



TRIGÉSIMO 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

Enero 2016

Contenido

1. Introducción	6
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	14
2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento	14
2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas en Colpensiones.....	16
2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones.....	16
2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	20
2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	24
2.2.4. Recursos de Apelación	33
2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial	38
2.4. Evolución modelo de reconocimiento	39
2.4.1. Casos del 2013 y 2014	40
2.4.2. Solicitudes de reconocimiento vencidas.....	41
2.4.3. Solicitudes de reconocimiento resueltas	44
2.5. Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral.....	48
2.5.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	48
2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos.....	50
2.5.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral.....	52
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	53
3.1. Infraestructura tecnológica	53
3.2. Infraestructura física	53
3.3. Recurso humano.....	53
3.3.1. Estrategias implementadas para suplir las necesidades de personal.....	56
3.3.2. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico	59
3.3.3. Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas.....	60
3.3.4. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	61

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones	64
4. Cumplimiento de acciones de tutela.....	66
4.1. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	68
4.2. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	70
4.3. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	70
4.4. Avance plan de acción.....	71
4.4.1. Respecto a la gestión de personal.....	71
4.4.2. Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela.....	71
4.4.3. Plan para el mejoramiento de la calidad en la atención de las tutelas.....	71
4.4.4. Plan Estratégico de defensa constitucional	71
5. Cumplimiento de fallos judiciales.....	73
5.1. Estado de las cosas a partir de los datos.....	73
5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”	74
5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”	75
5.3.1. Reporte de avance del plan de acción	77
5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”.....	77
5.4.1. Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales 79	
5.4.2. Plan de acción.....	80
5.4.3. Cumplimiento de mandamientos de pago proferidos dentro de procesos ejecutivos	81
5.4.4. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen	82
5.4.5. Avance de cumplimiento de sentencias por grupos	83
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.....	84
6. Otros trámites, peticiones o reclamos	86
6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	86
6.1.1. Avances en la contestación de PQRS	86
6.1.2. Resultados del Plan de Acción.....	90

6.2.	Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	96
6.2.1.	Gestión de citas médicas durante diciembre de 2015	96
6.2.2.	Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	96
6.2.3.	Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	98
6.2.4.	Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	98
6.3.	Inclusión en nómina y pago efectivo	101
6.3.1.	Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	101
6.3.2.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	102
6.3.3.	Actos administrativos proferidos en noviembre y su estado en la nómina de pensionados a 31 de diciembre	107
6.3.4.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo	108
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.....	120
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	127

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	134
8.2.3.	Correo colombianos en el exterior.....	134
8.2.4.	Portal RPM.....	134
8.3.	Estrategias para mejorar la atención al ciudadano	136
8.3.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	136
8.3.2.	Campañas de educación y comunicación al ciudadano	139
9.	Indicadores	142
9.1.	Batería de indicadores disponibles a 31 de diciembre de 2015.....	142
10.	Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS.....	145
10.1.	Plan para entrega y recepción de expedientes restantes	145
10.2.	Otras series documentales.....	145
11.	Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	148
11.1.	Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	148
11.2.	Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	148
11.3.	Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Diciembre de 2015)	150
11.3.1	Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación	150
Anexo 1.	Resultados de los indicadores de seguimiento	151
Anexo 2.	Convenio 217 celebrado entre Colpensiones y la OISS.....	187

TRIGÉSIMO 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 30 representa el cierre del año 2015. Así entonces, se ha considerado conveniente que la introducción que sigue se refiera de manera general (sin entrar en los detalles que se podrán consultar en el contenido de este IP y que en el informe especial presentado en septiembre de 2015 ya se empezaron a anunciar) a los resultados que ha tenido la entidad en los 7 asuntos que para la Sala Novena de Revisión ha profundizado y sobre los cuales ha venido calificando con distintos grados su cumplimiento.¹

Con esta síntesis y los datos en detalle que se presentan a lo largo de este IP, se llegará a la conclusión que, por cómo está el estado de cosas hoy en día, la intervención constitucional de la Sala Novena de Revisión, cuando decretó la existencia de una falla estructural y la existencia de un Estado de Cosas Inconstitucional (EIC) en la administración del Régimen de Prima Media (RPM), utilizó una herramienta jurisdiccional realmente útil y necesaria; con esa facultad constitucional el juez dictó órdenes superiores, algunas complejas pero en todo caso idóneas que orientaron la intervención armónica de varias entidades del estado, e incluso ramas del poder público y órganos de control, y que logró llevar al liderazgo institucional a la entidad legalmente instituida para afrontar la grave situación por la que atravesaba el RPM.

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 los siguientes puntos que a continuación se muestran comparados al estado de cosas de este IP número 30.

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 (A.181 de 2015). En este IP30, la entidad continúa presentando 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 IP30 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.

¹ Estos 7 asuntos son los que han sido objeto de evaluación de manera continua en los autos 320/2013, 259/2014 y 181/15. Sin embargo, se debe mencionar que existen otras órdenes que ha dado la Corte puntuales y de cumplimiento inmediato como la demanda a la Circular 069 de 2008, que también se han cumplido y sobre las cuales la entidad en el informe de octubre de 2015, presentó un listado integral del cumplimiento de todas las órdenes dictadas.

Cumplimiento del plazo para contestar peticiones prestacionales radicadas ante Colpensiones.

Tal como antes se dijo, esta orden se presenta como resultado del análisis del alto tribunal que lo llevó a verificar que no era suficiente con que la situación del ISS quedara resuelta, sino, estando frente a un ECI, las peticiones que se radicaran ante Colpensiones también deberían resolverse en los plazos previstos por Colpensiones, para que la entidad continúe a futuro en un estado de 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 diciembre de 2015, datos que este informe consagra, el número de peticiones pensionales vencidas por resolver, ha descendido a 20.188 lo que representa un avance del 98% 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%.

Es decir, hoy en este punto, la entidad pasó del 90%, analizado en el Auto 181 de 2015, al 98% de avance que se muestra en el IP30. Pero además, como ya se ha dicho en los informes especiales presentados en septiembre y octubre, y en los IP28² e IP29³, para el 2% de los casos (aproximadamente 20.000), 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 2% (20.188 solicitudes al 30 de diciembre de 2015) que resta respecto de las 1.434.284 de las peticiones (represa ISS y Colpensiones) y 1.107.276 (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 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% (99% 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.

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 IP30 se presenta una disminución pasando de 39.547 recursos que se analizan en el auto en mención, a 32.895 en diciembre de 2015. Así mismo, en materia de recursos de apelación subsidiarios a una reposición, se tiene que se ha pasado de las 87.230 apelaciones subsidiarias pendientes a 3.243 fuera de término, lo que implica que tan solo el 2.7% de estas apelaciones subsidiarias se encuentran vencidas.

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 orden dictada.

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

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

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

Ahora, con corte a diciembre de 2015, en este IP30 la entidad muestra que de un total acumulado de 230.588 tutelas ha resuelto 220.598 equivalente a un 96%, y que las pendientes han

descendido a 9.990. Un punto importante es que de estas pendiente la entidad no ha podido resolver por falta de información o documentación 4.089 (que representa un 2%), 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, representan 5.901 que es el flujo de tutelas a atender. Considerando la constante de 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.⁴ 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.

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 agentes externos. Sin embargo, gracias a la intervención de la Sala con sus distintas órdenes, también se presentan avances que pueden demostrar que ya el grado de cumplimiento que en el Auto 181 de 2015 se catalogó como de grado bajo, ya está en un grado alto.

En ese auto se dijo que existía un número elevado de fallos por acatar (53.878) (fj 39 y 40), que no existía certeza sobre el sentido de los actos administrativos (fj 39 y 40) y que no había cifras de mayores de 70 años y enfermedades catastróficas (fj 39 y 40). Sobre el particular, y de diciembre de 2014 (corte que tomó el Auto 181 de 15) a diciembre de 2015, se tiene que el número de fallos por cumplir descendió a 22.806, de éstos cerca de la mitad de los casos se encuentra en etapa de alistamiento, y 8.149 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 121.714 sentencias lo que implica que del total de casos, se encuentra gestionado el 92%. En todo caso, el 8% restante que está en proceso

⁴ Como se podrá ver en el Capítulo 4.1. de este IP, en septiembre se identificaron 4.000 mil tutelas y se atendieron 5.533; en octubre identificadas 3.007 y la atención fue de 5.677; en noviembre se identificaron 3.144 y se atendieron 5.158 y en diciembre que como se sabe resulta por la vacancia judicial atípico, se identificaron 2.033 y se atendieron 4.223. 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.

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 99,7% 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 mencionó en el IP29, 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.

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

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 IP30, 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 IP30, los problemas de calidad son bajos: entre 1,5% y, en el extremo, el 4% de los actos administrativos proferidos, medidos con la metodología de recursos que cambian la decisión, o de 1,6% de los actos administrativos proferidos, cuando la calidad se mide por el número total de quejas en la PGN, en la Defensoría y en la Superfinanciera. Tal como ya se ha mencionado, 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 lo antes dicho, 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.

Pero en este punto hay algo importante para mencionar y que se considera se debe agregar. En el año 2015 Colpensiones terminó la presentación de la reestructuración de la entidad que según los estudios técnicos podrían dar lugar a una institución que tenga una vocación de continuar prestando el servicio sin 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 IP30 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.

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 5 meses de la intervención constitucional de la Sala Novena de Revisión de la H. Corte Constitucional, el país cuenta con una entidad que ya está estabilizada en la administración del régimen de prima media y está dando respuestas oportunas a los usuarios. Siendo así, es que Colpensiones ya tiene la posibilidad de afrontar otros retos importantes para la protección de este segmento vulnerable de la población como son los adultos mayores; la implementación de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) que alcanzó en el 2015 más de los 190 mil vinculados, meta para el 2015 del plan nacional de desarrollo, es una muestra que esta entidad está ya con la confianza de la ciudadanía para presentar nuevos productos sociales al país.

No obstante lo anterior, 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, aquí 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 lleva 3 años de operación y que administra uno de los sistemas más grandes en población del País, requiere en todo caso una comprensión en composición de su estructura y procesos que se asumieron, dado que es uno de los traspasos más grandes en la historia del país.

Finalmente, es importante señalar que el análisis que ha realizado la nueva administradora del RPM es que afrontar una problemática de la envergadura del atraso estructural generado por el extinto Instituto de Seguros Sociales 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 ISS⁵.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde Octubre de 2012 hasta el 31 de Diciembre de 2015, Colpensiones ha recibido 1.434.284 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS y 1.087.276 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.369.835, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 1.022.827 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 a Diciembre de 2015

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	1.087.276	1.022.827	44.261	20.188
Total	1.434.284	1.369.835	44.261	20.188

Adicional a las 1.369.835 solicitudes decididas, desde Julio de 2014 se han resuelto 379.063 trámites adicionales que corresponden a 138.974 tutelas de reconocimiento, 118.888 sentencias, 43.161 ajustes por calidad y 78.040 apelaciones para un total de 1.748.898 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, 350.087 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 336.194 y quedan pendientes 13.893. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 291.247, de las cuales se han resuelto 273.586 y quedan pendientes 17.661.

⁵ 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 445.942 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 413.047 y quedan por atender 32.895 (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2). En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: del 1.087.276 de solicitudes radicadas en Colpensiones el 32,20% corresponde a solicitudes pensionales, el 26,79 % a otras solicitudes como auxilios funerarios e indemnizaciones y el 41,01% a recursos y reliquidaciones.

Ahora bien, de 1.022.827 solicitudes resueltas de día a día se han decidido mediante acto administrativo 942.761, de las cuales 512.542 conceden la prestación (54,21%) mientras que 430.219 (45,79%)⁶ la niegan. Por su parte, 46.462 casos han sido gestionados y 33.604 cerrados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 31 de Diciembre de 2015
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	350.087	32,20%	336.194	32,87%	13.893	21,56%
Pensión de invalidez	25.409	2,34%	23.828	2,33%	1.581	2,45%
Pensión de sobrevivientes	71.211	6,55%	66.615	6,51%	4.596	7,13%
Pensión de Vejez	253.467	23,31%	245.751	24,03%	7.716	11,97%
Otras solicitudes	291.247	26,79%	273.586	26,75%	17.661	27,40%
Auxilios funerarios	61.561	5,66%	57.989	5,67%	3.572	5,54%
Indemnizaciones	229.686	21,12%	215.597	21,08%	14.089	21,86%
Recursos y reliquidaciones	445.942	41,01%	413.047	40,38%	32.895	51,04%
Recursos	193.899	17,83%	180.662	17,66%	13.237	20,54%
Reliquidaciones	252.043	23,18%	232.385	22,72%	19.658	30,50%
Total	1.087.276	100,00%	1.022.827	100,00%	64.449	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.

⁶Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 46.462 gestionados ni los 33.604 cerrados.

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

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

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

En esta sección se presenta a la H. Corte las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0), así como las solicitudes decididas desde la entrada en operación hasta el 31 de Diciembre de 2015.

Atendiendo a lo estipulado en el Auto del 11 de Marzo de 2014, se reporta el acumulado desde Octubre de 2012 hasta Septiembre 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 Diciembre de 2015 se han radicado en Colpensiones 634.614⁷ solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 337.797 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 296.817 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 Diciembre de 2015

Tipo de Solicitud	Acumulado a Septiembre 2015	oct-15	nov-15	dic-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	324.932	4.709	4.076	4.080	337.797	53,23%
Pensión de invalidez	23.352	589	471	421	24.833	3,91%
Pensión de sobrevivientes	64.296	1.676	1.583	1.631	69.186	10,90%
Pensión de Vejez	237.284	2.444	2.022	2.028	243.778	38,41%
Otras solicitudes	276.753	7.554	6.896	5.614	296.817	46,77%
Auxilios funerarios	57.106	1.643	1.445	1.562	61.756	9,73%
Indemnizaciones	219.647	5.911	5.451	4.052	235.061	37,04%
Total	601.685	12.263	10.972	9.694	634.614	100%

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 609.780 al 31 de Diciembre de 2015, 336.194 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 273.586 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 2 - Panel A)

⁷Esta información corresponde a solicitudes realizadas por el módulo de radicación en los puntos de atención al ciudadano (PAC) y no tiene en cuenta las solicitudes que ingresaron por trámites diferentes a reconocimiento.

En el panel B del cuadro 2 de esta sección se presentan las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad, contestadas en término y fuera de término, por tipo de prestación. Al respecto se observa que en Diciembre de 2015, Colpensiones resolvió 12.769 solicitudes de primera vez (teniendo en cuenta 646 casos cerrados). (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 2)

Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - 31 de Diciembre de 2015

Panel A. Solicitudes pensionales y otras solicitudes contestadas

	Acumulado a Septiembre 2015	oct-15	nov-15	dic-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	310.598	8.463	9.112	8.021	336.194	55,13%
Pensión de invalidez	21.181	968	451	1.228	23.828	3,91%
Pensión de sobrevivientes	59.487	2.446	2.473	2.209	66.615	10,92%
Pensión de Vejez	229.930	5.049	6.188	4.584	245.751	40,30%
Otras solicitudes	243.191	11.957	13.690	4.748	273.586	44,87%
Auxilios funerarios	50.726	3.119	3.455	689	57.989	9,51%
Indemnizaciones	192.465	8.838	10.235	4.059	215.597	35,36%
Total	553.789	20.420	22.802	12.769	609.780	100%

Panel B. Solicitudes contestadas por prestación y término⁸

Tipo de Solicitud	Acumulado a Septiembre 2015		oct-15		nov-15		dic-15		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	127.820	174.793	2.818	5.374	2.768	5.794	4.205	3.235	137.611	189.196	42,11%	57,89%
Pensión de invalidez	7.377	13.132	338	597	76	327	906	280	8.697	14.336	37,76%	62,24%
Pensión de sobrevivientes	4.116	53.034	645	1.714	330	1.942	631	1.403	5.722	58.093	8,97%	91,03%
Pensión de Vejez	116.327	108.627	1.835	3.063	2.362	3.525	2.668	1.552	123.192	116.767	51,34%	48,66%
Otras solicitudes	135.566	105.805	6.711	5.184	6.192	7.402	3.390	1.293	151.859	119.684	55,92%	44,08%
Auxilios funerarios	6.584	43.573	675	2.424	1.657	1.767	424	236	9.340	48.000	16,29%	83,71%
Indemnizaciones	128.982	62.232	6.036	2.760	4.535	5.635	2.966	1.057	142.519	71.684	66,53%	33,47%
Total	263.386	280.598	9.529	10.558	8.960	13.196	7.595	4.528	289.470	308.880	48,38%	51,62%

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento de Diciembre de 2015, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 11.821 casos; sentencias cuya producción fue de 10.508⁹ casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 4.699 casos y apelaciones 3.783.

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

⁸Esta clasificación (contestadas en término y fuera de término) no tiene en cuenta los 11.430 casos cerrados de solicitudes pensionales y las otras solicitudes.

⁹Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (5.603) y de procesos ejecutivos y reprocesos.

solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad atendidas por Colpensiones, clasificando las decisiones que conceden y las que niegan una prestación, así como las causales de negación.

En dicho cuadro se muestra un total de 394.960 decisiones favorables, 203.390 casos negados que sumados a las 11.430 solicitudes cerradas, da el total de 609.780 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 decisión¹⁰ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de Diciembre de 2015¹¹

Panel A. Decisiones que conceden una prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Septiembre 2015	oct-15	nov-15	dic-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	160.546	4.138	3.271	3.720	171.675	52,53%
Pensión de invalidez	13.414	668	271	919	15.272	66,30%
Pensión de sobrevivientes	35.587	1.698	1.640	1.464	40.389	63,29%
Pensión de Vejez	111.545	1.772	1.360	1.337	116.014	48,35%
Otras solicitudes	197.681	10.072	11.605	3.927	223.285	82,23%
Auxilios funerarios	37.594	2.109	2.316	320	42.339	73,84%
Indemnizaciones	160.087	7.963	9.289	3.607	180.946	84,47%
Total	358.227	14.210	14.876	7.647	394.960	66,01%

¹⁰Para 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.

¹¹ 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 Septiembre 2015	oct-15	nov-15	dic-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	142.067	4.054	5.291	3.720	155.132	47,47%
Pensión de invalidez	7.095	267	132	267	7.761	33,70%
Pensión de sobrevivientes	21.563	661	632	570	23.426	36,71%
Pensión de Vejez	113.409	3.126	4.527	2.883	123.945	51,65%
Otras solicitudes	43.690	1.823	1.989	756	48.258	17,77%
Auxilios funerarios	12.563	990	1.108	340	15.001	26,16%
Indemnizaciones	31.127	833	881	416	33.257	15,53%
Total	185.757	5.877	7.280	4.476	203.390	33,99%

Panel C. Causales de negación por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)¹²

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	142	51		49	242	0,12%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		61	1	752	814	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	614	3.083	1.599	3.733	9.029	4,64%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	998	25	34	954	2.011	1,03%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		130		132	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	16	27	1.216	3.542	4.801	2,47%
No cumple el tiempo requerido por la norma	6.294	17.941	124.854	20.761	169.850	87,24%
Por competencia	3	20	1.719	721	2.463	1,27%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	41	3	3.854	3.899	2,00%
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	8.084	21.302	130.152	35.164	194.702	100,00%
% Total	4,15%	10,94%	66,85%	18,06%	100,00%	

¹² El cálculo se hace sobre una población de 194.702 decisiones que niegan la prestación de un total de 203.390; es decir, el 95,7% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de negación descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 8.688 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 IP15¹³.

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 Diciembre de 2015**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	148.474	33,29%	137.379	33,26%	11.095	33,73%
Pensión de invalidez	7.384	1,66%	6.691	1,62%	693	2,11%
Pensión de sobrevivientes	24.297	5,45%	22.134	5,36%	2.163	6,58%
Pensión de Vejez	116.793	26,19%	108.554	26,28%	8.239	25,05%
Otras solicitudes	23.251	5,21%	21.109	5,11%	2.142	6,51%
Auxilios funerarios	9.383	2,10%	8.375	2,03%	1.008	3,06%
Indemnizaciones	13.868	3,11%	12.734	3,08%	1.134	3,45%
Reliquidaciones	252.043	56,52%	232.385	56,26%	19.658	59,76%
Reliquidaciones Nuevo estudio	24.431	5,48%	24.207	5,86%	224	0,68%
Reliquidaciones	227.612	51,04%	208.178	50,40%	19.434	59,08%
Cerrados	22.174	4,97%	22.174	5,37%	-	-
Total	445.942	100%	413.047	100%	32.895	100%

Como se puede observar, en total se han radicado 445.942 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 31 de Diciembre de 2015 se han resuelto 413.047 y se encuentran pendientes 32.895, de las cuales el 59,76% corresponden a reliquidaciones, el 33,73% a recursos sobre decisiones pensionales, y el 6,51% 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 390.873¹⁴: 366.666 recursos y 24.207 a reliquidaciones de nuevo estudio. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel A)

¹³ Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

La distribución de los recursos decididos por tipo de riesgo es la siguiente: 108.554 de vejez, 22.134 de sobrevivientes, 6.691 de invalidez, 12.734 de indemnizaciones, y 8.375 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido decididas 208.178. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada hasta Septiembre de 2015 y la producción de los últimos tres meses de 2015. (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 11,78 % de los casos han sido resueltos a tiempo y el 88,22 % fuera de término, en las otras prestaciones el 11,84 % de los casos han sido resueltos a tiempo y el 88,16 % 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 Diciembre de 2015

Panel A. Reliquidaciones y recursos decididos

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado Sep-15	325.347	21.444	346.791
oct-15	15.426	1.239	16.665
nov-15	14.537	771	15.308
dic-15	11.356	753	12.109
Total decididas	366.666	24.207	390.873

Panel B. Recursos administrativos decididos por tipo de prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Septiembre 2015	oct-15	nov-15	dic-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	125.902	4.478	3.869	3.130	137.379	37,47%
Pensión de invalidez	6.039	320	169	163	6.691	1,82%
Pensión de sobrevivientes	20.393	691	592	458	22.134	6,04%
Pensión de Vejez	99.470	3.467	3.108	2.509	108.554	29,61%
Otras solicitudes	19.201	1.026	384	498	21.109	5,76%
Auxilios funerarios	7.237	678	149	311	8.375	2,28%
Indemnizaciones	11.964	348	235	187	12.734	3,47%
Reliquidaciones	180.244	9.922	10.284	7.728	208.178	56,78%
Total	325.347	15.426	14.537	11.356	366.666	100,00%

¹⁴ El total de recursos resueltos no incluye 22.174 recursos cerrados.

Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a Septiembre 2015		oct-15		nov-15		dic-15		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	28.976	257.159	2.868	10.800	2.981	10.455	3.306	7.147	38.131	285.561	11,78%	88,22%
Pensión de invalidez	2.224	12.999	465	743	221	427	358	363	3.268	14.532	18,36%	81,64%
Pensión de sobrevivientes	3.132	30.516	376	1.201	327	1.144	369	788	4.204	33.649	11,11%	88,89%
Pensión de Vejez	23.620	213.644	2.027	8.856	2.433	8.884	2.579	5.996	30.659	237.380	11,44%	88,56%
Otras solicitudes	3.421	35.791	826	932	308	793	535	368	5.090	37.884	11,84%	88,16%
Auxilios funerarios	671	6.594	497	181	80	70	231	80	1.479	6.925	17,60%	82,40%
Indemnizaciones	2.750	29.197	329	751	228	723	304	288	3.611	30.959	10,45%	89,55%
Total	32.397	292.950	3.694	11.732	3.289	11.248	3.841	7.515	43.221	323.445	11,79%	88,21%

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 decisiones¹⁵.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han decidido 353.893¹⁶ recursos únicos¹⁷, de los cuales en 123.279 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (34,84%). (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 Diciembre de 2015

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a Septiembre 2015	oct-15	nov-15	dic-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	33.978	1.016	1.023	885	36.902	28,09%
Pensión de invalidez	1.617	102	42	34	1.795	28,77%
Pensión de sobrevivientes	6.960	136	112	85	7.293	34,19%
Pensión de Vejez	25.401	778	869	766	27.814	26,79%
Otras solicitudes	8.200	440	160	221	9.021	43,52%
Auxilios funerarios	3.817	335	69	146	4.367	52,71%
Indemnizaciones	4.383	105	91	75	4.654	37,40%
Reliquidaciones	68.040	3.264	3.576	2.476	77.356	38,34%
Total	110.218	4.720	4.759	3.582	123.279	34,84%

¹⁵ No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

¹⁶ Esta cifra incluye 353.429 recursos de día a día y 464 de repesa, que corresponden a cédulas únicas.

¹⁷ 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 Septiembre 2015	oct-15	nov-15	dic-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	86.082	3.411	2.792	2.204	94.489	71,91%
Pensión de invalidez	3.971	218	127	128	4.444	71,23%
Pensión de sobrevivientes	12.697	527	458	354	14.036	65,81%
Pensión de Vejez	69.414	2.666	2.207	1.722	76.009	73,21%
Otras solicitudes	10.626	582	223	276	11.707	56,48%
Auxilios funerarios	3.333	340	80	165	3.918	47,29%
Indemnizaciones	7.293	242	143	111	7.789	62,60%
Reliquidaciones	106.090	6.531	6.595	5.202	124.418	61,66%
Total	202.798	10.524	9.610	7.682	230.614	65,16%

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 Diciembre de 2015, conforme a lo anunciado en el IP9¹⁸. (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		37	38	3,64%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			30		1	31	2,97%
Aportó las pruebas faltantes	77	17	64	27	66	251	24,04%
Aumentó de semanas	7	29	7	2	193	238	22,80%
Cambia fecha de causación			9	1	9	19	1,82%
Cambio de IBL		4	5	2	110	121	11,59%
Tiene la edad requerida	22	38	41	15	227	343	32,85%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez		1	1		1	3	0,29%
Total general	106	89	158	47	644	1.044	100%
% Total	10,15%	8,52%	15,13%	4,50%	61,69%	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 IP15¹⁹.

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

¹⁸ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

¹⁹ Ver IP15, sección 2.2, página 22.

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 1.022.827 solicitudes resueltas 340.614 se encontraban en término y 648.609 fuera de término²⁰. Para el caso de las 64.449 solicitudes pendientes por resolver, 44.261 se encuentran dentro del término y 20.188 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 Diciembre de 2015**

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	350.087	32,20%	336.194	32,87%	137.611	189.196	9.387	13.893	21,56%	9.970	22,53%	3.923	19,43%
Pensión de invalidez	25.409	2,34%	23.828	2,33%	8.697	14.336	795	1.581	2,45%	1.373	3,10%	208	1,03%
Pensión de sobrevivientes	71.211	6,55%	66.615	6,51%	5.722	58.093	2.800	4.596	7,13%	3.029	6,84%	1.567	7,76%
Pensión de Vejez	253.467	23,31%	245.751	24,03%	123.192	116.767	5.792	7.716	11,97%	5.568	12,58%	2.148	10,64%
Otras solicitudes	291.247	26,79%	273.586	26,75%	151.859	119.684	2.043	17.661	27,40%	14.124	31,91%	3.537	17,52%
Auxilios funerarios	61.561	5,66%	57.989	5,67%	9.340	48.000	649	3.572	5,54%	2.993	6,76%	579	2,87%
Indemnizaciones	229.686	21,12%	215.597	21,08%	142.519	71.684	1.394	14.089	21,86%	11.131	25,15%	2.958	14,65%
Recursos y reliquidaciones	445.942	41,01%	413.047	40,38%	51.144	339.729	22.174	32.895	51,04%	20.167	45,56%	12.728	63,05%
Recursos	193.899	17,83%	180.662	17,66%	27.066	131.422	22.174	13.237	20,54%	8.529	19,27%	4.708	23,32%
Reliquidaciones	252.043	23,18%	232.385	22,72%	24.078	208.307		19.658	30,50%	11.638	26,29%	8.020	39,73%
Total	1.087.276	100%	1.022.827	100%	340.614	648.609	33.604	64.449	100%	44.261	100%	20.188	100%

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

²⁰ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 33.604 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

20.188 trámites fuera de término, de los cuales el 39,73% corresponde a reliquidaciones, el 23,32 % a recursos y el 36,95 % 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 Diciembre de 2015

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	99	904	948	453	2.206	1.818	3.513	9.941
2 meses	23	179	230	33	289	330	723	1.807
3 meses	15	119	138	33	169	275	517	1.266
4 meses	11	80	89	7	82	251	392	912
5 meses	11	54	77	7	70	167	267	653
6 meses	10	35	81	9	54	109	205	503
7 meses	3	29	85	5	34	87	161	404
8 meses	6	13	164	9	15	52	103	362
9 meses	2	9	66	5	7	33	68	190
10 meses	4	8	51		3	27	45	138
11 meses	2	6	30		6	22	45	111
12 meses	1	3	33	3	1	10	20	71
13 meses	2		28	2		6	6	44
14 meses	1	2	20	3		11	7	44
15 meses		2	11	2		17	2	34
16 meses			10			8	8	26
17 meses	1	1	4			5	5	16
18 meses			6	3		4	4	17
19 meses				1		6	3	10
20 meses			2	2		2	4	10
21 meses							1	1
22 meses		1				1	1	3
25 meses			1					1
27 meses						1		1
31 meses						1		1
Total	191	1.445	2.074	577	2.936	3.243	6.100	16.566

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	13	9		1	207	298	530
2 meses		7	6		1	50	86	150
3 meses	1	8	6		1	50	107	173
4 meses		10	3		2	56	98	169
5 meses		4	8		2	58	108	180
6 meses	1	10	2		4	68	95	180
7 meses		9	5	1		45	95	155
8 meses	2	10	2			62	74	150
9 meses		6	9		2	35	62	114
10 meses	2	1	1	1		38	54	97
11 meses	1	10	5			37	59	112
12 meses		4	4		1	44	66	119
13 meses	2	4	1		4	43	71	125
14 meses	1	4	1		2	70	74	152
15 meses	2	2	3		1	66	76	150
16 meses		5	1		1	48	70	125
17 meses	1	1	4			58	60	124
18 meses		3				51	45	99
19 meses		2				60	61	123
20 meses			1			65	52	118
21 meses		1	2			61	37	101
22 meses		2	1			45	32	80
23 meses	2					28	36	66
24 meses						27	22	49
25 meses		1				31	24	56
26 meses		1				14	7	22
27 meses						17	20	37
28 meses		1				11	2	14
29 meses						5	5	10
30 meses		2				4	6	12
31 meses		1				2	3	6
32 meses						3	6	9
33 meses						4	8	12
34 meses						1	1	2
35 meses						1		1
Total	17	122	74	2	22	1.465	1.920	3.622

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que están pendientes de decisión, es decir 32.671²¹. Estos pendientes se dividen en:(i) 18.453 recursos contra decisión que concede

²¹Las 19.658 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 152, Sobrevivientes 1, Invalidez 1, Vejez 70 y Recursos 19.434. Así, el total de 32.671 recursos pendientes es resultado de la suma de 13.237 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 19.434 antes explicados.

prestación (Panel A), (ii) 2.623 contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel B), (iii) 10.785 contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias (Panel C), y (iv) 810 contra decisión que niega prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel D). En un 64,5 % se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 35,4 % sobre la decisión que ha negado la prestación. Ahora por tipo de riesgo, el 72,93 % de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 27,07 % 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 Diciembre de 2015

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	790	213	10.252	1276	24	12.555	68,04%
1 mes	140	59	2.936	279	2	3.416	18,51%
2 meses	34	16	572	57	2	681	3,69%
3 meses	13	7	430	41		491	2,66%
4 meses	8	9	324	25		366	1,98%
5 meses	9	6	240	22		277	1,50%
6 meses	3	8	167	9		187	1,01%
7 meses	5	3	148	1		157	0,85%
8 meses	4	2	103			109	0,59%
9 meses	1	1	61	1		64	0,35%
10 meses	1	3	39	4		47	0,25%
11 meses		4	37	1		42	0,23%
12 meses			17			17	0,09%
13 meses		1	4			5	0,03%
14 meses		1	8			9	0,05%
15 meses			5			5	0,03%
16 meses			6			6	0,03%
17 meses			4			4	0,02%
18 meses			3			3	0,02%
19 meses			2			2	0,01%
20 meses			6			6	0,03%
21 meses			1			1	0,01%
22 meses			1			1	0,01%
27 meses			1			1	0,01%
31 meses			1			1	0,01%
Total vencidos	218	120	5.116	440	4	5.898	31,96%
Total	1.008	333	15.368	1.716	28	18.453	100,00%
% total	5,46%	1,80%	83,28%	9,30%	0,15%	100,00%	

Panel B. Contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²²

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	1	2	34			37	1,41%
1 mes	8	28	347	8	1	392	14,94%
2 meses	4	8	85	3		100	3,81%
3 meses	3	15	108		1	127	4,84%
4 meses	5	16	90	2		113	4,31%
5 meses	3	15	114	3		135	5,15%
6 meses	2	14	104	3		123	4,69%
7 meses	5	6	90	2		103	3,93%
8 meses	4	10	88	1		103	3,93%
9 meses	1	7	69	2		79	3,01%
10 meses		4	65	3		72	2,74%
11 meses	1	8	66	1		76	2,90%
12 meses	3	4	70	3		80	3,05%
13 meses	3	9	79	2		93	3,55%
14 meses	3	15	76	3	1	98	3,74%
15 meses	2	10	99	1	1	113	4,31%
16 meses	6	7	75			88	3,35%
17 meses	2	5	61	5		73	2,78%
18 meses	1	7	63	1	1	73	2,78%
19 meses	2	8	79	1		90	3,43%
20 meses	2	21	61			84	3,20%
21 meses		7	69			76	2,90%
22 meses	1	5	55			61	2,33%
23 meses	2	1	49			52	1,98%
24 meses	1	2	38			41	1,56%
25 meses	1	1	40			42	1,60%
26 meses		1	17			18	0,69%
27 meses	3		30			33	1,26%
28 meses		1	8			9	0,34%
29 meses			8			8	0,30%
30 meses			9			9	0,34%
31 meses		1	3			4	0,15%
32 meses	1	1	4			6	0,23%
33 meses			9			9	0,34%
34 meses			2			2	0,08%
35 meses			1			1	0,04%
Total vencidos	69	237	2.231	44	5	2.586	98,59%
Total	70	239	2.265	44	5	2.623	100,00%
% total	2,67%	9,11%	86,35%	1,68%	0,19%	100,00%	

²² En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

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

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	239	1.872	4.061	354	844	7.370	68,34%
1 mes	51	610	1.056	76	94	1.887	17,50%
2 meses	14	134	196	15	12	371	3,44%
3 meses	5	110	175	6	5	301	2,79%
4 meses	2	92	173	7	3	277	2,57%
5 meses	2	68	83	1	2	156	1,45%
6 meses	2	46	75	4		127	1,18%
7 meses	2	19	66	2	2	91	0,84%
8 meses		15	27	4		46	0,43%
9 meses		15	21	1		37	0,34%
10 meses	1	5	18	1		25	0,23%
11 meses		7	18			25	0,23%
12 meses		5	8			13	0,12%
13 meses		1	6			7	0,06%
14 meses		3	6			9	0,08%
15 meses		3	11			14	0,13%
16 meses		2	8			10	0,09%
17 meses		1	4	1		6	0,06%
18 meses		2	3			5	0,05%
19 meses		1	6			7	0,06%
22 meses			1			1	0,01%
Total vencidos	79	1139	1961	118	118	3.415	31,66%
Total	318	3.011	6.022	472	962	10.785	100%
% total	2,95%	27,92%	55,84%	4,38%	8,92%	100,00%	

Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²³

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término		12	2			14	1,73%
1 mes	3	88	19	1	2	113	13,95%
2 meses		28	7		1	36	4,44%
3 meses		25	2	2	1	30	3,70%
4 meses	1	25	12		3	41	5,06%
5 meses	1	24	5		1	31	3,83%
6 meses		35	3			38	4,69%
7 meses	2	18	15		2	37	4,57%
8 meses		25	8			33	4,07%
9 meses		13	5			18	2,22%
10 meses		13	7			20	2,47%
11 meses		14	6			20	2,47%
12 meses		22	8			30	3,70%
13 meses	1	17	2		1	21	2,59%
14 meses		37	9			46	5,68%
15 meses	1	24	3	1		29	3,58%
16 meses		24	3	1	1	29	3,58%
17 meses		31	12	2		45	5,56%
18 meses		18	4		1	23	2,84%
19 meses		28	3			31	3,83%
20 meses		25	8			33	4,07%
21 meses		13	9			22	2,72%
22 meses		12	4			16	1,98%
23 meses		10	2			12	1,48%
24 meses	1	4	3			8	0,99%
25 meses		10	3			13	1,60%
26 meses	1	1	1			3	0,37%
27 meses		4				4	0,49%
28 meses		3	1			4	0,49%
29 meses		1	1			2	0,25%
30 meses			1			1	0,12%
31 meses			1			1	0,12%
32 meses		2	1			3	0,37%
33 meses		1	2			3	0,37%
Total vencidos	11	595	170	7	13	796	98,27%
Total	11	607	172	7	13	810	100%
% total	1,36%	74,94%	21,23%	0,86%	1,60%	100,00%	

²³ En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

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

Ahora bien, a 31 de Diciembre de 2015 las solicitudes de reconocimiento vencidas suman 20.188, es decir 52.290 menos con respecto al cierre del año anterior, y 1.141 trámites menos frente al mes de Noviembre 2015; y de estos 3.622 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 Diciembre de 2015

Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	Corte a Oct-15	Corte a Nov-15	Corte a Dic-15
Solicitudes pensionales	28.801	18.230	15.889
Reconocimiento de Prestaciones	7.905	4.720	3.923
Pensión de invalidez	506	282	208
Pensión de sobrevivientes	2.452	1.883	1.567
Pensión de Vejez	4.947	2.555	2.148
Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales	20.896	13.510	11.966
Pensión de invalidez	697	451	377
Pensión de sobrevivientes	3.005	2.217	2.092
Pensión de Vejez	17.194	10.842	9.497
Otras solicitudes	8.321	3.099	4.299
Otras solicitudes	7.207	2.443	3.537
Auxilios funerarios	1.360	389	579
Indemnizaciones	5.847	2.054	2.958
Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes	1.114	656	762
Auxilios funerarios	115	99	140
Indemnizaciones	999	557	622
Total	37.122	21.329	20.188

Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina²⁴

Tipo de Solicitud	Corte a Oct-15	Corte a Nov-15	Corte a Dic-15
Solicitudes pensionales	6.029	2.508	2.271
Pensión de invalidez	133	71	71
Pensión de sobrevivientes	2.470	891	817
Pensión de Vejez	3.426	1.546	1.383
Otras solicitudes	289	175	233
Auxilios funerarios	108	92	131
Indemnizaciones	181	83	102
Total	6.318	2.683	2.504

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 año 2013
Corte a 31 de Diciembre de 2015**

Estado	2013
Etapa de pruebas / Validación	1
Falta documentos	2
Grupo Sentencias	230
Total	233

Al corte del 31 de Diciembre de 2015, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 233 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.

²⁴ Los 2.504 recursos vencidos que se presentan en este cuadro corresponden a aquellos que la primera decisión fue negada. Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 10 – Panel C -D.

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 cumplimiento de sentencia que no han sido entregadas a Colpensiones. No obstante, la entidad continúa gestionado insistentemente estos casos con el fin de lograr su decisión.

2.2.4. Recursos de Apelación

Tal como se informó desde el IP27²⁵ 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 reposición²⁶, y por lo tanto, su avance se reporta mensualmente.

En el 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 diciembre de 2015, en Colpensiones se encuentran pendientes de decisión 12.073 recursos de apelación representados por: (i) 4.546 que se encuentran vencidos y (ii) 7.527 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	42.355	38.983	2.069	1.303*
Apelaciones Subsidiarias	87.230	78.529	5.458	3.243**
Total	129.585	117.512	7.527	4.546

*Las 1.303 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 129 mil apelaciones que ha recibido Colpensiones a 31 de diciembre, 122.058 cumplieron el término legal de decisión y deberían haber sido atendidas. Hasta el momento, la administradora ha decidido 117.512 apelaciones, y cuenta con 4.546 pendientes vencidas. Es decir, (que de 122 mil apelaciones que deberían haber sido resueltas a diciembre de 2015, Colpensiones ha atendido más de 117 mil, lo cual representa un nivel de avance de 96,3%, según se puede observar en el cuadro 14.

²⁵ Ver IP27, sección 2.2, página 27.

²⁶ 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	40.286	38.983	97%
Subsidiarias	81.772	78.529	96%

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 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	1.268	37,60%	766	37,02%	502	38,53%
Pensión de invalidez	56	1,66%	36	1,74%	20	1,53%
Pensión de sobrevivientes	310	9,19%	159	7,68%	151	11,59%
Pensión de Vejez	858	25,44%	538	26,00%	320	24,56%
Auxilios Funerarios	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Indemnizaciones	44	1,30%	33	1,59%	11	0,84%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	2.104	62,40%	1.303	62,98%	801	61,47%
Pensión de invalidez	137	4,06%	94	4,54%	43	3,30%
Pensión de sobrevivientes	44	1,30%	25	1,21%	19	1,46%
Pensión de Vejez	1.811	53,71%	1.112	53,75%	699	53,65%
Auxilios Funerarios	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Indemnizaciones	112	3,32%	72	3,48%	40	3,07%
Total	3.372	100,00%	2.069	100,00%	1.303	100,00%

De acuerdo con lo anterior, de las 1.303 apelaciones directas fuera de término: (i) 502 corresponden a personas que no reciben un pago de Colpensiones, y (ii) 801 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 61,47% (801) 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, 313 corresponden a estos grupos poblacionales: (i) 63 son casos invalidez, (ii) 170 de sobrevivientes, y (iii) 80 son solicitudes de pensión de vejez de personas mayores de 70 años.

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

Año de Vencimiento	Apelaciones Directas					
	Total Apelaciones Directas Vencidas	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez Mayores 70 años	Pensión de Vejez Menores 70 años	Indemnizaciones
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	502	20	151	12	308	11
Vencido en 2013	6	1	5	0	0	0
Vencido en 2014	36	0	23	0	13	0
Vencido en 2015 con más de 3 meses	129	5	39	2	82	1
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	331	14	84	10	213	10
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	801	43	19	68	631	40
Vencido en 2013	16	2	0	3	11	0
Vencido en 2014	88	3	5	16	63	1
Vencido en 2015 con más de 3 meses	162	3	10	13	131	5
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	535	35	4	36	426	34
Total	1.303	63	170	80	939	51

Más específicamente, de los 313 casos señalados arriba, a su vez 183 corresponden a la población vulnerable que no recibe un pago de la nómina: (i) 20 de pensión de invalidez, (ii) 151 de pensión de sobrevivientes y (iii) 12 de mayores de 70 años.

Se debe anotar además que en el 81,5% de estos 313 casos el vencimiento ocurrió durante 2015. Así mismo, los 313 casos prioritarios representan el 0,26% de las 122.058 apelaciones, que por su plazo legal, deberían haber sido resueltas ya, y si se tiene en cuenta solamente los 255 que no reciben un pago de la nómina, se tiene que éstos representan el 0,21% 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 8.701 recursos de apelación subsidiarias a un recurso de reposición pendientes, 5.458 se encuentran dentro del término legal para decidir, y 3.243 se encuentran vencidas. A su vez, de los casos fuera de término (3.243), 1.524 corresponden a recursos de personas que no reciben un pago de Colpensiones, y 1.719 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	4.264	49,01%	2.740	50,20%	1.524	46,99%
Pensión de invalidez	154	1,77%	126	2,31%	28	0,86%
Pensión de sobrevivientes	897	10,31%	491	9,00%	406	12,52%
Pensión de Vejez	2.865	32,93%	1.866	34,19%	999	30,80%
Auxilios Funerarios	240	2,76%	194	3,55%	46	1,42%
Indemnizaciones	108	1,24%	63	1,15%	45	1,39%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	4.437	50,99%	2.718	49,80%	1.719	53,01%
Pensión de invalidez	487	5,60%	393	7,20%	94	2,90%
Pensión de sobrevivientes	121	1,39%	53	0,97%	68	2,10%
Pensión de Vejez	3.414	39,24%	2.083	38,16%	1.331	41,04%
Auxilios Funerarios	9	0,10%	7	0,13%	2	0,06%
Indemnizaciones	406	4,67%	182	3,33%	224	6,91%
Total	8.701	100,00%	5.458	100,00%	3.243	100,00%

Al comparar las cifras con el corte a noviembre de 2015, presentadas en el IP29²⁷, se observa una disminución en el total de apelaciones subsidiarias pendientes de decisión de 1.570 casos, al pasar de 10.271 a 8.701.

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.

²⁷ Ver IP29, sección 2.2, página 31.

Se tiene entonces que, del de las 3.243 apelaciones subsidiarias vencidas, la entidad cuenta con: (i) 122 casos de pensiones de invalidez, (ii) 474 de sobrevivientes y, (iii) 183 de vejez de personas mayores de 70 años, es decir, existe un total de 779 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	1.524	28	406	44	955	46	45
Vencido en 2013	12		6		6		
Vencido en 2014	136	1	45	16	73		1
Vencido en 2015 con más de 3 meses	360	7	119	10	221	1	2
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	1.016	20	236	18	655	45	42
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	1.719	94	68	139	1.192	2	224
Vencido en 2013	32	7		1	24		
Vencido en 2014	299	8	7	24	252		8
Vencido en 2015 con más de 3 meses	402	11	22	38	307		24
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	986	68	39	76	609	2	192
Total	3.243	122	474	183	2.147	48	269

A su vez, de las 3.243 apelaciones subsidiarias vencidas, únicamente 478 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 (274) ocurrió durante el último trimestre de 2015.

Así mismo, los 779 casos de la población prioritaria representan el 0,64% de las 122.058 apelaciones que por su plazo legal deberían haber sido resueltos ya, y si se calcula el porcentaje solamente para los 478 que no reciben un pago de la nómina se tiene que representan el 0,39% de los recursos.

En suma, Colpensiones tiene en total 661 recursos de apelación pendientes vencidos correspondientes a la población vulnerable que no recibe un pago de nómina (183 apelaciones directas y 478 casos subsidiarios), lo cual representa el 0,54% de las 122.058 apelaciones que deberían haberse resuelto a 31 de diciembre de 2015.

En cuanto a las apelaciones, como se expondrá en el punto 2.4 cabe aclarar que éstas han sido debidamente estudiadas y gestionadas y se presentan dificultades jurídicas y/o documentales que impiden u obstaculizan la decisión de fondo de los recursos pendientes de respuesta vencidos.

Para hacer frente a esta situación, Colpensiones desde noviembre de 2015 dispuso la creación de un grupo de analistas y revisores especializados para avanzar en el estudio de los casos aún pendientes de años anteriores y de los que presentan más de tres meses de vencimiento, lo cual explica los avances que se han obtenido en la disminución de estos casos. Las actividades de este grupo se mantienen en el año 2016.

Por otra parte, a partir noviembre de 2015 se realizó una redistribución del personal de decisión teniendo en cuenta las necesidades y el modelo de producción, lo que llevó a reducir el número de sustanciadores en la línea de decisión de apelaciones, para fortalecer la decisión en primera instancia.

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, los avances se han dado principalmente a partir del mes de enero de 2015, cuando se redistribuyó el personal para atender este frente de trabajo, conforme se reportó en el IP18²⁸.

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 Diciembre de 2015 se ha dado respuesta completa a 521 casos y 225 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 1)

²⁸ 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 Diciembre de 2015

Grupos por prioridad	Acumulado a	Decididos	Decididos	Pendientes	Total
	oct-15	nov-15	dic-15	de decisión	
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	-	-	25	88
Grupo 1 Sin Información	11	-	-	5	16
Grupo 1 Sobrevivientes	44	-	2	15	61
Grupo 1 Subsidiado	15	-	-	6	21
Subtotal Grupo 1	180	-	4	72	256
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	19	-	-	10	29
Grupo 2 Sobrevivientes	29	1	-	8	38
Subtotal Grupo 2	48	1	-	18	67
Grupo 3					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	37	-	-	13	50
Grupo 3 Sobrevivientes	33	-	-	10	43
Subtotal Grupo 3	70	-	-	23	93
Grupo 4					
Grupo 4 Corriente	154	3	2	101	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	15	-	-	-	15
Grupo 4 Indemnizaciones	44	-	-	11	55
Subtotal Grupo 4	213	3	2	112	330
Total	511	4	6	225	746

2.4. Evolución modelo de reconocimiento

Para diciembre la producción de reconocimiento ascendió a 56.463 casos, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:

**Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Solicitudes atendidas de reconocimiento
Diciembre de 2015**

Descripción	Cantidad
Tutelas	11.821*
Sentencias	10.508**
Apelaciones	3.783
Día a día	25.652
Reprocesos y entes de control	4.699
Total	56.463

*Estas tutelas corresponden al número de casos radicados en Bizagi. Al contabilizarlas por cédulas, la cantidad trabajada en diciembre es de 4.912 y, si se toma por cédula única cuyo primer cumplimiento se ha dado en el mes de diciembre, el número es 2.450.

**Incluye actos administrativos para el cumplimiento de 5.603 sentencias ordinarias, 515 mandamientos de pago y 4.390 casos de revisión de cumplimiento integral.

Para diciembre 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 IP26²⁹.

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, se trata de 1.891 casos (233³⁰ del año 2013 y 1.658 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, como son casos correspondientes al convenio España en los cuales se requiere la actuación de otras autoridades, casos en los cuales se requiere una sentencia con la cual Colpensiones no cuenta o se encuentra en estudio de seguridad, 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 que durante el mes de diciembre de 2015 un avance de 49 casos del año 2013 y 598 casos del año 2014 para un total de 647 casos resueltos, lo que representa un avance de 26% con respecto al mes anterior.

Con lo anterior, Colpensiones reporta que alcanzó el 99,8% del cumplimiento de los casos radicados en años anteriores al 2015, dado que de las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas durante el 2012, 2013 y 2014 ascienden a 1.123.640.

²⁹ Ver IP26, sección 2.4, página 29.

³⁰ En el cuadro 12 del capítulo 2.2 del presente informe se detallan las razones por las cuales no se han decidido los 233 casos del año 2013.

2.4.2. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Colpensiones a 31 de diciembre cuenta únicamente con 20.188 solicitudes vencidas, que representan el 1,5% 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 98,5%, según se explica en el indicador del Anexo 1 Tabla 5³¹ (el avance alcanza el 98,95% 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 (1.043.015), los 20.188 casos vencidos representan el 1,9%, por tanto, el avance de atención de las prestaciones alcanza el 98,1% (el avance alcanza el 98,6% al incluir los casos gestionados).

Todo lo anterior muestra la importante evolución en la respuesta a las solicitudes de reconocimiento por parte de la entidad, ya que al finalizar el mes de diciembre en relación con los 1.390.023 casos radicados ante la entidad excluyendo los casos que se encuentran en término (44.261), se pueden presentar las siguientes conclusiones:

- Se debe recordar que mes a mes en la entidad se radican nuevas solicitudes de prestaciones pensionales, durante el año 2015 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 52.290 solicitudes al realizar la comparación con lo presentado en el IP18 de diciembre de 2014.
- Por otra parte, los vencimientos se concentran en los últimos meses. Por tanto en 13.867 casos de los 20.188, su vencimiento ocurrió en los últimos tres meses como se muestra en el Cuadro 2, de los cuales 7.475 casos su vencimiento ocurrió durante el mes de diciembre de 2015. Esto representa que el 68,69% 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:

³¹ Ver Anexo 1. Tabla 5 (% solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido).

**Capítulo 2.4 – Cuadro 2. Cantidad de solicitudes vencidas Día a día por trimestre
Diciembre de 2015**

Meses de vencimiento	Cantidad casos vencidos	Porcentaje acumulado
3 meses o menos	13.867	68,69%
De 4 a 6 meses	2.597	81,55%
De 7 a 9 meses	1.375	88,36%
De 10 a 12 meses	648	91,57%
De 13 a 15 meses	549	94,29%
De 16 a 18 meses	407	96,31%
De 19 a 21 meses	363	98,11%
De 22 a 24 meses	198	99,09%
De 25 a 27 meses	117	99,67%
De 28 a 30 meses	36	99,85%
31 meses o más	31	100%
Total	20.188	

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 6.321 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
Diciembre de 2015**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Cantidad de casos
Sentencias	2.721
Proceso de decisión - Etapa de trámite interno	1.574
Solicitud pruebas – documentos	806
Etapas de validación	731
Servidores públicos	265
Convenios internacionales	197
Auditoría especial	27
Total	6.321

- **Sentencias:** En el estudio de estos 2.721 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 1.574 solicitudes surtiendo etapas de trámites internos.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 806 casos que se ha solicitado pruebas al solicitante. En estos casos, se ha dado una respuesta parcial al peticionario solicitando documentación adicional y se encuentran agotando el plazo otorgado para presentar las pruebas.
- **Etapas de validación:** 731 casos que se encuentran surtiendo las etapas previas de validación y en el caso particular del mes de diciembre la publicación del IPC 2015 y salario mínimo para 2016.
- **Servidores públicos:** En relación con 265 casos que se refieren a solicitudes de quienes han sido servidores públicos y que está pendiente la confirmación de los tiempos.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 197 casos que no se han sido objeto de reparto, en espera de que las autoridades alleguen la documentación correspondiente.
- **Auditoría especial:** Para el corte de 31 de diciembre, de los 6.321 casos con más de 3 meses de vencimiento se encuentran 27 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 al cierre del año se cuente con una serie de casos que presentan vencimiento, que aunque se haya realizado por parte de Colpensiones, el estudio del expediente no ha permitido 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 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%.

2.4.3. Solicitudes de reconocimiento resueltas

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

- Acciones de Tutelas. Se generó la atención de 11.821 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 22.582 casos, correspondientes a 9.573 cédulas, de las cuales 4.223 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 4.699 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 10.508³² sentencias discriminadas como se muestra en el Cuadro 4 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 4). Por otra parte, en total, hasta el mes de diciembre además de las sentencias cumplidas, también se han estudiado y gestionado 8.149 sentencias cuya

³² Incluyendo actos administrativos para el cumplimiento de sentencias ordinarias, mandamientos de pago, reprocesos y sentencias halladas en las raditaciones de Colpensiones.

discriminación se explica en el capítulo 5.4.1. De esta forma, de las 11.927 pendientes a diciembre 31 de 2015 se ha gestionado ya el 68% de las mismas.

Capítulo 2.4 – Cuadro 4. Sentencias cumplidas diciembre 2015

Descripción	Cantidad
Tutelas	5
Procesos Ejecutivos	517
Requerimientos organismos de control	38
Grupo 1	1.362
Grupo 2	33
Grupo 3	32
Grupo 4	8.419
Auxilios Funerarios	15
Indemnizados	87
Otros	0
Total	10.508

El avance de cada grupo es el siguiente:

- Grupo 1: Para el mes de diciembre se atendieron 1.362 sentencias y están pendiente de cumplimiento 3.534 (2.470 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 1.064 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 2: Se atendieron 33 sentencias y están pendiente de cumplimiento 113 (73 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 40 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 3: Se atendieron 32 sentencias y están pendiente de cumplimiento 87 (61 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 26 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 4: Se atendieron 8.419 sentencias y están pendiente de cumplimiento 7.899 (5.382 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 2.517 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 el mes de diciembre se mantuvo un grupo adicional al cumplimiento de sentencias, lo que permitió

VIGILADO por el Ministerio de Justicia y del Poder Judicial

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 25.652.
- Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición: se dio solución a 3.783 casos de apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, que correspondieron a la prioridad fijada para este mes. Quedan 8.701 casos pendientes de decisión, de los cuales 5.458 se encuentran en término y 3.243 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 se ha dado el vencimiento de 2.764 de las apelaciones subsidiarias vencidas que representan el 85,2% del total de los casos vencidos (3.243), así mismo, durante el tercer y el cuarto trimestre de 2015 se concentran el vencimiento de los mismos (2.364 del total de 3.243), lo que representa 72,9%. Solamente el 13,4% de los casos vencidos (435) corresponden a casos con vencimiento del 2014 y del año 2013 se tienen 44 casos, esto es el 1,4%.

**Capítulo 2.4 – Cuadro 5. Porcentaje solicitudes vencidas
Apelaciones subsidiarias por trimestre
Diciembre de 2015**

Año y trimestre de vencimiento	Cantidad casos vencidos	Porcentaje acumulado
2015 - IV Trimestre	1.755	54,1%
2015 - III Trimestre	609	72,9%
2015 - II Trimestre	283	81,6%
2015 - I Trimestre	117	85,2%
2014 - IV Trimestre	200	91,4%
2014 - III Trimestre	77	93,8%
2014 - II Trimestre	85	96,4%
2014 - I Trimestre	73	98,6%
2013 - IV Trimestre	37	99,8%
2013 - III Trimestre	7	100%
Total	3.243	

Los factores por los cuales las 3.243 apelaciones subsidiarias vencidas se encuentran pendientes de decisión se explican en el Cuadro 6 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 6).

**Capítulo 2.4 – Cuadro 6. Apelaciones subsidiarias vencidas.
Factores que influyen en la decisión definitiva
Diciembre de 2015**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Cantidad de casos
En proceso de decisión	1.848
Sentencias	518
Etapas de validación	445
Solicitud pruebas - documentos.	341
Servidores públicos	63
Convenios internacionales	20
Auditoría especial	8
Total	3.243

- **En proceso de decisión:** 1.848 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 518 casos se ha determinado que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma.
- **Etapas de validación:** 445 se encuentran surtiendo las etapas previas de validación y en el caso particular del mes de diciembre la publicación del IPC 2015 y salario mínimo para 2016.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 341 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 63 casos, que se encuentran en las mismas circunstancias ya descritas.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 20 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 8 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 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. Es decir, del total de apelaciones subsidiarias concedidas que debieron ser atendidas a la fecha, esto es 81.772 (87.230 concedidas menos 5.458 en término), se encuentran pendiente fuera de término tan solo el 4% de los casos.

VOLLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE PENSIONES

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

En materia de corrección de historia laboral, se informa a la H. corte la gestión adelantada por Colpensiones. Al cierre del 31 de diciembre de 2015, se ha recibido un total de 2.379.058 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, y 532.923 en el año 2015. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 2.308.701 solicitudes, quedando por resolver al corte del mes 70.357 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 materia de 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 diciembre de 2015

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100%
Colpensiones	1.957.892	1.887.535	70.357	96%
Total	2.379.058	2.308.701	70.357	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 septiembre 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 diciembre de 2015**

	Acumulado a sep 2015	oct-15	nov-15	dic-15	Total
Para trámites de reconocimiento Colpensiones					
Recibidas	570.880	38.346	18.365	9.333	636.924
Resueltas	539.832	11.706	49.357	14.361	615.256
Pendientes	31.048	57.688	26.696	21.668	21.668
Para trámites de BEPS					
Recibidas	468.540	9.205	6.348	5.715	489.808
Resueltas	467.051	9.206	6.348	5.718	488.323
Pendientes	1.489	1.488	1.488	1.485	1.485
Total recibidas acumuladas	1.039.420	1.086.971	1.111.684	1.126.732	1.126.732
Total resueltas acumuladas	1.006.883	1.027.795	1.083.500	1.103.579	1.103.579
% de avance	97%	95%	97%	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 diciembre de 2015, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 636.924 correcciones de historia laboral, de las cuales se han corregido 615.256 para un cumplimiento del 97%, a parte de las 223.239 solicitudes heredadas del ISS que pasaron todas por corrección de historia laboral. En el mes de diciembre de 2015 fueron recibidas 9.333, atendidas 14.361 y continúan en trámite 21.668. Es conveniente aclarar que fueron solucionadas un mayor número de casos que los recibidos en el mes debido al saldo en gestión del mes de noviembre el cual ascendía a 26.696 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

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

Dentro de los programas que administra la entidad se encuentra los Beneficios Económicos Periódicos, y en aras de direccionarlo adecuadamente a los ciudadanos se hace necesaria la corrección de las historias laborales de manera previa. Por este concepto se han recibido 489.808 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 488.323, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.7%. Para el mes de diciembre de 2015 fueron recibidos 5.715 casos y resueltos 5.718 queda un saldo por atender de 1.485 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

El esquema de operación de 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 septiembre 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 diciembre de 2015

	Acumulado a sep- 2015	oct-15	nov-15	dic-15	Total
Trámites de CHL radicados					
Radicadas	659.386	11.872	9.458	7.415	688.131
Resueltas	635.753	4.400	2.060	5.024	647.237
Pendientes	23.633	31.105	38.503	40.894	40.894
PQRS					
Radicadas	62.783	1.788	1.758	1.330	67.659
Resueltas	60.880	1.505	454	1.551	64.390
Pendientes	1.903	2.186	3.490	3.269	3.269
Tutelas					
Radicadas	45.697	985	809	640	48.131
Resueltas	44.435	721	740	1.191	47.087
Pendientes	1.262	1.526	1.595	1.044	1.044
Correspondencia					
Radicadas	25.104	451	1.357	327	27.239
Resueltas	23.746	824	30	642	25.242
Pendientes	1.358	985	2.312	1.997	1.997
Total radicadas acumuladas	792.970	808.066	821.448	831.160	831.160
Total resueltas acumuladas	764.814	772.264	775.548	783.956	783.956
% de avance	96%	96%	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 688.131 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 647.237, logrando un nivel de cumplimiento del 94%. Específicamente en el mes de diciembre de 2015 fueron radicados 7.415 trámites, se atendieron 5.024, y quedó un saldo por resolver de 40.894 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 enero 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 diciembre de 2015

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	7.083
2 meses	8.235
3 meses	9.500
4 meses	8.910
5 meses	3.589
6 meses	2.771
7 meses	489
8 meses	206
9 meses	70
10 meses	13
11 meses	12
12 meses	9
13 meses	5
15 meses	2
Total	40.894

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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 67.659 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral, y se han resultado 64.390, alcanzando un nivel de respuesta del 95%. Para diciembre se recibieron 1.330 solicitudes, fueron resueltas 1.551 y se encuentran en trámite 3.269 (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

Desde el inicio de las operaciones se han radicado 48.131 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 47.087 logrando un nivel de cumplimiento del 98%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de diciembre se recibieron 640 solicitudes y se gestionaron 1.191, quedando 1.044 casos por resolver (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

En el curso de la operación se han radicado 27.239 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 25.242, alcanzando un cumplimiento del 93%. En el mes de diciembre se recibieron 327 casos, se solucionaron 642 solicitudes y queda un saldo de 1.997 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 para mejorar 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.

Sobre esta última acción la gerencia identificó, tal como se informó en el IP29, que no en todas las nuevas solicitudes de CHL radicadas por los ciudadanos atendidos obedecen a insatisfacción con la primera respuesta dada, sino que en buena medida corresponden a requerimientos adicionales a la primera solicitud, o a nuevos requerimientos sobre otras circunstancias u otros periodos de su historia laboral. Por lo tanto, se consideró apropiado incluir dos indicadores nuevos, que aporten información acerca de las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos, entendiendo “reiteraciones” como las nuevas solicitudes radicadas con la misma pretensión de las ya atendidas por Colpensiones.

Bajo este escenario, se ha identificado que con respecto a todas las solicitudes atendidas durante la vigencia 2015 hasta el 31 de octubre de 2015, solamente se han radicado 4.024 reiteraciones hasta el 30 de noviembre de 2015³³, es decir que el 3,30% de las nuevas solicitudes tienen exactamente la misma pretensión de las solicitudes ya atendidas (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 5).

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

Mes	Cantidad
Acumulado a ago-15	3.582
sep-15	17
oct-15	24
nov-15	401
Total	4.024

³³Debido 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 octubre de 2015 en el IP28³⁴, en el marco del proyecto de fortalecimiento de los servicios de tecnología, se realizó la implementación de la infraestructura de canales de comunicación, red local (LAN – Local Access Network), telefonía, equipos de trabajo e impresión para la apertura de las nuevas sedes de San José del Guaviare y Puerto Carreño, que funcionarán como nuevos PAC de la entidad.

Del mismo modo, se apoyó el traslado de funcionarios a las nuevas instalaciones dispuestas en la sede Aurora Piso 8, configurando los Servicios de Infraestructura Tecnológica LAN (Switches y Access Point), telefonía, escritorios virtualizados e impresión requeridos para el adecuado desempeño de sus labores.

En diciembre de 2015, 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, de acuerdo a la información presentada en el mes de diciembre del año 2015 en el IP29³⁵. Se mantiene la información entregada sobre la sede carrera 7 a No. 67-39 (Edificio Oxo69), pisos 2, 7 y 8 con las áreas de Reconocimiento y en el piso 7 de la misma sede, se encuentra el área de Historia Laboral. En las dos dependencias mencionadas se mantienen los turnos laborales, con los cuales se da oportuna atención a los requerimientos y solicitudes de los usuarios y entes de control.

3.3. Recurso humano

Desde el IP15³⁶, 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 Administradora³⁷ 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 diciembre de 2015 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

³⁴ Ver IP28, Sección 3.1, Página 48.

³⁵ Ver IP29, Sección 3.2, Página 53

³⁶ Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

³⁷ Sesión de 14 de mayo de 2015.

Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Estado de la contratación del personal en misión - Diciembre de 2015

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	488	12	98%
Auto 110 de 2013-Agosto 2013	320	309	11	97%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo-Octubre 2013	60	59	1	98%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	487	13	97%
Auto 259 de 2014*	150	147	3	98%
Atención de 12 trámites de mayor impacto frente a los requerimientos de la HCC	420	406	14	97%
Total General	1.950	1.896	54	97%

Fecha corte: 31 de diciembre de 2015

De los 1.950 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.896, presentando un porcentaje de contratación de 97%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión autorizados para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013, presenta el 97% de contratación, esto es, 309 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 487 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 147 cargos, lo cual representa un nivel de contratación de 98%.

Frente al nuevo requerimiento de 420³⁸ 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 diciembre de 2015 el avance en la contratación es de 97%, lo que significa 406 trabajadores en misión contratados.

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para diciembre de 2015 del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los autos de la

³⁸ 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.

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)

Capítulo 3.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las áreas con cumplimiento de metas - Diciembre 2015

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	1.003	966	37	96%
Gerencia Nacional de Nómina	111	108	3	97%
Gerencia Nacional de Operaciones	221	219	2	99%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	313	308	5	98%
Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	33	33	0	100%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	22	22	0	100%
Total	1.703	1.656	47	97%

Fecha corte: 31 de diciembre de 2015

De acuerdo con los avances en la contratación del personal en misión de las áreas involucradas en el cumplimiento de los Autos 110 de 2013, 320 de 2013 y 259 de 2014, la contratación total para éstas se ubica en el 97%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante diciembre de 2015 se presentaron, generando el estado de provisión y vacantes para las áreas en el mes de estudio.

En el IP28³⁹ 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 Reconocimiento⁴⁰.

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

- En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, en conjunto éstas presentan un porcentaje el 96% de contratación que corresponde a 966 cargos provistos de trabajadores en misión en el mes. De esta forma,

³⁹ Ver IP28, Sección 3.3, página 50

⁴⁰ 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.

existen 37 vacantes para proveer, que se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales, y se planea su contratación durante enero 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 enero de 2016.
- La Gerencia Nacional de Operaciones llega al 99% de contratación que corresponde a 219 cargos provistos de trabajadores en misión en noviembre, y 2 vacantes para proveer; estas vacantes se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales y se tiene planeada su contratación durante el mes de enero de 2016.
- La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 98% de contratación que corresponde a 308 cargos provistos de trabajadores en misión en noviembre, y 5 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 enero 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 en diciembre de 2015, 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 diciembre de 2015:

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

Durante este mes 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 el requerimiento de los 420 trabajadores en misión adicionales para atender 12 trámites de mayor impacto frente a los requerimientos de la HCC.

Como resultado del trabajo de la Empresa de Servicios Temporales, en diciembre se contrataron 3 personas para la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General. Adicionalmente, al corte están

pendientes de entrevista 371 candidatos (228 para la Gerencia Nacional de Reconocimiento, 53 para la Gerencia Nacional de Nómina, 14 para la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo, 61 para la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General y 15 para la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano); y existen 277 personas que superaron entrevista y están pendientes de estudio de seguridad y finalizar el proceso de contratación (57 corresponden a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, 2 para la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo, 30 para la Gerencia Nacional de Operaciones, 164 para la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General y 24 para la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano).

A través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A.⁴¹ 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 diciembre de 2015 se adelantaron las acciones que se enuncian a continuación, así:

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

Durante diciembre se llevó a cabo la contratación de 3 participantes de este semillero, 2 para la Gerencia Nacional de Operaciones y 1 para la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo. 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)	Profesionales Formados	Profesionales Contratados
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral aplicada al Régimen de Prima Media No.1	13/04/2015 - 27/04/2015	84	44

⁴¹ 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”

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Profesionales Formados	Profesionales Contratados
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral aplicada al Régimen de Prima Media No.2	04/05/2015 - 15/05/2015	187	61
Total	--	271	105

Fecha corte: 31 de diciembre de 2015

De los 271 formados, 258 superaron la prueba de conocimientos del semillero y fueron convocados por la Empresa de Servicios Temporales para realizar proceso de selección. Como resultado del mencionado proceso de selección, 105 se contrataron, 80 no superan proceso de selección, 24 son back up para cubrir vacantes que se generen y 49 se encuentran en proceso de selección.

B. Resultados del quinto Semillero “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”

Durante diciembre se llevó a cabo la contratación de 2 participantes de este semillero para la Gerencia Nacional de Nómina. En el Cuadro 4 se presenta el número de contrataciones efectuadas a la fecha (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4)

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Resultado Semillero “Programa de formación a profesionales en derecho en régimen de prima media con prestación definida y nómina de pensionados”

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Profesionales Formados	Profesionales Contratados
Programa de formación a profesionales en derecho en régimen de prima media con prestación definida y nómina de pensionados	16/03/2015 - 26/03/2015	66	64

Fecha corte: 31 de diciembre de 2015

De los 66 profesionales formados, los cuales superaron la prueba de conocimientos del semillero, 64 fueron contratados y 2 no superaron el proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales.

C. Resultados consolidados de la Estrategia del Semillero

En el Cuadro 5 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 5).

Capítulo 3.3 – Cuadro 5. 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	61	Ger. Nal. Operaciones: 44 Ger. Nal. Aportes y Recaudo: 17

Fecha corte: 31 de diciembre de 2015

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 523. 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, 80 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 6 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 6)

Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Trabajadores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, por turnos – Diciembre 2015

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	31	49
Trabajadores en Misión	419	399
Total General	450	448
% Total	50%	50%

Fecha corte: 31 de diciembre de 2015

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 7 se presenta el número de trabajadores capacitados durante diciembre para las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de metas (ver Capítulo 3.3 – Cuadro 7).

Capítulo 3.3 – Cuadro 7. Número de trabajadores capacitados durante diciembre 2015

Dependencia	Trabajadores oficiales capacitados	Trabajadores en misión capacitados
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	25	0
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo de Apelaciones	69	4
Gerencia Nacional de Nómina	24	0
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	19	129
Gerencia Nacional de Operaciones	22	6
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	32	0
Total	94	139

Fecha corte: 31 de diciembre de 2015

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 Jornadas de capacitación enfocadas en Pensión de Invalidez para víctimas de la violencia, en los Procesos de pagos

de Costas Judiciales y Ejecutivos, así como en la socialización del nuevo manual de funciones para los trabajadores oficiales de Colpensiones.

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

La línea manual de decisión y los grupos paralelos de apoyo de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, durante diciembre de 2015, estuvo integrada por 683 analistas, 158 revisores y 26 coordinadores, incluidos los grupos de apoyo, control, calidad, auditoría, seguimiento, medicina laboral y PQRS.

1. Movimiento de grupos internos de trabajo

En diciembre no se produjeron cambios en los grupos internos de trabajo; sin embargo, actualmente se encuentra en etapa de planeación el intercambio de jornada laboral de algunos de los grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión con el fin de oxigenar el personal que desde enero de 2015 se encuentra en horario de 2:00 a 10:00 pm.

Así la cosas, se proyecta durante la primera semana del año 2016 ejecutar la rotación de los grupos mencionados cuya finalidad es la de intercambiar el personal de la misma forma como se ejecutó un año atrás según reporte del IP18⁴² del mes diciembre de 2014.

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

Como personal de apoyo en diciembre de 2015 se vincularon 5 personas, como se observa en el cuadro 9 (ver Capítulo 3.3 – Cuadro 9):

Capítulo 3.3 – Cuadro 8. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones - Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión en diciembre 2015

Ingresos del periodo de informe	Analistas	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
Vinculación de personal de apoyo paralelo a la línea manual de decisión ⁴³	5	Diciembre de 2015	Gestión de calidad Seguimiento Automatización Línea manual de decisión N° 3 Línea manual de decisión N° 14
Total	5		

⁴² Ver IP18, sección 3.3.3, página 55.

⁴³ Este personal no hace parte de vinculación de analistas mediante el programa Semillero de Régimen de prima media para sustanciación de actos administrativos puesto que en diciembre se reporta en ceros (0). Este personal hace parte de personal reportado en el punto 2 del presente título sobre ingreso de personal de apoyo para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

- i) Analista 1: Se vincularon 3 personas en actividades de apoyo administrativo para los grupos internos de automatización y líneas manuales de decisión N° 3 y 14.
- ii) Analista 4 base de datos: Se vinculó para el grupo interno de trabajo de seguimiento 1 persona de apoyo al proceso.
- iii) Profesional 4: Para el grupo interno de trabajo de Gestión de Producción se vinculó 1 persona que realizará actividades de seguimiento y administración de la información en el proceso de producción de actos administrativos de la línea manual de decisión.

De la misma manera, el 29 de diciembre de 2015, se solicitó desde la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones a la Vicepresidencia de Talento Humano el apoyo y vinculación de personal en misión con experiencia específica en temas relacionados con salud ocupacional para apoyo al área de Medicina Laboral de la Gerencia Nacional de Reconocimiento con el fin de atender picos de trámites y solicitudes en esta área.

3. Semillero del Régimen de Prima Media con Prestación definida

En diciembre de 2015, no se presentan novedades de vinculación a la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

4. Ausentismo laboral

En cuanto al ausentismo laboral de la línea manual de decisión de prestaciones económicas se reporta el retiro definitivo de 13 analistas (incluye retiros voluntarios) durante diciembre de 2015; adicionalmente, 225 novedades laborales como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, entre otros. Estas novedades corresponden a 98 analistas a lo largo del mes, situación que incide negativamente en la posibilidad de gestionar un aproximado de 2.800 casos, tomando como medida de producción 5 casos diarios por analista.

Por otra parte, cabe mencionar que durante diciembre de 2015 se otorgaron turnos de descanso al personal de Colpensiones, incluido el que hace parte de la línea de decisión manual. Dichos turnos conllevaron a que el 66% de los trabajadores de la línea de decisión manual, descansaran por 4 días hábiles, bien en la semana del 21 al 24 de diciembre, o bien en la del 28 al 31 de diciembre; el resto del personal por otra parte, tomará el tercer turno durante la semana del 12 al 15 de enero de 2016.

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

Como se mencionó en el IP29⁴⁴, en dos grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión, (los N° 13 y 14) se han realizado actividades de atención focalizada debido a que se habían observado menores niveles de producción.

Adicionalmente, en diciembre de 2015 desde la Vicepresidencia de Talento Humano se implementó una encuesta sobre aspectos técnicos y jurídicos que busca identificar necesidades en

⁴⁴ Ver IP29 sección 3.3.4, página 63.

los grupos – actualmente en ejecución mediante SAVIA⁴⁵-, que permitirá establecer un plan de acción en relación con temas de capacitación.

6. Solicitud para finalizar de servicios de analistas de sustanciación a la empresa de servicios temporales

Durante el mes de estudio se solicitó a la empresa de servicios temporales la finalización de servicio de 6 personas con baja producción que ejercían actividades de sustanciación de actos administrativos en la línea manual de decisión de prestaciones económicas, orden que fue ejecutada el 4 de diciembre de 2015 por la empresa de servicios temporales.

Dado todo lo anterior, la actual composición interna de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones 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	Total
Automatización	si – Automática	Oxo 69	Normal	N/A	N/A	10	10
Línea manual de decisión N° 1	Si- (Manual) Apelaciones	Oxo 69	Normal	2	5	2	9
Línea manual de decisión N° 2	Si- (Manual) Apelaciones	Oxo 69	TARDE	47	12	2	61
Línea manual de decisión N° 3	Si- (Manual) DIA A DIA ESPECIAL	Oxo 69	Normal	15	3	2	20
Línea manual de decisión N° 4	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Oxo 69	TARDE	48	10	3	61
Línea manual de decisión N° 5	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Oxo 69	Mañana	47	10	3	60
Línea manual de decisión N° 6	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Oxo 69	TARDE	49	10	3	62
Línea manual de decisión N° 7	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Oxo 69	Mañana	49	11	4	64
Línea manual de decisión N° 8	Si- (Manual) DIA A DIA	Oxo 69	TARDE	46	10	2	58
Línea manual de decisión N° 9	Si- (Manual) TUTELAS Y DIA A DIA	Oxo 69	Mañana	52	13	2	67
Línea manual de decisión N° 10	Si- (Manual) ENTES DE CONTROL Y DIA A DIA	Oxo 69	mañana	45	10	4	59

⁴⁵ SAVIA: Sistema de apoyo virtual integral y de aprendizaje.

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	Total
Línea manual de decisión N° 11	Si- (Manual) DIA A DIA	Oxo 69	Mañana	52	12	2	66
Línea manual de decisión N° 12	Si- (Manual) DIA A DIA	Oxo 69	TARDE	46	12	2	60
Línea manual de decisión N° 13	Si- (Manual) DIA A DIA	Oxo 69	TARDE	72	13	2	87
Línea manual de decisión N° 14	Si- (Manual) DIA A DIA	Oxo 69	Mañana	62	13	2	77
Medicina laboral	N/A	Oxo 69	Normal	N/A	N/A	42	42
Seguimiento	N/A	Oxo 69	Normal	N/A	N/A	16	16
Calidad N° 2	Calidad VBP	Oxo 69	Todos los turnos	N/A	N/A	4	4
Auditoría N° 1	Auditoría línea de decisión manual	Oxo 69	Normal	N/A	N/A	18	18
Auditoría N° 2	Auditoría automático	Oxo 69	Normal	N/A	N/A	15	15
Auditoría N° 3	Apoyo Procuraduría	Cll. 72	Normal	N/A	N/A	25	25
Reacción Inmediata	TUTELAS	Cll. 72	Normal	N/A	N/A	11	11
Gestión de Producción	N/A	Oxo 69	Normal	N/A	N/A	6	6
Determinación de Deuda	Determinación de Deuda	Oxo 69	TARDE	36	10	2	48
Tutelas	TUTELAS	Oxo 69	Normal	15	4	5	24
PQR	N/A	Oxo 69	Mañana	N/A	N/A	29	29
Total				683	158	218	1.059

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones

En esta sección han sido informados los avances logrados con respecto 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 IP18⁴⁶ sobre dicho proceso. Dado el alcance y la complejidad técnica de la Reorganización, el cronograma de trabajo ha sido

⁴⁶ Ver IP18, sección 3.4, página 52.

modificado, lo cual se ha documentado e informado oportunamente en el marco del presente informe⁴⁷.

En diciembre de 2015 se adelantaron reuniones de trabajo específicas al interior de Colpensiones para acordar ciertos aspectos técnicos de la propuesta de estructura y planta de personal; lo anterior es parte de la revisión integral que se viene adelantando con las diferentes áreas de la entidad.

De esta manera, el equipo consultor externo con el acompañamiento y orientación del equipo interno designado, cerró el documento de Estudio técnico que contiene el desarrollo completo del Proceso de Reorganización Institucional de Colpensiones. Éste incluye los elementos exigidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP tales como: (i) aspectos estratégicos fijados para la operación de Colpensiones, (ii) la propuesta de estructura, planta de personal e impacto financiero, y (iii) los proyectos de decretos de modificación de estructura y planta; lo anterior conforme a los acuerdos técnicos más recientes logrados como producto de las reuniones de trabajo específicas realizadas con las áreas de la organización.

Adicionalmente, durante diciembre se han llevado a cabo reuniones de trabajo, lideradas por el presidente de la entidad, en las que han participado la Ministra de la Presidencia, el Ministro de Trabajo, la Directora del DAFP, y el equipo técnico externo e interno de Colpensiones; en estos escenarios se han ultimado algunos aspectos técnicos de la propuesta de Reorganización Institucional como asunto previo a la presentación formal del Estudio Técnico definitivo al Junta Directiva de Colpensiones.

Frente a la revisión de los procesos institucionales de Colpensiones, asunto que da soporte a la optimización y ajuste de procedimientos operativos de la entidad previstos en el proceso de Reorganización Institucional, el equipo consultor externo hizo entrega en diciembre del quinto informe de modelamiento, el cual incluye el avance de los procesos priorizados analizados en línea con el cronograma estimado. El avance con respecto al modelamiento de tales procesos a 31 de diciembre de 2015 es del 90,3%, el restante 9,7 % se estima concluir entre enero y febrero de 2016.

Así las cosas, se continúa avanzando en el proceso de Reorganización Institucional de Colpensiones, siguiendo las fases definidas previamente. Durante los próximos informes, como ha sido habitual, se reportarán los avances de este proceso a la H. Corte Constitucional.

⁴⁷ 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 diciembre de 2015, donde se podrá evidenciar que Colpensiones en esta materia, avanza mes a mes a un buen ritmo, en la dirección correcta y sin retrocesos. Lo que se encuentra a continuación será evidencia de como la entidad está ya en una fase de estabilización en la atención de tutelas y, por otro lado una reducción importante tanto en las pendientes como en el ingreso. Se debe anotar que a pesar de que diciembre, como es sabido, en todas las entidades presenta una disminución en la productividad laboral por efecto de las festividades y el ausentismo laboral asociado a la época, no presentó un efecto profundo de disminución en las cifras que se presentan a continuación lo que demuestra aún más el estado positivo en el que se encuentra la entidad.

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. Corte⁴⁸.

- **Durante diciembre se mantuvo un nivel bajo de ingresos de tutelas a la entidad.** Durante el mes analizado en el presente IP ingresaron 2.033 casos nuevos, mientras que en el mes de noviembre ingresaron 3.166⁴⁹ casos. Si bien es importante tener en cuenta que en el mes de diciembre se realizó el cierre de juzgados por efectos de la vacancia judicial, en todo caso se mantiene una significativa tendencia a la reducción de los casos que muestran los importantes avances que han ocurrido en las áreas misionales.

⁴⁸ 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.

⁴⁹ Si bien originalmente en el IP29 se habían reportado 3.144 casos nuevos en el mes de noviembre, esta cifra ascendió a 3.166 casos debido a la identificación plena de algunos casos en los que no estaba la información completa del documento del demandante.

- **Se mantiene un nivel alto en la atención mensual de tutelas.** En el mes de diciembre de 2015 se gestionaron un total de 22.582 documentos relacionados con la atención de las acciones de tutelas, los cuales permitieron la atención de fondo un total de 9.573 usuarios individuales (identificados por cédulas), manteniéndose la alta productividad de meses anteriores. De estos casos atendidos, 4.223 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 diciembre de 2015 se cuenta con un histórico acumulado de 230.588 cédulas que han ingresado, de las cuales 220.598 han sido efectivamente atendidas con hecho superado, es decir, un 96% de atención. Como se ha explicado, para efecto del total acumulado sólo se considerarán los 4.223 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 en el mes de noviembre, que fue de 95%. Sin embargo, si se considera la atención de casos de fondo durante este período (diciembre), 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 diciembre se logró continuar avanzando significativamente en la reducción de tutelas pendientes pasando de 14.052 en octubre, 12.081 en noviembre a 9.990 casos en diciembre. 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 que se ha podido identificar en muchas oportunidades que los ciudadanos ya tenían su derecho protegido, por el avance general de la entidad, y estaba pendiente la comunicación a la autoridad judicial. Aquí es importante mencionar que en este dato se encuentran las tutelas que ya han sido gestionadas pero que no han podido responderse por falta de documentos, las cuales también muestran un avance significativo tal como se puede ver en el Capítulo 4.3. (4.089 tutelas gestionadas pero pendientes por factores externos), si se restan estas al total de pendientes (9.990), se tendría que las tutelas pendientes de gestión por parte de Colpensiones haciende a 5.901, 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 acumulado histórico de tutelas igual a 230.588, de las cuales se han atendido un total de 220.598, quedando un saldo pendiente de atención de 9.990, cuya gestión se informa en el Capítulo 4.3. Es muy importante que se tenga en cuenta que en este cuadro no se incluyen 5.350 casos que fueron efectivamente atendidos como parte del proceso de mejoramiento de atención de las tutelas en Colpensiones al que se hizo referencia arriba.

Durante diciembre nuevamente se logró que la producción de hechos superados fuera superior a las tutelas que ingresaron. En efecto, en el período ingresaron 2.033 casos nuevos y se atendieron 4.223 cédulas nuevas, más 5.350 cédulas que habían sido atendidas en el pasado (en total 9.573 cédulas). Para lograr estos números fue necesario revisar 22.582 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 diciembre de 2015

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	36.317	16%	80.196	35%	114.075	49%	230.588
Atendidas	35.495	16%	77.495	35%	107.608	49%	220.598
Pendientes al corte	822	8%	2.701	27%	6.467	65%	9.990
% de cumplimiento (hecho superado)	98%		97%		94%		96%

El cuadro 2 (ver Capítulo 4.1- Cuadro 2) presenta el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015 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, a pesar del ligero aumento que se presentó en este período. 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 diciembre de 2015**

Estado	Acumulado a Sep-13 (línea de base)	Acumulado a Sep -15	oct-15	nov-15	dic-15	Total acumulado
Identificadas	96.222	222.321	3.068	3.166	2.033	230.588
Atendidas	18.786	205.540	5.677	5.158	4.223	220.598
Pendientes	77.436	16.781	14.172	12.180	9.990	9.990
% de avance	20%	92%				96%

El cuadro 3 (ver Capítulo 4.1 - Cuadro 3) reúne los datos de las tutelas notificadas a Colpensiones en los tres últimos meses, y su nivel de atención según la instancia procesal. De esta manera, para el mes de reporte como se ha dicho se notificaron 2.033 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 624, quedando un saldo de 1.409. En cuanto a los subtrámites se tiene que en sanciones se alcanzó un nivel de atención del 65%, en desacato el 35% y en tutela el 30%. Estos datos muestran una gran mejoría en la atención de los casos de sanciones que se explican en el la meta de sanciones explicada en el IP anterior. 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	oct-15	nov-15	dic-15
Sanción			
Identificadas	33	39	20
Atendidas	14	19	13
Pendientes	19	20	7
% de avance	42%	49%	65%
Desacato			
Identificadas	239	230	110
Atendidas	67	105	38
Pendientes	172	125	72
% de avance	28%	46%	35%
Tutela			
Identificadas	2.708	2.875	1.903
Atendidas	755	901	573
Pendientes	1.953	1.974	1.330
% de avance	28%	31%	30%

Instancia procesal	oct-15	nov-15	dic-15
Total			
Identificadas	2.980	3.144	2.033
Atendidas	836	1.025	624
Pendientes	2.144	2.119	1.409
% de avance en el mismo mes	28%	33%	31%

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 diciembre se profirieron 397 actos administrativos que ordenaban el reconocimiento de una prestación en cumplimiento de una tutela, que llevaron el acumulado a 113.941. 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 99.32%⁵⁰ de los actos administrativos han sido notificados y el 99.87% han sido incluidos en nómina.⁵¹

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 diciembre registra un total de 4.089 casos (ver Capítulo 4.3 – Cuadro 1). Aunque en este mes se ha seguido reduciendo el número de casos (en el mes de noviembre habían 5.188 casos) aún hay un número importante que está pendiente. Esto se explica al igual que en el mes anterior, porque aunque Colpensiones se encuentra trabajando en la revisión de los casos con respuesta parcial para tratar de resolverlos de manera definitiva, en todo caso siguen siendo comunes los documentos judiciales que carecen de información suficiente para su cumplimiento lo que obliga a hacer nuevos requerimientos a las autoridades judiciales.

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

Tipo Respuesta Parcial	dic-15
Con carta al juzgado según Auto 202	538
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	108
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	1.622
Defensa Judicial Con Tramite	1.821
Total	4.089

⁵⁰ Ver Anexo 1. Resultado de los indicadores. Tabla 14. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos notificados.

⁵¹ Ver Anexo 1. Resultado de los indicadores. Tabla 18. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.

4.4. Avance plan de acción

4.4.1. Respecto a la gestión de personal

Si bien durante diciembre no se presentaron novedades en la gestión de personal y la situación se mantiene más o menos igual a la reportada en el IP27⁵², es importante resaltar que a partir del 18 de diciembre de 2015 y hasta el 15 de enero de 2016 los funcionarios disfrutaron de una semana de descanso, lo cual desde luego tuvo un impacto en la fuerza de trabajo disponible.

4.4.2. Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela

En el mes de diciembre se continuaron las pruebas de los desarrollos en el modelo de atención de tutela en Bizagi realizados con la Oficina Nacional de Procesos, y se planea entrar en producción en el mes de enero.

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 el mes de diciembre 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.

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 diciembre se atendieron varios requerimientos de la Corte Constitucional solicitando pruebas. En segundo lugar, en cuanto a los casos seleccionados se mantuvo la estrategia de intervención ante la Corte para presentar argumentos de fondo e información frente a los hechos del caso. En éste ámbito durante el mes de diciembre se realizaron las intervenciones de este tipo que fueron programadas.⁵³ Finalmente, en tercer lugar, durante este período también se continuó con el plan

⁵² Ver IP27, página 67.

⁵³ T- 5153420, T-517533, T-5271566, T-5091263, T-4994581



de verificación del cumplimiento de las sentencias proferidas por esa Corporación contra Colpensiones y se procedió al envío de memorial de cumplimiento en 8 casos.

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 diciembre de 2015 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1).

Es importante repetir, tal como se ha dicho en los IP anteriores, que 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. Conforme lo anunciado en el IP25, la información relativa a estos dos asuntos (notificaciones de actos administrativos e inclusión a nómina) se presentarán en subsecciones independiente, 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		
			Actos adm. proferidos	Pendientes que han sido gestionados	Pendientes por Tramitar
Origen del fallo condenatorio	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento			
11.220	15	11.205	11.093	99	13
Entregados por el ISS en L.	0,1%	99,9%	99,0%	0,9%	0,1%
8.642	0	8.642 *	8.501	129	12
Hallados por Colp. en expedientes ISS	0%	100%	98,4%	1,5%	0,1%
52.350	719	51.631	44.190	4.895	2.546
Fallados en contra de Colpensiones	1%	99%	85,6%	9,5%	4,9%
60.391	10.155	50.236	46.003	3.026	1.207
Entregados por ciudadanos a Colp.	17%	83%	91,6%	6,0%	2,4%
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 Adm.	Total en proceso de proferir el Acto Adm. Pendiente de gestionar
132.603	10.889	121.714	109.787	8.149	3.778
	8%	92%	90,2%	6,7%	3,1%
			83%	6%	3%

*Fallos alistados y cumplidos con otro modelo de operación

**Porcentajes calculados sobre el total de fallos condenatorios identificados

Por otro lado, como se informó en el IP19 a la H. Corte, la entidad no solamente tiene condenas que implican el reconocimiento de una prestación económica, sino que también se encuentran

fallos que ordenan a la entidad efectuar traslados de régimen, cálculos actuariales, iniciar un cobro coactivo, devolver aportes, trasladar aportes a otro fondo de pensiones, entre otros; motivo por el cual en el cuadro 2 se presenta el estado de estos fallos (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2).

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

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS PARA ENTREGA A OTRAS ÁREAS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS	
	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	En proceso de cumplimiento	Cumplido
Origen del fallo condenatorio				
14	0	14	11	3
Entregados por el ISS en L.				
0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS				
88	7	81	71	10
Fallados en contra de Colpensiones				
75	15	60	41	19
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
177	22	155	123	32

5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”

Con corte a 31 de diciembre de 2015 se han identificado un total de 132.780 fallos condenatorios, (resultado de sumar el total del Cuadro 1 y cuadro 2) lo cual representa un aumento de 4.476 sentencias frente a lo reportado en noviembre de 2015, que fue de 128.304. Este aumento se debe al ingreso de nuevas solicitudes por los orígenes de sentencias falladas en contra de Colpensiones y entregadas por los ciudadanos, como se explicará a continuación.

- (i) En diciembre de 2015, el universo relacionado con las sentencias entregadas por el ISS en L. (sumados cuadros 1 y 2) se mantuvo toda vez que no 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.
- (ii) Con relación al universo de sentencias halladas en expedientes ISS, en diciembre se presenta la disminución de dos sentencias frente a la cifra reportada en el mes pasado (8.644). Lo anterior debido a que como se sabe, la entidad está en un continuo proceso de mejora, de depuración de las bases de datos y de verificación, que permite la corrección marginal de estas cifras. En este caso se presentó una coincidencia con el origen de fallados en contra de Colpensiones y entregados por los ciudadanos a esta misma Entidad. Así las cosas para diciembre el total de sentencias halladas en expedientes ISS corresponde a 8.642.

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 diciembre de 2015 los siguientes avances:

- De los 655 procesos judiciales activos que vienen del IP29, 27 fueron terminados, 6 fueron entregadas a Reconocimiento y en 21 fueron solicitadas las respectivas sentencias a las regionales. De tal forma que permanecen activos 628, 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 2.388 sentencias en consecución por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial que se indicaron en el IP29, se reporta la siguiente gestión: (i) 210 sentencias cumplidas, (ii) 75 sentencias entregadas a la GNR, (iii) 6 en proceso de alistamiento y (iv) 4 casos que corresponden a fallos absolutorios, para un total pendiente de 2.093; a este total se le debe adicionar las 21 nuevas sentencias proferidas dentro de los procesos activos reportados anteriormente, por lo tanto el nuevo universo de sentencias en consecución es de 2.114.
 - Finalmente, los 564 casos en “Clasificación CYZA” reportados en el IP29, la siguiente es la gestión con corte al IP30: (i) se encuentran cumplidas 169 sentencias, (ii) 43 se han entregado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento y (iii) 3 absolutorias. Frente a las 349 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 noviembre de 2015 fue 49.165. No obstante, durante el mes objeto de reporte, y producto de la mejora continua en las bases de datos, se depuraron 140 casos de tal forma que el universo reportado en el IP anterior se redujo a 49.025. Ahora bien, en diciembre ingresaron 3.413 sentencias, por lo tanto el total de fallos condenatorios en contra de Colpensiones en diciembre asciende a 52.438 (sumados cuadro 1 y 2).

Conforme a lo anunciado en el IP23⁵⁴, para el diciembre el saldo de fallos en consecución de la base Litigob, asciende a 163 ya que se obtuvieron 3 fallos.

- (iv) Finalmente, frente a los fallos condenatorios informados por los ciudadanos (conocidos anteriormente como PQRS), en diciembre se presentó un aumento de 1.205 frente a lo reportado en noviembre (59.261) para un total de 60.466 sentencias (sumados cuadro 1 y 2).

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

El total de fallos condenatorios con corte a 31 de diciembre de 2015 (sumados cuadro 1 y 2) son 132.780 de los cuales se han alistado 121.869, correspondiendo estos últimos a:

- i) 121.714 a prestaciones pensionales (Ver Capítulo 5.1. - Cuadro 1), lo que equivale al 92% del alistamiento. A este valor se llega teniendo en cuenta que de los 117.278 reportados

⁵⁴Ver 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).

como alistados a la GNR en el IP29, se depuraron 52 casos en diciembre, ello, por corresponder a fallos absolutorios, no competencia y coincidentes entre los orígenes. Es así como el total de sentencias alistadas a la GNR para el IP29 es realmente de 117.226. Ahora bien, durante diciembre se entregaron 4.488 sentencias para un total acumulado de las 121.714. Este número de alistamiento representa ya una tendencia consolidada en los informes, que muestran la capacidad instalada de la entidad que permitirá el cierre de la brecha de una manera controlada en esta materia tal como ha venido mostrándose, para llegar a ese porcentaje de avance, el cual, valga la pena advertir, no tiene en cuenta que el 8% restante está en proceso de gestión a la espera de que los jueces desarchiven las sentencias, se entreguen los sellos respectivos para los estudios de seguridad, o en validaciones internas de depuración de datos.

- ii) 155 a otras pretensiones, lo que corresponde al 87% de alistamiento en el avance del alistamiento, 22 de los cuales fueron entregados el mes de diciembre (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 seguridad⁵⁵, 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 IP20⁵⁶.

- (i) Frente al proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos en las oficinas de Colpensiones, se presenta una disminución, llegando a 83% frente al reportado en noviembre 84%, 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 diciembre, se encuentran alistadas para cumplimiento 8.642 sentencias, correspondiendo a un 100% de avance en el alistamiento.

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, para el mes de diciembre se presenta un aumento del 99,9% respecto del avance reportado en el mes de noviembre 99,8%.

⁵⁵ 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.

⁵⁶ Ver IP20, sección 5.3, páginas 72 - 75.

- (ii) Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones, en el mes de diciembre se presenta un aumento respecto del mes de noviembre, toda vez que el 99% de las sentencias del universo reportado han sido alistadas. Lo anterior permite demostrar la gestión realizada por la entidad durante 2015 para lograr la 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 Constitucional⁵⁷, la Administradora llevó a cabo el seguimiento y las acciones que se presentan a continuación:

Capítulo 5.3 – Cuadro 1. Avances Plan de Acción

Barreras	Plan de acción IP20		Avance IP30
Entrega oportuna de las sentencias judiciales por parte de los abogados externos.	Componente externo	Acercamiento con la Rama Judicial y Organismos de Control.	<ul style="list-style-type: none"> Durante diciembre se continuó con el plan de choque en el cual los abogados externos y los abogados de tutelas visitan los despachos judiciales con el fin de presentar memoriales de insistencia y verificación de las solicitudes que antes se habían presentado.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> Durante diciembre de acuerdo con el avance de los planes operativos las regionales lograron la consecución de 3.413 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 diciembre se identificó un acumulado de 997 CDs inaudibles, de estos se logró la consecución de 372, 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 372 CDs; se continua con la búsqueda por parte de las regionales de los 625 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 diciembre se identificaron 207 sentencias cuyos extractos no contienen la parte resolutive en concreto, de los cuales 145 se encuentran en proceso de 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 diciembre, toda vez que los contratos sólo tenían vigencia hasta la entrada de la vacancia judicial, no se llevaron a cabo capacitaciones a abogados externos, no obstante en el mes de enero se reanudarán las capacitaciones.
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"> Durante diciembre se continuó con el plan de choque en el cual los abogados externos y los abogados de tutelas visitan los despachos judiciales con el fin de presentar memoriales de insistencia y verificación de las solicitudes que antes se habían presentado.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> El mes diciembre 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 IP29 se indicó que Colpensiones con corte al 30 de noviembre de 2015 había proferido un acumulado de 104.190 actos administrativos para dar

⁵⁷ Ver IP20, sección 5.3, páginas 72 - 75.

cumplimiento a las órdenes impartidas en sede judicial, del proceso de revisión integral que adelantó la entidad en diciembre fue posible establecer que 6 casos correspondían a fallos absolutorios, razón por la cual fueron descontados del acumulado general por parte del Área de Jurídica para un total de 104.184.

Con corte a 31 de diciembre de 2015, Colpensiones ha proferido un acumulado de 109.787 actos administrativos para dar cumplimiento a lo ordenado en las sentencias judiciales. Lo anterior, puesto que durante diciembre la entidad alcanzó el cumplimiento de 5.603 nuevas sentencias, que se suman a las 104.184 ya cumplidas al 30 de noviembre de 2015.

Así mismo, se informa a la H. Corte Constitucional que durante diciembre se adelantó la revisión del cumplimiento integral en los aspectos relacionados con la prestación pensional de 4.390 actos administrativos que dan cumplimiento de sentencias, como se explica en el punto 5.4.2 y se dio cumplimiento a 515 sentencias en las que se inició un proceso ejecutivo, como se detalla en el punto 5.4.3.

Lo anterior significa que durante diciembre de 2015, los grupos de sentencias trabajaron un total de 10.508 casos de sentencias (5.603 sentencias cumplidas, 515 mandamientos de pago y 4.390 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 diciembre en el que cumplió 5.603 sentencias, progresando de manera constante para dejar como saldo 11.927 sentencias pendientes de cumplimiento, de las cuales, para 8.149 (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 diciembre la Gerencia de Defensa Judicial culminó la etapa de estudio de seguridad y/o de alistamiento e hizo entrega de 4.488 sentencias a la Gerencia de Reconocimiento.

Por tanto, si se toma el número de sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento a 30 de noviembre (13.088), se suman las entregadas durante diciembre de 2015 que corresponden a 4.488, se restan las cumplidas durante diciembre (5.603) y se restan las devueltas a jurídica por no competencia o niega pretensiones que corresponden a 46 fallos, arroja como saldo de sentencias pendientes de cumplimiento un total de 11.927.

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 IP29⁵⁸ se reportó que respecto a las 13.088 sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento, se habían gestionado y estudiado 8.348 casos sin que se hubiese podido proferir un acto administrativo.

Durante diciembre 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 diciembre se disminuya este stock de 8.348 a 7.435 casos que habiendo sido gestionados continúan en espera de documentos jurídicos o del ciudadano. A su vez, durante diciembre fueron gestionados 714 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 diciembre de 2015 si bien se disminuyó a 7.435 casos gestionados, a dicha cifra se debe sumar los 714 casos nuevos que se gestionaron pero no fueron decididos de fondo como se expuso anteriormente, así a 31 de diciembre se tiene un total de 8.149 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 3.027 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 4.099 casos es necesario un documento de carácter jurídico (transcripción de las sentencias por ejemplo).
3. Se identificaron 1.023 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.

⁵⁸ Ver IP29, sección 5.4.1, página 77.

Así, como ya se ha dicho, si se toma el total de sentencias pendientes de cumplimiento a 30 de noviembre, se suman las entregadas en diciembre y se restan las cumplidas y devueltas al área jurídica en diciembre, se tiene que el universo de sentencias pendientes para cumplimiento es de 11.927 a cuyo total es necesario restarle las 8.149 gestionadas que no pueden ser cumplidas hasta tener la consecución de los documentos faltantes, y por tanto queda únicamente un saldo de 3.778 sentencias pendientes de estudio a las cuales es posible dar cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento.

Aunado a lo anterior, es importante tener en cuenta que del estudio de las 3.778 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.”⁵⁹

Ahora bien, como se informó en el IP25⁶⁰, 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.

En desarrollo de este plan de acción, Colpensiones realizó durante diciembre la revisión del cumplimiento integral en materia prestacional de 4.390 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.

Es de señalar que respecto a la revisión de las enunciadas 20.134 sentencias se ha avanzado en la revisión integral de 18.809, quedando un saldo de 1.217 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 diciembre se dio inicio a esta revisión integral y de los 9.343 casos, se gestionaron 5.548, quedando así un saldo de 3.795 pendientes de revisión.

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

De igual manera, como se informó en el IP25⁶¹, a partir del informe correspondiente a 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 diciembre se ha dado cumplimiento a 10.110 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 11, quedando pendientes de cumplimiento un total de 4.877, de los cuales se han gestionado 3.366. De esta forma, de 14.987 mandamientos de pago

⁵⁹ Ver informe especial Auto 181 de 2015, página 37.

⁶⁰ Ver IP25, sección 5.4.2, página 80.

⁶¹ Ver IP25, sección 5.4, páginas 80-81.

Colpensiones ha dado cumplimiento al 67.5%, gestionado 22% y tiene pendiente de tramitar 10.1%.

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

1. 688 casos en los que falta de documentos del asegurado o ciudadano.
2. 1.637 casos en los que falta documentos jurídicos.
3. 1.041 casos en los que falta documentos jurídicos y del ciudadano.

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

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

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

5.4.4. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen

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

- a. El 99% 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 98.4% 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 a noviembre, logrando 85.6% y un 99.69% están incluidos en la nómina de pensionados de la entidad.
- d. Para los fallos entregados por los ciudadanos se informa un avance del 91.6% 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 121.714 sentencias, se ha proferido el acto administrativo para dar cumplimiento a 109.787 es decir al 90.2%. Y, si se analiza el avance desde las sentencias identificadas equivalentes a 132.603, se ha logrado el cumplimiento del 83% 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
Diciembre de 2015**

Descripción	Cantidad
Tutelas	5
Procesos Ejecutivos	517
Requerimientos organismos de control	38
Grupo 1	1.362
Grupo 2	33
Grupo 3	32
Grupo 4	8.419
Auxilios Funerarios	15
Indemnizados	87
Total	10.508

En la cifra de sentencias cumplidas del mes de diciembre, esto es, 10.508 se incluyen:

- 5.603 sentencias ordinarias de las 13.088 que se encontraban pendientes con corte a 30 de noviembre de 2015.
- 4.390 casos que fueron procesados nuevamente, con el fin de garantizar el cumplimiento integral.
- El cumplimiento del mandamiento de pago en 515 procesos ejecutivos, de los cuales 465 corresponden a casos nuevos y los restantes 50 fueron procesados nuevamente para dar un cumplimiento integral al fallo.

Por esta razón, la cifra que se reporta sobre el avance en el mes es de 5.603, es decir, a través de los grupos de cumplimiento de sentencia la Gerencia de Reconocimiento se atendieron 10.508 sentencias, pero de esos casos, 4.390 corresponde a sentencias que fueron cumplidas con anterioridad pero que se trabajaron nuevamente con el fin de verificar el cumplimiento integral y 515 sentencias que corresponden a procesos ejecutivos, de estos últimos 465 son casos nuevos y

50 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 104.190 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, con corte al 30 de noviembre de 2015, de estos actos administrativos al 31 de diciembre de 2015 se han notificado 99.703, lo que equivale a un 95,7% de notificación y se encuentran en proceso de notificación 4.487 actos administrativos (ver Capítulo 5.4 – Cuadro 2).

En cuanto a la distribución por Origen del Fallo Condenatorio se evidencia que de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias entregadas por el ISS se han notificado 11.061 (99.9%), de las halladas en los expedientes del ISS se han notificado 8.431 (99.59%), de las falladas en contra de Colpensiones se han notificado 37.387 (92.6%) y de las Entregadas por los ciudadanos a Colpensiones se han notificado 42.824 (96.6%).

Tal como se informó en el IP25⁶², en esta parte del capítulo se reportan únicamente los actos administrativos proferidos a noviembre de 2015, teniendo en cuenta que los actos administrativos proferidos en diciembre de 2015 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 noviembre 30 de 2015 que se encuentran notificadas

Origen del fallo condenatorio	Actos administrativos proferidos a noviembre	Actos administrativos proferidos a noviembre y notificados a diciembre	% Avance
Entregados por ISS en L.	11.070	11.061	99,9%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.466	8.431	99,59%
Fallados en contra de Colpensiones	40.353	37.387	92.65%
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	44.301	42.824	96.67%
Total	104.190	99.703	95,47%

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 IP25⁶³ 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

⁶²Ver IP25, página 83.

⁶³ Ver IP25, sección 5.4, página 84.

sentencias a la nómina, se informa que en el presente IP se encuentran reflejados los actos administrativos proferidos con corte al día 30 de noviembre (mes caído) respecto de los ingresos registrados en la nómina hasta el mes materia del presente reporte (diciembre).

De esta forma, del total de actos administrativos proferidos con corte a 30 de noviembre de 2015, esto es 104.190, debían ser incluidos en la nómina de pensionados 98.247 y efectivamente se encuentran incluidos hasta la nómina de diciembre de 2015 98.030, que corresponde al 99.7%.

Ahora bien, la diferencia entre las 98.247 y 98.030 esto es 217, tal como se informó en el IP26⁶⁴, se da porque estos casos fueron objeto de verificación por el grupo de auditoría, encontrando que no debían ingresar a nómina por diferentes motivos entre los cuales se encuentran: pago único que fue realizado mediante ejecutivo, condena a favor de herederos, se abstiene de dar cumplimiento al reducirse la mesada, entre otros.

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

Capítulo 5.4 - Cuadro 3. Sentencias cumplidas a noviembre 30 de 2015 con ingreso en nómina

Origen del fallo condenatorio	Actos adm. Proferidos a 30/noviembre/2015 que deberían ingresar a nómina	Actos adm. ingresados en nómina	Porcentaje actos adm. ingresados en nómina
Entregados por ISS en L.	10.719	10.703	99,8%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.321	8.293	99,6%
Fallados en contra de Colpensiones	36.278	36.167	99,6%
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	42.929	42.867	99,8%
Total	98.247	98.030	99,7%

⁶⁴ Ver IP26, sección 5.4.7, página 80.

6. Otros trámites, peticiones o reclamos

6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)

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

6.1.1. Avances en la contestación de PQRS

Durante diciembre de 2015 Colpensiones recibió 25.280 PQRS, llegando a un total de 1.489.584 PQRS desde la entrada en operación. Estas solicitudes han sido radicadas por 1.034.123 ciudadanos. Dentro de este universo, 35.240 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 diciembre de 2015

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
sep-15								
Cantidad de ciudadanos	963.724	3.186	464	42	14.520	981.936	0	981.936
Cantidad de radicados	1.344.293	4.072	599	69	15.909	1.364.942	32.705	1.397.647
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

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 24.783 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 2013⁶⁵, momento en el cual se da inicio al plan de evacuación, Colpensiones tenía

⁶⁵ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138.

por atender 79.682 PQRS, y luego de 24 meses esa repesa se ha reducido en un 69%, atendiendo de manera simultánea y con prioridad aquellas solicitudes que se presentan diariamente.

Ahora bien, 30.618 PQRS se han respondido de manera parcial⁶⁶, 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 55.401⁶⁷, 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 diciembre Colpensiones recibió 25.280 nuevas solicitudes y logró atender 28.327, con lo cual a la fecha tiene por atender 24.783 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2).

**Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁶⁸
Corte a 31 de diciembre de 2015**

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado sep-15									
Recibidos	5747	1.194.256	1075	183.604	5454	1438	1.391.574	9119	1.400.693
Contestados	5770	1.187.667	1091	172966	4833	1447	1.373.774	8943	1.382.717
oct-15									
Recibidos	256	31.966	9	3497	68	16	35.812	0	35.812
Contestados	259	32.540	11	5.342	159	14	38.325	0	38.325
nov-15									
Recibidos	87	27.500	6	3180	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
Pendientes	1	14.753	1	9.703	324	1	24.783	0	24.783
Pendientes con respuesta parcial									30.618

⁶⁶ 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).

⁶⁷ 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).

⁶⁸ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de diciembre de 2015.

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 24.783 PQRS pendientes a 31 de diciembre de 2015, 20.820 se encuentran vencidas, la disminución durante este mes no fue significativa toda vez que las áreas concentraron sus esfuerzos en la evacuación de los casos del día a día. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

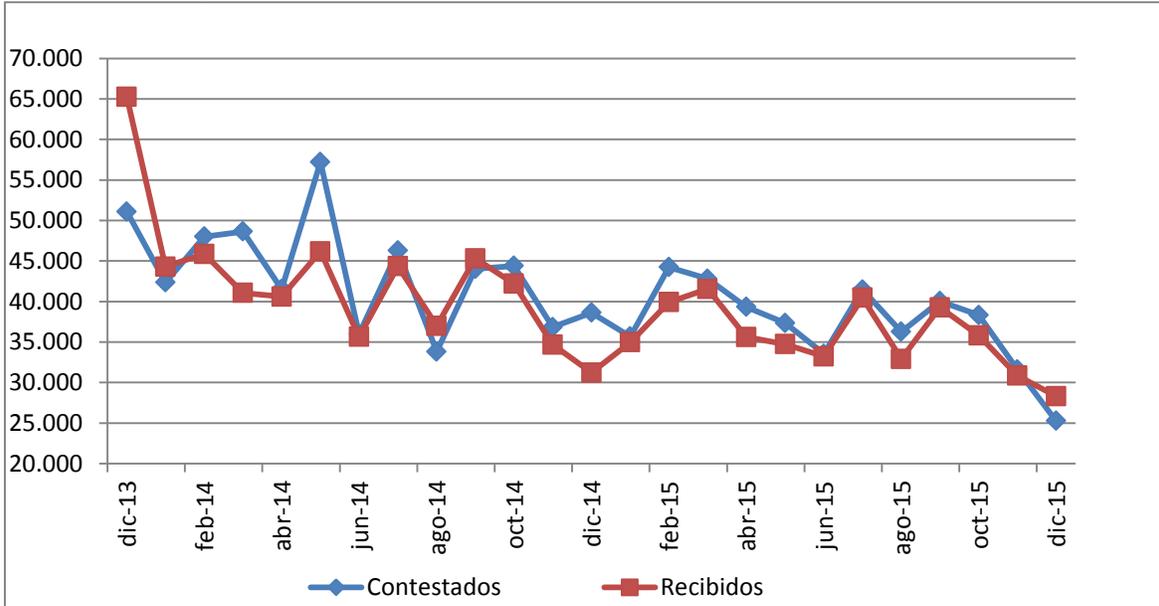
Es importante señalar que del grupo de PQRS vencidas, 699 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, de las cuales 225 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales, y 309 corresponden a solicitudes relacionadas con el área de nómina. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3). Cabe anotar 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	5.141
1 mes	3.768
2 meses	2.698
3 meses	1.722
4 meses	1.279
5 meses	913
6 meses	872
7 meses	727
8 meses	585
9 meses	387
10 meses	506
11 meses	233
12 meses	278
13 meses	306
14 meses	253
15 meses	266
16 meses	187
>16 meses	699
Total	20.820

Es preciso resaltar que el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones durante el último año es de 35.639 y de PQRS contestadas es de 37.163, 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 repesa. 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. (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 diciembre de 2015. 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 diciembre de 2015**

Áreas	Acumulado dic-15			Gestión octubre de 2015		Gestión noviembre de 2015		Gestión diciembre de 2015	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Beneficios y prestaciones									
Medicina laboral	12.583	9.771	2.812	657	321	644	295	601	327
Nómina	83.736	78.548	5.188	1.355	1.748	1.226	2.684	1.078	1.112
Reconocimiento	268.051	263.314	4.737	4.709	6.269	3.907	4.379	3.004	3.559
Total VP. Beneficios y Prestaciones	364.370	351.633	12.737	6.721	8.338	5.777	7.358	4.683	4.998
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	130.550	129.025	1.525	3.266	4.528	2.565	3.810	2.419	4.058
Doctrina	2.895	2.892	3	14	13	9	11	4	4
Secretaría General	75	74	1	0	5	0	0	0	0
Total VP. Jurídica	133.520	131.991	1.529	3.280	4.546	2.574	3.821	2.423	4.062
VP. Administrativa									
Gestión documental	80.478	79.778	700	3.299	3.847	3.074	3092	2.391	2.767
Total VP. Administrativa	80.478	79.778	700	3.299	3.847	3.074	3092	2.391	2.767

Áreas	Acumulado dic-15			Gestión octubre de 2015		Gestión noviembre de 2015		Gestión diciembre de 2015	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	68.138	64.057	4.081	1.775	1505	1.717	454	1.443	1.552
Total VP. Operaciones y Tecnología	68.138	64.057	4.081	1.775	1505	1.717	454	1.443	1.552
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	28.632	28.629	3	54	60	30	47	26	29
Servicio al ciudadano	738.799	738.307	492	18.179	18.591	15.989	16.065	12.867	13.256
Red y canales alternos	713	688	25	16	10	16	4	9	18
Total VP. Servicio al Ciudadano	768.144	767.624	520	18.249	18.661	16.035	16.116	12.902	13.303
VP. Financiamiento e inversiones									
Aportes y recaudo	60.203	55.285	4.918	2.178	1.148	1.391	385	1.169	1.388
Cobro	1.902	1.770	132	106	62	96	91	118	96
Ingresos y egresos	9.078	8.972	106	147	178	125	241	115	117
Total VP. Financiamiento e Inversiones	71.183	66.027	5.156	2.431	1.388	1.612	717	1.402	1.601
VP. Comercial									
Gestión Comercial	3.002	2.994	8	39	34	35	36	26	31
Total VP. Comercial	3.002	2.994	8	39	34	35	36	26	31
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	20	20	0	0	0	0	0	0	0
Total VP. Planeación	20	20	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes No Clasificadas									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	729	677	52	18	6	29	11	10	13
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	729	677	52	18	6	29	11	10	13
Total	1.489.584	1.464.801	24.783	35.812	38.325	30.853	31.605	25.280	28.327

De acuerdo con lo anterior, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 12.737 PQRS pendientes por resolver, seguido de la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones con 5.156 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. No obstante, es preciso mencionar que en los últimos dos meses del año la Entidad concentró sus esfuerzos en la evacuación de trámites de reconocimiento, buscando ofrecer a sus afiliados una respuesta más oportuna y de fondo antes de culminar el año 2015, por lo que los avances no fueron tan significativos como ocurrió en meses anteriores. Sin embargo, en diciembre algunas áreas retomaron el nivel óptimo de producción lo cual impactó positivamente el resultado global de la Entidad.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6⁶⁹, 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 diciembre de 2015, el total de pendientes ha disminuido a 12.737. A continuación se presentan los avances por áreas del plan de acción planteado en el IP5⁷⁰:

Gerencia de Medicina Laboral: En el IP5⁷¹ 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 2014⁷². Sin embargo, a diciembre de 2015 el total de pendientes llegó a 2.812. 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 IP5⁷³ 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 8.564⁷⁴, y a 31 de diciembre de 2015 la cifra de PQRS pendientes es de 5.188, lo que representa una reducción del 69.30%. Cabe resaltar que durante el año en curso, el área ha logrado una estabilización de la producción que ha permitido controlar la respuesta a las PQRS del día a día, adicionalmente se implementó el modelo de productividad para disminuir la repesa.

Gerencia de Reconocimiento: En el IP5⁷⁵ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013. Para el mes de diciembre el acumulado de pendientes es de 4.737 lo que representa un avance del 52%. Vale decir que se está en proceso de diseño de un modelo de producción para garantizar la atención de las PQRS con oportunidad.

⁶⁹ Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁷⁰ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

⁷¹ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷² Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

⁷³ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁴ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153

⁷⁵ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: La Gerencia cuenta con 1.525 PQRS abiertas, lo que representa una disminución con respecto al mes anterior de 1.647 casos, que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, con lo cual el avance del área al corte del 31 de diciembre de 2015 es del 93%. 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 Enero de 2016.

iii. Vicepresidencia Administrativa

Gerencia de Gestión Documental: La estrategia de evacuación aplicada por esta área permitió disminuir la repesa de forma progresiva durante todo el año 2015, de tal forma que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 12.966 solicitudes abiertas, en enero de 2014 bajó a 12.068, y al corte del 31 de diciembre de 2015 cuenta con 700 PQRS pendientes, lo que representa un avance del 94%.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: En el IP5⁷⁶ 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 diciembre de 2015 la Gerencia tiene 4.081 PQRS, de las cuales 979 están dentro de los términos legales.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 520 PQRS abiertas al 31 de diciembre de 2015, 397 PQRS menos que el mes anterior. En esta dependencia se ve un avance en la reducción de pendientes del 89% teniendo en cuenta que en el mes de noviembre de 2013 se encontraban por responder 4.856 PQRS⁷⁷.

Gerencia de Atención al Afiliado: Al 31 de diciembre de 2015 esta Gerencia tiene 3 PQRS pendientes de respuesta, las cuales se encuentran dentro de los términos legales. Es preciso señalar que con respecto al mes de noviembre de 2013 en el que había 4.941 solicitudes, el área ha logrado reducir el volumen de PQRS pendientes en un 99.9%.

Gerencia de Servicio al Ciudadano: En el IP5⁷⁸ 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 diciembre de 2015, la cifra de PQRS pendientes es de 492, 386

⁷⁶ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134

⁷⁷ Ídem.

⁷⁸ Ídem.

solicitudes menos que el mes anterior. En esta Gerencia, el avance en la reducción de pendientes es del 83.3%.

Gerencia de red y canales alternos: Actualmente tiene 25 solicitudes pendientes de respuesta, las cuales serán respondidas durante el mes de enero de 2016.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre⁷⁹ de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; y al corte del 31 de diciembre de 2015 tiene 5.156 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 diciembre de 2015 se reportan 4.918 solicitudes pendientes de respuesta. En el mes de diciembre la Gerencia retomó el nivel de producción habitual con lo cual obtuvo un resultado de 1.388 PQRS gestionadas. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

Gerencia de Cobro: Actualmente tiene 132 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales están en término 75, y serán gestionadas durante el mes de enero de 2016.

Gerencia de Ingresos y Egresos: Esta Gerencia tiene 106 PQRS pendientes de respuesta al corte del 31 de diciembre de 2015. Es preciso anotar que 57 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 enero de 2016. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

⁷⁹ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134

Capítulo 6.1 - Cuadro 5. Plan de evacuación de PQRS – Diciembre 2015

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en Diciembre - 2015
Medicina Laboral	2.812	Casos Individuales	2	10	20	400
Nomina	5.188	Funcionarios	5	18	90	1800
Reconocimiento	4.737	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	8	20	160	3.200
Defensa Judicial	1.525	PQRS Individual	5	35	175	3.500
Gestión Documental	700	PQRS Individual	4	25	100	2.000
Operaciones	4.081	PQRS Individual	10	12	120	2.400
Servicio al Ciudadano	492	PQRS Individual	4	16	64	1.280
Aportes y Recaudo	4.918	PQRS Individual	8	10	80	1.600
Ingresos y Egresos	106	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. Creación de la Gerencia Nacional de PQRS

En diciembre se llevó a cabo el apoyo operativo a la producción de varias Gerencias con el objetivo de incrementar la evacuación de solicitudes y mejorar los tiempos de respuesta según la complejidad de las PQRS. Es preciso aclarar que algunas Gerencias han tomado otro tipo de acciones como la ejecución del modelo de productividad y la redistribución de funciones lo cual permite agilizar el proceso de respuesta al ciudadano.

b. 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 diciembre de 2015 registra 2.343.519 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad, evidenciándose una cifra estable durante los últimos 8 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
Total	3.588.306	2.343.519

c. 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 IP5⁸⁰:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Durante el mes de diciembre culminaron las pruebas en ambiente de integración y QA del trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial”, y se avaló la nueva plataforma, por lo cual se espera que en el mes de enero de 2016 se pueda dar inicio a la fase de producción controlada del trámite. 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 30/01/2016

d. Acciones de calidad

⁸⁰ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

En diciembre se publicó la política para la presentación de PQRS a través de poderes o autorización a terceros en el Sistema Integrado de Gestión. Este instrumento permite estandarizar las directrices para la presentación de PQRS a través de apoderados o personas autorizadas en los puntos de Atención Colpensiones (PAC), orientar al ciudadano y garantizar la privacidad de la información de los afiliados y pensionados, aportantes y proveedores.

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 diciembre de 2015

Durante el mes de Diciembre de 2015 fueron concedidas 2.644 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.390 afiliados o beneficiarios, de los cuales 1.119 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.271 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 diciembre de 2015

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Sept-15	93.061	74.683	38081	36.602
oct-15	2.418	2.170	1.106	1.064
nov-15	2.691	2.513	1.509	1.004
dic-15	2.644	2.390	1.119	1.271
Total general	100.814	81.756	41.815	39.941

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 Diciembre de 2015 se han realizado 41.815 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 40.993 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de éstos se han notificado 40.965 y 28 se encuentran en proceso de notificación, teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de Diciembre (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2).

Con respecto a los 822 casos que aún no cuentan con dictamen aprobado, 535 tienen un proyecto de dictamen y los 287 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 nuevo Manual de Calificación de Invalidez Decreto 1507 de 2014 exige exámenes más específicos fundamentales para la calificación.

Como se puede observar en el cuadro 2 de la presente sección, en el mes de diciembre fueron aprobados 444 dictámenes y quedaron pendientes de calificación 287 trámites que corresponden a: 236 citas efectivas del mes de diciembre, 43 del mes de noviembre, 3 del mes de octubre, 5 del mes de septiembre 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 diciembre se encuentran en proceso de auditoría 439 dictámenes que fueron radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.93 % se encuentran notificados a 31 de diciembre de 2015.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 2. Gestión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral
Corte a 31 de diciembre de 2015**

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados*	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Sept-15	5	26	38.050	38.050	100%
oct-15	3	17	1.086	1.086	100%
nov-15	43	53	1.413	1.413	100%
dic-15	236	439	444	416	93,69%
Total general	287	535	40.993	40.965	99,93%

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 IP6⁸¹ 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 Diciembre de 2015 han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 8.827 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 11.711 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 diciembre de 2015

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Sept/15	8.183	10.357
oct-15	177	593
nov-15	288	230
dic-15	179	531
Total	8.827	11.711

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

**Calificaciones por la Junta Nacional de Calificación de Invalidez - JNCI: Dictámenes emitidos por la JNCI que resolvieron la apelación de la JRCI, de los cuales 4.347 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 141.205 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 22.857 afiliados, de las cuales se han procesado 131.943 para un nivel de cumplimiento del 93.44 %.

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 31 de Diciembre de 2015 se han procesado un total de 131.943 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

⁸¹Ver IP6, sección 6.3, página 142.

- i) Aprobadas (pagadas): 72.508⁸² incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago. De éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a treinta y dos mil setecientos noventa y seis millones doscientos treinta y dos mil ciento setenta y un pesos (\$32.796.232.171).
- ii) Negadas: 56.520 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 diciembre de 2015**

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 Sept/15	18.135	27.763	118.239	70.268	46.937	117.205	1.034	99,13%
oct-15	1.287	1.466	5.981	1.397	3.829	5.226	755	87,38%
nov-15	1.679	1.989	8.271	2.075	2.801	4.876	3.395	58,95%
dic-15	1.756	2.091	8.714	1.683	2.953	4.636	4.078	53,20%
Totales	22.857	33.309	141.205	75.423	56.520	131.943	9.262	93,44%

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 Diciembre de 2015, existen 9.262 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 1.734 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

⁸²Es necesario informar que por un error en el anterior informe (IP29) se reportaron equivocadamente 72.912 incapacidades pagadas por valor de \$32.335.719.312; sin embargo, la cifra correcta a 30 de noviembre de 2015 es 70.476 incapacidades aprobadas por un valor de \$31.905.223.580. El presente informe incorpora las cifras ajustadas y actualizadas a 31 de diciembre de 2015.

- i) 381 incapacidades temporales que corresponden a 73 afiliados, han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección.
- ii) 5.173 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 940 afiliados, se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones.
- iii) 1.611 certificados que corresponden a 295 afiliados, presentan documentación incompleta y se encuentra en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante.
- iv) 1.783 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 357 afiliados, se encuentran en revisión documental, pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud.
- v) 314 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 69 afiliados, se encuentran en validación de derechos por parte de Colpensiones.

Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Incapacidades para procesar

Motivo	Certificados de incapacidad	Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	381	73
Incapacidades en Auditoria; pendientes de revisión de auditoria Colpensiones	5.173	940
Incapacidades en revisión documental	1.783	357
Incapacidades pendientes por Seguimiento al Ciudadano	1.611	295
Pendiente validación de derechos	314	69
Total	9.262	1.734

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	74	17
En devolución al tercero - CRE	0	0
En devolución al tercero - HISTORIA LABORAL	13	3
En respuesta de devoluciones	294	53
Total	381	73

Por otro lado, de los 7.510 certificados de incapacidad temporal pendientes de procesar reportadas en el IP 29⁸³, 1.409 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación y 6.101 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) 4.358 certificados de incapacidad se encuentran en auditoría de Colpensiones con la documentación completa.
- ii) 331 certificados de incapacidad se encuentran en devolución con observaciones de auditoría de Colpensiones.
- iii) 216 certificados de incapacidad se encuentran en proceso de verificación de requisitos por parte de Asalud.
- iv) 882 certificados de incapacidad se encuentran pendientes de procesar, en espera de que el afiliado aporte la documentación.
- v) 314 certificados de incapacidad se encuentran en revisión de derechos por parte de Colpensiones.

6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

Colpensiones, en calidad de administradora del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, giró para la nómina del periodo de diciembre de 2015 (efectivo en enero de 2016) un valor aproximado de 1.7 billones de pesos, correspondientes al pago de las mesadas pensionales de 1.243.327 beneficiarios prestacionales registrados en estado activo 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 relación con este grupo de prestaciones es pertinente precisar que a los 2.779 casos reportados en el IP29⁸⁴ le fueron adicionados 23 casos registrados en noviembre de 2015. En tal virtud, se han identificado un total de 2.802 pensiones reconocidas con inconvenientes al escribir en la nómina, de las cuales han sido reprocesadas 2.724; quedando 78 casos por solucionar.

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

De conformidad con lo prescrito en los anteriores informes, se reitera a la H. Corte que las 388 pensiones categorizadas en éste ítem fueron solucionadas en su totalidad.

Así las cosas, las pensiones agrupadas en los numerales 1 y 2 de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina reportan un total de 3.190 casos, de los que han sido atendidos 3.112 quedando por solucionar 78 de ellos. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

⁸³Ver IP27, sección 6.3, página 96.

⁸⁴Ver IP29, sección 6.3, página 103.

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

Dentro de esta categorización se han presentado un total de 690 prestaciones, teniendo en cuenta que a las 689 enunciadas en el IP29⁸⁵ le fue sumada 1, identificada para noviembre de 2015. De las referidas 690 han sido resueltos 662 casos, por lo que 28 se encuentran por reprocesar.

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

Las pensiones descritas en este grupo ascienden a 674, toda vez que a los 672 casos citados en el IP29⁸⁶, le fueron sumados 2 generados en noviembre de 2015. De las citadas 674 pensiones se han resuelto 667, quedando un saldo por atender de 7 casos. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

En armonía con lo expresado en el IP29⁸⁷, el procedimiento empleado en la actualidad por Colpensiones para realizar el reconocimiento pensional de las personas que ostentan la calidad de Servidores Públicos establece que su inclusión en nómina depende de la presentación de las pruebas que permitan evidenciar el retiro del servicio. De acuerdo con lo anterior, se han concedido 10.464 prestaciones a servidores públicos, toda vez que a los 10.459 enunciados en el IP29⁸⁸ se adicionaron 5, registrados para diciembre de 2015.

Ahora bien, de los 10.464 casos mencionados, han sido ingresados en nómina 5.912 servidores que han acreditado su retiro, motivo por el cual se infiere que 4.552 servidores públicos se encuentran pendientes de allegar los documentos requeridos para proceder con su inclusión en la base de datos de nómina de pensionados.

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

Los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en la nómina de pensionados previamente explicados (numerales 1 a 4), ascienden entonces a un total de 4.554 casos, de los cuales han sido reprocesados 4.441, por lo que se encuentran pendientes por atender 113 prestaciones. El cuadro 1 expone el resumen de las prestaciones no ingresadas en la nómina de pensionados con corte a noviembre de 2015. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

⁸⁵ Ver IP29, sección 6.3, página 104.

⁸⁶ Ídem.

⁸⁷ Ídem.

⁸⁸ Ídem.

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

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	3.190	1.998	1.114	78	70,05%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	674	426	241	7	14,80%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	690	192	470	28	15,15%
Total	4.554	2.616	1.825	113	100%

En el mismo sentido, el cuadro 2 detalla las cifras de las prestaciones económicas no incluidas en la base de datos de la nómina de pensionados categorizadas de acuerdo con el tipo de riesgo con corte a noviembre de 2015. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 2)

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

Riesgo	No ingresadas a nov-15	Ingresadas y retiradas a nov-15	Orden de no pago a nov-15	Total	Participación en el total
Auxilios Funerarios	31	28	3	62	1,36%
Indemnización de invalidez	5			5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	89		8	97	2,13%
Indemnización vejez	644	580	37	1.261	27,69%
Interposición de Recursos	198			198	4,35%
Pensión de invalidez	99	4	13	116	2,55%
Pensión de sobrevivientes	559	12	50	621	13,64%
Pensión de vejez compartida	8			8	0,18%
Pensión de vejez tiempos privados	1.257	65	509	1.831	40,21%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	162		48	210	4,61%
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	15			15	0,33%
Recurso Indemnización de Invalidez	1			1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	12			12	0,26%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	1			1	0,02%
Recurso Pensión Invalidez	19			19	0,42%
Recurso Pensión sobrevivientes	22			22	0,48%

Riesgo	No ingresadas a nov-15	Ingresadas y retiradas a nov-15	Orden de no pago a nov-15	Total	Participación en el total
Recurso Sustitución Pensional	9			9	0,20%
Sustitución pensional	53		6	59	1,30%
Total general	3.190	690	674	4.554	100%

La información correspondiente a los 4.441 casos atendidos, clasificados de conformidad con el tipo de riesgo, se reporta en el cuadro 3. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo
Noviembre 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				5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	54		2	34	90	2,03%
Indemnización vejez	450	147	21	638	1.256	28,28%
Interposición de Recursos	168			10	178	4,01%
Pensión de Invalidez	57	3	5	50	115	2,59%
Pensión de sobrevivientes	279	4	17	313	613	13,80%
Pensión de vejez compartida	4			1	5	0,11%
Pensión de vejez tiempos privados	738	38	354	697	1.827	41,14%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	126		23	60	209	4,71%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1			1	2	0,05%
Recurso Auxilio Funerario	3				3	0,07%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	13				13	0,29%
Recurso Indemnización de Invalidez				1	1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	7				7	0,16%
Recurso Pensión Invalidez	15			2	17	0,38%
Recurso Pensión sobrevivientes	16			2	18	0,41%
Recurso Sustitución Pensional	8				8	0,18%
Sustitución Pensional	41		2	14	57	1,28%
Total	1.998	192	426	1.825	4.441	100%

Ahora bien, el cuadro 4 relaciona el resumen de los 113 casos que se encuentran pendientes por atender, los cuales fueron organizados de acuerdo al tipo de riesgo al que pertenecen. (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	45	39,82%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	7	6,19%
Indemnización vejez	5	4,42%
Interposición de Recursos	20	17,70%
Pensión de Invalidez	1	0,88%
Pensión de sobrevivientes	8	7,08%
Pensión de vejez compartida	3	2,65%
Pensión de vejez tiempos privados	4	3,54%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	1	0,88%
Recurso Auxilio Funerario	2	1,77%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	2	1,77%
Recurso Indemnización vejez	5	4,42%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	1	0,88%
Recurso Pensión Invalidez	2	1,77%
Recurso Pensión sobrevivientes	4	3,54%
Recurso Sustitución Pensional	1	0,88%
Sustitución Pensional	2	1,77%
Total	113	100%

En el cuadro 5 se reflejan las cifras de las prestaciones pendientes por atender clasificadas por tipo de riesgo de acuerdo a los meses de atraso con corte a noviembre de 2015. La información se describe de la siguiente manera: Panel A, refleja las cifras de las solicitudes radicadas, Panel B las correspondientes a los recursos de reposición, Panel C las pensiones ingresadas con orden de retiro y finalmente el Panel D las ingresadas con orden de no pago. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 5)

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

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes		2	3	2	1	8	19,51%
2 meses		2	1	3	15	21	51,22%
3 meses	1		2	6	2	11	26,83%
6 meses		1				1	2,44%
Total vencidos	1	5	6	11	18	41	100,00%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes		3	8	4		15	40,54%
2 meses	2		3	2		7	18,92%
3 meses		1	8		2	11	29,73%
4 meses			2			2	5,41%
5 meses				1		1	2,70%
7 meses		1				1	2,70%
Total vencidos	2	5	21	7	2	37	100%

Panel C. Ingresadas con orden de retiro

Atraso	Sobreviviente	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes		1	1	3,57%
2 meses		6	6	21,43%
3 meses		6	6	21,43%
4 meses		12	12	42,86%
5 meses		1	1	3,57%
6 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	2
2 meses	3
3 meses	1
6 meses	1
Total vencidos	7

6.3.3. Actos administrativos proferidos en noviembre y su estado en la nómina de pensionados a 31 de diciembre⁸⁹

El cuadro 6 presenta las 18.957 resoluciones que reconocen una prestación económica, proferidas en noviembre 2015, desagregadas por tipo de riesgo y por su estado dentro de la base de datos de la nómina de pensionados con corte a diciembre de 2015. (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 - Noviembre 2015

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Auxilios funerarios	2.304	2.303	1	12,15%
Indemnización invalidez	28	28		0,15%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	515	514	1	2,72%
Indemnización vejez	8.840	8.839	1	46,63%
Pensión de invalidez	263	263		1,39%
Pensión de sobrevivientes	521	519	2	2,75%
Pensión de vejez compartida	89	86	3	0,47%
Pensión de vejez convenios internacionales	1	1		0,01%
Pensión de vejez tiempos privados	988	988		5,21%
Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	186	186		0,98%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	3	3		0,02%
Pensión Familiar	16	16		0,08%
Pensión vejez alto riesgo	27	27		0,14%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	6	6		0,03%

⁸⁹ 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
Recurso Auxilio Funerario	69	69		0,36%
Recurso Indemnización de Invalidez	3	3		0,02%
Recurso Indemnización de vejez	299	296	3	1,58%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	59	58	1	0,31%
Recurso Pensión de Vejez	3.196	3.189	7	16,86%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	33	32	1	0,17%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre	8	8		0,04%
Trabajador Hijo Inválido				
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	5	5		0,03%
Recurso Pensión Invalidez	237	237		1,25%
Recurso Pensión sobrevivientes	140	138	2	0,74%
Recurso Pensión Vejez Convenios Internacionales	2	2		0,01%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	34	34		0,18%
Recurso Sustitución Pensional	59	58	1	0,31%
Sustitución Pensional	1.024	1.024		5,40%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	2	2		0,01%
Total General	18.957	18.934	23	100%

6.3.4. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

La información correspondiente a los beneficiarios prestacionales activos dentro de la base de datos de la nómina de pensionados se presenta en el cuadro 7, y se encuentra discriminada para las tres últimas nóminas (octubre-noviembre-diciembre 2015) procesadas por Colpensiones. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 7)

Capítulo 6.3 – Cuadro 7. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente – Corte diciembre de 2015

Período	Beneficiarios de pensión
oct-15	1.226.594
nov-15	1.234.123
dic-15	1.243.327

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 IP29⁹⁰ 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).

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 de julio de 2015 de conformidad con lo preceptuado en el artículo tercero de la resolución en comentario, correspondiente al periodo en salud de agosto de 2015, y esta Administradora cuenta con la

⁹⁰ Ver IP29, sección 6.3.4, página 111 y ss.

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 BDU, 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 BDU

Periodo Salud	Total Registros ⁹¹	Régimen Subsidiado	No Figuran
Enero de 2016	1.246.454	9.589	10.779

Como se observa en el cuadro anterior, para el periodo en salud de enero de 2016:

- 9.589 cédulas registran afiliación en el régimen subsidiado, de las cuales:
 - (i) 1.918 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 7.671 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, 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 10.779 registros que no figuran en ningún régimen:
 - (i) 7.660 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.
 - (iii) Sobre los restantes 3.119 registros, hay 3.076 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 43 registros que se encuentran en estado “retirado” por tanto no serán objeto de gestión.
- Finalmente, existe una población de 27.780 pensionados que, aunque figuran en el régimen contributivo, al realizar la validación se encuentran en calidad de beneficiarios o en estado desafiado, retirado o suspendido. Al realizar cruce de información con la base de datos de la nómina, se evidencia que:

⁹¹ Corresponde a todos los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

- (i) 3.565 cédulas se encuentran en estado suspendido y retirado,
- (ii) y 24.215 en estado activo; sobre estas últimas se están realizando validaciones a fin de establecer si corresponden a personas que se encuentran afiliadas al régimen de excepción, universidades, pensionados residentes en el exterior, novedades que no se encuentran actualizadas en la BDUA.

6.4. Subsidio a la cotización

Durante diciembre de 2015, se recibió el pago de los subsidios causados en el mes los cuales se cargaron a la base de datos. Adicionalmente, Colpensiones reiteró al Consorcio Colombia Mayor la solicitud para la entrega de una certificación del pago realizado al ISS en L. de los 87 subsidios que se encontraban marcados con el estado “ajustar y sincronizar”, la cual fue remitida el 15 de diciembre de 2015. Con base en dicha certificación se procedió con el cargue de estos subsidios a la base de datos de Colpensiones, finalizando de esta manera la gestión a los registros reportados con prioridad por la Corte Constitucional

Teniendo en cuenta lo anterior, Colpensiones se permite informar a la H. Corte que de los 17.456 registros reportados con prioridad por esa Corporación, 10.592 registros han sido solucionados, lo que corresponde al 60.68 % y 6.864 registros correspondientes al 39.32 % de los casos, presentan el estado “no se puede tramitar” ya que según la validaciones realizadas no es procedente el cobro del subsidio. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Registros
Diciembre de 2015**

Prioridad	No se puede tramitar	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	210	437	647	3,71%
Grupo 1	2595	8.799	11.394	65,27%
Grupo 2	180	108	288	1,65%
Grupo 3	106	175	281	1,61%
Grupo 4	2.723	812	3.535	20,25%
Indemnizados	1050	261	1311	7,51%
Total	6.864	10.592	17.456	100%
% Total	39,32%	60,68%	100%	

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

traslado en Colpensiones, no contaban 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 diciembre del año en curso, de 1.702.016 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 1.660.793 ciudadanos, que representa el 97.6% del total de la población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 41.223 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega
Corte a 31 de diciembre de 2015**

Administradora	oct-15	nov-15	dic-15
Old Mutual	596	471	597
Old Mutual Alternativo	2	2	4
Colfondos	9.730	10.172	7.299
Porvenir	14.871	14.963	17.591
Protección	15.026	17.276	15.732
Total	40.225	42.884	41.223

El proceso de entrega y/o actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen al corte de este informe presentó una disminución con respecto al número de afiliados con información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que descendió en 1.661 ciudadanos en comparación al saldo de noviembre de 2015, que cerraba en 42.884. Lo anterior obedece a que la cifra incluye los traslados aprobados en diciembre, que ascendieron a 8.372 ciudadanos, es decir, el número de traslados efectivos del mes fue inferior 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 1.658 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 diciembre de 2015, Colpensiones ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 72.619 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 68.301 de los mismos, equivalente al 94.05%; quedando pendiente de procesar y/o cargar 4.318 archivos. Sobre este punto es importante señalar que en lo corrido del año 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 886.890 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre o planillas de pago vigencia Colpensiones), correspondientes a 44.800.585 registros y/o ciclos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Historias laborales cargadas por AFP
Corte a 31 de diciembre de 2015**

Administradora	oct-15	nov-15	dic-15
Old Mutual	6.414	6.830	6.831
Old Mutual Alternativo	114	115	115
Colfondos	105.626	123.005	129.498
Porvenir	436.020	449.658	449.902
Protección	274.479	281.797	300.544
Total	822.653	861.405	886.890

En cuanto al seguimiento a la entrega de la información de los ciudadanos trasladados al Régimen de Prima Media, correspondiente a los 428 casos priorizados en el año 2013 por la H. Corte, al 31 de diciembre de 2015 se logró que los fondos privados entregaran el 100% de los casos solicitados.

6.5.2. Cargue aportes no vinculados⁹²

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 extinto Seguro 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 privadas 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.

⁹² 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.

El plan de trabajo está compuesto por 5 fases:

Fase I: Transferencia de Información de Devolución de Aportes a Sabass Recaudó.

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 octubre de 2012 hasta el 31 de diciembre de 2015, asciende a \$637.032 millones, representado en 690 archivos recibidos, 2.466.430 ciudadanos y 3.288.193 registros y/o rezagos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

**Capítulo 6.5– Cuadro 4. No vinculados (acumulado)
Corte a 31 de diciembre de 2015**

Detalle	oct-15	nov-15	dic-15
Número Afiliados	2.407.277	2.433.240	2.466.430
Número Rezagos	3.191.140	3.231.015	3.288.193
Número Archivos	667	676	690
Valor (Millones)	\$ 610.802	\$ 620.716	\$ 637.032

De los 690 archivos recibidos con corte a diciembre de 2015, Colpensiones ha gestionado el 98.69%, es decir, se ha hecho el cargue de 681, quedando en proceso 9 archivos al corte de este informe (ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5). 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 diciembre de 2015 no se reportaron archivos de error a las AFPS y así mismo no se recibieron por parte de las mismas, archivos corregidos vigencia Colpensiones.

**Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (acumulado)
Corte a 31 de diciembre de 2015**

Detalle	oct-15	nov-15	dic-15
Número de archivos cargados	645	669	681
Número registros procesados	3.154.541	3.223.191	3.282.740
Número registros exitosos	2.263.427	2.332.077	2.391.626
Valor archivo (millones)	\$ 600.094	\$ 618.908	\$ 635.013

6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir

Para noviembre de 2015 Colpensiones contaba con 1.042 revocatorias pendientes por decidir, desagregadas en: (i) 599 que se encontraban en término y (ii) 443 vencidas.

Durante diciembre ingresaron 286 radicaciones de revocatorias, para un total de 1.328 por resolver; de éstos, 427 casos se decidieron con acto administrativo durante el mes, quedando pendientes 901: (i) 559 se encuentran en término y (ii) 342 vencidos.

Es importante aclarar que de las 901 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 diciembre de 2015, se han radicado 1.132 solicitudes de prestaciones económicas marcadas como solicitudes prioritarias de atención de ciudadano con padecimiento de una enfermedad catastrófica, de las cuales: (i) 1.098 se encuentran decididas, (ii) 9 casos requieren un cumplimiento de sentencia judicial y se encuentran en proceso de validación,

(iii) 2 solicitudes requirieron la radiación de un documento o prueba adicional necesaria para adoptar una decisión, y (iv) 23 casos se encuentran en proceso de decisión por parte de los analistas de reconocimiento.

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

Estado	Casos
Decididos	1.098
Sentencias	9
Falta documentos	2
En proceso de decisión	23
Total	1.132

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 diciembre de 2015, 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 IP29⁹³, los cuales iniciaron su implementación durante el mes de diciembre de 2015.

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP29⁹⁴ Colpensiones reportó un total de 1.172.543 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y noviembre de 2015, de éstas 1.016.667 fueron notificaciones personales y 155.876 por aviso. Durante diciembre de 2015, se notificó un total de 34.192 actos administrativos, de los cuales 29.463 se dieron de manera personal y 4.729 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 diciembre de 2015.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 31 de diciembre de 2015, Colpensiones ha realizado un total de 1.206.735⁹⁵ notificaciones, de las cuales el 87% han sido personales y el 13% restante por aviso. A corte de 31 de diciembre de 2015, se tiene pendiente por notificar un total de 19.937 actos administrativos. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

**Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales
Corte a 31 de diciembre de 2015**

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Sep-15	961.332	148.130	1.109.462
oct-15	26.201	4.356	30.557
nov-15	29.134	3.390	32.524
dic-15	29.463	4.729	34.192
Total	1.046.130	160.605	1.206.735
% Total	87%	13%	100%

⁹³ Ver IP29, página 119.

⁹⁴ Ver IP29, página 119.

⁹⁵ 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 30 de noviembre de 2015. De igual manera en la totalidad de notificaciones (1.206.735), 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.

En el IP29⁹⁶ Colpensiones reportó que con corte al 30 de noviembre de 2015, se notificaron 887.875 actos administrativo de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Por su parte, a 31 de diciembre de 2015, se han notificado 922.067 actos administrativos correspondientes a dichas solicitudes, de los cuales 835.546 (91%) se realizaron de manera personal y 86.521(9%) se notificaron por aviso.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Total de notificación Colpensiones
Corte a 31 de diciembre de 2015**

Mes	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso	Total notificados
Acumulado a Sep-15	750.748	74.046	824.794
oct-15	26.201	4.356	30.557
nov-15	29.134	3.390	32.524
dic-15	29.463	4.729	34.192
Total General	835.546	86.521	922.067
% Total	91%	9%	100%

Desde la entrada en operación se han proferido 1.227.601 actos administrativos, de los cuales se encuentran pendiente de notificación 19.937⁹⁷ actos administrativos: 16.396 corresponden a solicitudes pensionales, 2.292 a recursos, y 612 a sentencias judiciales.

Es necesario mencionar que del total de los actos administrativos pendientes de notificación a 31 de diciembre de 2015, el 62% (12.38) se encuentran dentro del término para la notificación, y el 38% restante (7.554) que se encuentra fuera de término, fueron proferidos durante el mes de noviembre 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 7.554 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).

⁹⁶ Ver IP29, página 120.

⁹⁷ 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 diciembre de 2015

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total
En Término	9.727	2.188	468	12.383
% total en término	59%	75%	76%	62%
2 meses	6.669	741	144	7.554
Total fuera de término	6.669	741	144	7.554
% total Fuera de término	41%	25%	24%	38%
Total general	16.396	2.929	612	19.937

Panel B. Solicitudes pensionales pendientes de notificar a 31 de diciembre 2015

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
En Término	503	605	1.160	5.188	2.271	9.727
% total en término	25%	91%	77%	67%	51%	59%
2 meses	1.547	60	349	2.511	2.202	6.669
Total fuera de término	1.547	60	349	2.511	2.202	6.669
% total Fuera de término	75%	9%	23%	33%	49%	41%
Total general	2.050	665	1.509	7.699	4.473	16.396

Panel C. Recursos administrativos pendientes de notificar a 31 de diciembre de 2015

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
En Término	149	161	231	1.473	174	2.188
% total en término	78%	87%	74%	75%	66%	75%
2 meses	41	25	81	503	91	741
Total fuera de término	41	25	81	503	91	741
% total Fuera de término	22%	13%	26%	25%	34%	25%
Total general	190	186	312	1.976	265	2.929

Panel D. Cumplimiento de sentencias pendientes de notificar a 31 de diciembre 2015

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total
En Término	6	141	321	468
% total en término	50%	79%	76%	76%
2 meses	6	37	101	144
Total fuera de término	6	37	101	144
% total Fuera de término	50%	21%	24%	24%
Total general	12	178	422	612

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar con corte al 31 de diciembre de 2015, corresponden a vejez con 7.699, seguido por indemnización con 4.473 (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 1.976 actos administrativos, seguido por recursos sobre pensiones de sobreviviente con 312 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 422 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 IP29⁹⁸ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia, como se señaló anteriormente (Numeral 7.1) que a 31 de diciembre de 2015 quedan pendientes por notificar 7.554 resoluciones proferidas en periodos anteriores a diciembre, es decir fuera de término. De éstas, 5.562 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 y publicaciones en afiches electrónicos dispuestos en los PAC. De esta manera la entidad busca que los ciudadanos accedan de manera ágil, y puedan validar si cuentan con citación para notificarse personalmente de un acto administrativo, o si por el contrario ya fueron notificados por aviso.

Por otro lado, la Administradora sigue trabajando en la automatización de las actividades del proceso de notificación, lo que permitirá mejorar la atención a los ciudadanos en las oficinas y la reducción de tiempos en la ejecución de los diferentes trámites internos.

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 1.057 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

⁹⁸ Ver IP29, página 122.

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 diciembre de 2015 se contactaron 16.963 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 14.562 (85%), quedando 2.401 (15%) a la espera de que se acerquen a los PAC. Por otra parte, se enviaron 13.211 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	oct-15	nov-15	dic-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por contact center	20.998	23.730	16.963	61.691	64%
Citados por correspondencia	9.046	11.794	13.211	34.051	36%
Total	30.044	35.524	30.174	95.742	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 diciembre de 2015 un total de 69.827 personas consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 7.838 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 6.222 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 306.668 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	Oct-15	Nov-15	Dic-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	91.825	87.806	69.827	249.458	81%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	12.598	12.473	7.838	32.909	11%
Consultas Citación a Notificación	9.568	8.511	6.222	24.301	8%
Total	113.991	108.790	83.887	306.668	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 diciembre de 2015, Colpensiones profirió 3.467 actos administrativos, de los cuales se han notificado 3.347 y quedan pendientes por notificar 120, 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 2.964 actos administrativos proferidos, de los cuales se han notificado 2.847, 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 diciembre de 2015

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 31 de diciembre 2015	Actos Administrativos Notificados a 31 de diciembre 2015	% 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%

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 31 de diciembre 2015	Actos Administrativos Notificados a 31 de diciembre 2015	% de Notificación
Grupo 4			
Grupo 4 Corriente	2.917	2.801	96%
Indemnizados	31	30	97%
Auxilios Funerarios	16	16	100%
Subtotal Grupo 4	2.964	2.847	96%
Total	3.467	3.347	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 30 de noviembre de 2015, se han proferido 104.190 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 31 de diciembre de 2015 se han notificado 99.703 actos administrativos (95.7%). En proceso de notificación quedaron 4.487⁹⁹ ciudadanos (4,3%) 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 diciembre de 2015

Actividad	oct-15	nov-15	dic-15
Actos Administrativos Notificados	88.545	93.971	99.703
Actos Administrativos proferidos (mes anterior)	92.274	98.429	104.190
Porcentaje	96,0%	95,5%	95,7%

En cuanto al trámite de notificación de actos administrativos objeto de tutelas, se han proferido 113.941 actos administrativos a 31 de diciembre de 2015, de los cuales se han notificado 101.536 (89,1%), y están pendiente de notificación 13.407 (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 diciembre de 2015

Actividad	oct-15	nov-15	dic-15
Actos Administrativos Notificados	95.672	100.137	101.536
Actos Administrativos proferidos	108.197	113.544	113.941
Porcentaje	88%	88,2%	89,1%

⁹⁹ Es importante aclarar que en los 4.458 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, pendientes por notificar, están incluidos los 1.733 casos que cuentan con un radicado de reconocimiento asociado con el cumplimiento de una sentencia.

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.

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 diciembre de 2015, y se compara frente al mes de noviembre del mismo año (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1):

**Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos
Noviembre – diciembre de 2015**

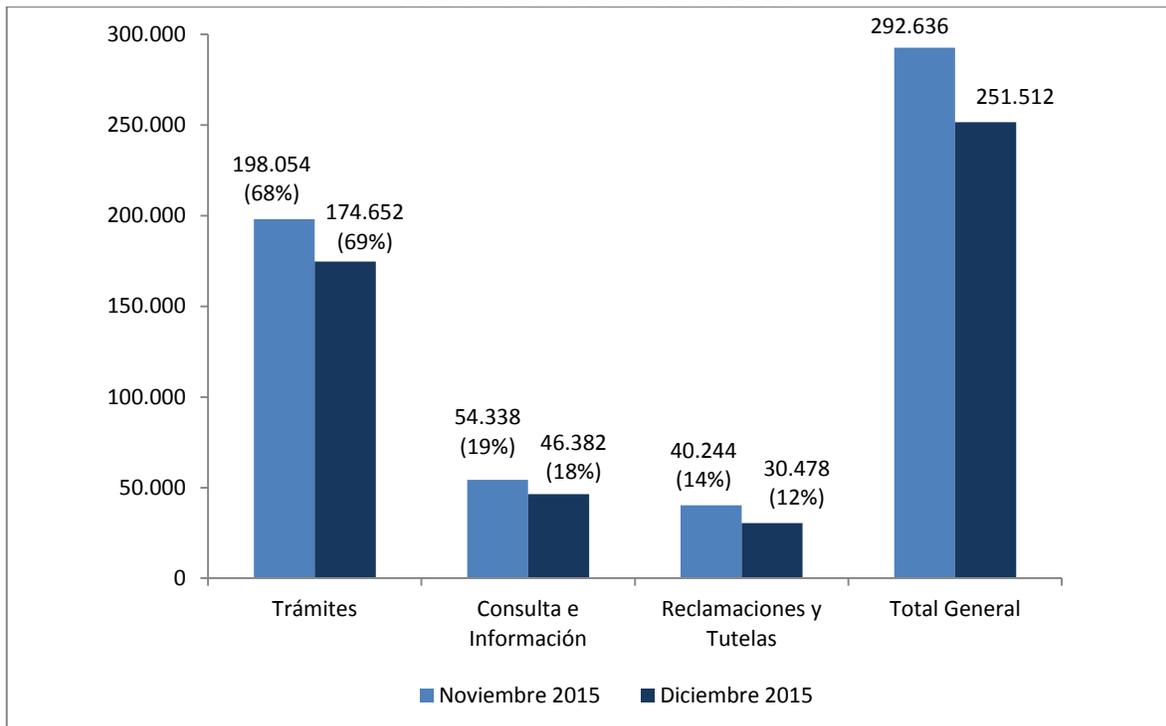
Tipo de Trámite	Noviembre 2015	Participación Noviembre	Diciembre 2015	Participación Diciembre
Consulta e Información	54.338	19%	46.382	18%
Nómina Pensionado	14.040		12.107	
Reconocimiento de pensión	40.298		34.275	
Trámites	198.054	68%	174.652	69%
Copia de Historia Laboral	44.442		36.820	
Certificado de Afiliación	21.950		17.627	
Certificados de Nómina	11.521		9.750	
Actualización de datos	19.052		14.737	
Afiliación	20.023		16.362	
Gestión de nómina pensionados	10.714		8.971	
Notificación	37.516		39.550	
Reconocimiento	23.188		22.522	
Otros	9.648		8.313	
Reclamaciones y Tutelas	40.244	14%	30.478	12%
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	28.640		23.612	
Tutelas y Demandas Judiciales	11.604		6.866	
Total General	292.636	100%	251.512	100%
Promedio diario de ingreso	15.402		11.977	

De acuerdo con las cifras reportadas en el Cuadro 1, es necesario anotar que con respecto a lo informado en el IP29, se ha realizado una corrección en los datos correspondientes al total de operaciones recibidas en el mes de noviembre de 2015, ya que al realizar actividades de actualización de la base de datos de dicho periodo, se identificó que el volumen final de casos recibidos en dicho mes fue de 292.636 operaciones. Lo anterior, permite observar que en el mes de diciembre hubo un 14% menos de operaciones registradas de lo ocurrido en el mes de noviembre, al pasar de 292.636 operaciones a 251.512.

Sin embargo, es necesario considerar que en el mes de diciembre el número de días hábiles fue menor (22%) que en noviembre, lo cual explica la disminución en las operaciones en este mes y del promedio diario registrado.

Por otra parte, al observar el comportamiento por tipo de operación de acuerdo a su segmentación, se identifica que para el mes de diciembre la mayor participación sigue estando en radicación de trámites con un 69,4% del total recibido, seguido de operaciones de consulta o información con un 18,4%, y por último, reclamaciones y tutelas con un 12,2% (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1).

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



VILLADO | SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA

8.1.2. Atención prioritaria – tiempos de atención

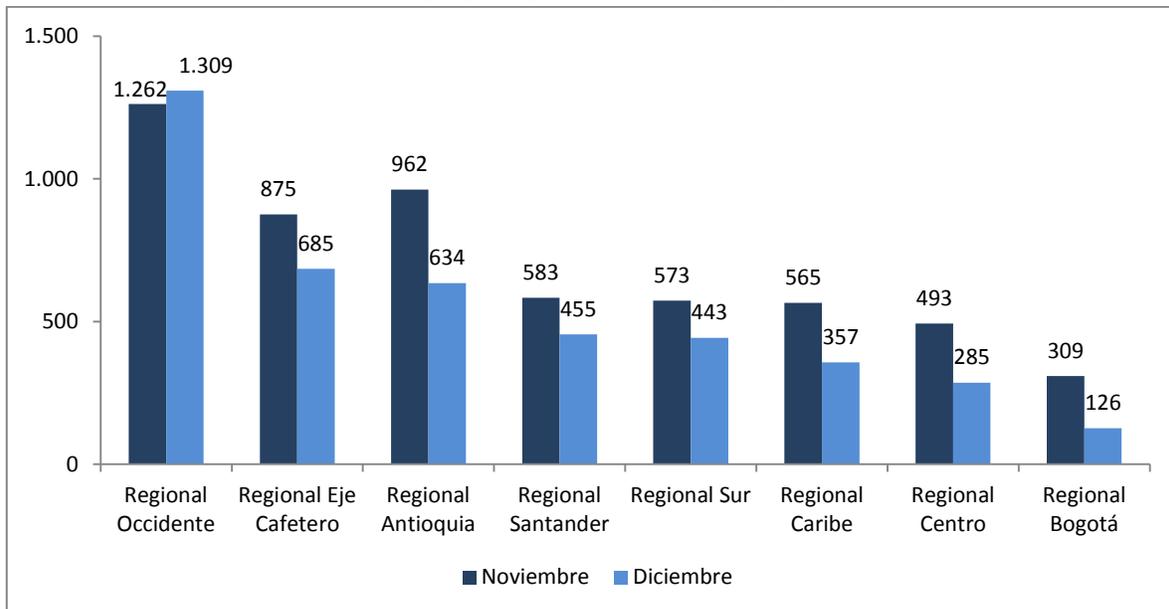
A continuación se presenta el comportamiento estadístico de la atención prioritaria, a partir del cual se logra monitorear el cumplimiento del protocolo y por ende la atención oportuna de la población con prelación. Adicionalmente se analiza la afluencia de ciudadanos para cada una de las regionales 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 diciembre de 2015 se atendió un total de 4.294 ciudadanos, registrando un tiempo promedio de atención¹⁰⁰ de 12 minutos y 44 segundos, lo cual representa una disminución de 14 segundos con respecto al mes de noviembre que registró 12 minutos y 58 segundos.

Se observa que la afluencia de población prioritaria para el mes de diciembre presentó una disminución del 24% frente al mes de noviembre, es decir que se recibieron 1.328 ciudadanos menos, pasando de 5.622 a 4.294 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 noviembre y diciembre de 2015. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Participación atención prioritaria por regional
Noviembre – diciembre de 2015**



Teniendo en cuenta estos resultados, se puede observar que el mes de diciembre de 2015, la Regional Occidente continúa teniendo la mayor participación a nivel nacional de población

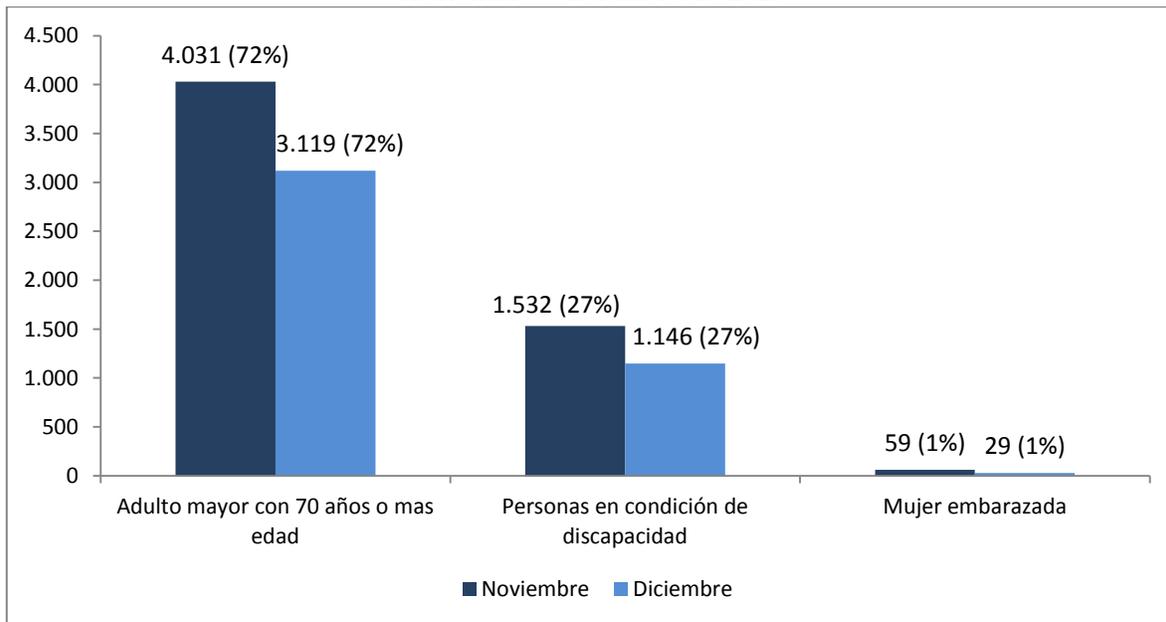
¹⁰⁰ El tiempo promedio de atención para identificación, asesoría, direccionamiento y radicación de un trámite no podrá ser superior a 30 minutos en el PAC. Tiempo establecido en el IP9 numeral 8.1.1 sobre tiempos de atención

prioritaria con el 30%, seguida por las regionales: Eje Cafetero con el 16%, Antioquia con el 15%, Santander con un 11% y Sur con un 10%.

Por su parte, frente a los grupos poblacionales incluidos en el Protocolo de Atención Prioritaria, las estadísticas de atención reportadas presentaron para el mes de diciembre las siguientes variaciones (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3).

- **Adultos Mayores:** se atendieron 3.119 personas, lo que corresponde a una disminución del 23% con respecto al mes de noviembre 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 72%.
- **Ciudadanos en condición de discapacidad:** en el mes de diciembre se atendieron 1.146 ciudadanos que presentaban algún tipo de discapacidad física, mental, cognitiva o sensorial, equivalente a un 27% de la población atendida prioritariamente. Con respecto al mes de noviembre, se evidencia una disminución del 25% en el volumen de ciudadanos atendidos, pasando de 1.532 a 1.146 en diciembre.
- **Mujeres embarazadas:** las mujeres embarazadas continúan teniendo una participación del 1% del total de la población prioritariamente atendida, siendo 29 las mujeres gestantes atendidas en el canal presencial. Frente al mes de noviembre, se observa una disminución del 51% en la cantidad de mujeres atendidas, es decir 30 ciudadanas menos.

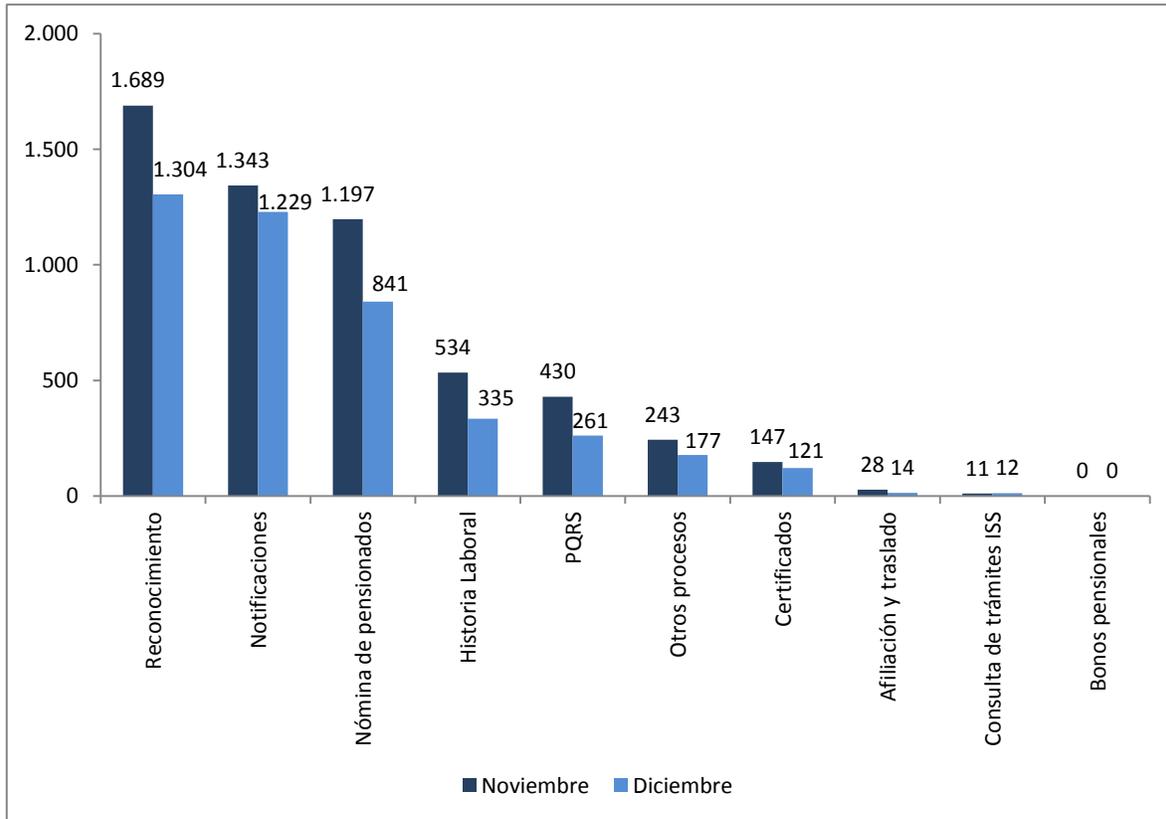
**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Distribución de población prioritaria atendida
Noviembre – diciembre de 2015**



Con respecto a la participación de trámites atendidos de la población prioritaria, el mes de diciembre de 2015 se presenta el siguiente comportamiento sobre los trámites de mayor

demanda: reconocimiento (30%), notificaciones (29%), nómina de pensionados (20%) e historia laboral (8%) (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Número de trámites de población prioritaria atendidos
Noviembre – diciembre de 2015**



8.1.3. Casos críticos e iniciativas de mejora

Dando continuidad a las actividades informadas en el IP29 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 diciembre, el número de casos cerrados llegó a 10.270 de un total de 12.057 recibidos, alcanzando un nivel de gestión del 85,18% (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2).

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Gestión casos recibidos Grupo de Atención Prioritaria
Acumulado a diciembre de 2015**

Tipología	Octubre 2015	%	Noviembre 2015	%	Diciembre 2015	%
Cerrados	9.567	85,83%	10.020	86,16%	10.270	85,18%
Pendientes	1.579	14,17%	1.610	13,84%	1.787	14,82%
Total Recibidos	11.146	100%	11.630	100%	12.057	100%

Durante diciembre de 2015, se enfocaron esfuerzos en los siguientes frentes:

- Atención de casos de alta prioridad teniendo en cuenta el escalamiento reiterado por parte de las Gerencias Regionales.
- Identificación de 353 casos prioritarios relacionados con reconocimiento de prestación económica y entrega de base de datos a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para la gestión correspondiente.
- Continuidad en el seguimiento a sinergias con las diferentes 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 diciembre de 2015**

Área Asignada	Cerrado	Porcentaje Cerrado	En gestión	Porcentaje en gestión	Total general	Participación por área
Beneficios y Prestaciones	9.583	84,83%	1.714	15,17%	11.297	93,70%
Convenios Internacionales	38	56,72%	29	43,28%	67	
Coordinación de Medicina Laboral	20	35,09%	37	64,91%	57	
Nómina	3.459	81,35%	793	18,65%	4.252	
Reconocimiento	6.066	87,65%	855	12,35%	6.921	
Operaciones y Tecnología	485	98,38%	8	1,62%	493	4,09%
Operaciones	485	98,38%	8	1,62%	493	
VP Servicio al Ciudadano	145	76,32%	45	23,68%	190	1,58%
Atención al Afiliado	22	95,65%	1	4,35%	23	
Servicio al Ciudadano	123	73,65%	44	26,35%	167	
Financiamiento e Inversión	51	71,83%	20	28,17%	71	0,59%
Aportes y Recaudo	19	48,72%	20	51,28%	39	
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	10.270	85,18%	1.787	14,82%	12.057	100,00%

Con respecto al total de casos reportados al GAP no se observan variaciones. El 93,7% de dichos casos requiere de la intervención de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su solución, y el 6,3% restante de las otras vicepresidencias.

El enfoque de trabajo definido para el GAP durante el mes de enero del año 2016, se enmarca en realizar seguimiento a la atención de la base de casos escalada a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, y teniendo en cuenta el resultado de esta actividad, identificar nuevos focos de acción para la implementación de planes de mejora.

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:

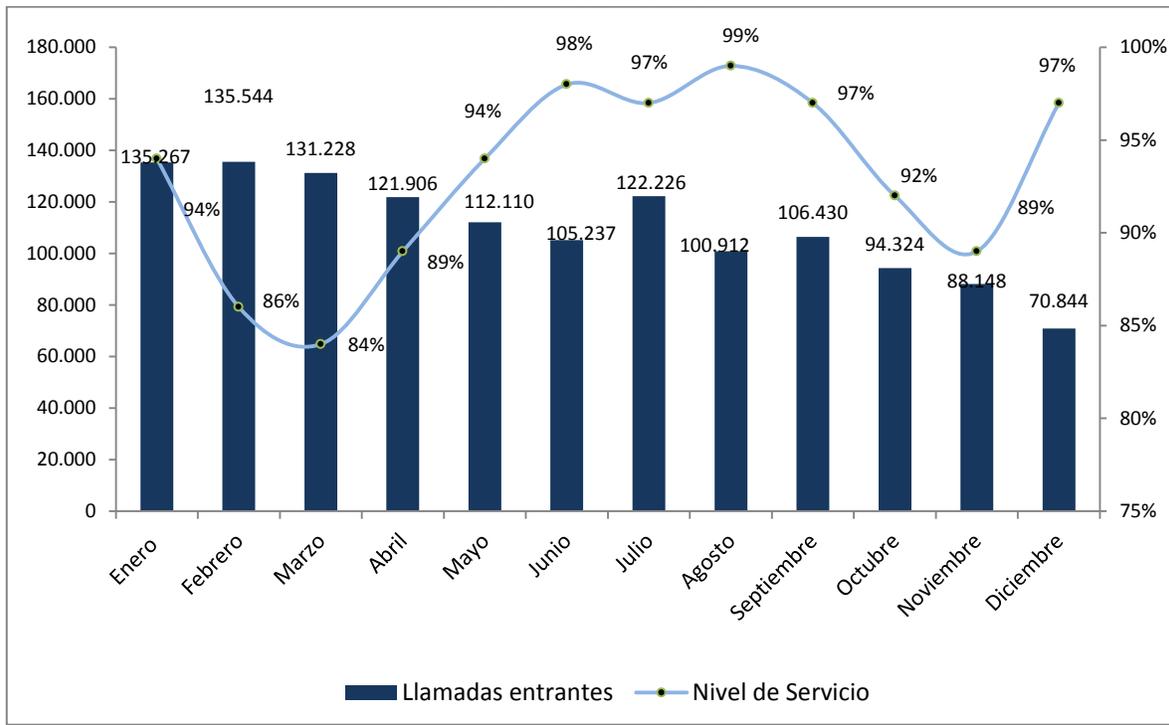
- Se ha actualizado el protocolo de apertura y cierre de oficinas, buscando fortalecer temas como el manejo de la documentación recibida a los ciudadanos, desde su recepción hasta asegurar la custodia correspondiente.
- Se ha dado inicio a la revisión y reestructuración de los criterios de seguimiento implementados en el plan de visitas de aseguramiento del servicio. El interés de esta iniciativa se enmarca en velar por que se garantice un ambiente de atención adecuado en los PAC, teniendo en cuenta los factores clave del servicio: procesos, personas e infraestructura.

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 diciembre de 2015, el Contact center recibió un total de 70.844 llamadas. Del total de llamadas, 70.793 fueron contestadas a través de un agente y de éstas el 97% 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
Enero – diciembre 2015**



Al comparar el comportamiento de diciembre con respecto a noviembre, se observa que el promedio de llamadas entrantes al día disminuyó en un 26% entre un mes y otro, toda vez que en diciembre de 2015 se registra un promedio de 2.834 llamadas entrantes por día, mientras que en noviembre el volumen fue de 3.833. Ello podría deberse a que en diciembre hubo el número de días hábiles fue menor que en el mes anterior.

Por su parte el indicador de nivel de servicio para diciembre presenta un aumento de 8 puntos porcentuales en relación al mes de noviembre. El motivo de este comportamiento obedece a la disminución de las llamadas entrantes por las festividades de fin de año, lo cual también se ve reflejado en el histórico de años anteriores.

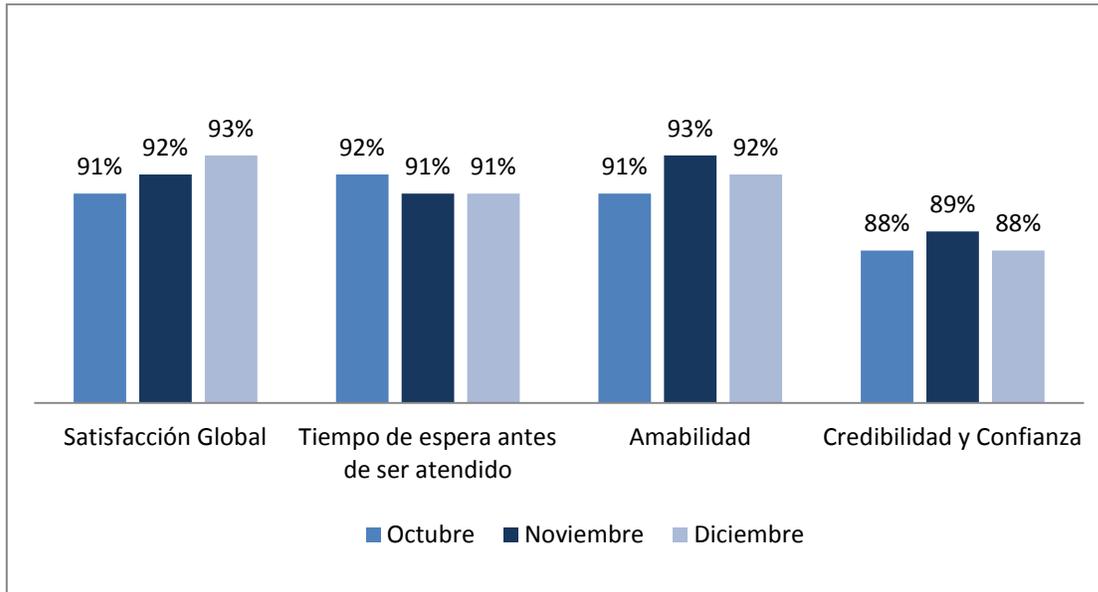
Teniendo en cuenta lo anterior, se incrementa la gestión de registros de salida de llamadas pasando de 76.015 de noviembre a 98.860 en diciembre. El resultado del indicador se mantiene por encima del nivel establecido que corresponde al 80%, tanto por lo definido en la norma COPC¹⁰¹ como lo exigido contractualmente.

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

¹⁰¹ 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.

atiende, y (iv) claridad y precisión de la información brindada, se obtuvieron las siguientes calificaciones para el mes de diciembre de 2015 (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 2).

**Capítulo 8.2 – Gráfico 2. Resultados de encuesta de satisfacción contact center
Diciembre 2015**



Durante diciembre de 2015, se atendieron a través de los asesores del contact center 70.793 llamadas como se señaló anteriormente, de las cuales 16.571 fueron remitidas a la encuesta de satisfacción. Respecto a la atención recibida en el contact center, se evidencia que 15.131 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 noviembre aumentó en un punto porcentual.

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, disminuyendo el indicador en un punto porcentual respecto al mes de noviembre.

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 88% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho. Esto significa que el indicador disminuye un punto porcentual con respecto a noviembre.

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.

VILLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

Dentro de los planes de mejora realizados durante diciembre se resaltan las capacitaciones dirigidas a los agentes del contact center, enfocadas en la satisfacción de los ciudadanos. Los asuntos tratados fueron: atención del Portal Web del Aportante, PQRS Zona Transaccional y Certificados.

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 diciembre de 2015 correspondió a 387, de las cuales 385 se contestaron a través de un agente antes de 20 segundos (98%), 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 diciembre de 2015 correspondió a 1.430, de las cuales 1.031 se solucionaron en primer nivel y 399 fueron escalados a diferentes áreas internas de Colpensiones para su solución.

8.2.4. Portal RPM

El portal www.colpensiones.gov.co registró 495.565 visitas durante el mes de diciembre de 2015, discriminadas en 215.872 visitantes nuevos que corresponde al 43,6% del total de visitas, y 279.693 visitantes frecuentes que corresponde al 56,4%. Durante el mes de diciembre de 2015 las 5 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 diciembre de 2015 se efectuaron 71.136 descargas de historia laboral presentando una disminución del 37% con referencia al mes de noviembre 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 10.031 datos de ubicación en diciembre de 2015, es decir un 27% menos 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 diciembre de 2015 se realizaron 7.838 consultas de enero por aviso, lo que significa una disminución del 32% con respecto al mes de noviembre.
- 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 diciembre de 2015 se realizaron 1.290 consultas.
- Descarga de Certificados: durante el mes de diciembre de 2015 se descargaron 83.568 certificaciones, un 20% menos que el mes anterior.

La disminución del uso de los servicios ofrecidos a través de la sección de trámites en línea ha es un comportamiento esperado para el mes de diciembre por las festividades de fin de año (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1).

**Capítulo 8.2 - Cuadro 1. Descarga de certificados página web
Noviembre - diciembre 2015**

Tipo de Certificación	Noviembre	Diciembre
Afiliación	51.382	42.316
Pensión	36.821	33.237
No pensión	6.234	4.016
Deducidos y devengados	5.911	0
EPS	2.643	2.816
Indemnización	1.457	1.183
Total	104.448	83.568

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se evidencia que los certificados con mayor demanda son: afiliación con una participación del 51%, pensión con un 40%, y no pensión con el 11%. 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 historia laboral, 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 y asesorados en el marco de los diferentes programas de educación (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 1):

**Capítulo 8.3 - Cuadro 1. Estrategia comercial
Acumulado a diciembre de 2015**

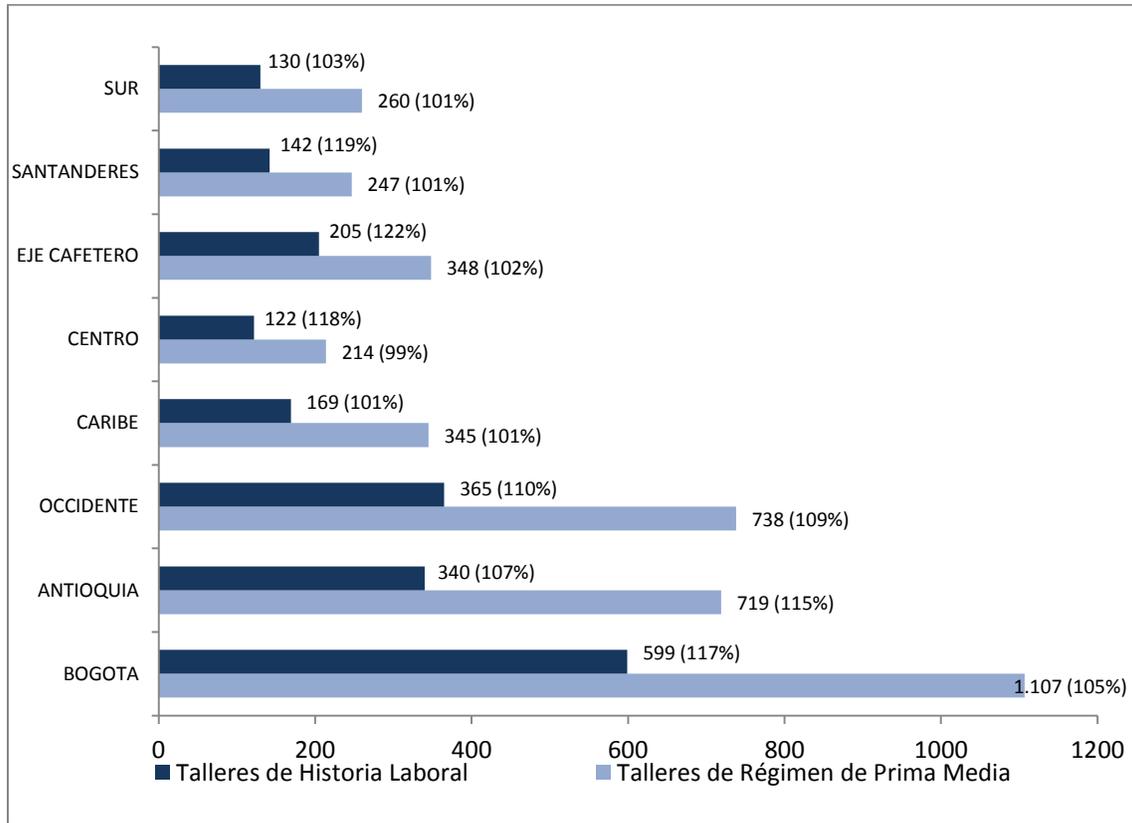
Programa Ejecutado	Ejecución Acumulada Diciembre 2015	Meta Total Año 2015	% Cumplim. Año 2015
Talleres de Historia Laboral	2.072	1.846	112,24%
Asistentes Talleres HL	30.901	23.055	134,03%
Asesorías Afiliados HL	12.103	9.588	126,23%
Talleres de Régimen de Prima Media	3.978	3.786	105,07%
Asistentes Talleres de RPM	79.331	67.290	117,89%
Empresas visitadas	1.010	952	106,09%
Empresas capacitadas portal aportante	310	238	130,25%
Empresas nuevas con Portal Aportante	162	119	136,13%

Entre enero y octubre de 2015, se impartieron 2.072 talleres de historia laboral a 30.901 empleados de las entidades, y se asesoraron individualmente 12.103 de estas personas. De igual forma, durante toda la vigencia 2015 se impartieron 3.978 talleres de RPM a un total de 79.331 empleados de estas entidades.

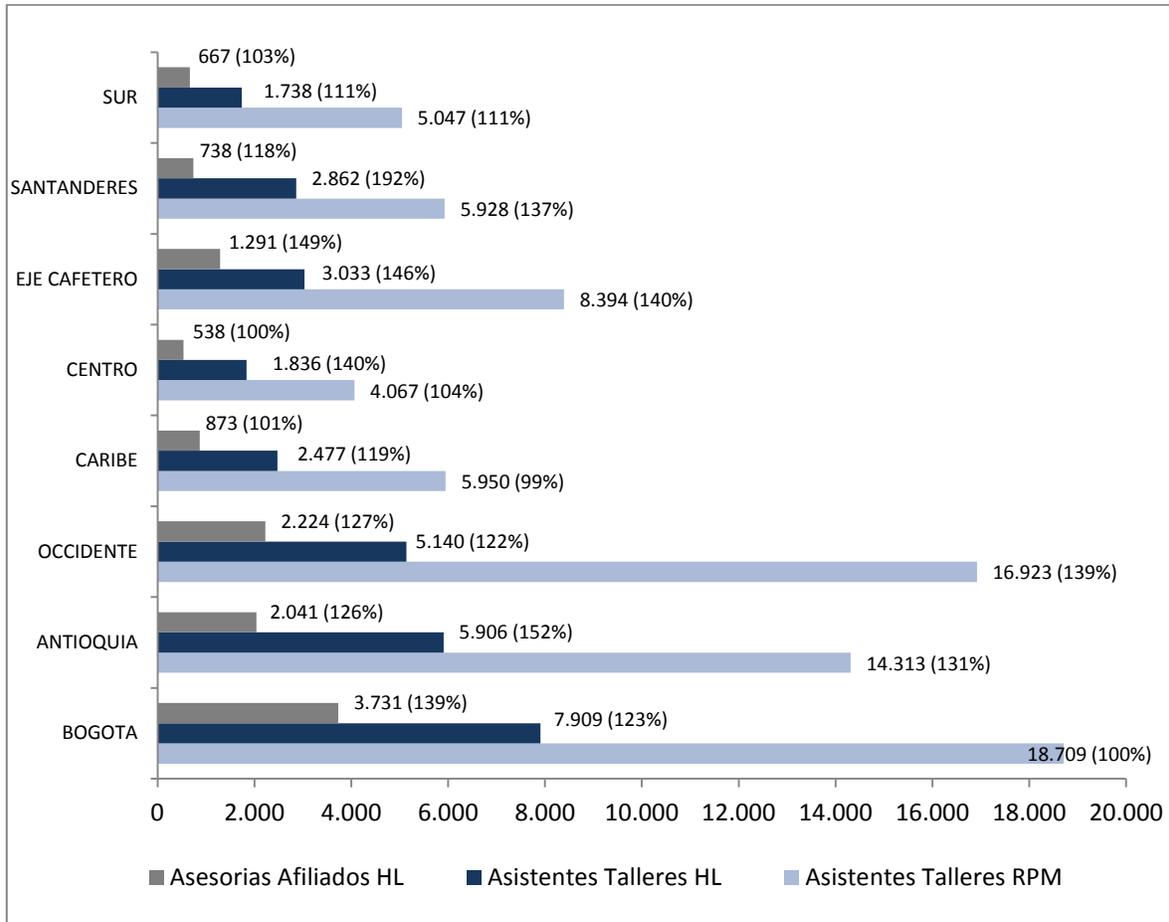
A partir de noviembre de 2015 se realizó la incorporación de indicadores de gestión adicionales al equipo comercial, reforzando la visita a empresas; cuyo resultado acumulado a diciembre de 2015 fue el siguiente: 1.010 empresas visitadas con un cumplimiento del 106,09%, capacitación de empresas en el portal del aportante en 310 empresas con un cumplimiento del 130,25% y 162 empresas nuevas con inscripción en el portal del aportante con un cumplimiento del 136,13%.

A continuación (ver Capítulo 8.3 – Gráficos 1 a 3) se detallan los resultados por regional de la estrategia de acompañamiento entre enero y diciembre de 2015.

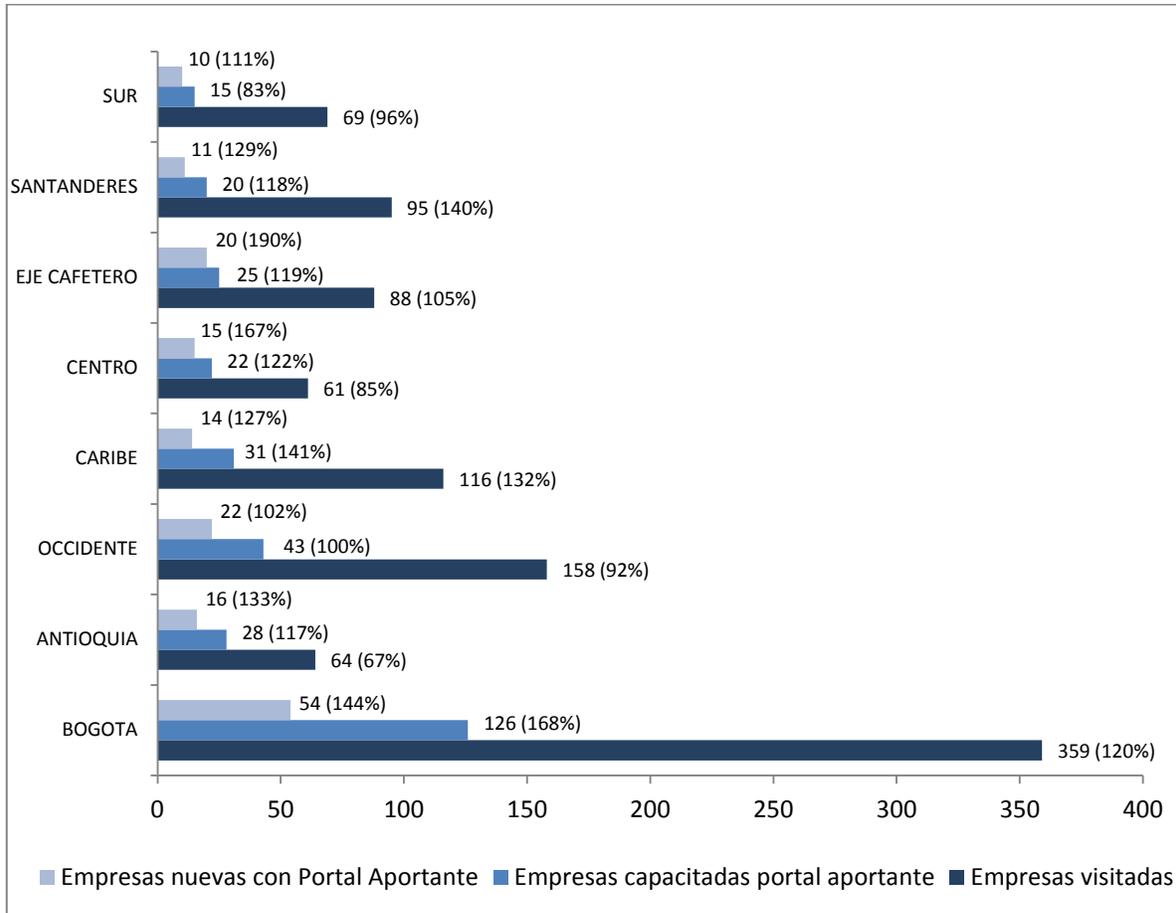
**Capítulo 8.3 - Gráfico 1. Acompañamiento en talleres por regional
Enero a diciembre de 2015**



**Capítulo 8.3 - Gráfico 2. Asistentes a talleres y asesorías por regional
Enero a diciembre de 2015**



Capítulo 8.3 - Gráfico 3. Empresas Visitadas, capacitadas y nuevas con portal aportante por regional - Diciembre de 2015



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 claves 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):

BOGOTÁ, D.C. - 2016

**Capítulo 8.3 - Cuadro 2. Talleres Régimen de Prima Media
Enero - diciembre de 2015**

Programa Ejecutado	Enero - Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes
Adulto mayor	4	2.132	0	0	0	0	4	2.132
Agremiaciones	129	5.280	9	2.525	2	258	140	8.063
Atención itinerante	58	5.221	2	2.084	0	0	60	7.305
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	369	40.485	72	10.459	36	7.692	477	58.636
Campaña conductores servicio público taxistas	22	537	0	0	0	0	22	537
Eventos de seguridad social	70	12.060	6	200	0	0	76	12.260
Ferías de empleo MinTrabajo	2	6.700	3	1.100	1	800	6	8.600
Grupos de interés	10	5.380	1	22	0	0	11	5.402
Madres comunitarias	10	629	0	0	0	0	10	629
Pre-Pensionados	319	8.153	15	298	4	103	338	8.554
RPM-RAIS	84	2.829	1	13	0	0	85	2.842
Taller de Historia Laboral	38	469	0	0	0	0	38	469
Universidades	32	1.741	3	81	0	0	35	1.822
TOTAL	1.147	91.616	112	16.782	43	8.853	1.302	117.251

En relación con la divulgación en medios para el mes de diciembre de 2015 se presentan las siguientes cifras:

- **RPM:** Campaña Historia Laboral, Ven por tu futuro y otros:
 - Radio: 875 salidas
 - Impresos: 3 salidas
 - Digital: 8 salidas
 Audiencia radio nacional, medios impresos y digital: 3.884

- **BEPS:** Mensajes en el que se invita a los ciudadanos a vincularse, ahorrar, conocer el programa y activación de puntos:
 - Radio: 104 salidas
 - Televisión: 43 salidas
 - Medios Alternativos (Perifoneo): 24 salidas
 - Impresos: 1 Salida
 - Digital: 10.000

Audiencia televisión nacional, regional, radio nacional, medios impresos: 11.591

9. Indicadores

La Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones se inició en septiembre de 2013 como un proyecto que, de manera gradual, optimizara la información sobre el avance institucional con destino al nivel directivo y ejecutor de la administradora. Mediante este ejercicio se proyecta que puedan ser mejorados ciertos aspectos estratégicos y operativos identificados, y promovidas acciones que han mostrado un buen desempeño. De esta manera la información arrojada por cada uno de los indicadores, especialmente sus resultados, es analizada comparativamente para determinar el comportamiento de la gestión y los servicios prestados por Colpensiones, asunto que provoca a su vez análisis específicos de causalidad y calidad, lo que suma para la toma informada de decisiones gerenciales.

Este trabajo se ha realizado desde una conceptualización del seguimiento como una función técnica carácter transversal, es decir que se instala a lo largo del ciclo de gestión de la entidad: planeación, programación, ejecución y evaluación; y de carácter permanente, lo que significa que hace parte de la organización institucionalmente, y no como una tarea ajena o adicional.

En esta orientación, y como parte del plan de trabajo de la Estrategia de seguimiento fijado en el pasado mes de agosto para el periodo de septiembre a diciembre de 2015, fueron examinados los resultados y pertinencia de cada uno de los indicadores que la conforman con el equipo de Presidencia de la entidad y de la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos. El propósito es seleccionar los indicadores que estarán disponibles para la vigencia 2016, incluyendo sus desagregaciones, así como temas complementarios que darán surgimiento a nuevos indicadores, ello bajo los criterios de claridad, relevancia, economicidad (costo – beneficio), mensurabilidad y fijación de metas (desempeño) del indicador.

Así mismo, conforme con el plan de trabajo mencionado fueron avanzados los siguientes aspectos durante diciembre de 2015: (i) conclusión de ajustes del aplicativo tecnológico soporte de la Estrategia de seguimiento, lo que da paso al ingreso de información actual de indicadores en la aplicación señalada; (ii) ejecución de reuniones de análisis con directivos y técnicos por cada uno de los objetos de seguimiento (análisis de resultados mensual); (iii) elaboración de los reportes institucionales como insumos para la publicación en la web de Colpensiones con corte a 31 de noviembre de 2015; y (iv) cierre del acompañamiento técnico para la vigencia 2015 en la medición de la contestación de demandas de procesos judiciales, desarrollo de planes operativos de defensa judicial a nivel regional, y análisis de causalidad y calidad de contestación de las PQRS.

9.1. Batería de indicadores disponibles a 31 de diciembre de 2015

Como ha sido habitual desde el IP3, en el Anexo 1 del presente informe se reportan los resultados de los 22 indicadores disponibles a 31 de diciembre de 2015, incluyendo las desagregaciones vigentes; en dicho Anexo se hacen análisis detallados por cada uno de los objetos de seguimiento definidos.

Los objetos de seguimiento se clasifican, de acuerdo con lo mencionado en informes previos, según la cadena de valor de seguimiento que soporta la Estrategia¹⁰² 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 22 indicadores disponibles a 31 de diciembre de 2015. (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 – diciembre de 2015

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

Fuente: Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones, diciembre de 2015.

¹⁰² Ver IP10, sección 9, página 199.

Los resultados detallados por objeto de seguimiento del último trimestre de 2015, es decir, de octubre, noviembre y diciembre de 2015 - 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. Dichos resultados se entregan de manera acumulada o mensual, conforme a lo definido en los correspondientes metadatos de cada indicador, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Resulta relevante continuar señalando que la formulación de los indicadores, sus resultados y su análisis 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 a 2.720 expedientes. Estos 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.

La labor de revisión física se encuentra liderada por la Gerencia Nacional de Reconocimiento, directamente en la bodega del contratista y consiste en ubicar cada expediente en la posición de custodia en el momento de la entrega y relevo de responsabilidad, es decir, por caja y estiba dentro de la bodega del contratista UT. Una vez ubicada su posición se procede a descargar o bajar la caja para acceder al expediente físico y poder realizar su revisión y validar uno a uno los documentos contenidos en la carpeta, con el fin de determinar y decidir si el expediente en custodia, corresponde al ciudadano que se encuentra registrado en el inventario de la base de la nómina (1.011.149). Por lo anterior, el proceso de validación de los expedientes físicos implica una gran inversión en cuanto a tiempo y capital humano y su avance será reportado una vez finalice la validación y se realice una mesa de trabajo entre las entidades para garantizar su resultado.

10.1. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes

Durante diciembre el P.A.R.I.S.S. no reportó 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; diligencias que se han ejecutado bajo los mismos criterios y parámetros diseñados para tal fin.

10.2. Otras series documentales

El día 24 de noviembre se dio inicio a mesas de trabajo entre las entidades, con el objetivo fue la conciliación de las cifras de la información entregada por el P.A.R.I.S.S. a Colpensiones, una vez liquidado el extinto ISS (marzo 31 de 2015). Esta conciliación finalizó con la firma de una ayuda de memoria entre las partes el día 2 de diciembre de 2015.

La anterior conciliación se llevó a cabo para el periodo comprendido entre el 7 de mayo de 2015 (fecha de inicio de las diligencias de entrega y recepción de información con el P.A.R.I.S.S.), y el 31 de octubre de 2015, y dentro de este procedimiento se constataron las cantidades reportadas en las actas originales suscritas, producto de las 138 diligencias que se llevaron a cabo en este periodo y que corresponden a los 34 ítems relacionados en el cuadro 1 presentado a continuación (ver Capítulo 10.2 – Cuadro 1).

Capítulo 10.2 – Cuadro 1. “Otras Series Documentales conciliadas, que fueron objeto de entrega y recepción entre el P.A.R.I.S.S. y Colpensiones del 7 de mayo al 31 de octubre de 2015

Ítem	Series documentales	Cantidad de cajas	Unidad conservación	Unidad de medida	Archivos	Unidad de medida
1	Actas de notificación	8	72	Carpetas	12.578	Actas de notificación
2	Actas y edictos	18	83	Libros y/o carpetas	37.871	Actas y edictos
3	Autos	8	61	Carpetas	6.127	Autos
4	Auxilios funerarios	2	105	Carpetas	105	Cédulas únicas
5	Avisos de entrada	149	1.293	Libros y/o carpetas	393.024	Avisos de entrada
6	Bonos tipo a por pagar, bonos tipo c por pagar, bonos tipo b por cobrar y bonos tipo t por cobrar	58	1.949	Carpetas		
7	Calculo actuarial	2	58	Carpetas		
8	Citaciones	1	13	Carpetas	2.242	Citaciones
9	Cobro coactivo		7	Carpetas		
10	Consecutivo correspondencia de cuotas partes	46	472	Carpetas	21.654	Registros
11	Consulta de cuotas partes pensionales	204	2.492	Carpetas	11.070	Registros
12	Costas procesales y agencias en derecho	449	12.559	Carpetas		
13	Cuotas partes pensionales	362	20.680	Carpetas	41.860	Registros
14	Expedientes de prestaciones económicas decididas incluidas en nómina	2	48	Carpetas		
15	Expedientes pensionales decididos no incluidos en nómina	5	161	Carpetas		
16	Expedientes prestaciones económicas microfilmados	88	1.390	Paquetes	607.834	Microfichas
17	Fiscalización	759	30.170	Legajos y carpetas		
18	Formatos de vinculación	155	1.630	Libros y/o carpetas	334.712	Formatos
19	Formatos S.A.D (Sistema Actualización de Datos) vigencia	135	5.264	Paquetes	84.691	Formatos
20	Formularios de afiliación	1.355	34.240	Paquetes	1.834.306	Formularios
21	Imágenes de recaudo del debido cobrar de procesos cobro coactivo posteriores al 28 de septiembre de 2012		2	Cd's	5	Procesos cobro coactivo
22	La información de procesos concursales	19	210	Carpetas	210	Sociedades
23	Medicina laboral	354	12.884	Carpetas		
24	Microfichas avisos de entrada y salida	9	150	Paquetes	58.833	Microfichas

Ítem	Series documentales	Cantidad de cajas	Unidad conservación	Unidad de medida	Archivos	Unidad de medida
25	Microfichas de nómina	18	2.141	Paquetes	93.445	Microfichas
26	Microfichas del debido cobrar	9	306	Paquetes	51.825	Microfichas
27	Microfichas planillas de aportes	14	1.109	Paquetes	78.891	Microfichas
28	Notas crédito	4	31	Carpetas	564	Notas crédito
29	Notas débito	1	5	Carpetas	119	Notas débito
30	Planillas de aportes	50	369	Libros	1.788.848	Planillas
31	Planillas de reportes de novedades laborales	37	421	Carpetas	85.998	Planillas
32	Procesos judiciales / cumplimientos de sentencias	1	54	Carpetas	54	Sentencias
33	Resoluciones	70	568	Libros y/o carpetas	37.470	Resoluciones
34	Resoluciones cuotas partes	6	45	Carpetas	858	Resoluciones

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

Durante diciembre de 2015 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 este 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 jueves llevadas a cabo en las instalaciones de esa entidad, 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.

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 diciembre de 2015, la Mesa Técnica ha recibido un total de 17.948 requerimientos reportados por los diferentes Entes de Control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 17.168 de ellos, es decir, el 96%.

En el Cuadro 1 (Capítulo 11.2 – 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	15.854	88,3	15.148	96	706	4,5
Defensoría del Pueblo	1.119	6,2	1.089	97	30	2,7
Procuraduría Primera Distrital	370	2,1	361	98	9	2,4
Procuraduría Segunda Distrital	181	1,0	170	94	11	6,1
Procuraduría Barranquilla	175	1,0	172	98	3	1,7
Procuraduría Medellín	153	0,9	148	97	5	3,3
Procuraduría Otras Regionales	74	0,4	65	88	9	12,2
Otras Entidades	17	0,1	10	59	7	41,2
Personería de Bogotá	4	0,0	4	100	0	0,0
Personería Distrital De Cartagena	1	0,0	1	100	0	0,0
Total	17.948		17.168		780	

Se sigue observando que el mayor número de requerimientos se presenta con ocasión del cumplimiento de sentencias judiciales, sin embargo, en desarrollo de las recomendaciones efectuadas por la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, se evidencia un avance significativo al comparar las cifras reportadas para diciembre de 2014, en el que se encontraban 1.157 casos pendientes por resolver para este tema¹⁰³, mientras que para el cierre de 2015 quedan pendientes por este asunto 203 casos, lo que representa una reducción del 82% (ver Capítulo 11.2 - Cuadro 2).

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

Tema del Requerimiento	Total
Cumplimiento a Sentencia Judicial	203
Trámite de Recursos	104
Pensión de Vejez	89
Reliquidación Pensional	89
Incrementos Pensionales	54
Pensión de Sobrevivientes	35
Corrección de Historia Laboral	26
Retroactivo Pensional	21
Pensión de Invalidez	16
Pensión de Vejez Alto Riesgo	16
Tutela sin Especificar	14
Inclusión en Nómina	13
Aportes ISS Patrono	12
Convenio COES	9
Novedades Nómina	8
Pago de Incapacidades	7
Cálculo Actuarial	6
Solicitud de Copias	6
Sustitución Pensional	6
Pago de Costas	5
Pensión Víctimas de Violencia	4
Solicitud de Información	4
Traslado de Régimen Pensional	5
Auxilio Funerario	3
Cobro Coactivo	3
Indemnización Sustitutiva	3
Intereses Moratorios	3
Cobro de Aportes	2

¹⁰³ Ver IP18, capítulo 11.1, Cuadro 2, página 137.

Tema del Requerimiento	Total
Conceptos	2
Indebida Atención	2
Pago Único a Herederos	2
Pensión Familiar	2
Situado Fiscal	2
Calificación Perdida de Capacidad Laboral	1
Pensión de Vejez Post Mortem	1
Revocatoria Directa	1
Traslado de Aportes	1
Total General	780

11.3. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Diciembre de 2015)

En lo corrido de diciembre de 2015 a través de la Mesa Técnica se ingresaron 271 nuevos requerimientos. Asimismo, se resolvieron y entregaron en el comité de trabajo 423 casos.

11.3.1 Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación

La gestión realizada respecto al consolidado general de quejas remitidas por cada uno de los Órganos de Control muestra que en promedio Colpensiones ha resuelto el 97% de los requerimientos, el detalle del avance se muestra a continuación:

3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social: presenta un avance del 96% equivalente a 15.148 casos resueltos.
4. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, se visualiza un avance del 98% el cual representa 172 casos resueltos.
5. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, se observa un avance del 97% referente a 148 casos resueltos.
6. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, tiene un avance del 98% la cual representa 361 casos resueltos.
7. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá, le corresponde un avance del 94% representado en 170 casos resueltos.
8. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo, presenta un avance del 97% equivalente a 1.089 casos resueltos.

Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

En seguida se presenta el resultado de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones, a través de los cuales es posible observar la evolución que ha tenido la entidad en cuanto a su gestión y prestación de servicios a lo largo de su operación.

En la actualidad la Estrategia de seguimiento de Colpensiones está compuesta por cinco objetos de seguimiento los cuales tienen disponibles 22: ocho indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cinco de sentencias judiciales; tres de tutelas; cuatro de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Dada la vocación de permanencia que caracteriza a la Estrategia de seguimiento, se continúa promoviendo la medición ordenada de aspectos clave y se ratifica el propósito de brindar información para que institucionalmente la Administradora pueda dar alcance a aspectos susceptibles de ser mejorados, y promover la continuidad de acciones que han tenido un buen desempeño.

En este anexo se exponen los resultados detallados del último trimestre de 2015, lo cual corresponde a los meses de: octubre, noviembre y diciembre, según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3). Para los nuevos indicadores vinculados al objeto de historia laboral se presentan todos los cálculos que se han realizado con corte al 30 de noviembre, los cuales corresponden a la vigencia 2015.

Cada uno de los resultados de los indicadores disponibles se entrega de manera acumulada o mensual, conforme a lo definido en los correspondientes metadatos, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Es importante decir que la formulación de los indicadores, sus resultados y su análisis 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 ocho indicadores:

- 1) (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.
- 2) (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido.
- 3) (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos.
- 4) (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.
- 5) (%) Actos administrativos de prestaciones notificados.
- 6) (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.
- 7) (%) Recursos interpuestos.
- 8) (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.

Cabe decir que el indicador (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión, cuenta con un cálculo complementario únicamente de la vigencia 2015, es decir que se calcula el cambio de decisión solo para los recursos decididos en 2015, que corresponden a los recursos interpuestos sobre los actos administrativos notificados durante el mismo año (2015).

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, cerrando la vigencia 2015 con un cumplimiento del 98,55% sobre solicitudes con términos legales cumplidos.

En efecto, desde el inicio de la operación hasta el 31 de diciembre de 2015, Colpensiones ha recibido 1'434.284 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto 1'369.835¹⁰⁴ solicitudes que corresponden al 95,51% de todo lo recibido. Queda pendiente por resolver 64.449 de las cuales 44.261 solicitudes se encuentran en término y 20.188 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 98,55%. Lo que significa que de todas las solicitudes radicadas hasta el 31 de diciembre de 2015, el 4,5% se encuentran pendientes de decisión, encontrándose el 1,5% vencidas.

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 0,33 puntos porcentuales en el último mes, 34 puntos desde el

¹⁰⁴Es 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 1'227.601, y los demás son gestionados o cerrados.

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 0,11 puntos porcentuales y de 5,27 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 diciembre de 2015 Colpensiones ha notificado el 99,32% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina el 99,41% 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 diciembre de 2015, la entidad ha notificado 1'196.003 actos administrativos de prestaciones económicas, que representan el 99,32% de todo lo proferido hasta el 30 de noviembre del presente, 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 diciembre de 2015 muestra que el 79% de los actos administrativos proferidos en el mes de noviembre 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 99,41% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina han ingresado oportunamente. Es decir que de las 375.048 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y noviembre de 2015 y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 372.878 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 noviembre de 2015 y que debían ingresar a la nómina (16.584), a corte del 31 de diciembre de 2015 han ingresado efectivamente 16.562, es decir el 99,87%.

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 en la historia de la operación el 52,87% de todas las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que del 1'227.601 actos administrativos proferidos hasta el 31 de diciembre de 2015 en respuesta a una solicitud de reconocimiento prestacional, 649.000 han reconocido la prestación. Ahora bien, frente a los casos solamente de Colpensiones (día a día) decididos (942.761), se han reconocido 512.542 solicitudes, es decir el 54,37%.

Es importante aclarar que las cifras mencionadas en el párrafo anterior incluyen las decisiones sobre los recursos interpuestos, las cuales en la mayoría de las veces confirman la decisión inicial, es decir que el sentido de la decisión es “negando”. Por lo tanto, si se excluyen las decisiones de los recursos y se contabilizan únicamente las decisiones sobre solicitudes de primera vez radicadas en Colpensiones, se puede observar que el reconocimiento es del 66%¹⁰⁵ y la medición mensual del indicador sobre decisiones de primera vez se ubica en el 61,86%.

Frente a lo segundo –el 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 (cálculo acumulado y cálculo complementario). Con respecto al primer asunto es preciso señalar que en lo corrido del año 2015 se han notificado 197.336 actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez, proferidos también en 2015, frente a los cuales hasta el 30 de noviembre de 2015 se han interpuesto 34.304 recursos; es decir que el 17,38% de los actos administrativos proferidos y notificados en 2015 han generado un recurso. Es relevante destacar que el comportamiento de los últimos seis meses se sostiene en el 17%.

Ahora bien, con respecto a los recursos decididos que generaron cambio de decisión inicial, ocurre que en toda la operación se han decidido 353.893 recursos únicos, de los cuales 123.279 han generado un cambio en la decisión inicial, es decir el 34,84%¹⁰⁶. Ello significa que el 10% de los actos administrativos proferidos por la entidad en la historia de la operación han requerido un cambio en la decisión inicial. Es importante resaltar que este nivel se ha mantenido en las últimas 14 mediciones, e incluso se aprecia una tendencia decreciente en los últimos 9 meses.

Por su parte, al analizar el comportamiento del cambio de decisión específicamente para los recursos decididos en la vigencia 2015, que corresponden a los recursos interpuestos frente a los actos administrativos de primera vez proferidos y notificados en 2015, se observa que el cambio de decisión ha ocurrido en el 26,30% 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 octubre, noviembre y diciembre de 2015, incluyendo sus respectivas desagregaciones.

¹⁰⁵ Ver capítulo 2, sección 2.2, Cuadro 3 - Panel A.

¹⁰⁶ El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

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.¹⁰⁷

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 Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.303.681	1.344.183	1.369.835
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.389.142	1.412.260	1.434.284
Cálculo (%)	93,85%	95,18%	95,51%

¹⁰⁷ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	956.673	997.175	1.022.827
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	1.042.134	1.065.252	1.087.276
Cálculo (%)	91,80%	93,61%	94,07%

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 Oct-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.303.681	1.344.183	1.369.835
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.340.803	1.365.512	1.390.023
Cálculo (%)	97,23%	98,44%	98,55%

Indicador No. 3. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que han sido resueltas por Colpensiones mediante acto administrativo. El propósito de este indicador es conocer la relación entre las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas y el número de actos administrativos proferidos en respuesta a esas solicitudes. Esta medición resulta importante por cuanto devela el porcentaje de solicitudes que deben gestionarse y cerrarse, y por ende, genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de radicación.

Anexo 1 - Tabla No. 6

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones 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 prestaciones proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 7

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.167.885	1.204.146	1.227.601
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.303.681	1.344.183	1.369.835
Cálculo (%)	89,58%	89,58%	89,62%

Anexo 1 - Tabla No. 8

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	883.045	919.306	942.761
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	956.673	997.175	1.019.789
Cálculo (%)	92,30%	92,19%	92,45%

Indicador No. 4. (%) 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 cuentan con un radicado Bizagi, con el propósito de contabilizar las prestaciones económicas reconocidas. 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 derecho¹⁰⁸.

Anexo 1 - Tabla No. 9

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.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 10

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	618.358	637.762	649.000
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.167.885	1.204.146	1.227.601
Cálculo (%)	52,95%	52,96%	52,87%

¹⁰⁸ Es necesario mencionar que en relación con este indicador se han realizado varios cálculos que permiten una mayor precisión técnica. Por una parte, se presenta el reconocimiento de prestaciones económica con base en todos los actos administrativos proferidos en respuesta a todas las solicitudes de reconocimiento allegadas a la entidad, tanto entregadas por el ISS como radicadas en Colpensiones, incluye solicitudes de primera oportunidad y recursos, y como complemento la participación solamente de Colpensiones. Por otra parte, se presenta el cálculo sobre los actos administrativos proferidos mensualmente que responden a solicitudes de primera oportunidad, es decir, se excluyen los actos administrativos proferidos que resuelven recursos, considerando que la mayoría de estos actos administrativos confirman la decisión inicial.

Anexo 1 - Tabla No. 11
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos
Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	481.900	501.304	512.542
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos (Colpensiones)	883.045	919.306	942.761
Cálculo (%)	54,57%	54,53%	54,37%

Anexo 1 - Tabla No. 12
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez

Variables	Registro de avance mensual		
	oct-15	nov-15	dic-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	14.649	14.992	7.816
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	20.828	22.604	12.634
Cálculo (%)	70,33%	66,32%	61,86%

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

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos que ha proferido. El propósito del indicador es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para estimar el grado de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega de la prestación económica, y tomar acción de forma inmediata en caso de que el proceso presente fallas¹⁰⁹.

¹⁰⁹Por 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. 13

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. 14

(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	1.126.628	1.159.000	1.196.003
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	1.132.345	1.167.885	1.204.146
Cálculo (%)	99,50%	99,24%	99,32%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 15

(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	841.960	874.332	911.335
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	847.505	883.045	919.306
Cálculo (%)	99,35%	99,01%	99,13%

Anexo 1 - Tabla No. 16

(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	oct-15	nov-15	dic-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas mensualmente.	23.766	27.728	28.629
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	28.003	35.540	36.261
Cálculo (%)	84,87%	78,02%	78,95%

*Dato correspondiente al mes anterior.

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

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que ingresaron a la nómina en el mes y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi, con respecto a los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones 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 económica¹¹⁰.

Anexo 1 - Tabla No. 17

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

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

Anexo 1 - Tabla No. 18

(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

VARIABLES	Registro de avance mensual		
	oct-15	nov-15	dic-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	11.540	16.173	16.562
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	11.569	16.188	16.584
Cálculo (%)	99,75%	99,91%	99,87%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹¹⁰Para 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 y de auxilios funerarios, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en la variable dos del indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

Indicador No. 7. (%) 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. 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. 19
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 proferidos sobre solicitudes de primera vez, notificados.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 20
(%) Recursos interpuestos. Vigencia 2015 hasta el 30 de noviembre de 2015

Variables	Registro de avance vigencia 2015		
	Septiembre	Octubre	Noviembre
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	28.587	31.436	34.304
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	160.222	178.531	197.336
Cálculo (%)	17,84%	17,61%	17,38%

Indicador No. 8. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Descripción del indicador: el indicador mide los recursos decididos sobre reconocimiento de prestaciones que generaron cambio de decisión, con respecto al total de recursos decididos. 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.

Se presentan dos cálculos que corresponde a dos tipos de contabilidad: por una parte, se presenta el cálculo con respecto a todos los recursos decididos desde el inicio de las operaciones; y por otra parte, el cálculo con respecto a los recursos interpuestos y decididos solamente en la vigencia 2015, con respecto a los actos administrativos notificados en el mismo año (2015).

Anexo 1 - Tabla No. 21

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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos decididos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 22

**(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión
Acumulado a 31 de diciembre de 2015**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	114.938	119.697	123.279
VARIABLE 2: Recursos decididos.	328.260	342.629	353.893
Cálculo (%)	35,01%	34,93%	34,84%

Anexo 1 - Tabla No. 23

**(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión
Actos administrativos notificados durante la vigencia 2015 hasta el 30 de noviembre de 2015**

Variables	Registro de avance vigencia 2015		
	Septiembre	Octubre	Noviembre
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	4.357	5.743	6.765
VARIABLE 2: Recursos decididos	18.004	22.571	25.720
Cálculo (%)	24,20%	25,44%	26,30%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El proceso de cumplimiento de sentencias judiciales por parte de Colpensiones incluye la identificación y alistamiento de las mismas, generación y notificación del acto administrativo e inclusión en nómina; complementariamente 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 las cosas a 31 de diciembre de 2015 el alistamiento de sentencias se ubica en el 91,79%, lo que muestra una mejora de 0,26 puntos porcentuales frente al resultado de noviembre de 2015 (91,53%). Sobre los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos -indicador No. 2-, se evidencia una variación positiva de 1,36 puntos porcentuales entre noviembre y diciembre de 2015, lo que ubica el resultado de este indicador en 90,20%.

Por su parte, al revisar 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 diciembre de 2015 para los dos indicadores-(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el avance de la primera entrada continúa siendo el más representativo en cuanto a su desempeño; el resultado de dicha entrada para cada uno de los indicadores se ubicó en 99,87% y 99% respectivamente.

Frente a la segunda entrada -sentencias contra Colpensiones- se observa también una variación positiva tanto en el alistamiento como en el cumplimiento. El primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- pasó en tal entrada de 97,51% al 98,63% en el periodo señalado; en el caso del segundo indicador -(%) actos administrativos de sentencias proferidos- se observa un incremento de 1,28 puntos porcentuales, lo que significa que el resultado pasó de 84,31% en noviembre a 85,59% en diciembre de 2015.

Con respecto a la entrada de PQRS de cumplimiento de sentencias (entrada 3), se encuentra que para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- se presenta una leve caída; el alistamiento de sentencias en dicha entrada pasó de 83,76% a 83,18% entre noviembre y diciembre de 2015. Por su parte, el indicador de actos administrativos proferidos sobre la misma entrada tuvo una variación positiva de 2,21 puntos porcentuales, lo que ubica el resultado a 31 de diciembre en 91,57%.

Sobre la cuarta desagregación de sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se evidencia que el alistamiento de sentencias a 31 de diciembre se mantiene en el 100%; y frente a los actos administrativos de sentencias proferidos hay un incremento de 0,43 puntos porcentuales

con respecto a lo reportado en el mes de noviembre, lo que ubica el resultado de esta entrada a 31 de diciembre en 98,37%.

Siguiendo con el análisis del proceso de cumplimiento de sentencias, se encuentra que el indicador No. 3 – (%) actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados– a 31 de noviembre de 2015 tuvo un incremento de 0,22 puntos porcentuales frente a noviembre, lo que ubica el resultado en 95,69%¹¹¹. Frente a la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4-, a 31 de diciembre se observa que han sido incluidos el 99,78% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina, ello muestra que el resultado continúa comportándose conforme a lo reportado desde diciembre de 2013.

Finalmente, sobre las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se encuentra en diciembre el indicador se ubicó en el 4,69%. Esto quiere decir que de cada 100 actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos en diciembre de 2015, 96 cumplieron completamente la sentencia.

En suma, los resultados de los cinco indicadores definidos muestran efectivamente una línea de mejoramiento en comparación con los meses previos, manteniendo los avances alcanzados. Colpensiones continúa buscando la optimización del proceso de cumplimiento de sentencias, por tanto sigue en el desarrollo de mecanismos y acciones estratégicas que contribuyan en dicho empeño; se mantiene por tanto el énfasis en el alistamiento y en el cumplimiento de sentencias.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015, 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.

¹¹¹ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 32.

Anexo 1 - Tabla No. 24

Metadatos clave del indicador (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

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

Anexo 1 - Tabla No. 25

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	113.299	117.278	121.714
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	123.984	128.135	132.603
Cálculo (%)	91,38%	91,53%	91,79%

Anexo 1 - Tabla No. 26

**(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento
Desagregación del indicador por entradas**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.195	11.195	11.205
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.220	11.220	11.220
Cálculo (%)	99,78%	99,78%	99,87%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	45.173	47.863	51.631
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	45.809	49.085	52.350
Cálculo (%)	98,61%	97,51%	98,63%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	48.285	49.576	50.236
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	58.309	59.186	60.391
Cálculo (%)	82,81%	83,76%	83,18%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.646	8.644	8.642
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la repesa del ISS).	8.646	8.644	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. 27

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	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.				Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

Anexo 1 - Tabla No. 28
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	98.429	104.190	109.787
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	113.299	117.278	121.714
Cálculo (%)	86,88%	88,84%	90,20%

Anexo 1 - Tabla No. 29
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	11.060	11.070	11.093
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.195	11.195	11.205
Cálculo (%)	98,79%	98,88%	99,00%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	36.956	40.353	44.190
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	45.173	47.863	51.631
Cálculo (%)	81,81%	84,31%	85,59%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	41.999	44.301	46.003
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	48.285	49.576	50.236
Cálculo (%)	86,98%	89,36%	91,57%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.414	8.466	8.501
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	8.646	8.644	8.642
Cálculo (%)	97,32%	97,94%	98,37%

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.¹¹²

Anexo 1 - Tabla No. 30

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. 31

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	88.545	93.971	99.703
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	92.274	98.429	104.190
Cálculo (%)	95,96%	95,47%	95,69%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹¹² 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. 32
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	11.028	11.049	11.061
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	11.044	11.060	11.070
Cálculo (%)	99,86%	99,90%	99,92%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	31.313	34.522	37.387
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	33.524	36.956	40.353
Cálculo (%)	93,40%	93,41%	92,65%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	37.854	40.023	42.824
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	39.325	41.999	44.301
Cálculo (%)	96,26%	95,30%	96,67%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.350	8.377	8.431
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la represa del ISS)	8.381	8.414	8.466
Cálculo (%)	99,63%	99,56%	99,59%

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.¹¹³

¹¹³ 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. 33

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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1- Tabla No. 34

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	89.799	94.172	98.030
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	90.016	94.389	98.247
Cálculo (%)	99,76%	99,77%	99,78%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 35

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.664	10.689	10.703
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.680	10.705	10.719
Cálculo (%)	99,85%	99,85%	99,85%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	32.139	34.120	36.167
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	32.250	34.231	36.278
Cálculo (%)	99,66%	99,68%	99,69%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	38.766	41.107	42.867
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	38.828	41.169	42.929
Cálculo (%)	99,84%	99,85%	99,86%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.230	8.256	8.293
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la repesa del ISS)	8.258	8.284	8.321
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. 36

Metadatos clave del indicador (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 37
(%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Registro de avance mensual		
	oct-15	nov-15	dic-15
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	280	291	263
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	6.155	5.761	5.603
Cálculo (%)	4,55%	5,05%	4,69%

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

La respuesta a las tutelas notificadas a Colpensiones muestra un comportamiento positivo y progresivo, especialmente en los últimos meses.

En efecto, al comparar el resultado de noviembre frente a diciembre de 2015 sobre los trámites de tutelas con hecho superado –indicador No. 1-, se encuentra una variación positiva de 0,96 puntos porcentuales, lo que ubica el resultado de este indicador en 95,67%. Ahora bien, si se compara éste resultado con el de septiembre de 2013 (inicio de medición) que se ubicó en 19,52%, se observa una variación positiva de 76,14 puntos porcentuales.

En la misma línea el indicador complementario –indicador No. 2- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado-, también muestra un desempeño positivo. Si se analizan los resultados entre noviembre y diciembre de 2015, se evidencia una variación positiva de 0,48 puntos porcentuales, en tanto el indicador se ubica en el 97,39% de cumplimiento a 31 de diciembre de 2015.

De otro lado, se encuentra una recuperación notable del indicador No. 3 - trámites de tutela con hecho superado cerrados en el sistema de gestión Bizagi-, toda vez que a 31 de diciembre de 2015 logró ubicarse en el 94,46%, lo que representa una variación positiva de 19,52 puntos porcentuales frente al mes de noviembre del presente.

Así entonces, los resultados obtenidos por Colpensiones frente a la atención de los trámites de tutelas muestran un mejoramiento significativo en el desempeño sobre esta materia. La Administradora, en esa línea, sigue diseñando y activando mecanismos y planes de acción con el propósito de optimizar el proceso de atención de los trámites de tutelas. A partir de los avances obtenidos se busca completar la estabilización de la operación, lo que directamente 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 octubre, noviembre y diciembre de 2015.

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. 38

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).			Tipo 1	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 39

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	211.217	216.375	220.598
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	225.269	228.456	230.588
Cálculo (%)	93,76%	94,71%	95,67%

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. 40
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)

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

Anexo 1 - Tabla No. 41
(%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	211.217	216.375	220.598
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento	218.815	223.268	226.499
Cálculo (%)	96,53%	96,91%	97,39%

Indicador No. 3. (%) Trámites de tutelas cerrados (casos respondidos)

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutela cerrados por cédula única en el sistema de gestión Bizagi, con respecto al total de trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos). El propósito del indicador es conocer el nivel de cumplimiento de Colpensiones en la gestión del cierre de los trámites de tutelas abiertos en Bizagi. Su medición es importante en la medida en que arroja información sobre la capacidad de gestión de la entidad, y la necesidad de profundizar o ajustar el proceso de respuesta y de cierre de las tutelas.

Anexo 1 - Tabla No. 42
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas cerrados (casos respondidos)

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos)			Tipo 1	Herramienta de gestión Bizagi.	

Anexo 1 - Tabla No. 43
(%) Trámites de tutelas cerrados (casos respondidos)

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	154.010	158.296	204.398
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado*.	205.540	211.217	216.375
Cálculo (%)	74,93%	74,94%	94,46%

*Dato correspondiente al mes anterior.

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: (%) Historias laborales corregidas; (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente; y (%) Reiteraciones de Corrección de Historia laboral; y (%) 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, aún a pesar de algunos de los decrecimientos presentados en los últimos meses. En efecto, en la historia de la operación hasta el 31 de diciembre de 2015 se han recibido por múltiples fuentes¹¹⁴ 2'379.058 solicitudes de CHL, de las cuales se han logrado atender 2'308.701 que corresponden al 97,04%; y se encuentran pendientes 70.357 solicitudes. Así las cosas, se aprecia un incremento en el indicador de 0,19 puntos porcentuales en el último mes, lo que se traduce en 3.727 solicitudes menos pendientes que lo registrado al corte del mes anterior.

Es necesario mencionar que durante los últimos meses los esfuerzos en materia de corrección de historia laboral estuvieron concentrados en atender con prioridad las solicitudes internas del área de reconocimiento. Es por ello que en la desagregación del primer indicador dicha entrada muestra un mejor desempeño en comparación con las demás entradas, y que el segundo indicador – (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente- refleja una caída significativa.

Ahora bien, en cuanto al tercer indicador -(%) reiteraciones de corrección de historia laboral-, se aprecia que durante la vigencia 2015 hasta el 31 de octubre de 2015, se han atendido 121.916 trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, frente a los cuales hasta el 30 de noviembre de 2015¹¹⁵ se han radicado 4.024 reiteraciones por cédula única, ello corresponden al 3,30%; como se puede observar las reiteraciones oscilan entre el 1,24% y 3,84%.

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 3,34% de las solicitudes atendidas mensualmente son reiteradas durante los siguientes cuatro meses a su atención; es decir que de cada 100 solicitudes atendidas mensualmente, 3 no son satisfactorias para el ciudadano.

¹¹⁴ 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.

¹¹⁵ 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.

Finalmente es necesario señalar que tanto los avances técnicos como los resultados expuestos, muestran un desempeño notable de Colpensiones en materia de CHL. Ello se ha fundamentado en el desarrollo de una cuidadosa gestión que ha requerido de la revisión periódica de las prioridades de la entidad, así como del refuerzo de los recursos técnicos y tecnológicos para poder atender todos los frentes con la mayor eficacia.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los dos primeros indicadores para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015, incluyendo sus desagregaciones respectivas; para los dos indicadores de reiteraciones se presentan todos los cálculos que se han realizado hasta el 30 de noviembre y que corresponden a la vigencia 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. 44
Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas

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

Anexo 1 - Tabla No. 45
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	2.221.225	2.280.214	2.308.701
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	2.316.203	2.354.298	2.379.058
Cálculo (%)	95,90%	96,85%	97,04%

Anexo 1 - Tabla No. 46
(%) Historias laborales corregidas. Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
Entrada 1: Solicitudes de reconocimiento Represa ISS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	223.239	223.239	223.239
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	223.239	223.239	223.239
Cálculo (%)	100%	100%	100%
Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento Colpensiones			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	551.538	600.895	615.256
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	609.226	627.591	636.924
Cálculo (%)	90,53%	95,75%	96,60%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	476.257	482.605	488.323
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	477.745	484.093	489.808
Cálculo (%)	99,69%	99,69%	99,70%
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	838.080	840.140	845.164
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	869.185	878.643	886.058
Cálculo (%)	96,42%	95,62%	95,38%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	62.385	62.839	64.390
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	64.571	66.329	67.659
Cálculo (%)	96,61%	94,74%	95,17%
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	45.156	45.896	47.087
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	46.682	47.491	48.131
Cálculo (%)	96,73%	96,64%	97,83%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	24.570	24.600	25.242
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	25.555	26.912	27.239
Cálculo (%)	96,15%	91,41%	92,67%

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 respuesta¹¹⁶.

Anexo 1 - Tabla No. 47

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).			Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 48

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	oct-15	nov-15	dic-15
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	3.239	1.987	1.223
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	13.282	11.872	9.458
Cálculo (%)	24,39%	16,74%	12,93%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹¹⁶ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

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

Descripción del indicador: El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos sobre una solicitud ya atendida por Colpensiones. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes con la misma pretensión de las ya atendidas, que vuelven a radican los ciudadanos. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención de las solicitudes de corrección de historia laboral. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad.¹¹⁷

Anexo 1 - Tabla No. 49

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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi).			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 50

(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Variables	Registro de avance vigencia 2015									
	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	Nov-15
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
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
Cálculo (%)	1,24%	2,07%	2,56%	3,12%	3,54%	3,75%	3,84%	3,42%	3,09%	3,30%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹¹⁷ 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.

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 51

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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 5	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 52

(%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

Variables	Registro de avance mensual						
	ene-may 15	feb-jun 15	mar-jul 15	abr-ago 15	may-sep 15	jun-oct 15	Jul-nov 15
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
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
Cálculo (%)	4,71%	4,58%	4,21%	4,33%	3,07%	1,71%	0,79%

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 1'464.307 PQRS recibidas por Colpensiones hasta el 30 de noviembre de 2015, 1'445.153 se encuentran atendidas a 31 de diciembre de 2015, es decir el 98,69%. De este modo, se aprecia una variación positiva del indicador de 13,5 puntos con respecto al primer cálculo del indicador (noviembre de 2013).

Por su parte, el cálculo mensual del indicador arroja que durante el mes de noviembre de 2015 Colpensiones recibió 30.853 PQRS, de las cuales logró dar respuesta entre noviembre y diciembre del presente al 85,48%, es decir 26.372.

De otro lado, el cálculo del indicador de oportunidad en la atención de PQRS arroja que el 68,82% de las PQRS contestadas por la entidad en el mes de diciembre de 2015, fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos, con lo cual se aprecia una disminución en la oportunidad que se traduce en 4 puntos porcentuales menos con respecto al mes de noviembre; ello como resultado de la priorización de la atención de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones definida por la entidad, en la que se concentraron los esfuerzos de todas las áreas de la organización en los últimos meses.

No obstante, los resultados de los indicadores en materia de PQRS en términos generales son positivos, producto de la efectividad de la estrategia diseñada para atender de manera oportuna las PQRS que ingresan diariamente y para evacuar los casos vencidos. De hecho, el saldo de PQRS por atender se redujo en dos años de 79.682 (noviembre de 2013) a 24.783 (diciembre de 2015), aún a pesar del volumen de PQRS que siguen ingresando diariamente y que deben ser atendidas con la misma prioridad y celeridad. Vale decir que del total de PQRS pendientes se encuentran vencidas 20.820. La entidad, en este contexto, 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 octubre, noviembre y diciembre de 2015.

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

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones¹¹⁸ con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS¹¹⁹.

Anexo 1 - Tabla No. 53

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. 54

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15	Acumulado a Dic-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.378.960	1.413.736	1.445.153
VARIABLE 2: PQRS recibidas*.	1.397.647	1.433.455	1.464.307
Cálculo (%)	98,66%	98,62%	98,69%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 55

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

Variables	Registro de avance mensual		
	oct-15	nov-15	dic-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	35.071	30.142	26.372
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	39.267	35.812	30.853
Cálculo (%)	89,31%	84,17%	85,48%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹¹⁸ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

¹¹⁹ 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.

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.

Anexo 1 - Tabla No. 56

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.			Tipo 3	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 57

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

Variables	Registro de avance mensual		
	oct-15	nov-15	dic-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	25.927	23.037	19.495
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	38.325	31.605	28.327
Cálculo (%)	67,65%	72,89%	68,82%

Anexo 2. Convenio 217 celebrado entre Colpensiones y la OISS



CONVENIO No. ²¹⁷ CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

Entre los suscritos, a saber, de una parte, **MAURICIO OLIVERA GONZÁLEZ**, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 79.481.221 de Bogotá, obrando en nombre y representación de la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES**, Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden Nacional, organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, identificada con el NIT. 900.336.004-7; en su condición de Presidente de la misma de conformidad con el Acuerdo No. 054 del 12 de agosto de 2013 de la Junta Directiva de Colpensiones y Acta de Posesión de la Presidencia de la Republica; quien en adelante se denominará **COLPENSIONES**, y **LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL** (en adelante OISS), creada mediante Acta Constitutiva de la Organización, fechada 25 de octubre de 1954, la cual fue suscrita por el gobierno colombiano, y cuyos estatutos fueron aprobados por la Ley 480 de 1998, domiciliada en Madrid (España), distinguida en Colombia en donde opera conforme la Ley 864 de 2003 el Centro Regional para Colombia y el Área Andina, con el NIT 830002137-0, representada en este acto por **GINA MAGNOLIA RIAÑO BARÓN**, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 40.021.376 de Tunja., en su condición de Secretaria General de la OISS, debidamente facultada para suscribir el presente Convenio.

Han convenido suscribir el presente Convenio, previo a las siguientes

CONSIDERACIONES:

El artículo 155 de la Ley 1151 de 2007 creó la Administradora Colombiana de Pensiones -COLPENSIONES, como una empresa industrial y comercial del Estado del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente; vinculada al Ministerio del Trabajo, cuyo objeto consiste en la administración estatal del Régimen de Prima Media con Prestación Definida incluyendo la administración de los Beneficios Económicos Periódicos de que trata el Acto Legislativo 01 de 2005, de acuerdo con lo que establezca la ley que los desarrolle.

La Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), es una empresa industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo encargada de administrar el Régimen de Prima Media con Prestación Definida que garantiza el acceso oportuno a las prestaciones económicas y beneficios contenidos en el Sistema de Seguridad Social en Colombia.

Posteriormente, con el Decreto-Ley 4121 de 2011 se cambió la naturaleza jurídica de la Administradora Colombiana de Pensiones al de Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo, para que ejerza las funciones señaladas en el presente decreto y en las disposiciones legales vigentes, con la finalidad de otorgar los derechos y beneficios establecidos por el sistema general de seguridad social consagrado en el artículo 48 de la Constitución Política.

Su futuro lo construimos entre los dos



CONVENIO No. 217 CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES Y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

Por otro lado, la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), es un organismo internacional, técnico y especializado, que tiene como finalidad promover el bienestar económico y social de los países iberoamericanos y de todos aquellos que se vinculan por los idiomas español y portugués, mediante la coordinación, intercambio y aprovechamiento de sus experiencias mutuas en Seguridad Social.

Adicionalmente, el artículo 2° de los Estatutos de la OISS determinan entre otras las siguientes funciones:

- a) Promover cuantas acciones sirvan al objetivo de lograr progresivamente la universalización de la Seguridad Social en su ámbito de acción.*
- b) Colaborar en el desarrollo de la Seguridad Social, la seguridad y salud en el trabajo y, en general, la protección social, prestando el asesoramiento y ayuda técnica necesaria a sus miembros.*
- c) Actuar como órgano permanente de información y coordinación de experiencias.*
- d) Desarrollar y promover el estudio, investigación y perfeccionamiento de los sistemas de Seguridad Social y protección social.*
(...)
- f) Intercambiar experiencias entre las instituciones miembros.*
(...)
- i) Facilitar la ejecución de los programas de cooperación y desarrollo en el área de la protección social, que otros países, organizaciones internacionales u otras instituciones pretendan llevar a cabo en su ámbito de acción.*
(...)
- k) Mantener relaciones con otros organismos internacionales y entidades que se ocupan de la Seguridad Social y de la protección social, suscribiendo, en su caso, los correspondientes convenios de cooperación."*

Mediante la Ley 480 de 1998, se aprobaron los "Estatutos de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social", adoptados por el XI Congreso Iberoamericano de Seguridad Social, celebrado en Punta del Este, Uruguay, del siete (7) al ocho (8) de diciembre de mil novecientos noventa y cinco (1995), y en el artículo 2°, se señala lo siguiente: "De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1o. de la Ley 7a. de 1944, los "Estatutos de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social", adoptados por el XI Congreso Iberoamericano de Seguridad Social, celebrado en Punta del Este, Uruguay, del siete (7) al ocho (8) de diciembre de mil novecientos noventa y cinco (1995), que por el artículo 1o. de esta ley se aprueban, obligarán al país a partir de la fecha en que se perfeccione el vínculo internacional respecto de los mismos."

Posteriormente, en el examen de constitucionalidad que hiciera a ley en cita, la Honorable Corte Constitucional en su sentencia C-374 de 1999, con ponencia de la H. Magistrada Martha Victoria Sáchica, señaló: "(...) Durante la reunión del II Congreso Iberoamericano de Seguridad Social celebrado en la ciudad de Lima en el mes de octubre de 1954, se constituyó la Organización Iberoamericana de Seguridad Social,

de

CONVENIO No. **217** CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

OISS, e igualmente, se adoptaron sus primeros estatutos. El Acta Constitutiva de la Organización, fechada 25 de octubre de 1954, fue suscrita por el gobierno colombiano, por lo que nuestro país es miembro de pleno derecho ante la OISS. Dicha Organización se creó como un organismo internacional, de carácter técnico y especializado, cuya finalidad es la promoción del bienestar económico y social de los países Iberoamericanos y de todos aquellos que se vinculan por los idiomas español y portugués, mediante la coordinación, el intercambio y el aprovechamiento de sus experiencias en seguridad social.”

Según los considerandos del Decreto 2768 de 2002, por el cual se promulgan los “Estatutos de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social” adoptados por el XI Congreso Iberoamericano de Seguridad Social, celebrado en Punta del Este, Uruguay, del siete (7) al ocho (8) de diciembre de mil novecientos noventa y cinco (1995)”, el Estado colombiano mediante nota D.M./OJ.AT.26827 del 21 de septiembre de 2000, comunicó al Secretario General de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social, OISS, el cumplimiento de los requisitos constitucionales internos para la aprobación de los “Estatutos de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social”, adoptados por el XI Congreso Iberoamericano de Seguridad Social, celebrado en Punta del Este (Uruguay) del 7 al 8 de diciembre de 1995, y manifestó que “El Gobierno de Colombia se entiende obligado por los Estatutos de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social, OISS a partir de la fecha de recibo de la presente nota”, la cual fue recibida por el Secretario General de dicha Organización el 10 de octubre de 2000, según consta en su Nota Verbal número 876 de la misma fecha. En consecuencia el citado instrumento internacional entró en vigor para Colombia el 10 de octubre de 2000.

Volviendo a la providencia Constitucional, el alto tribunal en la Sentencia C-374 de 1999 (que examinó la exequibilidad de la Ley 480 de 1998), señaló: “(...) Y es que en la actualidad, la integración de la comunidad internacional se encamina no sólo a los temas políticos y económicos, sino en especial, en la actual coyuntura de los Estados, al desarrollo de los derechos sociales y de una nueva concepción y papel del Estado, derechos que como la seguridad social, por el alto grado de especialidad que ha alcanzado en el ámbito mundial, requiere de escenarios calificados para debatirlo, para compartir las experiencias y cooperar en un adecuado manejo y conocimiento de este servicio, papel que cumple sin lugar a dudas, en el proceso de integración social de los Estados la Organización Internacional de Seguridad Social, como foro para ese debate. De esa manera, a través de la coordinación, el intercambio y el aprovechamiento de experiencias, informaciones y conocimientos que ofrece la Organización a sus Miembros, se lograrán hacer efectivos los objetivos y las finalidades que pretendió el constituyente de 1991 en materia de los principios del Estado social de derecho, la dignidad humana, el trabajo, la solidaridad de las personas que la integran y la prevalencia del interés general, así como del postulado constitucional que ordena al Estado promover la internacionalización de las relaciones políticas, sociales y ecológicas, y la integración económica, social y política, en cuanto hace a la seguridad social para toda la población colombiana, que redundará en la mejora, mayor efectividad y calidad en la prestación de este servicio. (...)”

Siendo así, existe un vínculo legal del Estado Colombiano con la OISS, y por lo que siendo Colpensiones la entidad estatal encargada de la administración del Régimen de Prima Media con Prestación Definida RPM,

Su futuro lo construimos entre los dos



CONVENIO No. 217 CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES Y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

de conformidad con su objeto legal es pertinente unir esfuerzos entre la organización internacional y la entidad del estado, pues transcurridos tres años desde que la Administradora entró en operación, requiere que algunos de los componentes que son de su interés tengan un intercambio y el aprovechamiento de experiencias, informaciones y conocimientos que ofrece la Organización a sus Miembros.

Ahora bien, en desarrollo del fortalecimiento institucional que se está adelantando en Colpensiones se estableció como una de las estrategias de la entidad “Posicionar a la organización como fuente de análisis jurídico y económico que permita darle seguridad jurídica a su labor y que coadyuve el cumplimiento de los fines del Estado”.

Así mismo teniendo en cuenta el papel de la OISS, en el marco del Seminario Iberoamericano sobre Constitucionalización de la Seguridad Social, llevado a cabo el 11 y 12 de mayo de 2015, organizado por la OISS y la Procuraduría General de la Nación, con el apoyo de los Ministerios de Justicia de países iberoamericanos (COMJIB) y la Red Iberoamericana de Cooperación Jurídica Internacional (IberRed), el Presidente de Colpensiones en calidad de invitado y expositor, manifestó formalmente su intención de ser parte del Observatorio de Protección a la Vejez – Capítulo Colombia con el fin de que este escenario sea el propicio para congregar a actores nacionales e internacionales y se debatan los fenómenos presentes en Colombia en material Pensional, incluyendo asuntos de judicialización, calidad de los servicios prestados y de atención al adulto mayor.

Para materializar lo anterior, la OISS y Colpensiones suscribieron en el mes de septiembre de 2015 un convenio marco dentro del cual se estableció en su cláusula primera que “Ambas instituciones se comprometen a colaborar en la ejecución de las actividades registradas en los anexos que forman parte integral del presente convenio, a través de los cuales se adelantarán proyectos conjuntos y la difusión de los conocimientos recopilados, especialmente en lo que se refiere a la profundización de la Seguridad Social en materia pensional, la adecuación de sus instituciones administradoras y en general, cualquier otra actividad que ambas partes consideren oportunas, necesarias y convenientes para cumplir o dar alcance a los objetivos y propósitos acordados.”

La cláusula cuarta del citado “Convenio marco de cooperación entre la OISS y la Administradora Colombiana de Pensiones” estableció lo siguiente:

Cuarta.- Ambas Entidades determinarán periódicamente las acciones concretas de colaboración conjunta que resulten más adecuadas para el cumplimiento de lo previsto en el presente convenio.

“Cuando la naturaleza de las actividades de colaboración a emprender u otras circunstancias concurrentes así lo requieran, podrán establecerse acuerdos complementarios a este Convenio y/o formular proyectos de colaboración convenidos en ambas partes, que deberán recoger, en cada caso, las condiciones de financiación y los mecanismos operativos de realización, de acuerdo con las características de las actividades a desarrollar y los objetivos específicos que se pretendan alcanzar.”



Su futuro lo construimos entre los dos

4

CONVENIO No. 0217 CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

Así pues, la Dirección del Centro Regional de la OISS en Colombia y el Área Andina y la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General de Colpensiones, se reunieron en el mes de noviembre de 2015 con el fin de acordar el inicio de la ejecución del convenio marco y ahí la estructura del Observatorio Iberoamericano para la Protección para la Vejez – Capítulo Colombia; a dicha reunión se invitó a la Procuraduría General de la Nación representada por la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, órgano de Colombia que conforme a lo acordado será invitado permanente en el Observatorio a desarrollar. En ejecución de dicha reunión se acordó, entre otras cosas, que el desarrollo del alcance del Convenio Marco debía tener una formalización como la suscripción de convenios específicos de cooperación, donde se plasmarían los componentes que la organización internacional y la entidad del estado acuerden, además de los temas administrativos y financieros necesarios para el desarrollo de los mismos.

Finalmente y de conformidad con lo anteriormente mencionado es dable concluir que es conveniente y necesario desarrollar el convenio de cooperación con el alcance que se propone, con el propósito de convertirse en uno de los primeros eslabones para que Colpensiones como la entidad estatal responsable de la administración del RPM, a través de la coordinación, el intercambio y el aprovechamiento de experiencias, informaciones y conocimientos que ofrece la OISS a sus Miembros, se encamine en la “estrategia de convertirse en una fuente o referente nacional e internacional de análisis jurídico”, económico y de servicio al pensionado y al adulto mayor, buscando la mayor satisfacción de los ciudadanos. Adicionalmente este observatorio reforzará la necesidad que tiene la entidad de que estudios internos desarrollados tanto en materia de judicialización como de calidad, tengan una comparación de alto nivel y un escenario de discusión académica y técnica que validen sus conclusiones o muestren nuevos caminos. Esto sin duda aportará de manera significativa al cumplimiento de las órdenes expedidas por la H. Corte Constitucional y el propósito mismo de la Entidad al respecto.

Que elaborados los estudios previos de conformidad con el Manual de Contratación, la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, solicitó a la Gerencia Nacional de Gestión Contractual adelantar el procedimiento de contratación. Teniendo en cuenta lo anterior, COLPENSIONES y la ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL OISS acuerdan celebrar el presente convenio que se regirá por las siguientes:

CLÁUSULAS:

PRIMERA.- OBJETO: En virtud del CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN ENTRE LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL – OISS Y LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, se acuerda aunar esfuerzos para desarrollar el Observatorio Iberoamericano de Protección a la Vejez – Capítulo Colombia.

SEGUNDA.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL OBJETO:

Su futuro lo construimos entre los dos



CONVENIO No. **217** CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

La OISS deberá atender las siguientes especificaciones técnicas con el fin de llevar a cabo las actividades y entrega de productos:

Primer Componente

Título: Estructura y establecimiento del Observatorio Iberoamericano de Protección a la Vejez – Capítulo Colombia.

Producto: Presentar un modelo de operación del observatorio que incluya dentro de su estructura el objetivo del observatorio, sus órganos de dirección, los órganos académicos y de difusión, el ejercicio de la secretaría técnica, y sus respectivas funciones, los manuales y procesos de los comités que se creen en virtud del convenio.

Segundo Componente:

Título: Causas, alcances y efectos de la conflictividad pensional y de la incidencia de las decisiones judiciales

Productos:

1. Documento que contenga un análisis que permita dimensionar la judicialización en materia pensional en la última década en Colombia o en el periodo que establezca el Consejo de Coordinación (RPM - RAIS).
2. Documento que contenga un estudio comparado respecto a la dimensión de la judicialización en materia pensional en los países seleccionados, de acuerdo a los criterios objetivos que establezca el Consejo de Coordinación.
3. Documento que contenga la identificación y comparación de los conflictos judiciales, los actores y su rol en los ejercicios interpretativos en materia pensional en los países seleccionados.
4. Producto de abordar los anteriores aspectos y bajo la línea de base obtenida, deberán proponerse alternativas para resolver los conflictos identificados y alternativas para asegurar la eficacia del derecho y la razonable intervención de los actores en la definición de los derechos.

Tercer componente:

Título: Estudio comparado de modelos, estándares e indicadores de calidad en los países seleccionados.

Productos:

1. Estudio comparado de la existencia o no de modelos de medición de calidad de las decisiones sobre otorgamiento de derechos pensionales de las administradoras de pensiones en los países seleccionados.



Su futuro lo construimos entre los dos

6

CONVENIO No. 217 CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

2. Documento que contenga análisis ajustado para Colombia en lo que tiene que ver con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida, con base en los modelos de los países que tengan un modelo implementado.
3. Documento que contenga una propuesta de adopción de un modelo de calidad para la resolución de peticiones prestacionales de carácter pensional en el Régimen de Prima Media de Prestación Definida que sirva como herramienta de medición para los organismos de control y vigilancia.

Cuarto componente:

Título: Estudio de los programas de atención al adulto mayor en Colombia y en los países seleccionados, de acuerdo a la normatividad y las buenas prácticas privadas existentes.

Productos:

1. Un estudio comparado de los países seleccionados y Colombia en cuanto a la normatividad sobre protección al adulto mayor y las buenas prácticas de iniciativa privada, con enfoque al apoyo de nuevas tecnologías, con el fin de estructurar una iniciativa para que la Administradora del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, sea la entidad articuladora de las acciones que se están llevando a cabo, y la impulsadora de las experiencias internacionales que se puedan introducir en el país.
2. Propuesta de integración de las políticas públicas y privadas existentes en Colombia, y de las nuevas que se puedan integrar a partir de la experiencia de los países escogidos.
3. Una propuesta de regulación normativa, en caso de que el estudio revele su necesidad, esto a partir de la experiencia de otros países, o del análisis de la situación en Colombia, para que se generen unas mejores condiciones en cuanto a la atención de los adultos mayores.

TERCERA.- PLAZO DE EJECUCIÓN: El presente convenio tiene una duración de doce (12) meses a partir de la firma del acta de inicio.

CUARTA.- COMPROMISOS DE LAS PARTES: En desarrollo del presente convenio de asociación, las partes se comprometen a:

A. POR PARTE DE LA OISS:

PLANEACIÓN:

1. Trabajar conjuntamente con COLPENSIONES las acciones de planificación programación, seguimiento y evaluación necesarias para la gestión del Convenio.
2. Formular conjuntamente con COLPENSIONES, a través de la supervisión del convenio, los lineamientos y directrices técnicas que servirán de marco referente para la ejecución del

Su futuro lo construimos entre los dos



62

**CONVENIO No. 217 CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS**

convenio, así como para la entrega de productos los cuales se constituyen en insumos que COLPENSIONES utilizará para el fortalecimiento de sus competencias.

EJECUCIÓN:

1. Elaborar conjuntamente con COLPENSIONES el plan operativo, cronograma y las modificaciones requeridas durante la ejecución del convenio.
2. Realizar la gestión técnica y administrativa, poniendo a disposición del convenio la transferencia de conocimientos y experticia de la Organización en el marco de la política global y regional de seguridad social y de las prioridades de las políticas del país.
3. Garantizar que los productos generados cumplan con las especificaciones técnicas y de contenido establecidas en el convenio.
4. Al finalizar cada uno de los componentes, se deberá elaborar un inventario de necesidades de cooperación y asistencia por parte de los países que se escojan para los estudios u otros que se consideren pertinentes, a partir de la consulta y sistematización de la información recolectada.
5. El Consejo de Coordinación del Observatorio podrá modificar las actividades descritas en el convenio, previa justificación técnica, pero en todo caso deben estar acorde al objeto de los componentes acordados y descritos en el convenio.
6. La OISS deberá entregar a la supervisión del Convenio, un cronograma de actividades que garantice que al final de periodo de ejecución del convenio se haya cumplido a cabalidad el objeto del convenio. Esas actividades deberán estar sujetas a hitos que puedan medirse de manera mensual, quincenal o como la metodología del cronograma lo establezca.

SEGUIMIENTO:

1. La OISS asegurará el monitoreo del convenio, que permita la medición de los avances en la ejecución técnica y financiera, dentro del alcance de su cooperación técnica y los resultados previstos en el convenio.
2. Suministrar la información que le solicite COLPENSIONES para atender los requerimientos normativos, internos y externos en el marco del convenio y de acuerdo a los procedimientos y normas de la OISS y COLPENSIONES.
3. Gestionar la realización de los ajustes a los productos o información entregados, de acuerdo con las recomendaciones del supervisor. Las diferencias suscitadas durante la ejecución deberán ser dirimidas entre COLPENSIONES y la OISS en términos de alcances, duración y costos del producto.
4. Entregar en medio físico y magnético al finalizar el convenio, todos los productos definidos en las especificaciones técnicas.

ADMINISTRATIVO:

1. Garantizar el manejo eficiente y transparente de los recursos de acuerdo con la planeación técnica del convenio.



Su futuro lo construimos entre los dos

8

CONVENIO No. 217 CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

2. Garantizar todo el soporte administrativo para la oportuna ejecución del convenio.
3. Mantener estricta confidencialidad sobre la información y documentos a los que tenga acceso con ocasión de la celebración y ejecución del convenio.

ESPECÍFICOS:

PRIMER COMPONENTE:

1. Elaborar el Plan de trabajo el cual debe contener un cronograma de actividades y los responsables de cada uno de los componentes establecidos.
2. Concurrir y participar en las reuniones y actividades programadas para el avance y desarrollo del Observatorio.
3. Liderar la conformación del Consejo de Coordinación del Observatorio.
4. Informar oportunamente al supervisor de COLPENSIONES y al Consejo de Coordinación del Observatorio cualquier novedad o solicitud relevante para el desarrollo del convenio.
5. Participar activamente en actividades de evaluación, seguimiento y coordinación del Observatorio.
6. En el momento en que el cronograma lo señale, garantizar el funcionamiento continuo de la página web del Observatorio, hasta seis meses después de la culminación del convenio, con recursos propios.
7. Disponer de los equipos de trabajo durante la ejecución del convenio el cual tenga la experiencia, para el desarrollo del Observatorio, sus componentes, y documentos de análisis, de acuerdo a la modelación que se presente al Consejo de Coordinación del Observatorio, quien deberá aprobarla.

SEGUNDO, TERCER Y CUARTO COMPONENTE

Para el segundo, tercer y cuarto componente se deberá proponer una metodología de investigación aparte del Plan de trabajo, la cual debe contener un cronograma de actividades y los responsables de cada uno de los componentes establecidos en las especificaciones técnicas.

B. POR PARTE DE COLPENSIONES:

GENERALES:

1. Formar parte activa del Consejo de Coordinación del Observatorio.
2. Aprobar los planes de trabajo presentados por la OISS para el desarrollo del convenio, en el marco del Consejo de Coordinación del Observatorio.
3. Suministrar toda la información que sea necesaria y que tenga a su alcance para el eficaz desarrollo de los componentes del convenio.
4. Designar un responsable para asistir oportunamente a las reuniones del Consejo de Coordinación del Observatorio, quien deberá tener capacidad de decisión.

Su futuro lo construimos entre los dos



12

CONVENIO No. **217** CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES Y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

5. Concurrir a las actividades de preparación de los contenidos de análisis del Observatorio, con los expertos de la OISS y de otros países, incluso si la sede se da en otro país y que por su importancia para el desarrollo de los componentes resulte escogido.
6. Participar activamente en actividades de evaluación, seguimiento y coordinación del Observatorio, que se desarrollen dentro del convenio.
7. Informar a la OISS y al Consejo de Coordinación del Observatorio de cualquier novedad o solicitud que sea relevante para el desarrollo, o la introducción de ajustes o modificaciones necesarias en la temática que se maneja en el Observatorio.

PLANEACIÓN

1. Trabajar conjuntamente con la OISS las acciones de planificación, programación, seguimiento y evaluación necesarias para la gestión del convenio.
2. Formular conjuntamente con la OISS a través del Comité Técnico, los lineamientos y directrices técnicas que servirán de marco referente para la ejecución del convenio, así como para la entrega de productos, los cuales se constituyen en insumos que COLPENSIONES utilizará para el fortalecimiento de sus competencias.

EJECUCIÓN

1. Elaborar conjuntamente con la OISS el Plan Operativo, Cronograma y las modificaciones requeridas durante la ejecución del convenio para el aval de la supervisión.
2. Suministrar la información e insumos disponibles en COLPENSIONES para la ejecución del objeto y compromisos del convenio.
3. Realizar asesoría técnica para el desarrollo integral del convenio.

SEGUIMIENTO

1. Designar el/los representantes al Consejo de Coordinación del Observatorio para los temas técnicos, administrativos y financieros del convenio.
2. Solicitar, recibir y dar la utilidad que corresponda a la información técnica generada por la OISS en desarrollo del objeto del convenio
3. Solicitar a la OISS a través del supervisor, los ajustes que requieran los productos o documentos generados en el marco del convenio.

ADMINISTRATIVO

1. Desembolsar el valor de los aportes.
2. Designar un funcionario, para supervisar el desarrollo y ejecución del convenio, en el marco de la normatividad vigente y aplicable.



Su futuro lo construimos entre los dos

10

CONVENIO No. **217** CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

3. Realizar al interior de COLPENSIONES el monitoreo y seguimiento de los recursos y actividades desarrollados en relación con el convenio.

QUINTA.- VALOR: Para todos los efectos, el valor del presente convenio es hasta por la suma de MIL TRESCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE. (1'350.000.000). Distribuidos de la siguiente forma:

Los aportes de Colpensiones serán hasta por la suma de NOVECIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$900.000.000)

Los aportes de la OISS se estiman en la suma de CUATROCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (450.000.000). Estos recursos se discriminan así:

Componente	Actividad o entregable	Contrapartida OISS
1. Desarrollo Observatorio	a. Secretaría Técnica	a. \$72.000.000
	b. Elaboración de contenidos y administración de plataforma informática y página web	b. \$45.000.000
	c. Administración boletines	c. \$18.000.000
	d. Preparación y elaboración de cursos y actualización	d. \$15.000.000
2. Conflictividad e intervención judicial	a. Dirección y coordinación de análisis comparado	a. \$50.000.000
	b. Seminario y reuniones técnicas	b. \$35.000.000
	c. Publicación memorias	c. \$15.000.000
3. Medición de calidad	a. Dirección y coordinación de análisis comparado	a. \$50.000.000
	b. Seminario y reuniones técnicas	b. \$35.000.000
	c. Publicación memorias	c. \$15.000.000
4. Servicios a adultos mayores	a. Dirección y coordinación de análisis comparado	a. \$50.000.000
	b. Seminario y reuniones técnicas	b. \$35.000.000
	c. Publicación memorias	c. \$15.000.000
		\$450.000.000

62

Su futuro lo construimos entre los dos



CONVENIO No. **217** CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

Los aportes realizados por la OISS al convenio se encuentran representados en transferencia de conocimientos, desarrollos conceptuales y acompañamiento técnico especializado, de carácter intelectual, estimables materialmente.

SEXTA.- FORMA DE DESEMBOLSO: Los recursos requeridos para financiar el Convenio serán aportados de la siguiente manera:

Aportes de Colpensiones:

Un primer desembolso correspondiente al 40% del valor de los aportes de Colpensiones a la presentación y aprobación de la estructura del observatorio iberoamericano de protección a la vejez – capítulo Colombia

Un segundo desembolso correspondiente al 30% del valor de los aportes de Colpensiones a la entrega del informe de ejecución técnica, financiera y de gestión en el que se presenten los avances de los productos pactados, según plan operativo y cronograma, que contenga: a) avance en los compromisos superiores o iguales al 50% de los recursos desembolsados a la fecha por parte de Colpensiones y reporte de la ejecución de los recursos de contrapartida de OISS. b) avance de ejecución del convenio de conformidad con los requisitos establecidos en el Plan Operativo y el cronograma para el segundo desembolso.

Un tercer desembolso correspondiente al 30% del valor de los aportes de Colpensiones a la entrega del informe de ejecución técnica, financiera y de gestión en el que se presenten los avances de los productos pactados, según plan operativo y cronograma, que contenga: a) avance en los compromisos superiores o iguales al 70% de los recursos desembolsados a la fecha por parte de Colpensiones y reporte de la ejecución de los recursos de contrapartida de OISS. b) avance de ejecución del convenio de conformidad con los requisitos establecidos en el Plan Operativo y el cronograma para el tercer y último desembolso

Aportes de la OISS:

La cuantificación de la cooperación técnica en el marco del convenio estima aportes por un valor aproximado de CUATROCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$450.000.000), según descripción en el cuadro que antecede.

PARÁGRAFO PRIMERO: A la terminación del plazo de ejecución del convenio, se recibirá de parte de la OISS un informe final que de cuenta de la ejecución administrativa y técnica de la totalidad de los productos y las actividades pactadas, junto con el informe de ejecución financiera de los recursos aportados por las partes, de conformidad con el cronograma del convenio, para efectos de proceder al trámite de liquidación del convenio.



Su futuro lo construimos entre los dos

12

CONVENIO No. **217** CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

PARÁGRAFO SEGUNDO: Todos los documentos previstos para cada desembolso deben ser aprobados por el supervisor del convenio.

PARÁGRAFO TERCERO: El esquema de los desembolsos de los aportes de Colpensiones propuestos para el presente convenio de cooperación se sustenta en el marco del presupuesto estimado por las partes, basado en los resultados y plazo esperados, según los componentes de trabajo y los recursos correspondientes. En este contexto, para la debida ejecución del convenio en los términos y plazos previstos, se requiere contar con un flujo adecuado de recursos aportados por Colpensiones, de tal forma que se cuente con los fondos necesarios para el cumplimiento de lo pactado entre las partes.

PARÁGRAFO CUARTO: Para los desembolsos, la OISS deberá presentar los documentos anteriormente mencionados y las certificaciones que permitan evidenciar que se encuentra al día en los pagos a la seguridad social según corresponda por obligación legal.

Los desembolsos se realizarán en la cuenta de la cual sea titular la OISS, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación de los documentos enunciados.

SÉPTIMA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: El presente Convenio cuenta con los recursos amparados en el certificado de disponibilidad No. 1000002397 del 18 de diciembre de 2015 presupuesto RPM, Vigencia 2016.

OCTAVA.- DOMICILIO CONTRACTUAL Y LUGAR DE EJECUCIÓN: El domicilio contractual y lugar de ejecución del Convenio, será la ciudad de Bogotá D.C.

NOVENA.- SUPERVISIÓN: Las personas que coordinarán, supervisarán y evaluarán el convenio serán por COLPENSIONES: El Vicepresidente Jurídico y Secretario General o quien este designe, y por la OISS: Quien la Secretaria General designe para ejercer esta función. La supervisión podrá ser modificada por las partes, decisión que será comunicada, y no requiere la modificación de la presente cláusula.

DÉCIMA.- NO RELACIÓN LABORAL: La ejecución de este convenio no constituye vínculo laboral o relación jurídica entre las partes y las personas que la otra parte designe para su ejecución.

DÉCIMA PRIMERA.- SUSPENSIÓN: Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, se podrá, de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del convenio, previa aprobación de los supervisores del mismo, mediante la suscripción de un acta donde se explique claramente tal evento, sin que para efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de la suspensión. En el acta de suspensión deberán quedar establecidas las razones y fechas de suspensión y de reiniciación.

DÉCIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES Y PRÓRROGAS: Cualquier modificación o prórroga del convenio deberá realizarse durante el plazo de ejecución contractual, estar previamente autorizada por las partes y

Su futuro lo construimos entre los dos

13


62

CONVENIO No. 217 CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

deberá realizarse por escrito, mediante el correspondiente otrosí, de conformidad con el Manual de Contratación de COLPENSIONES.

DÉCIMA TERCERA.- INDEMNIDAD: La OISS mantendrá indemne a COLPENSIONES de cualquier daño, perjuicio, reclamación, demanda y/o acción legal o administrativa originados por reclamaciones de terceros que puedan causarse o surgir de la celebración, ejecución y liquidación del Convenio y por daños o lesiones a personas o a propiedades de terceros o al personal que la OISS requiere para el desarrollo del Convenio, siempre y cuando dichas reclamaciones, demandas, acciones legales o administrativas, daños o lesiones se originen por acción u omisión de la OISS, de sus subcontratistas o dependientes en el cumplimiento o desarrollo de las obligaciones a su cargo previstas en el Convenio. Así mismo, las sanciones que se impongan por organismos de control, judiciales, administrativos y, en general, por cualquier entidad del orden nacional, departamental o municipal, por incumplimiento de lo ordenado por los mismos o por condena en los procesos civiles, laborales, administrativos, penales y, en general, cualquier condena que resulte con ocasión del desarrollo del Convenio, serán asumidas por la OISS, siempre y cuando dichas condenas, multas o sanciones se originen por acción u omisión de la OISS, de sus subcontratistas o dependientes en el cumplimiento o desarrollo de las obligaciones a su cargo previstas en el Convenio. En caso de que se entable un reclamo, demanda o acción legal contra COLPENSIONES, ésta notificará a la OISS dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su conocimiento, para que por su cuenta adopte las medidas previstas por la ley, para mantener indemne a COLPENSIONES y adelante las gestiones pertinentes a fin de llegar a un arreglo.

DÉCIMA CUARTA.- CONFIDENCIALIDAD: La OISS se obliga a no revelar, divulgar, comunicar, compartir, anunciar y/o discutir de manera alguna con cualquier persona natural o jurídica, la existencia y contenido de toda la información que llegasen a conocer antes, durante y después de la ejecución del Convenio, salvo que medie autorización expresa y escrita de COLPENSIONES. El no cumplimiento de esta obligación, dará derecho a COLPENSIONES para reclamar los daños y perjuicios correspondientes. En consecuencia, la parte en incumplimiento será la única y exclusiva responsable de cualquier daño y/o perjuicio ocasionado a la parte afectada y/o frente a terceros con motivo de la utilización o divulgación no autorizada de la información revelada y se compromete a responder frente a todo reclamo, manteniendo indemne ante cualquier evento a la parte propietaria de la información. No obstante lo anterior, en aquellos eventos en que la OISS se vea obligada a divulgar la información que le fue suministrada como consecuencia de haber recibido una orden de autoridad competente, en razón de encontrarse en curso un proceso judicial o una actuación administrativa, quedará exonerada de toda responsabilidad en tanto informe oportunamente de esta situación a la otra parte y suministre, única y exclusivamente, la información requerida por la autoridad competente, indicándole que la misma se encuentra amparada por el acuerdo de confidencialidad de que trata la presente cláusula. El alcance de la Confidencialidad no incluirá aquella información que sea de dominio público o de conocimiento general en el ámbito comercial o de los negocios, u otros que no sean secretos profesionales y comerciales con derecho a protección bajo las leyes colombianas, así como todo lo que a partir de la fecha sea legítimamente revelado por terceros y que no tenga restricción de confidencialidad. La OISS se obliga a guardar plena reserva a propósito de

Su futuro lo construimos entre los dos

14





CONVENIO No. 217 CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES Y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

todos los datos e informaciones que obtenga en el desarrollo del objeto del Convenio, salvo que el Convenio lo haga necesario o previa autorización de COLPENSIONES, o que dicha información sea de carácter público. Se entenderá consecuentemente como incumplimiento de la OISS, la violación de esta reserva.

DÉCIMA QUINTA.- RESPONSABILIDAD: Si como consecuencia de actos u omisiones la OISS o sus trabajadores o dependientes bajo cualquier tipo de vínculo contractual o legal, en desarrollo de la ejecución del objeto del convenio, o por el incumplimiento del mismo, se causan daños, pérdidas o perjuicios a COLPENSIONES, a sus trabajadores, así como a los bienes de unos u otros, se responderá ante COLPENSIONES por los mismos. COLPENSIONES no será responsable ante la OISS por pérdidas, daños o perjuicios que éste o sus trabajadores pudieren sufrir por sus propios actos u omisiones o de sus trabajadores, ni por accidentes que les sobrevengan en la ejecución del convenio, por actos u omisiones de la OISS o de sus empleados, ni por destrucción, pérdida o daño causado por la OISS, de los elementos o bienes que la misma OISS pudiere utilizar en la ejecución del Convenio, todos los cuales serán asumidos por la OISS.

DÉCIMA SEXTA.- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: La OISS se compromete a proteger apropiadamente la información de COLPENSIONES (en sus diferentes formatos), tanto la almacenada como en tránsito, frente a las amenazas que atenten contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma. Para ello deberá: 1. Realizar periódicamente un ejercicio de análisis de riesgos relacionados con la información y servicio objeto de este Convenio. 2. Informar a COLPENSIONES sobre los riesgos identificados y los controles que ha adoptado para su prevención y mitigación. 3. Establecer, conjuntamente con COLPENSIONES, la responsabilidad por los controles que deben implementarse tanto por COLPENSIONES como por la OISS para garantizar la prestación del servicio en condiciones apropiadas de seguridad. 4. Cumplir las políticas de seguridad de la información exigidas por COLPENSIONES a sus terceros. COLPENSIONES se obliga a entregar, previo a la firma del convenio, dichas políticas. 5. Desarrollar en todas las reuniones de seguimiento del proyecto un punto denominado "Condiciones de seguridad del servicio". 6. Hacer extensivas estas obligaciones a los terceros subcontratistas en que se apoye la OISS para prestar el servicio objeto de este Convenio. 7. Permitir visitas por parte de los funcionarios de COLPENSIONES para verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas.

DÉCIMA SÉPTIMA.- DEVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN: La OISS se obliga a entregar a COLPENSIONES o a quien ésta designe, sin costo alguno, todos los elementos e información que le fueren suministrados para la ejecución del convenio y lo generado en desarrollo del mismo, en la forma y lugar que COLPENSIONES le indique, en procura de evitar que la operación de COLPENSIONES se vea afectada.

DÉCIMA OCTAVA.- CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN: El presente Convenio se celebra en atención a las calidades de las partes; en consecuencia, estas no podrán ceder ni subcontratar total ni parcialmente su ejecución a persona jurídica o natural alguna, sin autorización previa y escrita de la otra parte.

Su futuro lo construimos entre los dos

15

Su futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

CONVENIO No. **217** CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES Y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

DÉCIMA NOVENA.- HÁBEAS DATA: COLPENSIONES y OISS, reconocen que en desarrollo del presente convenio pueden llegar a tener acceso a información de carácter privado o reservado por el derecho fundamental de Habeas Data consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política. Por consiguiente, se obligan a administrar esta información de carácter privado o reservado, con sujeción a las normas y disposiciones legales vigentes y a la jurisprudencia vigente sobre la materia. Si en el desarrollo del presente Convenio la OISS recolecta o recibe datos personales por parte de COLPENSIONES, se entenderá que COLPENSIONES, en calidad de responsable de los datos personales transferidos a la OISS, ha obtenido la autorización de los titulares de dichos datos personales de manera previa, expresa e informada para transferir, transmitir, trasladar, compartir, almacenar, revelar y/o utilizar la información personal, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, para el cumplimiento de las finalidades del presente Convenio, tales como ofrecer a los vinculados del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS, una vez cumplan los requisitos establecidos, el seguro BEPS correspondiente a la anualidad vitalicia. Así mismo, se entenderá que los datos personales recibidos por la OISS serán tratados por ésta entidad en calidad de responsable, de acuerdo con su Política de Tratamiento de la Información, en los términos de la Ley 1581 de 2012.

VIGÉSIMA.- GASTOS: Todos los gastos que se requieran para el perfeccionamiento y ejecución del convenio e iniciación del plazo de ejecución del mismo, como también la totalidad de las obligaciones fiscales o parafiscales que surjan de la celebración, ejecución o liquidación del presente convenio, serán por cuenta de las partes, según corresponda.

VIGÉSIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD AMBIENTAL: La OISS se compromete a dar cumplimiento a las normas legales de protección ambiental vigentes en Colombia, así como a la normatividad interna que para el efecto establezca COLPENSIONES, relacionadas con el deber de proteger el medio ambiente y los recursos naturales y realizar la disposición final de residuos peligrosos, con responsabilidad social en procura del desarrollo sostenible del medio ambiente

VIGÉSIMA SEGUNDA.- ADECUACIÓN A LA LEY VIGENTE: En el caso de que el Gobierno Nacional o la autoridad competente expidan normas que modifiquen o adicione la normatividad vigente, las partes se comprometen a efectuar las gestiones necesarias para la adecuación del presente convenio. En tal caso se establecerán mesas de trabajo entre las partes, para realizar las adecuaciones necesarias al presente convenio.

TRIGÉSIMA SEGUNDA.- DOCUMENTOS QUE INTEGRAN EL CONVENIO: Los siguientes documentos se entenderán integrados al presente Convenio y formarán parte del mismo: 1) Estudios Previos. 2) La propuesta presentada por la OISS. 3) El Manual de Contratación de COLPENSIONES. 4) Todos los documentos generados en las distintas fases del mismo.

PARÁGRAFO.- En el evento de contradicción entre los documentos descritos prevalecerán, en todo caso, las disposiciones del Manual de Contratación de COLPENSIONES. En caso de contradicción entre



Su futuro lo construimos entre los dos

16

CONVENIO No. 217 CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES y LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL - OISS

los estudios previos, la propuesta presentada y el presente documento; prevalecerá en primer término el presente Convenio.

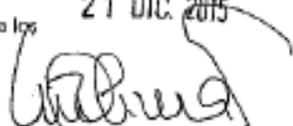
TRIGÉSIMA TERCERA- LIQUIDACIÓN: La liquidación del Convenio se efectuará de mutuo acuerdo dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación, previo informe final del supervisor del mismo, y además en los siguientes casos: i) Cuando el Convenio se termine de manera anticipada. ii) Cuando durante el plazo de ejecución del Convenio se hayan presentado situaciones de incumplimiento, sanciones o controversias de diversa índole. iii) Por recomendación del supervisor del Convenio en el Informe final de supervisión.

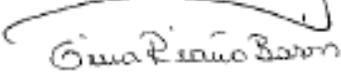
PARAGRAFO PRIMERO: COLPENSIONES podrá abstenerse de adelantar el procedimiento de liquidación, cuando se evidencie, a partir de los informes de ejecución y de manera inequívoca, el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones por las partes. En todo caso, el supervisor o interventor deberá expedir un documento certificando dicha situación.

PARAGRAFO SEGUNDO: Si EL CONTRATISTA no se presenta a la suscripción del acta de liquidación, dentro del mes siguiente a la fecha en que le fue informado el respectivo proyecto, en la dirección de correo electrónico o física indicada en el presente Convenio o en la propuesta, se tendrá como liquidación del Convenio el Informe Final de supervisión o interventoría.

VIGÉSIMA PRIMERA.- PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN. Este Convenio requiere para su perfeccionamiento la firma de las partes.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los **21 DIC. 2015**


MAURICIO OLIVERA GONZALEZ
PRESIDENTE - ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES


GINA MAGNOLIA RIAÑO BARÓN
Secretaría General
ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL – OISS

Proyectó: Andrea Elizabeth Zambrano Cabrera - Abogada
Revisó: Mario Fidel Rodríguez Manjón - Vicepresidente Jurídico y Secretario General
Aida Jiménez Molina - Gerente Nacional de Gestión Contractual

Su futuro lo construimos entre los dos

Nº 17