191	3.282.740	3.307.279
Número registros exitosos	2.332.077	2.391.626	2.441.966
Valor archivo (millones)	\$ 618.908	\$ 635.013	\$ 636.636

6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir

A 31 de diciembre de 2015 Colpensiones contaba con 901 revocatorias pendientes por decidir, desagregadas en: (i) 559 que se encontraban en término y (ii) 342 vencidas.

Durante enero ingresaron 296 radicaciones de revocatorias, lo que arrojan un saldo de 1.197 casos pendientes; de éstos, 343 casos se decidieron con acto administrativo quedando pendientes 854: (i) 549 se encuentran en término y (ii) 305 vencidos.

Es importante aclarar que de las 854 revocatorias pendientes existen 14 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.

6.7. 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 31 de enero, han sido radicadas 1.143 solicitudes de prestaciones económicas marcadas como solicitudes prioritarias de atención de ciudadano con padecimiento de una enfermedad catastrófica, de las cuales: (i) 1.115 se encuentran decididas, (ii) 8 casos requieren un cumplimiento de sentencia judicial y se encuentran en proceso de validación, (iii) 1 solicitud requiere la radiación de un documento o prueba adicional necesaria para adoptar una decisión, y (iv) 29 casos se encuentran en proceso de decisión por parte de los analistas de reconocimiento.

Capítulo 6.7 - Cuadro 1. Estado de las solicitudes pensionales de personas que padecen enfermedades catastróficas

Estado	Casos
Decididos	1.105
Sentencias	8
Falta documentos	1
En proceso de decisión	29
Total	1.143

7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

En este se presenta los avances en cuanto al proceso de notificación con corte al 31 de enero 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 IP30⁹⁸, los cuales iniciaron su implementación durante el mes de enero de 2016.

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP30⁹⁹ Colpensiones reportó un total de 1.206.735 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y diciembre de 2015, de éstas 1.046.130 fueron notificaciones personales y 160.605 por aviso. Durante el mes de enero de 2016, se notificó un total de 22.395 actos administrativos, de los cuales 18.841 se dieron de manera personal y 3.554 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 enero de 2016.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 31 de enero de 2016, Colpensiones ha realizado un total de 1.229.130¹⁰⁰ notificaciones, de las cuales el 87% han sido personales y el 13% restante por aviso. A corte de 31 de enero de 2016, se tiene pendiente por notificar un total de 21.631 actos administrativos. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – corte a 31 de enero de 2016

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Oct-15	987.533	152.486	1.140.019
nov-15	29.134	3.390	32.524
dic-15	29.463	4.729	34.192
ene-16	18.841	3.554	22.395
Total	1.064.971	164.159	1.229.130
% Total	87%	13%	100%

En el IP30¹⁰¹ Colpensiones reportó que con corte al 31 de diciembre de 2015, se notificaron 922.067 actos administrativo de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Por su parte, a 31 de enero de 2016 se han notificado 944.462 actos administrativos correspondientes a dichas

⁹⁸ Ver IP30, página 117.

⁹⁹ Ver IP20, página 117.

¹⁰⁰ 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 diciembre de 2015. De igual manera en la totalidad de notificaciones (1.229.130), 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.

¹⁰¹ Ver IP29, página 120.

solicitudes, de los cuales 854.387 (90%) se realizaron de manera personal y 90.075 (10%) se notificaron por aviso.

Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Total de notificación Colpensiones - corte a 31 de enero de 2016

Mes	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso	Total notificados
Acumulado a Oct-15	776.949	78.402	855.351
nov-15	29.134	3.390	32.524
dic-15	29.463	4.729	34.192
ene-16	18.841	3.554	22.395
Total General	854.387	90.075	944.462
% Total	90%	10%	100%

Desde la entrada en operación se han proferido 1.251.690 actos administrativos, de los cuales se encuentran pendiente de notificación 21.631¹⁰² actos administrativos: 17.732 corresponden a solicitudes pensionales, 3.407 a recursos, y 492 a sentencias judiciales.

Es necesario mencionar que del total de los actos administrativos pendientes de notificación a 31 de enero de 2016, el 68% (14.630) se encuentran dentro del término para la notificación, y el 32% restante (7.001) que se encuentra fuera de término, se proferieron durante el mes de diciembre de 2015, por lo que no es procedente aún hacer la notificación por aviso. Colpensiones continúa realizando las respectivas citaciones a través del contact center y por correspondencia certificada a los 7.001 ciudadanos relacionados con los actos administrativos fuera de término, siendo preciso esperar el vencimiento del término para efectuar la notificación por aviso en los casos a que haya lugar. 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).

¹⁰² Cabe mencionar que los 19.937 actos administrativos son aptos para realizar el proceso de notificación y que por su parte existen 581 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.

Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 31 de enero de 2016

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término
En Término	11.893	2.419	318	14.630	
% total en términos	67%	71%	65%	68%	
2 meses	4.186	892	149	5.227	75%
3 meses	1.653	96	25	1.774	25%
Total fuera de términos	5.839	988	174	7.001	
% total Fuera de términos	33%	29%	35%	32%	
Total general	17.732	3.407	492	21.631	

Panel B. Solicitudes pensionales pendientes de notificar a 31 de enero de 2016

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término
En Término	2.534	198	974	3.841	4.346	11.893	
% total en términos	80%	58%	66%	59%	70%	67%	
2 meses	337	134	433	2.052	1.230	4.186	72%
3 meses	305	9	67	639	633	1.653	28%
Total fuera de términos	642	143	500	2.691	1.863	5.839	
% total Fuera de términos	20%	42%	34%	41%	30%	33%	
Total general	3.176	341	1.474	6.532	6.209	17.732	

Panel C. Recursos administrativos pendientes de notificar a 31 de enero de 2016

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término
En Término	243	118	227	1.463	368	2.419	
% total en términos	73%	66%	65%	70%	79%	71%	
2 meses	86	56	111	557	82	892	90%
3 meses	3	4	11	65	13	96	10%
Total fuera de términos	89	60	122	622	95	988	
% total Fuera de términos	27%	34%	35%	30%	21%	29%	
Total general	332	178	349	2.085	463	3.407	

Panel D. Cumplimiento de sentencias pendientes de notificar a 31 de enero de 2016

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de términos
En Término	8	87	223	318	
% total en términos	73%	61%	66%	65%	
2 meses	3	45	101	149	86%
3 meses		11	14	25	14%
Total fuera de términos	3	56	115	174	
% total Fuera de términos	27%	39%	34%	35%	
Total general	11	143	338	492	

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar con corte al 31 de enero de 2016, corresponden a vejez con 6.532, seguido por indemnización con 6.209 (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 2.085 actos administrativos, seguido por recursos sobre indemnizaciones 463 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 338 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 IP30¹⁰³ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia, como se señaló anteriormente (Numeral 7.1) que a 31 de enero de 2016 quedan pendientes por notificar 7.001 resoluciones proferidas en periodos anteriores a enero 2016, es decir fuera de término. De éstas, 5.840 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.

¹⁰³ Ver IP29, página 122.

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.

Así mismo, a partir del mes octubre de 2015 la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano inició auditorías al proceso de notificación que se realiza en los 74 PAC- Colpensiones a nivel nacional, de esta manera se han llevado a cabo 1.395 monitoreos aleatorios, con el fin de garantizar la calidad en el trámite y disminuir errores que afectan directamente al ciudadano.

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 enero de 2016 se contactaron 13.629 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 10.965 (80%), quedando 2.664 (20%) a la espera de que se acerquen a los PAC. Por otra parte, se enviaron 11.514 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	nov-15	dic-15	ene-16	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por contact center	23.730	16.963	13.629	54.322	60%
Citados por correspondencia	11.794	13.211	11.509	36.514	40%
Total	35.524	30.174	25.138	90.836	100%

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 enero de 2016 un total de 76.016 personas consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 7.246 consultaron la

existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 7.346 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 283.285 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	nov-15	dic-15	ene-16	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	87.806	69.827	76.016	233.649	82%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	12.473	7.838	7.246	27.557	10%
Consultas Citación a Notificación	8.511	6.222	7.346	22.079	8%
Total	108.790	83.887	90.608	283.285	100,0%

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 31 de enero de 2016, Colpensiones profirió 3.495 actos administrativos, de los cuales se han notificado 3.386 y quedan pendientes por notificar 109, 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 2.992 actos administrativos proferidos, de los cuales se han notificado 2.886, que representa el 96%; por su parte de los grupos 1 y 3 se han notificado el 100% de los actos administrativos; y del grupo 2 el 98%.

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 31 de enero de 2016

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 31 de enero 2016	Actos Administrativos Notificados a 31 de enero 2016	% de Notificación
Grupo 1			
Grupo 1 Salario 1 A 1,5	191	191	100%
Grupo 1 Mayor A 74	73	72	99%
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%
Subtotal Grupo 1	401	399	100%
Grupo 2			
Grupo 2 Salario De 1.6 a 3	31	31	100%
Grupo 2 Sobrevivientes	16	15	94%
Subtotal Grupo 2	47	46	98%
Grupo 3			
Grupo 3 Salario Más De 3	37	37	100%
Grupo 3 Sobrevivientes	18	18	100%
Subtotal Grupo 3	55	55	100%
Grupo 4			
Grupo 4 Corriente	2.945	2.839	96%
Indemnizados	31	31	100%
Auxilios Funerarios	16	16	100%
Subtotal Grupo 4	2.992	2.886	96%
Total	3.495	3.386	97%

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/o sentencias judiciales sea efectivo y oportuno. Es por esto que a corte del 31 de diciembre de 2015, se han proferido 109.787 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 31 de enero de 2016 se han notificado 104.087 actos administrativos

(94.8%). En proceso de notificación quedaron 5.700¹⁰⁴ ciudadanos (5,2%) 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 31 de enero de 2016

Actividad	nov-15	dic-15	ene-16
Actos Administrativos Notificados	93.971	99.703	104.087
Actos Administrativos proferidos (mes anterior)	98.429	104.190	109.787
Porcentaje	95,5%	95,7%	94,8%

En cuanto al trámite de notificación de actos administrativos objeto de tutelas, se han proferido 114.338 actos administrativos a 31 de enero de 2016, de los cuales se han notificado 101.947 (89,2%), y están pendiente de notificación 12.391 (10,8%), tal comportamiento se ha mantenido en el último trimestre.

Capítulo 7.4 – Cuadro 2. Notificación de actos administrativos tutelas – acumulado a 31 de enero de 2016

Actividad	nov-15	dic-15	ene-16
Actos Administrativos Notificados	100.137	101.536	101.947
Actos Administrativos proferidos	113.544	113.941	114.338
Porcentaje	88%	89,1%	89,2%

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 efecto, desde 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.

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.

¹⁰⁴ Es importante aclarar que en los 5.700 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, pendientes por notificar, están incluidos los 492 casos que cuentan con un radicado de reconocimiento asociado con el cumplimiento de una sentencia.

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 observa su comportamiento y la participación para cada uno de ellos en el mes de enero de 2016, y se compara frente al mes de diciembre del año 2015 (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1):

**Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos
Diciembre 2015 – enero 2016**

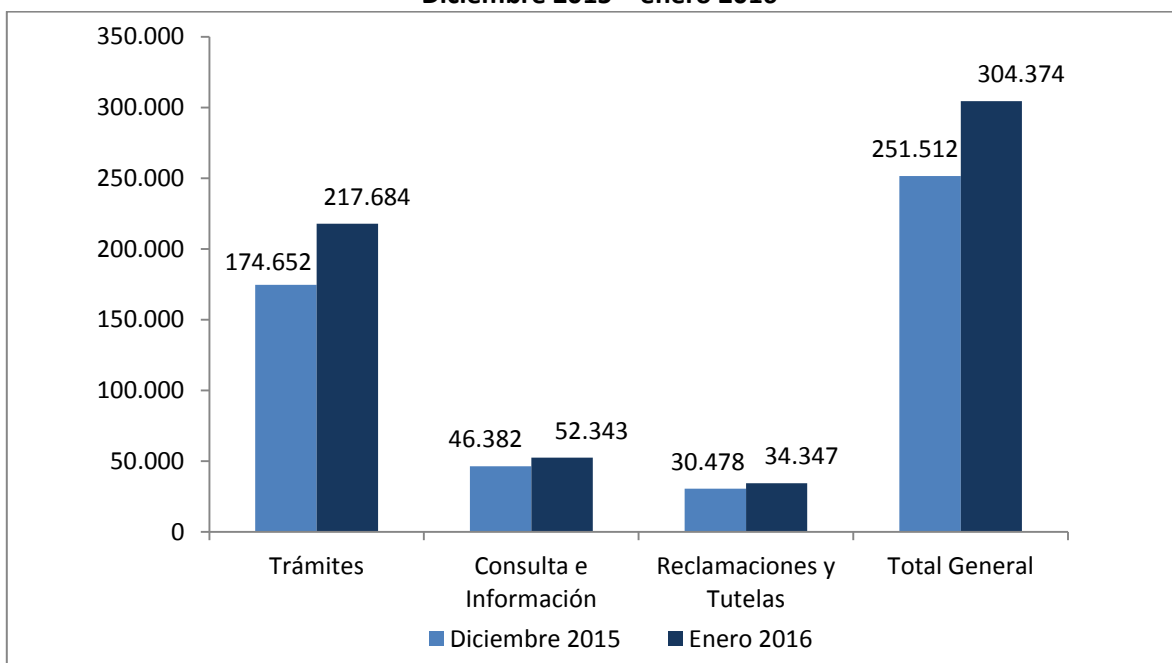
Tipo de Trámite	Diciembre 2015	Participación Diciembre	Enero 2016	Participación Enero
Consulta e Información	46.382	18%	52.343	17%
Nómina Pensionado	12.107		14.903	
Reconocimiento de pensión	34.275		37.440	
Trámites	174.652	69%	217.684	72%
Copia de Historia Laboral	36.820		64.011	
Certificado de Afiliación	17.627		29.197	
Certificados de Nómina	9.750		11.762	
Actualización de datos	14.737		21.078	
Afiliación	16.362		21.675	
Gestión de nómina pensionados	8.971		10.571	
Notificación	39.550		29.696	
Reconocimiento	22.522		21.016	
Otros	8.313		8.678	
Reclamaciones y Tutelas	30.478	12%	34.347	11%
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	23.612		28.440	
Tutelas y Demandas Judiciales	6.866		5.907	
Total General	251.512	100%	304.374	100%
Promedio diario de ingreso	11.977		16.020	

De acuerdo con las cifras reportadas en el Cuadro 1, se identifica un aumento del 21% en la cantidad de operaciones registradas en el mes de enero de 2016 con respecto al volumen del mes de diciembre de 2015, pasando de 251.512 operaciones recibidas a 304.374 en dicho periodo.

Al observar la cantidad de días hábiles del mes de enero con respecto al mes de diciembre, se nota que el promedio de operaciones registradas a diario se incrementó en un 34% entre un mes y otro, toda vez que en diciembre de 2015 se registró un promedio de 11.977 operaciones por día y en enero de 2016 el volumen fue de 16.020 operaciones, situación que puede estar asociada a las características de cada periodo respecto al comportamiento de los ciudadanos, periodos de vacaciones de fin de año y regreso a la normalidad de actividades a inicio de año.

Al observar el comportamiento por tipo de operación, de acuerdo a su segmentación, se identifica que para el mes de enero la mayor participación sigue concentrándose en la radicación de trámites con un 72% del total recibido, seguido de operaciones de consulta o información con un 17%, y, por último, reclamaciones y tutelas con un 11% (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos
Diciembre 2015 – enero 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

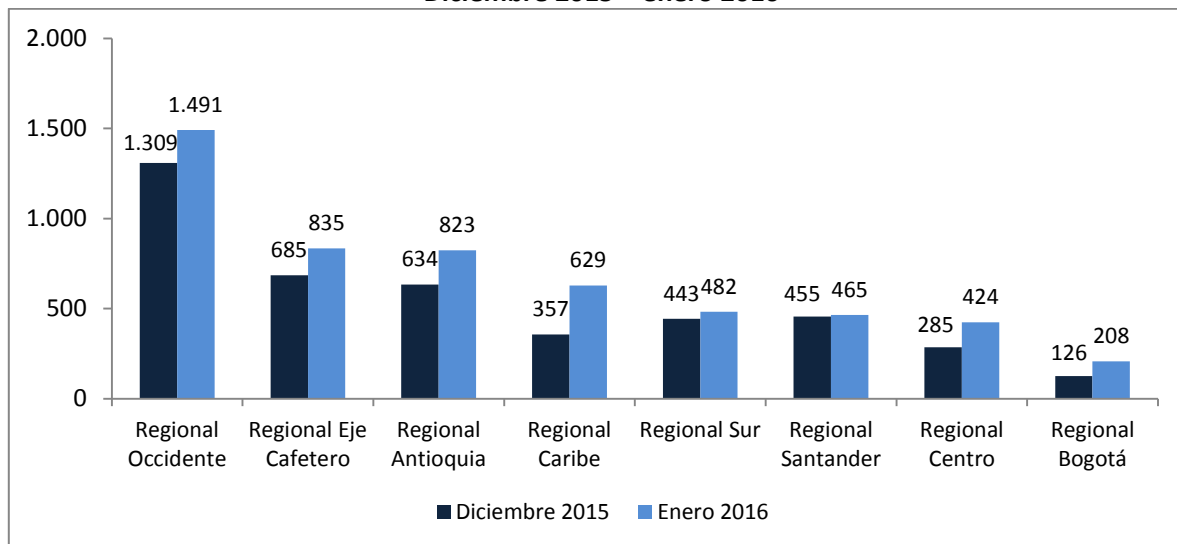
las regionales a nivel nacional, la participación de los grupos que conforman la población que requiere atención preferencial, así como los principales trámites y/o servicios que requieren.

Durante enero de 2016 se atendió un total de 5.357 ciudadanos, registrando un tiempo promedio de atención¹⁰⁵ de 12 minutos y 40 segundos, lo cual representa una disminución de 4 segundos con respecto al mes de diciembre de 2015 que registró 12 minutos y 44 segundos.

Se observa que la afluencia de población prioritaria para el mes de enero de 2016 presentó un aumento del 25% frente al mes de diciembre 2015, es decir que se recibieron 1.063 ciudadanos más, pasando de 4.294 a 5.357 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 diciembre de 2015 y enero de 2016. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Participación atención prioritaria por regional
Diciembre 2015 – enero 2016**



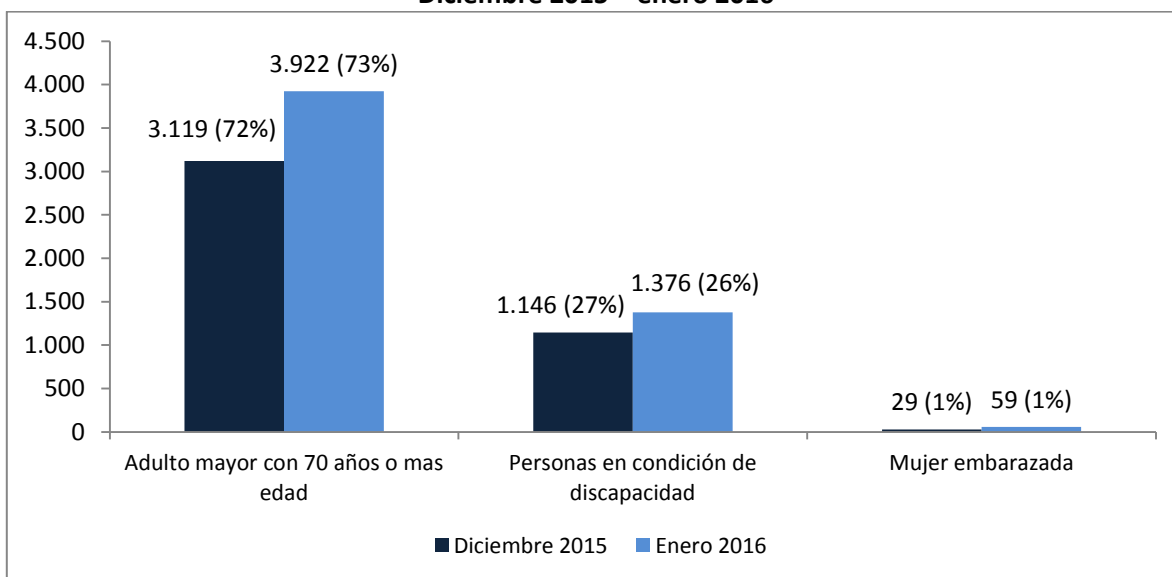
Teniendo en cuenta estos resultados, se puede observar que el mes de enero de 2016, la Regional Occidente continúa teniendo la mayor participación a nivel nacional de población prioritaria con el 28%, seguida por las regionales: Eje Cafetero con el 16%, Antioquia con el 15%, Caribe con un 12% y Sur con un 9%.

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 enero de 2016 las siguientes variaciones (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3).

¹⁰⁵ 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

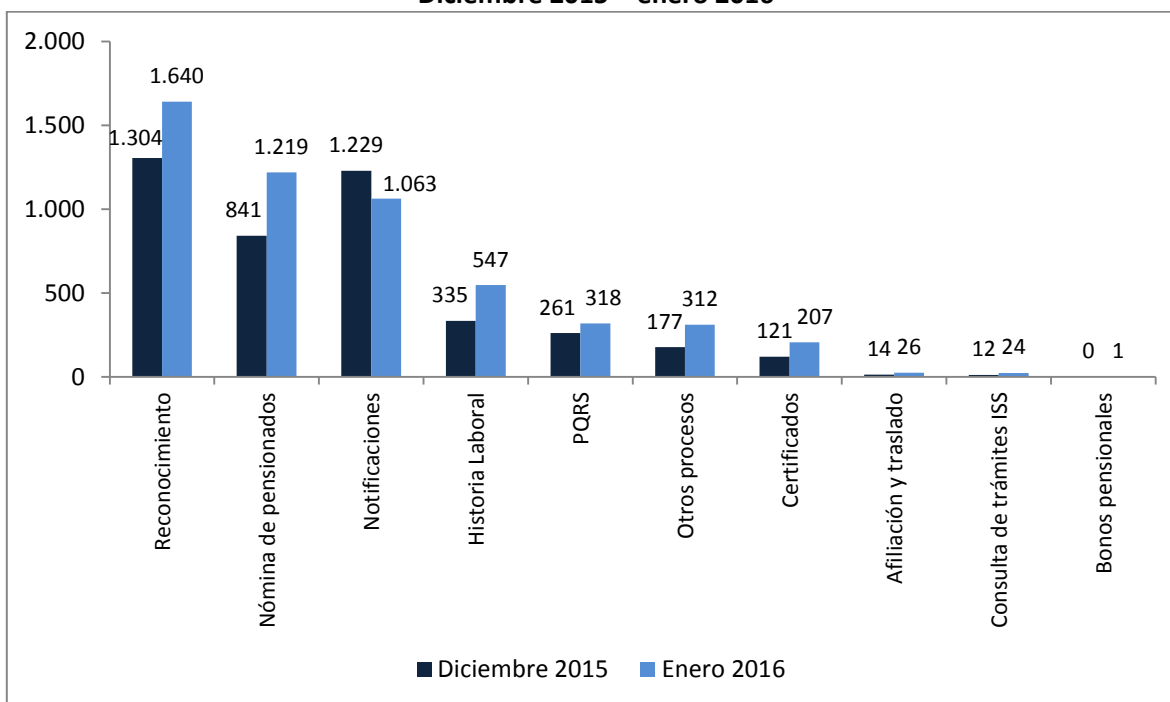
- Adultos Mayores: se atendieron 3.922 personas, lo que corresponde a un incremento del 26% con respecto al mes de diciembre del año 2015. Es de resaltar que este tipo de ciudadanos presenta la mayor participación frente al total de la población de atención prioritaria con un porcentaje equivalente al 73%.
- Ciudadanos en condición de discapacidad: en el mes de enero se atendieron 1.376 ciudadanos que presentaban algún tipo de discapacidad física, mental, cognitiva o sensorial, equivalente a un 26% de la población atendida prioritariamente. Con respecto al mes de diciembre de 2015, se evidencia un aumento del 20% en el volumen de ciudadanos atendidos, pasando de 1.146 a 1.376 en enero.
- Mujeres embarazadas: las mujeres embarazadas continúan teniendo una participación del 1% del total de la población prioritariamente atendida, siendo 59 las mujeres gestantes atendidas en el canal presencial. Frente al mes de diciembre de 2015, se observa un aumento del 103% en la cantidad de mujeres atendidas, es decir 30 ciudadanas más.

**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Distribución de población prioritaria atendida
Diciembre 2015 – enero 2016**



Con respecto a la participación de trámites atendidos de la población prioritaria, en el mes de enero de 2016 se presenta el siguiente comportamiento sobre los trámites de mayor demanda: reconocimiento (31%), nómina de pensionados (23%), notificaciones (20%) e historia laboral (10%) (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Número de trámites de población prioritaria atendidos
Diciembre 2015 – enero 2016**



8.1.3. Casos críticos e iniciativas de mejora

Dando continuidad a las actividades informadas en el IP30 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 enero de 2016, el número de casos cerrados llegó a 10.515 de un total de 12.465 recibidos, alcanzando un nivel de gestión del 84,36% (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2).

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Gestión casos recibidos Grupo de Atención Prioritaria
Acumulado a enero de 2016**

Tipología	Noviembre 2015	%	Diciembre 2015	%	Enero 2016	%
Cerrados	10.020	86,16%	10.270	85,18%	10.515	84,36%
Pendientes	1.610	13,84%	1.787	14,82%	1.950	15,64%
Total Recibidos	11.630	100%	12.057	100%	12.465	100%

Durante enero de 2016, se enfocaron esfuerzos en los siguientes frentes:

- Reorganización del proceso de atención en búsqueda de orientar las acciones del GAP a casos de mayor impacto y relevancia para la entidad y los ciudadanos.

- Continuidad en el seguimiento a casos de alta prioridad teniendo en cuenta el escalamiento reiterado por parte de las Gerencias Regionales.

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 enero de 2016**

Área Asignada	Cerrado	Porcentaje Cerrado	En gestión	Porcentaje en gestión	Total general	Participación por área
Beneficios y Prestaciones	9.794	83,90%	1.880	16,10%	11.674	93,65%
Convenios Internacionales	41	56,94%	31	43,06%	72	
Coordinación de Medicina Laboral	26	41,27%	37	58,73%	63	
Nómina	3.506	79,25%	918	20,75%	4.424	
Reconocimiento	6.221	87,43%	894	12,57%	7.115	
Operaciones y Tecnología	494	98,41%	8	1,59%	502	4,03%
Operaciones	494	98,41%	8	1,59%	502	
VP Servicio al Ciudadano	170	81,73%	38	18,27%	208	1,67%
Atención al Afiliado	22	81,48%	5	18,52%	27	
Servicio al Ciudadano	148	81,77%	33	18,23%	181	
Financiamiento e Inversión	51	68,00%	24	32,00%	75	0,60%
Aportes y Recaudo	19	44,19%	24	55,81%	43	
Ingresos y Egresos	32	100,00%	0	0,00%	32	
Administrativa	6	100,00%	0	0,00%	6	0,05%
Gestión documental	6	100,00%	0	0,00%	6	
Total general	10.515	84,36%	1.950	15,64%	12.465	100,00%

Con respecto al total de casos reportados al GAP no se observan variaciones sustanciales. El 93,65% de dichos casos requiere de la intervención de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su solución, y el 6,35% restante de las otras vicepresidencias.

El enfoque de trabajo definido para el GAP durante el mes de febrero del año 2016, se enmarca en mejorar y fortalecer los acuerdos con las áreas, teniendo en cuenta que debido al cumplimiento de la meta de 2015 fueron realizados algunos cambios en pro del cumplimiento de los objetivos planteados por Colpensiones.

En referencia a nuevas iniciativas de mejora para garantizar calidad en el servicio y acompañamiento a los ciudadanos, se han enfocado esfuerzos en el desarrollo de los siguientes aspectos:

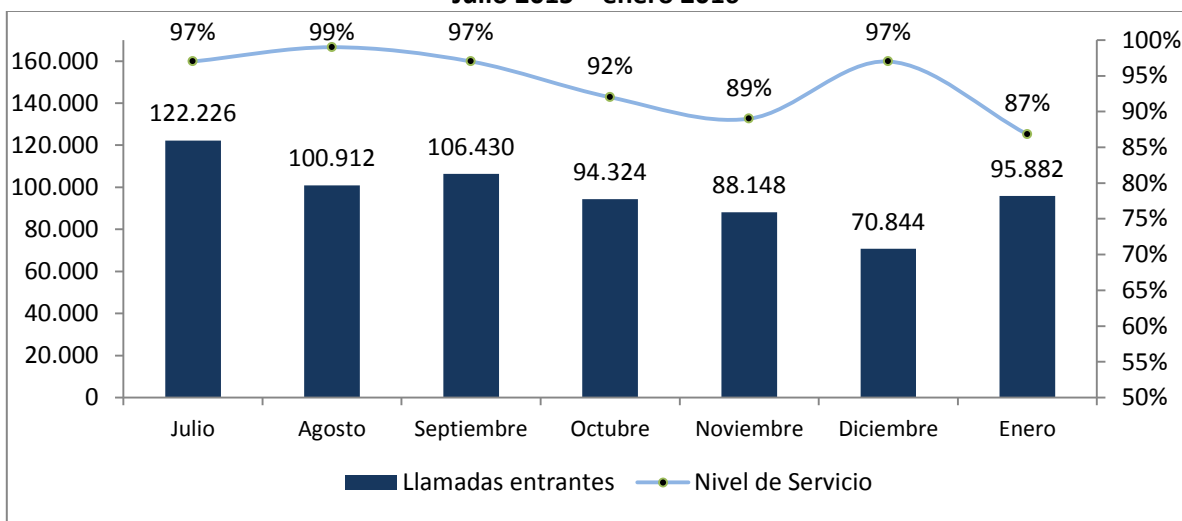
- Se ha iniciado la actualización y fortalecimiento de procesos de atención relacionados con la recepción de correspondencia y trámites de carácter judicial.
- Se han adelantado actividades con el objetivo de fortalecer a los colaboradores mediante la aplicación de una capacitación virtual referente a temas de seguridad social.

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 enero de 2016, el Contact center recibió un total de 95.882 llamadas. Del total de llamadas, 95.251 fueron contestadas a través de un agente y de éstas el 87% 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 – enero 2016**



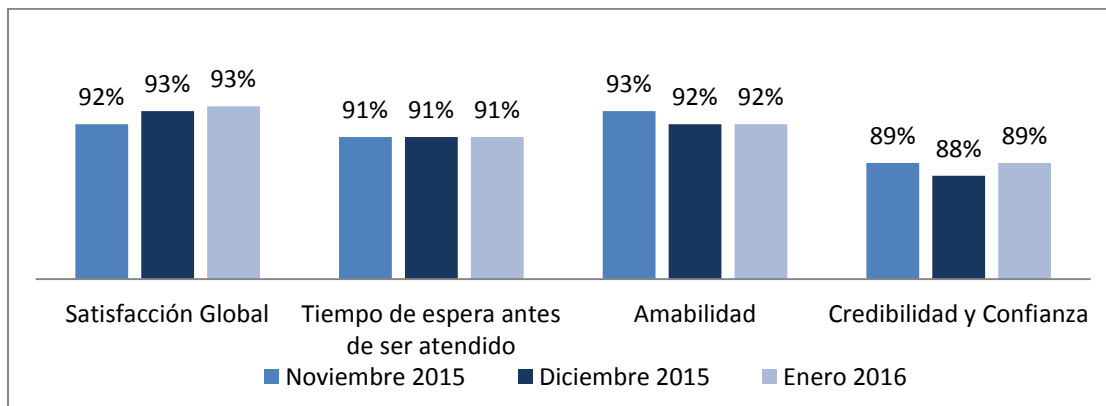
Al comparar el comportamiento de enero 2016 con respecto a diciembre de 2015, se observa que el promedio de llamadas entrantes al día se incrementó en un 30% entre un mes y otro, toda vez que en enero se registra un promedio de 3.688 llamadas entrantes por día, mientras que en diciembre el volumen fue de 2.834 llamadas.

Por su parte el indicador de nivel de servicio para enero de 2016 presenta una disminución de 10 puntos porcentuales en relación al mes de diciembre de 2015. Esto se debe a la normalización del flujo de operaciones en este canal después de la temporada de vacaciones. Sin embargo, el

resultado del indicador se mantiene por encima del nivel establecido que corresponde al 80%, tanto por lo definido en la norma COPC¹⁰⁶ 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 enero de 2016 (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 2).

**Capítulo 8.2 – Gráfico 2. Resultados de encuesta de satisfacción contact center
Noviembre 2015 - enero 2016**



Durante enero de 2016, se atendieron a través de los asesores del contact center 95.251 llamadas como se señaló anteriormente, de las cuales 24.531 fueron remitidas a la encuesta de satisfacción. Respecto a la atención recibida en el contact center, se evidencia que 22.488 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 diciembre de 2015 se mantiene.

Con respecto al tiempo de espera antes de ser atendido, el 91% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho en referencia al tiempo medio de espera, lo cual representa que este indicador se mantiene 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 indicador respecto al mes de diciembre.

Frente a la pregunta 4, relacionada con la claridad y confianza de la información brindada por el asesor al momento de atender la llamada, el 89% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho. Esto significa que el indicador aumentó un punto porcentual con respecto a diciembre.

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.

¹⁰⁶ 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.

Dentro de los planes de mejora realizados durante enero de 2015 se resaltan las capacitaciones dirigidas a los agentes del contact center, enfocadas en la satisfacción de los ciudadanos. Los asuntos tratados fueron: Estrategias Educativas, Pila, PQRS, Historia Laboral, Colombia Mayor, Historia ISS-Colpensiones, Medicina Laboral, Portal Web del Aportante y generalidades Reconocimiento.

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 enero de 2016 correspondió a 576, de las cuales 551 se contestaron a través de un agente antes de 20 segundos (95,7%), 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 enero de 2016 correspondió a 2.932, de las cuales 2.369 se solucionaron en primer nivel y 563 fueron escalados a diferentes áreas internas de Colpensiones para su solución.

8.2.4. Portal RPM

El portal www.colpensiones.gov.co registró 802.128 visitas durante el mes de enero de 2016, discriminadas en 383.842 visitantes nuevos que corresponde al 47,9% del total de visitas, y 418.286 visitantes frecuentes que corresponde al 52,1%. Durante el mes de enero 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

enero de 2016 se efectuaron 115.733 descargas de historia laboral presentando un aumento del 63% con referencia al mes de diciembre de 2015.

- 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 17.040 datos de ubicación en enero de 2016, es decir un 70% 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 enero de 2016 se realizaron 7.246 consultas de enero por aviso, lo que significa una disminución del 8% con respecto al mes de diciembre de 2015.
- 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 enero de 2016 se realizaron 1.104 consultas, lo que significa una disminución del 14% con respecto al mes de diciembre de 2015.
- Descarga de Certificados: durante el mes de enero de 2016 se descargaron 148.816 certificaciones, un 78% más que el mes anterior.

Capítulo 8.2 - Cuadro 1. Descarga de certificados página web Diciembre 2015 - enero 2016

Tipo de Certificación	Diciembre	Enero
Afiliación	42.316	83.894
Pensión	33.237	52.840
No pensión	4.016	7.571
Deducidos y devengados	0	0
EPS	2.816	3.319
Indemnización	1.183	1.192
Total	83.568	148.816

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se evidencia que los certificados con mayor demanda son: afiliación con una participación del 56%, pensión con un 36%, y no pensión con el 5%. Es importante aclarar que la ausencia de descargas del certificado de devengados y deducidos se presenta debido a una falla técnica, lo que generó la suspensión de este certificado desde noviembre de 2015. Actualmente se está trabajando en aras de brindar una pronta solución al problema con el fin de habilitar nuevamente este servicio.

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 a lo largo de su relación con 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):

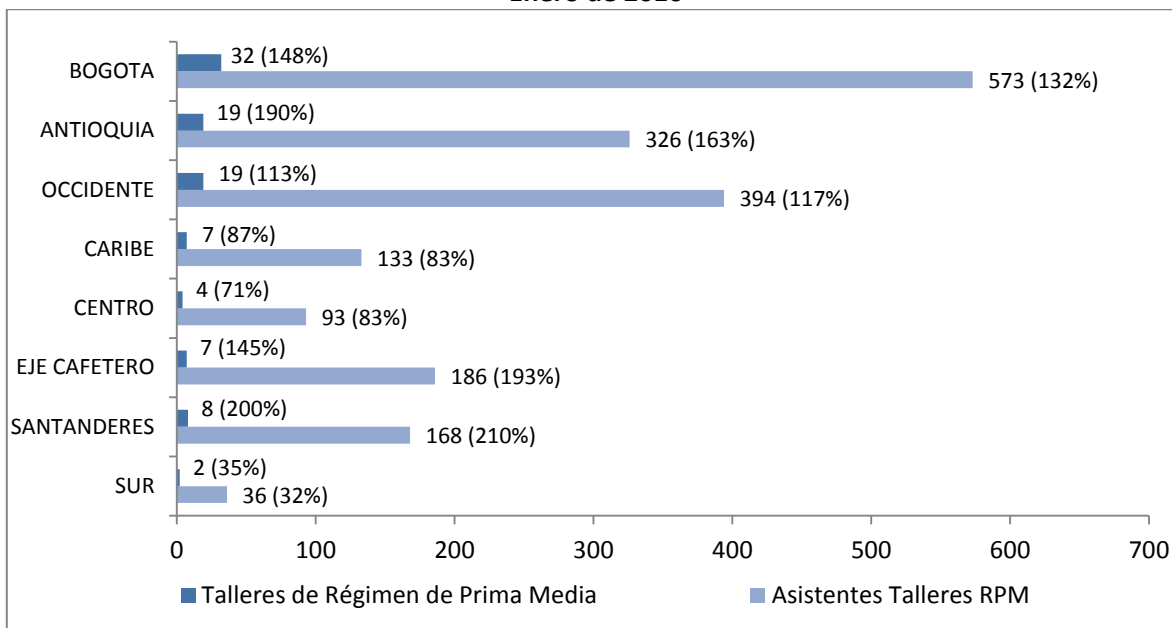
**Capítulo 8.3 - Cuadro 1. Estrategia comercial
Enero de 2016**

Programa Ejecutado	Ejecución Enero 2016	Meta Enero 2016	% Cumplim. Enero 2016	Meta Total año 2016	% Cumplim. a Enero 2016
Talleres de Régimen de Prima Media	98	76	128,27%	1.966	4,98%
Asistentes Talleres de RPM	1.909	1.528	124,93%	39.328	4,85%
Empresas visitadas	460	306	150,52%	5.031	9,14%
Empresas capacitadas portal aportante	130	76	170,16%	1.966	6,61%
Empresas nuevas con Portal Aportante	55	38	143,98%	983	5,59%

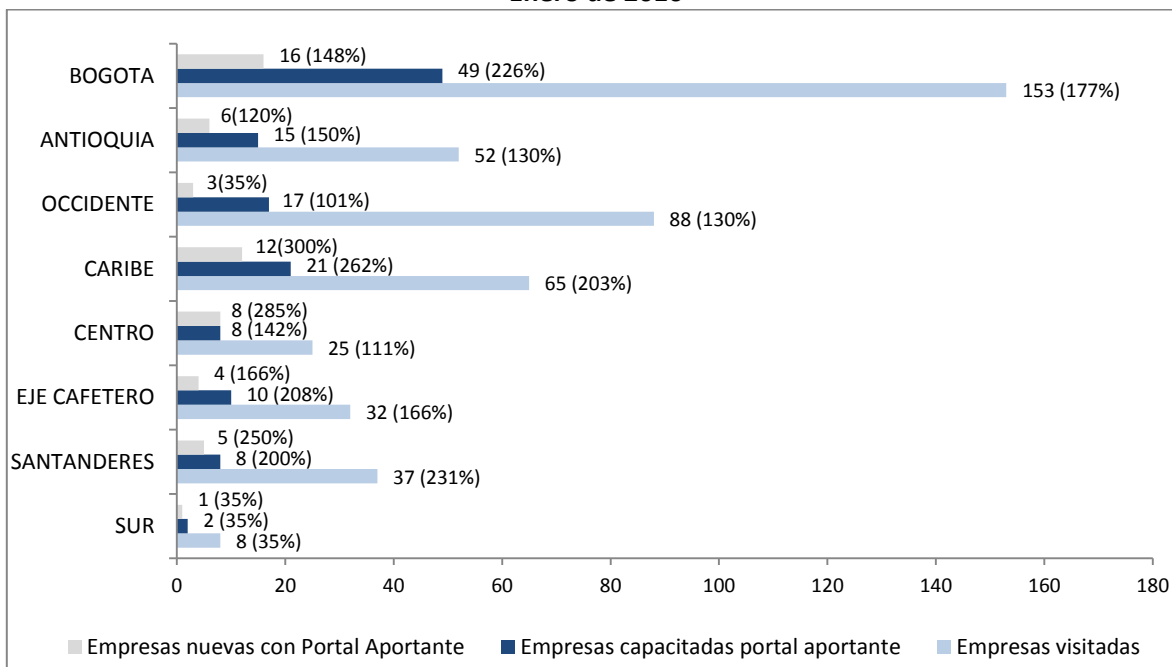
En el mes de enero de 2016 se impartieron 98 talleres de RPM a un total de 1.909 empleados de estas entidades, fueron visitadas 460 empresas, se capacitó 130 empresas en el portal del aportante y se inscribieron en dicho portal en el portal del aportante un total de 55 empresas.

A continuación (ver Capítulo 8.3 – Gráficos 1 y 2) se detallan los resultados por regional de la estrategia de acompañamiento del mes de enero de 2016.

Capítulo 8.3 - Gráfico 1. Acompañamiento en talleres por regional – nivel de cumplimiento de la meta propuesta
Enero de 2016



Capítulo 8.3 - Gráfico 2. Asistentes a talleres y asesorías por regional – nivel de cumplimiento de la meta propuesta
Enero 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 el siguiente cuadro se presentan los resultados en cuanto a charlas y jornadas realizadas, y el número de ciudadanos asistentes en el marco de los diferentes programas de educación financiera (ver Capítulo 8.3 – Cuadro 2):

**Capítulo 8.3 - Cuadro 2. Talleres Régimen de Prima Media
Enero de 2016**

Programa Ejecutado	Enero 2016	
	Charlas y jornadas realizadas	Número de asistentes
Adulto mayor	0	0
Agremiaciones	1	15
Atención itinerante	1	101
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	27	2.737
Campaña conductores servicio público taxistas	0	0
Eventos de seguridad social	0	0
Ferias de empleo MinTrabajo	0	0
Grupos de interés	3	153
Madres comunitarias	0	0
Pre-Pensionados	0	0
RPM-RAIS	0	0
Taller de Historia Laboral	1	19
Universidades	0	0
TOTAL	33	3.025

En relación con la divulgación en medios para el mes de enero de 2016, fueron realizados mensajes relacionados con BEPS en los que se invita a los ciudadanos a vincularse, ahorrar, conocer el programa y activación de puntos:

- Televisión Focus TV: 15.000 salidas – promedio de pasajeros al día: 9.216
- Medios Alternativos (Perifoneo): 34 horas – 12 regiones
- Digital TuTarget: 10.000 click

9. Indicadores

Durante enero de 2016 en el marco de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones fueron revisados detenidamente, con el nivel directivo y los funcionarios involucrados de cada una de las áreas, los resultados de los indicadores a 31 de diciembre de 2015. Aunque ello es una rutina mensual, en esta oportunidad se analizó la pertinencia técnica de ciertos indicadores, el nivel al que éstos se proyecta lleguen durante la presente anualidad (vigencia) y los temas adicionales que podrían ser objeto de medición.

En esa línea fue formulado un plan de trabajo para el primer semestre de 2016 en el que se destacan aspectos como: i. el desarrollo de un programa de formación en seguimiento como fundamento técnico de la implantación de la aplicación tecnológica soporte de la Estrategia de seguimiento; ii. la continuación del apoyo técnico para la realización de estudios específicos derivados de los resultados del seguimiento; iii. la calibración de indicadores, y definición de nuevos temas y objetos de seguimiento; iv. el establecimiento de mecanismos para mantener los reportes periódicos de las áreas de Colpensiones con base en los resultados de los indicadores fijados; y v. el análisis del comportamiento de los resultados de los indicadores durante 2016.

Cabe mencionar que dada la revisión realizada de los contenidos (metadatos) y los resultados de los indicadores, se hicieron los siguientes ajustes en dos objetos de seguimiento: Reconocimiento de prestaciones económicas y Tutelas. Sobre el primero se acordó que el indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos aunque seguirá siendo calculado al interior del área al tratarse de un asunto operativo, no será publicado como uno de los indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento; fue calibrado el cálculo del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos, el cual para la vigencia 2016 incluye sólo los actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez, lo cual precisa su cálculo; así mismo el indicador (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión, se calcula a partir de los actos administrativos notificados durante la vigencia, en esta oportunidad se trata de la vigencia 2015, en el siguiente informe se reportará sobre los actos administrativos notificados en enero de 2016.

Frente al objeto de seguimiento Tutelas se determinó con el equipo de la Vicepresidencia Jurídica continuar calculando de manera interna el indicador (%) Trámites de tutelas cerrados, dejando ser publicado en la Estrategia de seguimiento por tratarse de un asunto plenamente operativo. Con dicho equipo se adelanta la formulación de indicadores complementarios para medir el cierre judicial de los hechos superados de tutelas; actualmente se están realizando las pruebas de cálculo frente a este asunto.

Cabe mencionar, por otra parte, que se ha iniciado la definición de un nuevo objeto de seguimiento: Financiamiento. Al respecto han sido sostenidas reuniones técnicas con el nivel directivo y profesional de las cuatro gerencias de la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones, siendo priorizados temas de medición tanto específicos de cada gerencia como integrales, es decir que corresponden al proceso de financiamiento de la entidad. En cuanto las pruebas de cálculo sean realizadas 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 31 de enero 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 31 de enero de 2016, incluyendo las desagregaciones vigentes; en este Anexo se realiza el análisis detallado de manera integral de cada uno de los objetos de seguimiento establecidos.

Los objetos de seguimiento se clasifican, de acuerdo con lo mencionado en informes previos, según la cadena de valor de seguimiento que soporta la Estrategia¹⁰⁷ 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 31 de enero de 2016. (Ver Capítulo 9.1 - 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
Reconocimiento de prestaciones económicas	i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.
	ii. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido..
	iii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.
	iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados (acumulado - mensual).
	v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.
	vi. (%) Recursos interpuestos.
	vii. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.
Sentencias judiciales	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
Tutelas	i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado.
	ii. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado.
Historias laborales	i. (%) Historias laborales corregidas.
	ii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas mensualmente.
	iii. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral.
	iv. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente.
Peticiones, quejas , reclamos y sugerencias - PQRS	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.

¹⁰⁷ Ver IP10, sección 9, página 199.

El detalle de los indicadores por objeto de seguimiento de los últimos tres meses: noviembre y diciembre de 2015, y enero 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 correspondientes metadatos de cada indicador, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Es importante señalar 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

Como se informó en el IP29, desde el pasado 17 de noviembre de 2015 se dio inicio a la validación de los expedientes físicos, que fueron reportados como “EXPEDIENTES EN REVISIÓN FÍSICA” y que ascienden actualmente a 4.002 expedientes, de los cuales han sido revisados 2.069 (1.917 de los cuales habían sido efectivamente recibidos). Estos expedientes corresponden a aquellos expedientes que fueron identificados inicialmente como no recibidos por Colpensiones, sin embargo, luego de una revisión realizada por el P.A.R.I.S.S., se definió que la entrega de los mismos se realizó con información diferente a la registrada en el inventario del 1.011.149 en nómina (tipo de identificación, número, nombres y apellidos y/o prestación). Por lo tanto, se hace necesario la validación en el expediente físico con el fin de establecer si los documentos recibidos corresponden o no al expediente que se esperaba recibir.

Específicamente en enero de 2016 se revisaron 1.039 de estos expedientes, de los cuales se confirmó que 969 fueron efectivamente recibidos. Esta labora aunada a la realizada entre noviembre y diciembre refleja por un lado, un avance del 52% frente al universo total de expedientes a revisar, y por otra parte de un 93% de éxito frente a lo revisado y que se puede dar por recibido (ver Capítulo 10 – Cuadro 1).

Capítulo 10 – Cuadro 1. Expedientes de prestaciones económicas decididos incluidos en nómina validados entre el 27 de noviembre del 2015 y el 31 de enero de 2016

Fecha validación	Revisados	Recibidos
27/11/2015	510	465
11/12/2015	520	483
08/01/2016	511	482
22/01/2016	528	487
Total	2069	1917

Una vez el proceso de validación culmine se realizará 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. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes

Para el periodo reportado el P.A.R.I.S.S. no llevó a cabo la entrega de ningún expediente decidido incluido o no incluido en nómina, sin embargo, se continúa con la entrega y recepción de la información adicional que dicha entidad viene reportando semanalmente.

10.2. Otras series documentales

Respecto a la entrega y recepción de “Otras Series Documentales”, dentro del periodo comprendido entre el 1 al 31 de enero, se llevaron a cabo 14 diligencias de entrega y recepción de

información, mediante las cuales se recibieron las series documentales expuestas en el cuadro 1 (ver Capítulo 10.2 – Cuadro 1).

**Capítulo 10.2 – Cuadro 1. Otras Series Documentales que fueron objeto de entrega y recepción entre el P.A.R.I.S.S. y Colpensiones
Enero de 2016**

Ítem	Serie	Sub serie	Cajas	Unidades documentales	Registros
1	Avisos de entrada **		63	348	170.709
2	Costas procesales *		24	625	
3	Formatos SAD**		85	4.655	58.334
4	Formularios de afiliación**		100	2.831	149.249
5	Medicina laboral	Historias clínicas**	3	23	1.109
6	Planillas de aportes*	Planillas ALA	3	10	
			221	903	
7	Recaudo*		2	1.806	
Total			501	11.201	379.401

*Unidad de medida por unidad documental

**Unidad de medida por registro

11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control

Durante enero 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.

Para los casos presentados por la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría Primera Distrital y Procuraduría Segunda Distrital se tiene implementada la misma metodología de trabajo. Adicionalmente, desde octubre de 2015 a través del proceso de “Recepción de Comunicaciones Externas”, se responden las diferentes solicitudes presentadas por otros organismos de control. A la fecha suman 215 requerimientos, de los cuales se han atendido 151.

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 31 de enero de 2016, la Mesa Técnica ha recibido un total de 18.166 requerimientos reportados por los diferentes Entes de Control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 17.484 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	16.039	88,3	15.424	96	615	3,8
Defensoría del Pueblo	1.145	6,3	1.112	97	33	2,9
Procuraduría Primera Distrital	370	2,0	362	98	8	2,2
Procuraduría Segunda Distrital	182	1,0	179	98	3	1,6
Procuraduría Barranquilla	175	1,0	172	98	3	1,7
Procuraduría Medellín	153	0,8	148	97	5	3,3
Procuraduría Otras Regionales	75	0,4	67	89	8	10,7
Otras Entidades	21	0,1	14	67	7	33,3

Mesa Técnica	Recibidos	% Total	Resueltos	% Resueltos	Pendientes	% Pendientes
Personería de Bogotá	5	0,0	5	100	0	0,0
Personería Distrital de Cartagena	1	0,0	1	100	0	0,0
Total General	18.166		17.484		682	

En lo corrido de enero de 2016 a través de la Mesa Técnica se ingresaron 218 nuevos requerimientos y paralelamente se resolvieron 325 casos.

La gestión realizada respecto al consolidado general de quejas remitidas por cada uno de los Órganos de Control muestra que 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 15.424 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 362 casos resueltos.
5. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá, le corresponde un avance del 98% representado en 179 casos resueltos.
6. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo, presenta un avance del 97% equivalente a 1.112 casos resueltos.

11.3. Tema de requerimiento de los casos pendientes

En cumplimiento a las recomendaciones efectuadas por la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, se evidencia una disminución del 13% de los requerimientos con respecto a diciembre de 2015 en el cual se tenían pendientes 780 casos. Los temas más sobresalientes son cumplimiento de sentencias judiciales que para enero de 2016 cuenta con 191 solicitudes lo que representa una reducción del 6% con respecto a diciembre de 2015, así como, los recursos de reposición y apelación contra las decisiones de reconocimiento de prestaciones económicas que disminuyeron en un 15% quedando pendientes 88 casos (Ver Cuadro 2).

Capítulo 11.2 – Cuadro 2. Casos pendientes de trámite por tema de requerimiento

Tema del Requerimiento	Total
Cumplimiento a Sentencia Judicial	191
Trámite de Recursos	88
Reliquidación Pensional	78
Pensión de Vejez	74
Incrementos Pensionales	53
Pensión de Sobrevivientes	35
Corrección de Historia Laboral	19
Retroactivo Pensional	17
Pensión de Vejez Alto Riesgo	16
Inclusión en Nómina	13
Pensión de Invalidez	11
Tutela sin Especificar	11
Aportes ISS Patrono	12
Cálculo Actuarial	7
Solicitud de Información	7
Sustitución Pensional	6
Solicitud de Copias	5
Pago de Costas	4
Conceptos	3
Indemnización Sustitutiva	3
Intereses Moratorios	3
Reactivación en Nómina	3
Revocatoria Directa	3
Auxilio Funerario	2
Cobro Coactivo	2
Cobro de Aportes	2
Novedades Afiliación	2
Novedades Nómina	2
Pago de Mesadas	2
Pensión Víctimas de Violencia	2
Actualización de Datos Básicos	1
Certificado Título Judicial	1
Compartibilidad de Pensión	1
Pago de Incapacidades	1
Pago de Retroactivo	1
Traslado de Aportes	1
Total General	682

Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

A continuación se presentan los resultados de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones, disponibles a 31 de enero de 2016. Actualmente la Estrategia se compone 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).

Es importante señalar que durante el mes de enero de 2015 se revisó la pertinencia técnica de la batería de indicadores publicados que conforma la Estrategia, el nivel al que éstos se proyecta lleguen durante la presente anualidad (vigencia) y qué temas adicionales podrían ser objeto de medición, dando como resultado ajustes sobre dos objetos de seguimiento: Reconocimiento de prestaciones económicas y Tutelas.

Sobre el primero se acordó que el indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos aunque seguirá siendo calculado al interior del área al tratarse de un asunto operativo, no será publicado como uno de los indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento; fue calibrado el cálculo del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos, el cual para la vigencia 2016 incluye sólo los actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez, lo cual precisa su cálculo; así mismo el indicador (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión, se calcula a partir de los actos administrativos notificados durante la vigencia, en esta oportunidad se trata de la vigencia 2015, en el siguiente informe se reportará sobre los actos administrativos notificados en enero de 2016.

Frente al objeto de seguimiento Tutelas se determinó con el equipo de la Vicepresidencia Jurídica continuar calculando de manera interna el indicador (%) Trámites de tutelas cerrados, dejando ser publicado en la Estrategia de seguimiento por tratarse de un asunto plenamente operativo. Con dicho equipo se adelanta la formulación de indicadores complementarios para medir el cierre judicial de los hechos superados de tutelas; actualmente se están realizando las pruebas de cálculo frente a este asunto.

En esa línea, dada la vocación de permanencia que fundamenta la Estrategia de seguimiento, se sigue promoviendo la medición ordenada de aspectos clave, siendo necesaria la revisión periódica de tales aspectos en cuanto a su pertinencia y relevancia, buscando de esta manera afianzar el propósito de brindar 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: noviembre y diciembre de 2015, y enero de 2016 - según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3)-. Los resultados se presentan de manera acumulada o mensual, conforme a lo definido en los correspondientes metadatos de cada

indicador, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Es importante señalar 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.

Cabe decir que bajo el principio de gradualidad y en el marco del proceso de calibración de la Estrategia de seguimiento, se hicieron varios ajustes para el año 2016 con respecto a este objeto de seguimiento: por una parte, el indicador de (%) Actos administrativos de prestaciones económicas, dejará de reportarse y en adelante estará dispuesto para el trabajo interno del área; por otra parte, el indicador de (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos, basará su contabilidad considerando únicamente los actos administrativos de resuelven solicitudes de primeras vez; y por último, el indicador de (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión, contemplará sólo los recursos sobre los actos administrativos notificados que resuelven solicitudes de primera vez durante la misma vigencia, en esta oportunidad se trata de la vigencia 2015; en el siguiente informe se reportará sobre los actos administrativos notificados en enero de 2016.

A continuación se presentan los resultados de los indicadores disponibles, los cuales muestran un desempeño positivo y progresivo de la entidad en materia de reconocimiento prestacional, con un cumplimiento del 98,85% a 31 de enero de 2016.

En efecto, desde el inicio de la operación hasta el 31 de enero de 2016, Colpensiones ha recibido 1'454.713 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto 1'395.517¹⁰⁸ solicitudes que corresponden al 95,93% de todo lo recibido. Queda pendiente por resolver 59.196 de las cuales 42.932 solicitudes se encuentran en término y 16.264 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 98,85%. Lo que

¹⁰⁸Es necesario aclarar que el total de solicitudes resueltas contiene los actos administrativos proferidos así como los casos gestionados y cerrados, de esta manera los casos resueltos mediante acto administrativo son 1'251.690, y los demás son gestionados o cerrados.

significa que de todas las solicitudes radicadas hasta el 31 de enero de 2015, el 4,07% se encuentran pendiente de decisión y solo el 1,15% 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 0,42 puntos porcentuales en el último mes, 34 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 0,30 puntos porcentuales y de 5,57 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 31 de enero de 2016 Colpensiones ha notificado el 99,30% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina el 99,42% 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 31 de enero de 2016, la entidad ha notificado 1'219.020 actos administrativos de prestaciones económicas, que representan el 99,30% de todo lo proferido hasta el 31 de diciembre de 2015, 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 31 de enero de 2016 muestra que el 65,93% de los actos administrativos proferidos en el mes de diciembre de 2015, 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 99,42% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina han ingresado oportunamente. Es decir que de las 385.840 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y diciembre de 2015, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 383.619 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 diciembre de 2015 y que debían ingresar a la nómina (10.762), a corte del 31 de enero de 2016 han ingresado efectivamente 10.741, es decir el 99,80%.

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

primer mes de 2016, Colpensiones decidió 223.415 solicitudes prestacionales de primera vez, de las cuales 144.231 fueron positivas, es decir que el 64,56% de estas decisiones de primera vez han concedido la prestación. Ahora bien, la medición mensual del indicador arroja que el 72,26% de las decisiones proferidas solamente en enero 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 a partir de los recursos decididos. Frente al primer asunto es preciso señalar que en lo corrido del año 2015 hasta el 31 de diciembre fueron proferidos y notificados 218.118 actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez, frente a los cuales se han interpuesto 37.962 recursos; es decir que el 17,40% de los actos administrativos proferidos y notificados en 2015 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, que corresponden a los actos administrativos de primera vez proferidos y notificados en 2015, se observa que el cambio de decisión ha ocurrido en el 26,89% 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 cada vez reduce más el porcentaje de recursos que conllevan a un cambio en la decisión de un acto administrativo proferido. Todo ello como producto del compromiso institucional para optimizar los procesos a partir de la generación de capacidades operativas, y del mejoramiento de los procedimientos técnicos y tecnológicos internos.

En seguida se presenta el resultado detallado de los indicadores para los meses de noviembre y diciembre de 2015, y para enero 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.¹⁰⁹

¹⁰⁹ 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. 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 Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.344.183	1.369.835	1.395.517
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.412.260	1.434.284	1.454.713
Cálculo (%)	95,18%	95,51%	95,93%

Anexo 1 - Tabla No. 3

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	997.175	1.022.827	1.048.509
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	1.065.252	1.087.276	1.107.705
Cálculo (%)	93,61%	94,07%	94,66%

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 Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.344.183	1.369.835	1.395.517
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.365.512	1.390.023	1.411.781
Cálculo (%)	98,44%	98,55%	98,85%

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 derecho¹¹⁰.

¹¹⁰ 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. 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	

Anexo 1 - Tabla No. 7

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos¹¹¹

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	127.202	135.018	144.231
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	198.031	210.665	223.415
Cálculo (%)	64,23%	64,09%	64,56%

Anexo 1 - Tabla No. 8

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	nov-15	dic-15	ene-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	14.992	7.816	9.213
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	22.604	12.634	12.750
Cálculo (%)	66,32%	61,86%	72,26%

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

¹¹¹ Los datos reportados traen el acumulado de la vigencia 2015 hasta el mes de enero de 2016. Y en la siguiente tabla se presenta el cálculo mensual.

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 fallas¹¹².

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 Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	1.159.000	1.196.003	1.219.020
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	1.167.885	1.204.146	1.227.601
Cálculo (%)	99,24%	99,32%	99,30%

*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 Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	874.332	911.335	934.352
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	883.045	919.306	942.761
Cálculo (%)	99,01%	99,13%	99,11%

¹¹²Por 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. 12
(%) Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	nov-15	dic-15	ene-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente.	27.728	28.629	15.465
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	35.540	36.261	23.455
Cálculo (%)	78,02%	78,95%	65,93%

*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 económica¹¹³.

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	

¹¹³Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en la variable dos del indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

Anexo 1 - Tabla No. 14
(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	nov-15	dic-15	ene-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	16.173	16.562	10.741
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	16.188	16.584	10.762
Cálculo (%)	99,91%	99,87%	99,80%

*Dato correspondiente al mes anterior.

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	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ 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. Vigencia 2015

Variables	Registro de avance vigencia 2015		
	Octubre	Noviembre	Diciembre
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	31.436	34.304	37.962
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	178.531	197.336	218.118
Cálculo (%)	17,61%	17,38%	17,40%

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.

Anexo 1 - Tabla No. 17

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

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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos decididos.			Tipo 1	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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Octubre	Noviembre	Diciembre
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	5.743	6.765	7.680
VARIABLE 2: Recursos decididos.	22.571	25.720	28.564
Cálculo (%)	25,44%	26,30%	26,89%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El cumplimiento de sentencias judiciales por parte de Colpensiones es un proceso que contiene la identificación y alistamiento de las sentencias, la generación y notificación de los actos administrativos y su inclusión en la nómina; de manera complementaria se determina 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.

Así entonces a 31 de enero de 2016 el alistamiento de sentencias se ubicó en el 92,70%, lo que muestra un mejoramiento de 0,9 puntos porcentuales frente al resultado de diciembre de 2015 (91,53%). Sobre los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos -indicador No. 2-, se encuentra también una variación positiva entre diciembre de 2015 y enero de 2016, el resultado pasó en ese periodo de 90,2% a 90,5%.

Ahora bien, al analizar 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 represa del ISS, se encuentra que a 31 de enero de 2016 para los dos indicadores-(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, lo logrado en la primera entrada sigue 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 99,05% 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 dicha entrada de 98,63% a 98,84% en el periodo mencionado; en el caso del segundo indicador -(%) actos administrativos de sentencias proferidos-, se observa un incremento de 0,38 puntos porcentuales, es decir que el resultado pasó de 85,59% en diciembre de 2015 a 85,96% en enero de 2016.

La entrada de PQRS de cumplimiento de sentencias (entrada 3), por su parte, muestra para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- una variación positiva de 1,51 puntos porcentuales entre diciembre de 2015 y enero de 2016; el resultado de dicho indicador pasó de 83,18% a 84,69%. Para el indicador de actos administrativos proferidos sobre la misma entrada se encuentra también una variación positiva de 0,59 puntos porcentuales, el resultado se ubicó a 31 de enero de 2016 en 92,16%.

Frente a la cuarta desagregación -sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS-, se encuentra que el alistamiento de sentencias a 31 de enero de 2016 se mantiene en el 100%; con

respecto a los actos administrativos de sentencias proferidos se pasó de 98,37% a 98,41% entre diciembre de 2015 y enero de 2016..

Continuando con el análisis del proceso de cumplimiento de sentencias, se evidencia que el indicador No. 3 – (%) actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados– a 31 de enero de 2016 tuvo una caída de 0,89 puntos porcentuales frente a diciembre de 2015; el resultado se ubicó en 94,81%¹¹⁴. Sobre la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4-, a 31 de enero de 2016 se observa que han sido incluidos el 99,79% 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 2013¹¹⁵.

Por último, con respecto a las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se encuentra que en enero de 2016 el indicador se ubicó en el 2,74%. Ello quiere decir que de cada 100 actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos durante el mes mencionado, 97 cumplieron íntegramente la sentencia.

En síntesis los resultados expuestos, tanto agregados como desagregados, de los cinco indicadores disponibles en materia de cumplimiento de sentencias muestran un comportamiento de mejoramiento continuo, sosteniendo los logros obtenidos. En esa línea la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, sigue en la búsqueda de estrategias para la optimización del proceso de cumplimiento de sentencias con base en el desarrollo de mecanismos y acciones operativas que contribuyan en dicho propósito.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para los meses de noviembre y diciembre de 2015, y enero de 2016 incluyendo sus respectivas desagregaciones.

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.

¹¹⁴ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 27.

¹¹⁵ 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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.			Tipo 1	Vicepresidencia Jurídica	

Anexo 1 - Tabla No. 20

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	117.278	121.714	124.667
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	128.135	132.603	134.480
Cálculo (%)	91,53%	91,79%	92,70%

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 Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.195	11.205	11.205
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.220	11.220	11.220
Cálculo (%)	99,78%	99,87%	99,87%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	47.863	51.631	54.123
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	49.085	52.350	54.759
Cálculo (%)	97,51%	98,63%	98,84%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	49.576	50.236	50.697
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	59.186	60.391	59.859
Cálculo (%)	83,76%	83,18%	84,69%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.644	8.642	8.642
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la repesa del ISS).	8.644	8.642	8.642
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 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	$(Variable1 / Variable2) \times 100$	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 Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	104.190	109.787	112.851
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	117.278	121.714	124.667
Cálculo (%)	88,84%	90,20%	90,52%

Anexo 1 - Tabla No. 24
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	11.070	11.093	11.098
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.195	11.205	11.205
Cálculo (%)	98,88%	99,00%	99,05%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	40.353	44.190	46.526
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	47.863	51.631	54.123
Cálculo (%)	84,31%	85,59%	85,96%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	44.301	46.003	46.722
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	49.576	50.236	50.697
Cálculo (%)	89,36%	91,57%	92,16%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.466	8.501	8.505
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la represa ISS).	8.644	8.642	8.642
Cálculo (%)	97,94%	98,37%	98,41%

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.¹¹⁶

¹¹⁶ 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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 26
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	93.971	99.703	104.087
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	98.429	104.190	109.787
Cálculo (%)	95,47%	95,69%	94,81%

*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 Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	11.049	11.061	11.074
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	11.060	11.070	11.093
Cálculo (%)	99,90%	99,92%	99,83%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	34.522	37.387	40.211
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	36.956	40.353	44.190
Cálculo (%)	93,41%	92,65%	91,00%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-15
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	40.023	42.824	44.348
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	41.999	44.301	46.003
Cálculo (%)	95,30%	96,67%	96,40%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.377	8.431	8.454
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	8.414	8.466	8.501
Cálculo (%)	99,56%	99,59%	99,45%

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.¹¹⁷

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	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

¹¹⁷ 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 Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	94.172	98.030	101.677
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	94.389	98.247	101.894
Cálculo (%)	99,77%	99,78%	99,79%

*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 Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.689	10.703	10.707
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.705	10.719	10.723
Cálculo (%)	99,85%	99,85%	99,85%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	34.120	36.167	38.549
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	34.231	36.278	38.660
Cálculo (%)	99,68%	99,69%	99,71%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	41.107	42.867	44.116
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	41.169	42.929	44.178
Cálculo (%)	99,85%	99,86%	99,86%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.256	8.293	8.305
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la represa del ISS)	8.284	8.321	8.333
Cálculo (%)	99,66%	99,66%	99,66%

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	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.			Tipo 3	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 32

(%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Registro de avance mensual		
	nov-15	dic-15	ene-16
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	291	263	226
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	5.761	5.603	8.256
Cálculo (%)	5,05%	4,69%	2,74%

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

Los resultados frente a la respuesta de las tutelas notificadas a Colpensiones muestran una senda positiva y progresiva. En efecto, al comparar el resultado de diciembre de 2015 con respecto a enero de 2016 sobre los trámites de tutelas con hecho superado –indicador No. 1-, se encuentra una variación positiva de 1,63 puntos porcentuales, lo que ubica el resultado de este indicador en 97,30%. Al comparar este resultado con el de septiembre de 2013 (inicio de medición) que se ubicó en 19,52%, se observa una variación positiva de 77,78 puntos porcentuales.

De la misma forma el indicador complementario –indicador No. 2- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado-, muestra un desempeño positivo. Al comparar los resultados de diciembre de 2015 y enero de 2016, se encuentra una variación positiva de 0,78 puntos porcentuales, lo que ubica el resultado del indicador en 98,17% de cumplimiento a 31 de enero de 2016.

Los resultados de estos dos indicadores clave sobre la respuesta de tutelas notificadas a Colpensiones, evidencian un mejoramiento continuo y sostenido en el desempeño de la entidad sobre esta materia. La Administradora, en esa orientación, continúa desarrollando mecanismos y planes de acción con el propósito de optimizar el proceso de atención de los trámites de tutelas para seguir manteniendo la estabilización de la operación, lo que permite una respuesta oportuna y con calidad a los ciudadanos.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para los meses de noviembre y diciembre de 2015, y enero 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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	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 Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	216.375	220.598	225.854
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	228.456	230.588	232.116
Cálculo (%)	94,71%	95,67%	97,30%

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	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento.			Tipo 1	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 Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	216.375	220.598	225.854
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento	223.268	226.499	230.054
Cálculo (%)	96,91%	97,39%	98,17%

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 31 de enero de 2016 se han recibido por múltiples fuentes¹¹⁸ 2'410.691 solicitudes de CHL, de las cuales se han logrado atender 2'339.658 que corresponden al 97,05%; se encuentran pendientes 71.033 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 cuatro de las seis entradas: en las solicitudes de reconocimiento de 0,15 puntos porcentuales, en PQRS de 0,84 puntos; en tutelas de 1,38 puntos; y en correspondencia de 0,78 puntos.

Por su parte, el segundo indicador – (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente- refleja recuperación en el último mes de 2,8 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 hasta el 31 de noviembre de 2015, fueron atendidos 124.378 trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, frente a los cuales hasta el 31 de diciembre de 2015¹¹⁹ se han radicado 5.448 reiteraciones por cédula única, ello corresponden al 4,38%; como se puede observar las reiteraciones oscilan entre el 1,24% y 4,38%.

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 3,22% de las solicitudes atendidas

¹¹⁸ 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.

¹¹⁹ 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; es decir 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 noviembre y diciembre de 2015, y enero de 2016 incluyendo sus desagregaciones respectivas; para los dos indicadores de reiteraciones se presentan todos los cálculos que se han realizado hasta el 31 de diciembre de 2015.

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	$(Variable1 / Variable2) \times 100$	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 Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	2.280.214	2.308.701	2.339.658
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	2.354.298	2.379.058	2.410.691
Cálculo (%)	96,85%	97,04%	97,05%

Anexo 1 - Tabla No. 39
(%) Historias laborales corregidas. Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento (ISS y Colpensiones)			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	824.134	838.495	851.892
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de ISS y Colpensiones).	850.830	860.163	872.549
Cálculo (%)	96,86%	97,48%	97,63%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	482.605	488.323	494.232
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	484.093	489.808	495.715
Cálculo (%)	99,69%	99,70%	99,70%
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	840.140	845.164	853.301
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	878.643	886.058	897.257
Cálculo (%)	95,62%	95,38%	95,10%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	62.839	64.390	66.157
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	66.329	67.659	68.904
Cálculo (%)	94,74%	95,17%	96,01%
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	45.896	47.087	48.293
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	47.491	48.131	48.676
Cálculo (%)	96,64%	97,83%	99,21%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	24.600	25.242	25.783
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	26.912	27.239	27.590
Cálculo (%)	91,41%	92,67%	93,45%

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 respuesta¹²⁰.

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	$(Variable1 / Variable2) \times 100$	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		
	nov-15	dic-15	ene-16
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	1.987	1.223	1.163
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	11.872	9.458	7.415
Cálculo (%)	16,74%	12,93%	15,68%

*Dato correspondiente al mes anterior.

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

Descripción del indicador: El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos sobre una solicitud ya atendida por Colpensiones. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes con la misma pretensión de las ya atendidas, que vuelven a radican los ciudadanos. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta

¹²⁰ 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.

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.¹²¹

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	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi).			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 43
(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Variables	Registro de avance vigencia 2015										
	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única	195	634	1.115	1.678	2.327	3.027	3.582	3.599	3.623	4.024	5.448
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi)*	15.722	30.628	43.485	53.782	65.759	80.812	93.355	105.320	117.411	121.916	124.378
Cálculo (%)	1,24%	2,07%	2,56%	3,12%	3,54%	3,75%	3,84%	3,42%	3,09%	3,30%	4,38%

*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

¹²¹ 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	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente).			Tipo 5	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 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
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
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
Cálculo (%)	4,71%	4,58%	4,21%	4,33%	3,07%	1,71%	0,79%	2,34%

*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 1'489.584 PQRS recibidas por Colpensiones hasta el 31 de diciembre de 2015, se encuentra atendidas 1'471.011 a 31 de enero de 2016, es decir el 98,75%. De este modo, se aprecia una variación positiva del indicador de 13,55 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 diciembre de 2015 Colpensiones recibió 25.280 PQRS, de las cuales logró dar respuesta entre diciembre de 2015 y enero del presente al 86,28%, es decir 21.812.

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 26.106 (enero de 2016), de las cuales 19.414 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 78,66% de las PQRS contestadas por la entidad en el mes de enero de 2016, fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos, lo que significa 9,83 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 noviembre y diciembre de 2015, y de enero de 2016.

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

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones¹²² 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

¹²² 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 PQRS¹²³.

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 Nov-15	Acumulado a Dic-15	Acumulado a Ene-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.413.736	1.445.153	1.471.011
VARIABLE 2: PQRS recibidas*.	1.433.455	1.464.307	1.489.584
Cálculo (%)	98,62%	98,69%	98,75%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 48

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

Variables	Registro de avance mensual		
	nov-15	dic-15	ene-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	30.142	26.372	21.812
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	35.812	30.853	25.280
Cálculo (%)	84,17%	85,48%	86,28%

*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.

¹²³ 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	$(Variable1 / Variable2) \times 100$	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		
	nov-15	dic-15	ene-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	23.037	19.495	23.043
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	31.605	28.327	29.296
Cálculo (%)	72,89%	68,82%	78,66%