



**VIGÉSIMO SÉPTIMO 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**

Octubre 2015

Contenido

1. Introducción	6
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	9
2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento	9
2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas en Colpensiones.....	11
2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones.....	11
2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	15
2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	19
2.2.4. Recursos de Apelación pendientes	27
2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial	33
2.4. Evolución modelo de reconocimiento	34
2.4.1. Casos del 2013 y 2014.....	35
2.4.2. Solicitudes de reconocimiento vencidas.....	35
2.4.3. Solicitudes de reconocimiento resueltas	38
2.5. Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral.....	42
2.5.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	43
2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos.....	44
2.5.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral.....	46
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	48
3.1. Infraestructura tecnológica	48
3.2. Infraestructura física	49
3.3. Recurso humano.....	49
3.3.1. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico	54
3.3.2. Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas	55
3.3.3. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	56
3.4. Reorganización institucional de Colpensiones	60

4.	Cumplimiento de acciones de tutela.....	62
4.1.	Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	63
4.2.	Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	66
4.3.	Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	66
4.4.	Avance plan de acción.....	67
4.4.1.	Respecto a la gestión de personal.....	67
4.4.2.	Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela.....	67
4.4.3.	Plan para el mejoramiento de la calidad en la atención de las tutelas.....	67
4.4.4.	Plan Estratégico de defensa constitucional.....	68
5.	Cumplimiento de fallos judiciales.....	69
5.1.	Estado de las cosas a partir de los datos.....	69
5.2.	“(I) Identificación de fallos condenatorios”.....	71
5.3.	“(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”.....	72
5.3.1.	Reporte de avance del plan de acción.....	74
5.4.	“(III) Cumplimiento de fallos alistados”.....	75
5.4.1.	Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales.....	76
5.4.2.	Plan de acción.....	77
5.4.3.	Cumplimiento de mandamientos de pago proferidos dentro de procesos ejecutivos.....	78
5.4.4.	Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen.....	79
5.4.5.	Avance de cumplimiento de sentencias por grupos.....	80
5.4.6.	Estado de cosas de la notificación de los actos administrativos que cumplen una sentencia judicial.....	80
5.4.7.	Ingreso de actos administrativos para dar cumplimiento a una sentencia en la Nómina de Pensionados.....	81
6.	Otros trámites, peticiones o reclamos.....	83
6.1.	Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS).....	83
6.1.1.	Identificación y avances en la contestación de PQRS.....	83
6.1.2.	Resultados del Plan de Acción.....	88
6.2.	Calificaciones de pérdida de capacidad laboral.....	93

6.2.1.	Gestión de citas médicas durante el mes de septiembre de 2015	93
6.2.2.	Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	94
6.2.3.	Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	95
6.2.4.	Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	95
6.3.	Inclusión en nómina y pago efectivo	98
6.3.1.	Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	98
6.3.2.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	99
6.3.3.	Actos administrativos ingresados a la nómina con corte a agosto de 2015	104
6.3.4.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo	105
6.3.5.	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	106
6.4.	Subsidio a la cotización.....	108
6.5.	Traslado de aportes de los afiliados.....	109
6.5.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	109
6.5.2.	Cargue aportes no vinculados	111
6.6.	Revocatorias directas pendientes de decidir	112
6.7.	Enfermedades catastróficas o de alto costo	113
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	114
7.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos	114
7.2.	Plan de Acción y resultados.....	117
7.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	118
7.2.2.	Notificación personal y por aviso	119
7.3.	Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial.....	120
7.4.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	121
8.	Atención al ciudadano	123
8.1.	Atención general en PAC.....	123
8.1.1.	Segmentación por tipo de atención	123
8.1.2.	Atención prioritaria – tiempos de atención	124
8.1.3.	Casos críticos e iniciativas de mejora	127

8.2. Canales alternos de atención al ciudadano.....	128
8.2.1. Contact center – Principales indicadores de servicio, y encuesta de satisfacción y calidad basada en la norma internacional de calidad – COPC	128
8.2.2. Portal RPM.....	130
8.3. Estrategias para mejorar la atención al ciudadano	131
8.3.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	131
8.3.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano	133
9. Indicadores	135
9.1. Batería de indicadores disponibles a 30 de septiembre de 2015	135
10. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS	137
10.1. Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros	137
10.2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11 y IP12 - 784.895 registros.....	137
10.3. Otras series documentales.....	137
11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	139
11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	139
11.2. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	139
11.3. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Septiembre de 2015).....	141
Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento	142

**VIGÉSIMO SÉPTIMO 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

El estado de cosas inconstitucional al que se ha enfrentado Colpensiones, como la entidad que fue creada y entró en operación para resolver la falla estructural en la administración del Régimen de Prima Media, que comprobó la H. Corte Constitucional en el Auto 110 de 2013, ha estado rodeado de un intenso proceso de seguimiento por parte de la Sala Novena de Revisión, que ha implicado la presentación de profundos y detallados informes periódicos (IP) y algunos especiales.

Ese ejercicio juicioso de seguimiento que ha realizado la Sala con sus constantes autos que profundizan en sus órdenes y medidas, que han llamado la atención de la entidad en los momentos en que ha sido conveniente y que evalúan la diligencia de la administradora en el cumplimiento de las mismas, es el que permite concluir, con base en cifras, datos estadísticos expuestos en cada informe periódico y corroborados por los entes de control, que ha existido un avance progresivo y sin retroceso por parte de la entidad, y de esta manera que es posible evaluar si los fundamentos fácticos que originaron la declaratoria de la falla estructural en 2013 aún subsisten.

Dicho lo anterior, este vigésimo séptimo informe periódico presenta los avances en cada uno de los aspectos objeto de seguimiento, conservando la estructura que ha sido aprobada por la Sala y expuesta a los órganos de control para su monitoreo.

En este informe, se presentan los avances en la resolución de peticiones prestacionales que ya alcanzan al 97% del total de solicitudes, y 95,4% si se tienen en cuenta únicamente las radicadas en Colpensiones; en tutelas al 92%; y en materia de cumplimiento de sentencias se avanzó a un 77% si se mide respecto al total de las identificadas, y un 86% con respecto a las alistadas, teniendo en cuenta que el proceso de alistamiento no depende únicamente de Colpensiones. En igual sentido, en la calidad de los actos administrativos, aspecto que también ha sido de gran preocupación para la H. Corte pero que como lo han dicho los entes de control ya se han tomado las medidas para avanzar en la materia y según las propuestas de evaluación en este aspecto que propone Colpensiones, los niveles de satisfacción alcanzan entre el 96 y el 99% dependiendo de la forma en que se haga la medición, tal y como se reportó en el informe especial de septiembre de 2015.

Estos porcentajes de cumplimiento permiten concluir, siguiendo la línea trazada por la Sala, y, desde un enfoque de población protegida por la medida constitucional, que sobre estos aspectos ya habría una estabilización de la entidad, y que lo que queda pendiente es un margen que la gerencia pública puede atender bajo el manto de la administración por su propia cuenta. Así se abre la pregunta: ¿el estado actual de la administración del RPM aún se puede considerar como constitutiva de una falla estructural del Estado, que amerite una intervención profunda de la Corte Constitucional?

En ese sentido, la respetable Sala de revisión ha solicitado a la entidad una comparación del avance de la entidad entre el Auto 110 de 2013 y el estado actual de las cosas, trabajo que evidenciará, con elementos estadísticos, que todo el ejercicio y esfuerzo armónico del Estado (donde han participado los entes de control, la Rama Judicial y el Gobierno) han sido prolíficos. Por la importancia de este trabajo, se ha solicitado un plazo adicional al H. Magistrado Ponente, para que éste no se incluya en este IP, sino que sea objeto de un informe especial que será entregado dentro de 5 días hábiles.

Finalmente vale la pena señalar, que una importante novedad de este informe es la inclusión de avances en materia de resolución de los recursos de apelación en una sección independiente que se denomina “Recursos de apelación pendientes”. Se ha querido introducir este tema como una sección propia y extractarlo del análisis integral de los recursos, pues para Colpensiones el ejercicio de resolver este tipo de impugnaciones a los actos administrativos es algo que también demuestra un grado alto en el avance en la puesta al día del RPM y en la superación de la falla estructural, tal como se podrá ver en dicho capítulo. Demostrar aquí la diligencia es otro de los aspectos que vale la pena evaluar como avance de la entidad, pues la progresividad en el tratamiento del estado de cosas inconstitucional, ha permitido llegar, incluso a este detalle a niveles importantes de avances.

Sobre los recursos de apelación, Colpensiones había informado en el IP17¹ que contaba para ese momento con un universo de 61.000 casos de apelaciones subsidiarias a un recursos de reposición que requerían un estudio y consecuente decisión por parte de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, pero que teniendo en cuenta las prioridades de atención sobre la población más vulnerable y considerando que los ciudadanos inmersos en esta situación ya contaban con dos pronunciamientos por parte de la entidad (primera instancia y recurso de reposición), se dispuso dedicar al personal de reconocimiento a atender las solicitudes de primera vez, los recursos de reposición y los de apelación pero solo los interpuestos en forma directa (sin recursos de reposición).

Gracias a esa decisión, se lograron los mayores avances en materia de reconocimiento. Sin embargo, atendiendo las recomendaciones de la Procuraduría Delegada para los asuntos del Trabajo y la Seguridad Social en lo que tiene que ver con la atención de los recursos de apelación, a partir del mes de enero se llevó a cabo una redistribución del personal y se asignó parte del grupo a atender también las apelaciones que se interponen en forma subsidiaria a los recursos de reposición.

En razón a las acciones tomadas, Colpensiones al 30 de septiembre de 2015 ha resuelto 103.043 recursos de apelación (tanto directas como subsidiarias) de los 111.197 que debería haber atendido y se encuentran pendiente fuera de término un total de 8.154. Esto permite reportar que se tiene un avance de 93% en materia de recursos de apelación.

Visto lo anterior, y presentado así brevemente este informe periódico que antecede la comparación del estado de cosas iniciales con el actual, no queda más que agradecer la atención

¹ Ver IP17, sección 2.4, página 34.



prestada por la H. Corte, y reiterar el compromiso permanente de Colpensiones y sus funcionarios para sacar adelante el reto impuesto a la entidad de superar la falla estructural en la administración del RPM que originó el Estado de Cosas Inconstitucional.

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 ISS².

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 30 de Septiembre de 2015, Colpensiones ha recibido 1.364.809 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS que fueron resueltas en su totalidad y 1.017.801 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.266.178, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 919.170 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 30 de Septiembre de 2015

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	1.017.801	919.170	54.500	44.131
Total	1.364.809	1.266.178	54.500	44.131

Adicional a las 1.266.178 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 284.002 trámites adicionales que corresponden a 99.152 tutelas de reconocimiento, 85.399 sentencias, 32.235 ajustes por calidad y 67.216 apelaciones para un total de 1.550.180 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, 334.553 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 310.598 y quedan pendientes 23.955. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 271.772, de las cuales se han resuelto 243.191 y quedan pendientes 28.581.

² 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 411.476 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 365.381 y quedan por atender 46.095. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2) En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: del 1.017.801 de solicitudes radicadas en Colpensiones el 32,87% corresponde a solicitudes pensionales, el 26,70 % a otras solicitudes como auxilios funerarios e indemnizaciones y el 40,43% a recursos y reliquidaciones.

Ahora bien, de las 919.170 solicitudes resueltas de día a día se han decidido mediante acto administrativo 847.505, de las cuales 462.798 conceden la prestación (54,60%) mientras que 384.707 (45,40%)³ la niegan. Por su parte, 43.270 casos han sido gestionados y 28.395 cerrados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 30 de Septiembre 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	334.553	32,87%	310.598	33,79%	23.955	24,29%
Pensión de invalidez	23.695	2,33%	21.181	2,30%	2.514	2,55%
Pensión de sobrevivientes	65.928	6,48%	59.487	6,47%	6.441	6,53%
Pensión de Vejez	244.930	24,06%	229.930	25,01%	15.000	15,21%
Otras solicitudes	271.772	26,70%	243.191	26,46%	28.581	28,98%
Auxilios funerarios	56.761	5,58%	50.726	5,52%	6.035	6,12%
Indemnizaciones	215.011	21,13%	192.465	20,94%	22.546	22,86%
Recursos y reliquidaciones	411.476	40,43%	365.381	39,75%	46.095	46,73%
Recursos	181.731	17,86%	163.693	17,81%	18.038	18,29%
Reliquidaciones	229.745	22,57%	201.688	21,94%	28.057	28,45%
Total	1.017.801	100,00%	919.170	100,00%	98.631	100,00%

Es importante aclarar que los casos gestionados corresponden a solicitudes que han sido radicadas por el ciudadano varias veces, pero que al momento de la decisión son revisadas y mencionadas en el Acto Administrativo con el fin de dar respuesta a todas las solicitudes del ciudadano.

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

- Causas de negación de las prestaciones pensionales: Sección 2.2 que muestra la información del día a día de Colpensiones.
- Información sobre el acumulado de actos administrativos pendientes de notificación: Capítulo 7.1.
- Información sobre las pensiones reconocidas que no han sido objeto de pago: sección 6.3.

³Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 43.270 gestionados ni los 28.395 cerrados.

- 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 30 de Septiembre de 2015.

Atendiendo a lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta Junio 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 30 de septiembre de 2015 se han radicado en Colpensiones 601.685⁴ solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 324.932 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 276.753 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 30 de septiembre de 2015

Tipo de Solicitud	Acumulado a Junio 2015	jul-15	ago-15	sep-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	309.678	5.177	5.037	5.040	324.932	54,00%
Pensión de invalidez	21.975	310	464	603	23.352	3,88%
Pensión de sobrevivientes	58.561	2.016	1.807	1.912	64.296	10,69%
Pensión de Vejez	229.142	2.851	2.766	2.525	237.284	39,44%
Otras solicitudes	251.351	9.153	7.861	8.388	276.753	46,00%
Auxilios funerarios	52.003	1.822	1.449	1.832	57.106	9,49%
Indemnizaciones	199.348	7.331	6.412	6.556	219.647	36,51%
Total	561.029	14.330	12.898	13.428	601.685	100%

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 553.789 al 30 de Septiembre de 2015, 310.598 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 243.191 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 2 - Panel A)

En el panel B del cuadro 2 de esta sección se presentan las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad, contestadas en término y fuera de término, por tipo de prestación. Al

⁴Esta 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.

respecto se observa que en Septiembre de 2015, Colpensiones resolvió 13.293 solicitudes de primera vez (teniendo en cuenta 115 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 - 30 de Septiembre de 2015

Panel A. Solicitudes pensionales y otras solicitudes contestadas

Tipo de Solicitud	Acumulado a Junio 2015	jul-15	ago-15	sep-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	289.922	8.579	5.338	6.759	310.598	56,09%
Pensión de invalidez	16.989	1.894	1.418	880	21.181	3,82%
Pensión de sobrevivientes	53.218	2.640	1.331	2.298	59.487	10,74%
Pensión de Vejez	219.715	4.045	2.589	3.581	229.930	41,52%
Otras solicitudes	214.041	7.414	15.202	6.534	243.191	43,91%
Auxilios funerarios	35.518	2.033	10.824	2.351	50.726	9,16%
Indemnizaciones	178.523	5.381	4.378	4.183	192.465	34,75%
Total	503.963	15.993	20.540	13.293	553.789	100%

Panel B. Solicitudes contestadas por prestación y término⁵

Tipo de Solicitud	Acumulado a Junio 2015		jul-15		ago-15		sep-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	125.475	156.801	1.630	6.801	248	4.974	467	6.217	127.820	174.793	42,24%	57,76%
Pensión de invalidez	7.249	9.209	81	1.763	22	1.330	25	830	7.377	13.132	35,97%	64,03%
Pensión de sobrevivientes	3.868	47.093	149	2.441	15	1.300	84	2.200	4.116	53.034	7,20%	92,80%
Pensión de Vejez	114.358	100.499	1.400	2.597	211	2.344	358	3.187	116.327	108.627	51,71%	48,29%
Otras solicitudes	127.667	84.724	2.833	4.512	3.135	12.006	1.931	4.563	135.566	105.805	56,16%	43,84%
Auxilios funerarios	6.469	28.522	69	1.955	23	10.780	23	2.316	6.584	43.573	13,13%	86,87%
Indemnizaciones	121.198	56.202	2.764	2.557	3.112	1.226	1.908	2.247	128.982	62.232	67,45%	32,55%
Total	253.142	241.525	4.463	11.313	3.383	16.980	2.398	10.780	263.386	280.598	48,42%	51,58%

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento de septiembre de 2015, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 14.433 casos; sentencias cuya producción fue de 10.279⁶ casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 3.768 casos y apelaciones 4.834.

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

⁵Esta clasificación (contestadas en término y fuera de término) no tiene en cuenta los 9.805 casos cerrados de solicitudes pensionales y las otras solicitudes.

⁶Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (3.445) y de procesos ejecutivos y reprocesos.

En dicho cuadro se muestra un total de 358.227 decisiones favorables, 185.757 casos negados que sumados a las 9.805 solicitudes cerradas, da el total de 553.789 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 decisión⁷ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 30 de Septiembre de 2015⁸

Panel A. Decisiones que conceden una prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Junio 2015	jul-15	ago-15	sep-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	150.237	4.523	2.513	3.273	160.546	53,05%
Pensión de invalidez	10.482	1366	954	612	13.414	65,41%
Pensión de sobrevivientes	31.066	1.939	921	1.661	35.587	62,27%
Pensión de Vejez	108.689	1.218	638	1.000	111.545	49,59%
Otras solicitudes	174.166	6.155	12.057	5.303	197.681	81,90%
Auxilios funerarios	25.967	1.708	8.221	1.698	37.594	74,95%
Indemnizaciones	148.199	4.447	3.836	3.605	160.087	83,72%
Total	324.403	10.678	14.570	8.576	358.227	65,85%

⁷Para 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.

⁸ 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 Junio 2015	jul-15	ago-15	sep-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	132.039	3.908	2.709	3.411	142.067	46,95%
Pensión de invalidez	5.976	478	398	243	7.095	34,59%
Pensión de sobrevivientes	19.895	651	394	623	21.563	37,73%
Pensión de Vejez	106.168	2.779	1.917	2.545	113.409	50,41%
Otras solicitudes	38.225	1.190	3.084	1.191	43.690	18,10%
Auxilios funerarios	9.024	316	2.582	641	12.563	25,05%
Indemnizaciones	29.201	874	502	550	31.127	16,28%
Total	170.264	5.098	5.793	4.602	185.757	34,15%

Panel C. Causales de negación por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)⁹

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	140	43		46	229	0,13%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		58	1	680	739	0,42%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud	4		199		203	0,12%
Niega incompatibilidad	539	2.730	1.581	3.622	8.472	4,83%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	945	19	29	815	1.808	1,03%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		115		117	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	15	26	1.103	3.542	4.686	2,67%
No cumple el tiempo requerido por la norma	5.606	16.062	112.719	17.834	152.221	86,87%
Por competencia	1	19	1.445	653	2.118	1,21%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	41	2	3.414	3.458	1,97%
Se niega por falta de completitud documental	8	36	316	18	378	0,22%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	591	605	0,35%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			8		8	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			18	165	183	0,10%
Auxilio funerario de afiliado				1	1	0,00%
Total	7.261	19.047	117.537	31.381	175.226	100 %
% Total	4,14%	10,87%	67,08%	17,91%	100%	

⁹ El cálculo se hace sobre una población de 175.226 decisiones que niegan la prestación de un total de 185.757; es decir, el 94,33% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de negación descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 10.531 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 en por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15¹⁰.

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 30 de Septiembre de 2015**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	141.813	34,46%	125.902	34,46%	15.911	34,52%
Pensión de invalidez	7.283	1,77%	6.039	1,65%	1.244	2,70%
Pensión de sobrevivientes	23.438	5,70%	20.393	5,58%	3.045	6,61%
Pensión de Vejez	111.092	27,00%	99.470	27,22%	11.622	25,21%
Otras solicitudes	21.328	5,18%	19.201	5,26%	2.127	4,61%
Auxilios funerarios	8.159	1,98%	7.237	1,98%	922	2,00%
Indemnizaciones	13.169	3,20%	11.964	3,27%	1.205	2,61%
Reliquidaciones	229.745	55,83%	201.688	55,20%	28.057	60,87%
Reliquidaciones Nuevo estudio	21.691	5,27%	21.444	5,87%	247	0,54%
Reliquidaciones	208.054	50,56%	180.244	49,33%	27.810	60,33%
Cerrados	18.590	4,52%	18.590	5,09%	-	-
Total	411.476	100%	365.381	100%	46.095	100%

Como se puede observar, en total se han radicado 411.476 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 30 de Septiembre de 2015 se han resuelto 365.381 y se encuentran pendientes 46.095, de las cuales el 60,87% corresponden a reliquidaciones, el 34,52% a recursos sobre decisiones pensionales, y el 4,61% otras solicitudes.

¹⁰ Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

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 346.791¹¹: 325.347 recursos y 21.444 a reliquidaciones de nuevo estudio. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel A)

La distribución de los recursos decididos por tipo de riesgo es la siguiente: 99.470 de vejez, 20.393 de sobrevivientes, 6.039 de invalidez, 11.964 de indemnizaciones, y 7.237 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido decididas 180.244. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada hasta Junio 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 10,13% de los casos han sido resueltos a tiempo y el 89,87% fuera de término, en las otras prestaciones el 8,72% de los casos han sido resueltos a tiempo y el 91,28 % fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel C)

Capítulo 2.2. Cuadro 5. Reliquidaciones y recursos administrativos decididos Corte a 30 de Septiembre de 2015

Panel A. Reliquidaciones y recursos decididos

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado Jun-15	285.589	19.649	305.238
jul-15	14.965	680	15.645
ago-15	9.366	378	9.744
sep-15	15.427	737	16.164
Total decididas	325.347	21.444	346.791

Panel B. Recursos administrativos decididos por tipo de prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Junio 2015	jul-15	ago-15	sep-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	113.344	4.618	3.061	4.879	125.902	38,70%
Pensión de invalidez	5.620	153	88	178	6.039	1,86%
Pensión de sobrevivientes	18.303	944	463	683	20.393	6,27%
Pensión de Vejez	89.421	3.521	2.510	4.018	99.470	30,57%
Otras solicitudes	17.460	740	389	612	19.201	5,90%
Auxilios funerarios	6.527	246	164	300	7.237	2,22%
Indemnizaciones	10.933	494	225	312	11.964	3,68%
Reliquidaciones	154.785	9.607	5.916	9.936	180.244	55,40%
Total	285.589	14.965	9.366	15.427	325.347	100,00%

¹¹ El total de recursos resueltos no incluye 18.590 recursos cerrados.

Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a Junio 2015		jul-15		ago-15		sep-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	26.772	223.385	1.068	12.223	351	8.170	785	13.381	28.976	257.159	10,13%	89,87%
Pensión de invalidez	1.995	11.399	95	659	40	321	94	620	2.224	12.999	14,61%	85,39%
Pensión de sobrevivientes	2.819	26.235	158	1.939	43	977	112	1.365	3.132	30.516	9,31%	90,69%
Pensión de Vejez	21.958	185.751	815	9.625	268	6.872	579	11.396	23.620	213.644	9,96%	90,04%
Otras solicitudes	3.151	32.281	168	1.506	27	818	75	1.186	3.421	35.791	8,72%	91,28%
Auxilios funerarios	604	5.949	31	216	13	151	23	278	671	6594	9,24%	90,76%
Indemnizaciones	2.547	26.332	137	1.290	14	667	52	908	2.750	29.197	8,61%	91,39%
Total	29.923	255.666	1.236	13.729	378	8.988	860	14.567	32.397	292.950	9,96%	90,04%

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 decisiones¹².

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han decidido 313.016¹³ recursos únicos¹⁴, de los cuales en 110.218 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (35,21%). (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 6, Panel A)

Capítulo 2.2. Cuadro 6. Sentido de la decisión de los recursos administrativos Corte a 30 de septiembre de 2015

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a Junio 2015	jul-15	ago-15	sep-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	31.375	886	653	1.064	33.978	28,30%
Pensión de invalidez	1.501	45	27	44	1.617	28,94%
Pensión de sobrevivientes	6.470	209	122	159	6.960	35,41%
Pensión de Vejez	23.404	632	504	861	25.401	26,79%
Otras solicitudes	7.503	299	157	241	8.200	43,56%
Auxilios funerarios	3.456	123	89	149	3.817	53,38%
Indemnizaciones	4.047	176	68	92	4.383	37,54%
Reliquidaciones	59.436	2.972	2.017	3.615	68.040	39,07%
Total	98.314	4.157	2.827	4.920	110.218	35,21%

¹² No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

¹³ Esta cifra incluye 312.552 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

¹⁴ 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 Junio 2015	jul-15	ago-15	sep-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	76.368	3.637	2.335	3.742	86.082	71,70%
Pensión de invalidez	3.673	105	61	132	3.971	71,06%
Pensión de sobrevivientes	11.184	703	319	491	12.697	64,59%
Pensión de Vejez	61.511	2.829	1.955	3.119	69.414	73,21%
Otras solicitudes	9.594	435	228	369	10.626	56,44%
Auxilios funerarios	2.988	122	74	149	3.333	46,62%
Indemnizaciones	6.606	313	154	220	7.293	62,46%
Reliquidaciones	89.733	6.461	3.765	6.131	106.090	60,93%
Total	175.695	10.533	6.328	10.242	202.798	64,79%

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 Septiembre de 2015, conforme a lo anunciado en el IP9¹⁵. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos¹⁶

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema		2	1	1	60	64	4,81%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			47			47	3,53%
Aportó las pruebas faltantes	69	35	79	47	115	345	25,94%
Aumentó de semanas	5	54	10	7	230	306	23,01%
Cambia fecha de causación		1	5	1	12	19	1,43%
Cambio de IBL		9	4	2	90	105	7,89%
Tiene la edad requerida	11	59	40	25	304	439	33,01%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			4	1		5	0,38%
Total general	85	160	190	84	811	1.330	100%
% Total	6,39%	12,03%	14,29%	6,32%	60,98%	100%	

¹⁵ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

¹⁶ El cálculo se hace sobre una muestra de 1.330 resoluciones que cambian la decisión de la prestación de un total de 4.920; es decir, una muestra del 27,03% la cual es representativa y en este sentido, estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población; adicionalmente se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 27,03 % permite efectuar inferencias estadísticas del 95% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

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 IP15¹⁷.

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 919.170 solicitudes resueltas 302.277 se encontraban en término y 588.498 fuera de término¹⁸. Para el caso de las solicitudes pendientes por resolver del total de 98.631, 54.500 se encuentran dentro del término y 44.131 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver
Corte a 30 de Septiembre 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	334.553	32,87%	310.598	33,79%	127.820	174.793	7.985	23.955	24,29%	13.943	25,58%	10.012	22,69%
Pensión de invalidez	23.695	2,33%	21.181	2,30%	7.377	13.132	672	2.514	2,55%	1.658	3,04%	856	1,94%
Pensión de sobrevivientes	65.928	6,48%	59.487	6,47%	4.116	53.034	2337	6.441	6,53%	3.535	6,49%	2.906	6,58%
Pensión de Vejez	244.930	24,06%	229.930	25,01%	116.327	108.627	4.976	15.000	15,21%	8.750	16,06%	6.250	14,16%
Otras solicitudes	271.772	26,70%	243.191	26,46%	135.566	105.805	1.820	28.581	28,98%	20.061	36,81%	8.520	19,31%
Auxilios funerarios	56.761	5,58%	50.726	5,52%	6.584	43.573	569	6.035	6,12%	3.204	5,88%	2.831	6,41%
Indemnizaciones	215.011	21,13%	192.465	20,94%	128.982	62.232	1251	22.546	22,86%	16.857	30,93%	5.689	12,89%
Recursos y reliquidaciones	411.476	40,43%	365.381	39,75%	38.891	307.900	18.590	46.095	46,73%	20.496	37,61%	25.599	58,01%
Recursos	181.731	17,86%	163.693	17,81%	22.582	122.521	18.590	18.038	18,29%	7.949	14,59%	10.089	22,86%
Reliquidaciones	229.745	22,57%	201.688	21,94%	16.309	185.379	0	28.057	28,45%	12.547	23,02%	15.510	35,15%
Total	1.017.801	100 %	919.170	100 %	302.277	588.498	28.395	98.631	100%	54.500	100%	44.131	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

¹⁷ Ver IP15, sección 2.2, página 22.

¹⁸ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 28.395 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

44.131 trámites fuera de término, de los cuales el 35,15% corresponde a reliquidaciones, el 22,86% a recursos y el 41,99% 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 30 de Septiembre 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	392	1.617	2.511	1874	3.405	3.610	6.268	19.677
2 meses	101	409	656	197	815	1.164	2.004	5.346
3 meses	99	232	621	156	669	731	1.235	3.743
4 meses	67	165	405	93	410	540	890	2.570
5 meses	57	110	1027	101	206	242	567	2.310
6 meses	29	72	276	81	74	152	352	1.036
7 meses	17	55	169	58	39	128	293	759
8 meses	19	48	108	46	20	105	208	554
9 meses	20	8	92	41	3	43	68	275
10 meses	17		73	54	2	33	38	217
11 meses	3	8	71	42	3	34	28	189
12 meses	3	5	39	18	4	44	30	143
13 meses	6	2	36	4	2	28	30	108
14 meses	4	8	40	12	2	31	23	120
15 meses	3	2	23	27	2	20	17	94
16 meses		4	2	9	1	19	11	46
17 meses		4	5	13	1	11	11	45
18 meses	1	1	1			7	8	18
19 meses		2				3	2	7
20 meses		1				5	1	7
21 meses						2		2
22 meses			1			2	1	4
27 meses						1		1
Total	838	2.753	6.156	2.826	5.658	6.955	12.085	37.271

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

Trámites vencidos	Solicitudes pensionales			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
1 mes	1	16	8		3	319	398	745
2 meses		7	4		2	172	236	421
3 meses	1	14	5		5	124	179	328
4 meses		13	4	1	3	121	188	330
5 meses	1	10	5		2	118	173	309
6 meses		7	12		2	85	122	228
7 meses	1	7	3		1	87	116	215
8 meses	1	14	6			78	129	228
9 meses	1	11	7		1	95	130	245
10 meses	3	5	3		6	121	177	315
11 meses	1	6	2		1	136	179	325
12 meses	2	5	5	2	3	191	193	401
13 meses		7	6		1	144	166	324
14 meses	1	4	7		1	159	156	328
15 meses		5	5			121	127	258
16 meses	1	2	3	2		157	134	299
17 meses		3	2			147	128	280
18 meses		4	3			182	105	294
19 meses		2	2			130	77	211
20 meses	3	1				112	89	205
21 meses		2				93	53	148
22 meses	1	1				87	46	135
23 meses		1				40	18	59
24 meses		1				56	39	96
25 meses		1				21	8	30
26 meses			1			8	13	22
27 meses		2				11	13	26
28 meses		2				6	5	13
29 meses						4	11	15
30 meses						6	12	18
31 meses			1			1	5	7
32 meses						2		2
Total	18	153	94	5	31	3.134	3.425	6.860

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ECONOMÍA

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que están pendientes de decisión, es decir 45.848¹⁹. Estos pendientes se dividen en: (i) 25.949 recursos contra decisión que concede prestación (Panel A), (ii) 5.393 contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel B), (iii) 13.331 contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias (Panel C), y (iv) 1.175 contra decisión que niega prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel D). En un 68% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 32% sobre la decisión que ha negado la prestación. Ahora por tipo de riesgo, el 75,15% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 24,85% 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 30 de Septiembre 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	1191	248	10.787	1086	26	13.338	51,40%
1 mes	285	105	5.580	560	3	6.533	25,18%
2 meses	78	34	1.868	142		2.122	8,18%
3 meses	50	16	1.119	78		1.263	4,87%
4 meses	26	12	831	35		904	3,48%
5 meses	17	7	561	15		600	2,31%
6 meses	10	6	348	12		376	1,45%
7 meses	9	6	311	9		335	1,29%
8 meses	1	5	212	9		227	0,87%
9 meses	2	1	57	1		61	0,24%
10 meses	1	1	26			28	0,11%
11 meses		2	25			27	0,10%
12 meses	1	2	26			29	0,11%
13 meses			23			23	0,09%
14 meses			19			19	0,07%
15 meses			14	1		15	0,06%
16 meses			11			11	0,04%
17 meses			15			15	0,06%
18 meses			10			10	0,04%
19 meses			3			3	0,01%
20 meses			6			6	0,02%
21 meses			1			1	0,00%
22 meses			2			2	0,01%
27 meses			1			1	0,00%
Total vencidos	480	197	11.069	862	3	12.611	48,60%
Total	1.671	445	21.856	1.948	29	25.949	100,00%
% total	6,44%	1,71%	84,23%	7,51%	0,11%	100,00%	

¹⁹ Las 28.057 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 135, Invalidez 3, Sobrevivientes 17, Vejez 92 y Recursos 27.810. Así, el total de 45.848 recursos pendientes es resultado de la suma de 18.038 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 27.810 antes explicados.

Panel B. Contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²⁰

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	1		11			12	0,22%
1 mes	17	51	496	9	1	574	10,64%
2 meses	11	27	288	5	1	332	6,16%
3 meses	1	23	208	5		237	4,39%
4 meses	6	14	225	3		248	4,60%
5 meses	9	16	209	1		235	4,36%
6 meses	3	7	157	3		170	3,15%
7 meses	3	9	158	2		172	3,19%
8 meses	7	13	150	1		171	3,17%
9 meses	5	6	162	3		176	3,26%
10 meses	9	19	214	2	1	245	4,54%
11 meses	8	20	210	4	1	243	4,51%
12 meses	6	16	302	2	1	327	6,06%
13 meses	14	13	221	2		250	4,64%
14 meses	2	13	218	10		243	4,51%
15 meses	9	13	175	5	1	203	3,76%
16 meses	5	27	197	3		232	4,30%
17 meses	2	25	188	4		219	4,06%
18 meses	4	12	235			251	4,65%
19 meses	2	8	169	1		180	3,34%
20 meses	4	4	174			182	3,37%
21 meses	6	6	116			128	2,37%
22 meses	4	1	109			114	2,11%
23 meses	3	3	47			53	0,98%
24 meses	4	2	81			87	1,61%
25 meses		2	22			24	0,45%
26 meses			18			18	0,33%
27 meses			22			22	0,41%
28 meses		2	8			10	0,19%
29 meses	1	1	10			12	0,22%
30 meses			15			15	0,28%
31 meses		1	5			6	0,11%
32 meses			2			2	0,04%
Total vencidos	145	354	4.811	65	6	5.381	99,78%
Total	146	354	4.822	65	6	5.393	100,00%
% total	2,71%	6,56%	89,41%	1,21%	0,11%	100,00%	

²⁰ 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	387	1.982	3.418	365	772	6.924	51,94%
1 mes	70	1.026	2.055	117	70	3.338	25,04%
2 meses	14	295	693	33	7	1.042	7,82%
3 meses	8	212	456	16	2	694	5,21%
4 meses	10	104	400	6	6	526	3,95%
5 meses	2	69	127	7	3	208	1,56%
6 meses	3	42	79	1	3	128	0,96%
7 meses	5	23	54	3	1	86	0,65%
8 meses	3	37	44	1		85	0,64%
9 meses		13	36	1		50	0,38%
10 meses	1	12	30			43	0,32%
11 meses	1	6	27		1	35	0,26%
12 meses		8	37			45	0,34%
13 meses		15	20			35	0,26%
14 meses		7	25	1	2	35	0,26%
15 meses		4	17		1	22	0,17%
16 meses		2	16		1	19	0,14%
17 meses		2	5			7	0,05%
18 meses		3	2			5	0,04%
19 meses		1	1			2	0,02%
21 meses			1			1	0,01%
22 meses			1			1	0,01%
Total vencidos	117	1881	4126	186	97	6.407	48,06%
Total	504	3.863	7.544	551	869	13.331	100%
% total	3,78%	28,98%	56,59%	4,13%	6,52%	100,00%	

Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²¹

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales		Otras solicitudes			Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término			4			4	0,34%
1 mes	1	117	16	4	5	143	12,17%
2 meses		60	15		1	76	6,47%
3 meses		56	6		1	63	5,36%
4 meses	2	39	17		3	61	5,19%
5 meses		48	8			56	4,77%
6 meses		30	6		1	37	3,15%
7 meses	1	23	7			31	2,64%
8 meses		27	7	1	1	36	3,06%
9 meses		39	10			49	4,17%
10 meses	1	38	12		2	53	4,51%
11 meses		55	15		2	72	6,13%
12 meses	1	47	8	1		57	4,85%
13 meses	1	49	7	1	1	59	5,02%
14 meses		48	20	2		70	5,96%
15 meses	1	38	4		1	44	3,74%
16 meses		53	6			59	5,02%
17 meses		38	18			56	4,77%
18 meses	1	25	10			36	3,06%
19 meses		18	9			27	2,30%
20 meses		15	4			19	1,62%
21 meses	1	10	7			18	1,53%
22 meses		14	5			19	1,62%
23 meses	1	2	2			5	0,43%
24 meses	1	5	2			8	0,68%
25 meses		4	1			5	0,43%
26 meses		2	1			3	0,26%
27 meses		1	1			2	0,17%
28 meses			1			1	0,09%
29 meses		2	1			3	0,26%
30 meses		1	2			3	0,26%
Total vencidos	12	904	228	9	18	1.171	99,66%
Total	12	904	232	9	18	1.175	100%
% total	1,02%	76,94%	19,74%	0,77%	1,53%	100,00%	

²¹ 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 Julio, Agosto y Septiembre 2015. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Ahora bien, a 30 de Septiembre de 2015 las solicitudes de reconocimiento vencidas suman 44.131, es decir 28.347 menos con respecto al cierre del año anterior, y 5.726 trámites menos frente al mes de Agosto 2015; y de estos 6.860 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 30 de Septiembre de 2015

Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	Corte a Jul-15	Corte a Ago-15	Corte a Sep-15
Solicitudes pensionales	38.564	39.835	34.357
Reconocimiento de Prestaciones	12.341	11.429	10.012
Pensión de invalidez	2077	1092	856
Pensión de sobrevivientes	2.942	3.377	2.906
Pensión de Vejez	7.322	6.960	6.250
Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales	26.223	28.406	24.345
Pensión de invalidez	690	831	754
Pensión de sobrevivientes	3.380	3.503	3.338
Pensión de Vejez	22.153	24.072	20.253
Otras solicitudes	17.335	10.022	9.774
Otras solicitudes	16.302	8.685	8.520
Auxilios funerarios	12.613	3.494	2.831
Indemnizaciones	3.689	5.191	5.689
Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes	1.033	1.337	1.254
Auxilios funerarios	139	170	124
Indemnizaciones	894	1.167	1.130
Total	55.899	49.857	44.131

Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina²²

Tipo de Solicitud	Corte a Jul-15	Corte a Ago-15	Corte a Sep-15
Solicitudes pensionales	7.564	8.570	7.268
Pensión de invalidez	134	157	129
Pensión de sobrevivientes	2.817	2.930	2.785
Pensión de Vejez	4.613	5.483	4.354
Otras solicitudes	319	364	310
Auxilios funerarios	131	159	115
Indemnizaciones	188	205	195
Total	7.883	8.934	7.578

²² Los 7.578 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.

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 30 de Septiembre de 2015**

Estado	2013
Etapa de pruebas / Validación	4
Falta documentos	3
Grupo Sentencias	575
Total	582

Al corte del 30 de Septiembre de 2015, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 582 casos, todos con vencimiento en el año 2013.

Las tipologías corresponden a la siguiente descripción:

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

En consecuencia, el retraso en la atención de fondo de dichas solicitudes obedece a la complejidad de los mismos, a la falta de completitud documental, y/o al hallazgo de cumplimientos de 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 pendientes

Dentro de los recursos reportados en las secciones anteriores del presente capítulo, y en la misma sección de todos los IP, Colpensiones reporta lo correspondiente a:

- Los recursos de reposición.
- Los recursos de apelación radicados directamente por el solicitante ante Colpensiones.

Ahora bien, debe también 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 reposición, es decir, que cuando se interpone la reposición se solicita, que en caso de que no se acceda a lo solicitado, en forma subsidiaria se conceda la

apelación. Sobre estos recursos, Colpensiones ha venido presentando desde el IP17²³ la información relativa a los casos, los avances y número de apelaciones subsidiarias pendientes.

Es necesario recordar que la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad Social en el mes de febrero y en el mes de abril de 2015 solicitó a Colpensiones informes sobre los avances y plan de acción para atender los recursos de apelación, en virtud de lo cual, la entidad presentó dos informes escritos en febrero y en mayo. De igual manera, en forma permanente rinde informe verbal sobre las apelaciones.

Ahora bien, en el fj 24 a 28 del Auto 181, la H. Corte se pronuncia sobre el cumplimiento de los plazos dispuestos en el auto 259 de 2014 para resolver los recursos administrativos formulados contra decisiones prestacionales de Colpensiones y declara cumplimiento parcial en grado medio y en las medidas ordenadas se encuentra la del fj 124 que dispone el cumplimiento de los plazos para resolver recursos.

De igual manera en el informe que rindió la Procuraduría al Congreso de la República²⁴ señala que se han efectuado recomendaciones a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones Económicas en cuanto a la calidad de los actos administrativos que se resuelven, así como frente a los recursos que en este sentido se encuentran pendientes de cumplimiento.

Por todo lo anterior, a partir del presente IP se presentará esta nueva sección en la cual se reportan los avances y casos pendientes de decisión en materia de recursos de apelación tantos interpuestos en forma directa como los subsidiarios a un recurso de reposición.

En el cuadro 13 (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 13) se presenta la **sumatoria total de los recursos de apelación (directos y subsidiarios) radicado y/o recibidos por Colpensiones** desde el inicio de operación hasta el 30 de septiembre de 2015, y en relación con estos, cuantos han sido decididos, y cuantos se encuentran pendientes por decidir hasta la misma fecha.

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

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Apelaciones Directas	39.179	35.338	1.460	2.381*
Apelaciones Subsidiarias	77.805	67.705	4.327	5.773**
Total	116.984	103.043	5.787	8.154

*Las 2.381 apelaciones directas 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.

²³ Ver IP17, sección 2.4, página 34.

²⁴ Oficio DTS 006440 de la Procuraduría General de la Nación, con fecha 23 de septiembre de 2015.

En consecuencia, en Colpensiones se encuentran pendientes de decisión un total de 13.941 recursos de apelación representados por 8.154 que se encuentran vencidas y 5.787 en término para la decisión.

Colpensiones debería haber atendido 111.197 apelaciones que cumplieron el término legal de decisión (decididas 103.043 y vencidas por atender 8.154). De acuerdo lo cual, el porcentaje de avance es de del 93%, según se puede observar en el cuadro 14 (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 14).

Capítulo 2.2 – Cuadro 14. Indicador de avance Apelaciones

	Directas	Subsidiarias	Total
Indicador Avance	94%	92%	93%
Pendientes vencidas	2.381	5.773	8.154
Apelaciones que cumplieron el término legal	37.719	73.478	111.197

En cuanto a los **recursos de apelación interpuestos en forma directa**, en el cuadro 15 (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 15) se reportan los casos pendientes por decidir de acuerdo al tipo de riesgo al que pertenecen. Igualmente se han discriminado los casos en los cuales los recurrentes se encuentran recibiendo un pago de la nómina de pensionados y aquellos que no los reciben.

Capítulo 2.2 - Cuadro 15. Recursos de apelación interpuestos en forma directa clasificados por riesgo y según si los recurrentes se encuentran o no recibiendo pagos de la nómina

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	1.407	36,63%	539	36,92%	868	36,46%
Pensión de invalidez	56	1,46%	31	2,12%	25	1,05%
Pensión de sobrevivientes	353	9,19%	131	8,97%	222	9,32%
Pensión de Vejez	970	25,25%	360	24,66%	610	25,62%
Auxilios Funerarios	0	0,00%		0,00%		0,00%
Indemnizaciones	28	0,73%	17	1,16%	11	0,46%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	2.434	63,37%	921	63,08%	1.513	63,54%
Pensión de invalidez	164	4,27%	91	6,23%	73	3,07%
Pensión de sobrevivientes	69	1,80%	18	1,23%	51	2,14%
Pensión de Vejez	2.098	54,62%	762	52,19%	1.336	56,11%
Auxilios Funerarios	0	0,00%		0,00%		0,00%
Indemnizaciones	103	2,68%	50	3,42%	53	2,23%
Total	3.841	100,00%	1.460	100,00%	2.381	100,00%

Se tiene entonces que en la entidad, se encuentran fuera de términos 868 recursos de personas que no reciben un pago de Colpensiones, y 1.513 de personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados (ver columna 6 del cuadro anterior). Esto quiere decir que de las apelaciones directas pendientes (2.381) que se encuentran fuera de término, el 64% (1.513) 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 presentan los casos pendientes sobre cada una de estas poblaciones y el tiempo de vencimiento de los mismos. Por tanto, se tiene que el total de casos pendientes, 569 corresponden a población prioritaria (invalidez, sobrevivientes y mayores de 70 años) y 1.748 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)

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	868	25	222	26	584	11
Vencido en 2013	10	1	7		2	
Vencido en 2014	86	1	42	1	42	
Vencido en 2015 con más de 3 meses	598	19	136	21	411	11
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	174	4	37	4	129	
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	1.513	73	51	172	1.164	53
Vencido en 2013	54	3	2	10	39	
Vencido en 2014	309	6	15	52	234	2
Vencido en 2015 con más de 3 meses	852	56	30	85	637	44
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	298	8	4	25	254	7
Total	2.381	98	273	198	1.748	64

Como se puede observar, del total de las apelaciones directas vencidas (2.381), se tiene 98 casos de pensiones de invalidez vencidas. 273 de sobrevivientes y 198 de mayores de 70 años, es decir un total de 569 casos de población prioritaria, incluyendo tanto los casos de las personas que reciben pagos de la nómina como de las que no.

De éstos, a su vez, 273 (la suma de 25 de pensión de invalidez, 222 de pensión de sobrevivientes y 26 de mayores de 70 años) corresponden a la población vulnerable que no tiene un pago de la nómina.

Se debe anotar además, que la mayor parte de estos vencimientos han ocurrido durante el año 2015, quedando pocos casos del 2013 y 2014.

Así mismo, los 569 casos prioritarios (98 de pensión de invalidez, 273 de sobrevivientes, y 198 de mayores de 70 años) representan el 0.5% de los 111.197 apelaciones que por su plazo legal, deberían haber sido resuelto ya, y si se calcula el porcentaje solamente para los 273 que no reciben un pago de la nómina se tiene que representan el 0.2% de los recursos.

Respecto de 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.

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	4.295	42,52%	1.802	41,65%	2.493	43,18%
Pensión de invalidez	88	0,87%	34	0,79%	54	0,94%
Pensión de sobrevivientes	1.058	10,48%	447	10,33%	611	10,58%
Pensión de Vejez	2.835	28,07%	1.141	26,37%	1.694	29,34%
Auxilios Funerarios	186	1,84%	124	2,87%	62	1,07%
Indemnizaciones	128	1,27%	56	1,29%	72	1,25%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	5.805	57,48%	2.525	58,35%	3.280	56,82%
Pensión de invalidez	351	3,48%	155	3,58%	196	3,40%
Pensión de sobrevivientes	167	1,65%	72	1,66%	95	1,65%
Pensión de Vejez	4.624	45,78%	1.891	43,70%	2.733	47,34%
Auxilios Funerarios	7	0,07%	5	0,12%	2	0,03%
Indemnizaciones	656	6,50%	402	9,29%	254	4,40%
Total	10.100	100,00%	4.327	100,00%	5.773	100,00%

Respecto de los 10.100 recursos de apelación subsidiarias a un recurso de reposición, 4.327 se encuentran dentro del término legal para decidir, y 5.773 se encuentran vencidas.

A su vez, de los casos fuera de término (5.773) se tiene que 2.493 recursos de personas que no reciben un pago de Colpensiones, y 3.280 de personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados.

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 por lo que en el cuadro 18 (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 18) se presentan los casos pendientes sobre cada una de estas poblaciones prioritarias así como el tiempo de vencimiento de los mismas.

Capítulo 2.2 - Cuadro 18. Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición - Población prioritaria (Invalidez, Mayores de 70 y Sobrevivientes)

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	2.493	54	611	75	1.619	62	72
Vencido en 2013	22	1	11		10		
Vencido en 2014	236	5	60	9	159		3
Vencido en 2015 con más de 3 meses	330	13	30	14	263		10
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	1.905	35	510	52	1.187	62	59
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	3.280	196	95	180	2.553	2	254
Vencido en 2013	101	15		1	84		1
Vencido en 2014	550	13	11	4	503		19
Vencido en 2015 con más de 3 meses	456	13	6	29	378		30
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	2.173	155	78	146	1.588	2	204
Total	5.773	250	706	255	4.172	64	326

Se tiene que del total de las apelaciones subsidiarias vencidas (5.773), la entidad cuenta con 250 casos de pensiones de invalidez, 706 de sobrevivientes y 255 de mayores de 70 años, es decir, existe un total de 1.211 casos de población prioritaria si se incluyen los que reciben pagos de la nómina y los que no.

A su vez, de los 5.733 apelaciones subsidiarias vencidas, se tienen 740 casos que corresponden a la población vulnerable (invalidez, sobrevivientes, mayores de 70 años) que no recibe un pago de la nómina.

Se debe anotar igualmente que la mayor de estos vencimientos ha ocurrido durante el trimestre julio a septiembre de 2015.

Así mismo, los 1.211 casos de la población prioritaria representan el 1.1% de las 111.197 apelaciones que por su plazo legal, deberían haber sido resuelto ya, y si se calcula el porcentaje solamente para los 740 que no reciben un pago de la nómina se tiene que representan el 0.7% de los recursos.

En conclusión se tiene que se cuenta con un total de 1.780 (569 apelaciones directas y 1.211 casos subsidiarios) recursos de apelación pendientes vencidos correspondientes a la población

vulnerable, lo cual representa el 1.6 % de las 111.197 apelaciones que deberían haberse resuelto a 30 de septiembre de 2015.

Finalmente, se debe mencionar que los avances en materia de apelaciones se han logrado aún 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 reporto en el IP18²⁵.

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 aportarán 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 la información correspondiente a 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. 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 con corte a 30 de Septiembre de 2015 se ha dado respuesta completa a 503 casos y 243 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 1)

Capítulo 2.3 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial de la Represa del ISS - Corte a 30 de Septiembre de 2015

Grupos por prioridad	Acumulado a	Decididos	Decididos	Pendientes de decisión	Total
	jul-15	ago-15	sep-15		
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	12	-	-	9	21
Grupo 1 Mayor A 74	35	-	-	14	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	60	-	1	27	88
Grupo 1 Sin Información	11	-	-	5	16
Grupo 1 Sobrevivientes	42	1	1	17	61

²⁵ Ver IP18, sección 2.4., página 38.

Grupos por prioridad	Acumulado a	Decididos	Decididos	Pendientes	Total
	jul-15	ago-15	sep-15	de decisión	
Grupo 1 Subsidiado	15	-	-	6	21
Subtotal Grupo 1	175	1	2	78	256
Grupo 2					-
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	17	-	1	11	29
Grupo 2 Sobrevivientes	25	-	4	9	38
Subtotal Grupo 2	42	-	5	20	67
Grupo 3					-
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	35	1	-	14	50
Grupo 3 Sobrevivientes	32	-	1	10	43
Subtotal Grupo 3	67	1	1	24	93
Grupo 4					-
Grupo 4 Corriente	149	-	2	109	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	15	-	-	-	15
Grupo 4 Indemnizaciones	39	1	3	12	55
Subtotal Grupo 4	203	1	5	121	330
Total	487	3	13	243	746

2.4. Evolución modelo de reconocimiento

Para el mes de septiembre la producción de reconocimiento ascendió a 63.291 casos, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:

Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Producción de Reconocimiento en septiembre de 2015

Descripción	Cantidad
Tutelas	14.433*
Sentencias	10.279
Apelaciones	4.834
Día a día	29.977
Reprocesos y entes de control	3.768
Total	63.291

*Estas tutelas corresponden al número de casos radicados en Bizagi. Al contabilizarlas por cédulas, la cantidad trabajada en septiembre es de 7.856 y, si se toma por cédula única cuyo primer cumplimiento se ha dado en el mes de septiembre, el número es 4.085.

Para septiembre se continúa con los grandes esfuerzos y a las diferentes estrategias que ha implementado y mantenido la Entidad para poner al día el régimen de prima media, los cuales fueron presentados en el IP26²⁶.

²⁶ Ver IP26, sección 2.4, página 29.

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 5.336 casos (536²⁷ del año 2013 y 4.754 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 los casos del convenio España en los cuales se requiere la actuación de otras autoridades, se requiere una sentencia, o que el solicitante aporte documentos, entre otros.

En relación con esta situación, por las acciones adelantadas en la línea de decisión, durante el mes de septiembre de 2015 se logró un avance de 117 casos del año 2013 y 1769 casos del año 2014 para un total de 1.886 casos resueltos.

Atendiendo esta situación, se implementará la estrategia que se describe al final de la presente subsección que incluye la redistribución de parte del personal de mayor experiencia y formación para la atención de estos casos. A partir del próximo informe se presentará en este capítulo la evolución de estos casos.

Con lo anterior, Colpensiones reporta que alcanzó el 99.5% 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.

2.4.2. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Por otra parte, Colpensiones a 30 de septiembre cuenta únicamente con 44.131 solicitudes vencidas (38.841 del 2015 y 5.336 anteriores al 2015 ya explicados), que por su parte, representa un avance del 95.4% respecto del total de casos radicados en Colpensiones fuera de término (el avance alcanza el 98,2% al incluir los casos gestionados – solicitudes a las cuales no se ha podido dar una respuesta definitiva dado que no se cuenta con toda la información necesaria para emitir una decisión de fondo).

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 septiembre en relación con los 1.364.809 casos radicados ante la entidad excluyendo los casos que se encuentran en término (54.500), se pueden presentar las siguientes conclusiones:

- Se debe recordar que mes a mes durante el año 2015 en la entidad se radican un promedio de 26 mil nuevas solicitudes prestacionales pensionales. Teniendo en cuenta este volumen, se han atendido 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 5.726 solicitudes al realizar la comparación con lo presentado en el IP26

²⁷ En el cuadro 12 del capítulo 2.2 del presente informe se detallan las razones por las cuales no se han decidido los 536 casos del año 2013).

del mes de agosto y en 28.347 respecto a los casos vencidos presentados en el IP18 de diciembre de 2014.

- Igualmente, se debe tener en cuenta que 12.624 casos (29%) de los 44.131 casos, presentan un vencimiento que ocurrió durante el mes de septiembre de 2015. Así mismo, para 30.260 casos, su vencimiento se dio entre julio y septiembre de 2015 lo que representa que el 68.57% de los casos vencidos se han vencido en los últimos tres meses.
- Los 44.131 casos vencidos representan el 3,3% de la totalidad de los casos que a la fecha debería haber resuelto la entidad (incluyendo la repesa del ISS), por tanto, el 96,7% de los casos han sido resueltos.
- En esta misma línea, las 44.131 solicitudes vencidas muestran una alta concentración de vencimientos entre el rango de uno y tres meses, y aquellas solicitudes que superan este período tienen como característica que han presentado dificultades para emitir su respuesta definitiva.

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

Año - Trimestre de vencimiento	Casos vencidos	Porcentaje acumulado
3 meses o menos	30.260	68,57%
De 4 a 6 meses	6.783	83,94%
De 7 a 9 meses	2.276	89,10%
De 10 a 12 meses	1.590	92,70%
De 13 a 15 meses	1.232	95,49%
De 16 a 18 meses	982	97,72%
De 19 a 21 meses	580	99,03%
De 22 a 24 meses	294	99,70%
De 25 a 27 meses	79	99,88%
De 28 a 30 meses	46	99,98%
31 meses o más	9	100%
Total	44.131	

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 respecto de una cantidad de solicitudes pensionales, aproximadamente 20.000, 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.

Estos hechos son determinantes para explicar el número de casos pendientes de decisión y los meses de vencimiento, lo cual se verá reflejado en que la entidad, una vez empiece a dar respuesta dentro de los plazos legales que tendrá lugar en unos pocos meses, al mismo tiempo contará con casos vencidos que estarán pendientes de respuesta por los factores antes descritos.

A fin de ilustrar el punto, en el cuadro 3 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro3) se presenta la explicación de los 13.871 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
Septiembre de 2015**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Casos
Sentencias	5.288
Proceso de decisión – etapa trámite interno.	3.621
Etapas de validación	1.960
Solicitud pruebas – documentos	1.942
Auxilios Funerarios	407
Convenios internacionales	234
Auditoría especial	231
Servidores públicos	188
Total	13.871

- **Sentencias:** En el estudio de estos 5.288 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 3.621 solicitudes surtiendo etapa de trámites internos.
- **Etapas de validación:** 1.960 casos que se encuentran surtiendo las etapas previas de validación, siendo la más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 1.942 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.
- **Auxilios Funerarios:** Para este riesgo, restan a 30 de septiembre un total de 407 casos vencidos.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 234 casos que no se han sido objeto de reparto, en espera de que las autoridades alleguen la documentación correspondiente.
- **Auditoría especial:** Existen 231 casos que están siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.
- **Servidores públicos:** En relación con 188 casos que se refieren a solicitudes de quienes han sido servidores públicos y que está pendiente la confirmación de los tiempos.

VILLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE PENSIONES

Igualmente, como se ha venido informando desde el IP24, dada la problemática que se ha tenido que enfrentar, al no poder decidir de fondo algunos casos de reconocimiento ya sea por falta de documentación no anexada por el solicitante o por no contar con la sentencia para dar cumplimiento a lo ordenado por los jueces de la República, al cierre del año se tendrán una serie de casos, que aunque se hayan realizado todas las gestiones posibles por Colpensiones, no será posible emitir una solución definitiva. Esto significa que aunque la entidad ya se encuentre totalmente estabilizada el porcentaje de avance oscilará entre el 97% y el 98%.

2.4.3. Solicitudes de reconocimiento resueltas

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

- Acciones de Tutelas. Se generó la atención de 14.433 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 26.908 casos, correspondientes a 12.087 cédulas, de las cuales 7.856 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 3.768 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 10.279 sentencias discriminadas como se muestra en el cuadro 4 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 4).

En este punto se resalta el hecho de que, de las sentencias que han culminado la etapa de alistamiento en el área jurídica, el área de reconocimiento está muy cerca de cumplir el 100% y en el modelo de producción se proyectaba asignar el personal que ya no se requería para atender el flujo de sentencias a la atención de los casos radicados ante Colpensiones del día a día. Sin embargo, en atención a las recomendaciones realizadas por los organismos de control y a las órdenes de la H. Corte en materia de cumplimiento integral de sentencias, el personal se mantendrá en los grupos de sentencias para cumplir este plan de acción.

Por otra parte, en total hasta septiembre además de las sentencias cumplidas también se han estudiado y gestionado 8.217 sentencias cuya discriminación se explica en el capítulo 5.4.1. De

esta forma, de las 15.127 pendientes a septiembre 30 de 2015 se ha gestionado ya el 54% de las mismas.

**Capítulo 2.4 – Cuadro 4. Sentencias cumplidas
Septiembre 2015**

Descripción	Cantidad
Tutelas	575
Procesos Ejecutivos	1.078
Requerimientos organismos de control	57
Grupo 1	1.585
Grupo 2	51
Grupo 3	48
Grupo 4	4.240
Auxilios Funerarios	22
Indemnizados	60
Otros	2.563
Total	10.279

El avance de cada grupo es el siguiente:

- Grupo 1: Para el mes de septiembre se atendieron 1.585 sentencias y está pendiente de cumplimiento 4.139 (1.845 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 2.294 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 2: Se atendieron 51 sentencias y están pendiente de cumplimiento 109 (74 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 35 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 3: Se atendieron 48 sentencias y están pendiente de cumplimiento 81 (62 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 19 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 4: Se atendieron 4.240 sentencias y están pendiente de cumplimiento 7.878 (5.094 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 2.784 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 septiembre se mantuvo un grupo adicional al cumplimiento de sentencias, lo que permitió disminuir la cantidad de sentencias pendientes al corte de este mes y avanzar en la validación del cumplimiento integral de las sentencias.

- Casos del día a día cuya producción total fue de 29.977.
- Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición: Se dio solución a 4.834 casos de apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, que correspondieron a la prioridad fijada para este mes y se clasifican de la siguiente manera:
 - 1.837 casos radicados de solicitantes que no se encuentren recibiendo ningún pago de la nómina de pensionados de la entidad.
 - 2.997 radicados de solicitantes que se encuentren recibiendo pagos de la nómina de pensionados.

A septiembre 30 se encuentran vencidas 5.773, de las cuales el 43% corresponde a personas que no se encuentran en la nómina de pensionados de Colpensiones y el 57% se encuentran recibiendo algún pago. Por otra parte, se cuenta también con 4.327 en término legal para ser decididas (2 meses). Esto significa que la entidad cuenta con un total de 10.100 apelaciones subsidiarias pendientes de decisión.

En el cuadro 5 (ver capítulo 2.4- Cuadro 5) se muestra que el 70,64%, esto es 4.078 casos, tienen un vencimiento de tres meses o menos, y si se tienen en cuenta los 9 meses de 2015 se concentra el 84,25% del total de los casos vencidos (5.773). Solamente el 15,75% de los casos vencidos (909) corresponden a vencimiento de años anteriores.

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

Año - Trimestre de vencimiento	Casos vencidos	Porcentaje acumulado
3 meses o menos	4.078	70,64%
De 4 a 6 meses	601	81,05%
De 7 a 9 meses	185	84,25%
De 10 a 12 meses	426	91,63%
De 13 a 15 meses	256	96,07%
De 16 a 18 meses	59	97,09%
De 19 a 21 meses	45	97,87%
De 22 a 24 meses	112	99,81%
25 meses	11	100 %
Total	5.773	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ECONOMÍA

Los factores por los cuales las 5.773 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
Septiembre de 2015**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Casos
En proceso de decisión	3.442
Solicitud pruebas - documentos.	1.543
Sentencias	615
Servidores públicos	85
Etapas de validación	49
Convenios internacionales	33
Auditoría especial	6
Total	5.773

- **En proceso de decisión:** 3.442 solicitudes en decisión que se encuentran en proceso de aplicación al procedimiento adoptado por la entidad para mora patronal, confirmación de tiempos públicos, investigación administrativa, entre otros.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 1.543 casos que se ha solicitado pruebas al recurrente. En estos casos, se ha dado una respuesta parcial al peticionario solicitando documentación adicional y se encuentran agotando el plazo otorgado para presentar las pruebas.
- **Sentencias:** En el estudio de 615 casos se ha determinado que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma.
- **Servidores públicos:** Por el concepto de servidores públicos se encuentran pendientes 85 casos, que se encuentran en las mismas circunstancias ya descritas.
- **Etapas de validación:** 49 se encuentran surtiendo las etapas previas de validación, siendo la más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 33 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 6 casos que están siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.

Para el caso de apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición se tiene que el número de solicitudes pendientes de decisión a 31 de diciembre de 2014 por recursos de apelación subsidiarios a un recurso de reposición era de 48.472; durante el período enero a septiembre de 2015 se concedieron 29.333 nuevos recursos subsidiarios a un recurso de reposición, para un total de 77.805. Es decir, del total de apelaciones subsidiarias concedidas que se encuentran fuera de término, esto es 73.478, se encuentran pendiente tan solo el 7,8% de los casos.

Adicionalmente, dada la cercanía de regularizar la operación de Colpensiones, se decidió tomar una medida estratégica y a partir del mes de octubre dividir el grupo de decisión de los casos radicados ante esta administradora en tres:

- Grupo 1, encargado de atender aquellos casos que tiene un alto grado de complejidad lo que a su vez permitirá resolver aquellos radicados con mayores vencimientos.
- Grupo 2, el cual está conformado por los analistas con producción promedio y tendrán un acompañamiento especial con el fin de hacer parte del grupo 3.
- Grupo 3, cuyos analistas tienen un promedio de producción alta e impulsará el avance de los casos restantes para el cumplimiento total.

Lo anterior permitirá disminuir los casos vencidos totales y concentrar esfuerzos en aquellos con vencimientos en los años 2013 y 2014.

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

En la presente sección se informa a la H. corte la gestión que adelanta la entidad en materia de corrección de historia laboral. Al cierre del 30 de Septiembre de 2015, se ha recibido un total de 2.253.556 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 407.421 a lo largo del 2015. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 2.192.863 solicitudes, quedando por resolver al corte del mes 60.693 solicitudes, lo cual muestra un avance acumulado del 97% (ver capítulo 2.5 - Cuadro 1).

En los datos reportados se consolida la totalidad de la gestión que se ha realizado en lo que respecta a la corrección de historia laboral desde el inicio de la operación hasta el 31 de Agosto 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 30 de Septiembre 2015

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	Avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100%
Colpensiones	1.832.390	1.771.697	60.693	97%
Total	2.253.556	2.192.863	60.693	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 mayo 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 30 de Septiembre de 2015

	Acumulado a jun 2015	jul-15	ago-15	sep-15	Total
Para trámites de reconocimiento Colpensiones					
Recibidas	492.425	16.359	40.404	21.692	570.880
Resueltas	470.998	21.778	22.163	24.893	539.832
Pendientes	21.427	16.008	34.249	31.048	31.048
Para trámites de BEPS					
Recibidas	448.159	2.068	7.272	11.041	468.540
Resueltas	446.591	2.129	7.283	11.048	467.051
Pendientes	1.568	1.507	1.496	1.489	1.489
Total recibidas acumuladas	940.584	959.011	1.006.687	1.039.420	1.039.420
Total resueltas acumuladas	917.589	941.496	970.942	1.006.883	1.006.883
% de avance	98%	98%	96%	97%	97%

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 30 de septiembre de 2015, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 570.880 correcciones de historia laboral, a parte de las 223.239 solicitudes heredadas del ISS que pasaron por corrección de historia laboral también, de las cuales se han corregido 539.832 para un cumplimiento del 95%. En el mes de

septiembre de 2015 fueron recibidas 21.692, atendidas 24.893 y continúan en trámite 31.048 (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 468.540 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 467.051, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.7%. Para el mes de septiembre de 2015 fueron recibidas 11.041 y resueltas 11.048 queda un saldo por atender de 1.489 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

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

El cuadro 3 de esta sección refleja las cifras acumuladas a junio 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 30 de Septiembre de 2015

	Acumulado a jun- 2015	jul-15	ago-15	sep-15	Total
Trámites de CHL radicados					
Radicadas	621.767	13.663	10.674	13.282	659.386
Resueltas	598.419	12.847	12.107	12.380	635.753
Pendientes	23.348	24.164	22.731	23.633	23.633
PQRS					
Radicadas	57.344	896	2.949	1.594	62.783
Resueltas	52.869	3.318	2.642	2.051	60.880
Pendientes	4.475	2.053	2.360	1.903	1.903
Tutelas					
Radicadas	38.475	2.205	3.596	1.421	45.697
Resueltas	37.810	2.313	3.834	478	44.435
Pendientes	665	557	319	1.262	1.262
Correspondencia					
Radicadas	23.421	575	539	569	25.104
Resueltas	22.212	634	443	457	23.746
Pendientes	1.209	1.150	1.246	1.358	1.358
Total radicadas acumuladas	741.007	758.346	776.104	792.970	792.970
Total resueltas acumuladas	711.310	730.422	749.448	764.814	764.814
% de avance	96%	96%	97%	96%	96%

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 659.386 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 635.753, logrando un nivel de cumplimiento del 96%. Específicamente en el mes de septiembre de 2015 fueron radicados 13.282 trámites, se atendieron 12.380, y quedó un saldo por resolver de 23.633 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 octubre de 2015 (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 30 de Septiembre de 2015

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	11.365
2 meses	5.553
3 meses	4.000
4 meses	1.896
5 meses	542
6 meses	178
7 meses	29
8 meses	29
9 meses	21
10 meses	10
11 meses	3
12 meses	4
13 meses	1
14 meses	1
15 meses	1
Total	23.633

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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 62.783 PQRS relacionados con una solicitud de Corrección de Historia Laboral, y se han resultado 60.880, alcanzando un nivel de respuesta del 97%. Para septiembre se recibieron 1.594 solicitudes, fueron resueltas 2.051 y se encuentran en trámite 1.903 (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 45.697 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 44.437 logrando un nivel de cumplimiento del 97%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de septiembre se recibieron 1.421 solicitudes y se gestionaron 478, quedando 1.262 casos por resolver (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

En el corrido de la operación se han radicado 25.104 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 23.746, alcanzando un cumplimiento del 95%. En el mes de septiembre se recibieron 569 casos, se solucionaron 457 solicitudes y queda un saldo de 1.358 requerimientos por gestionar (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

La Gerencia Nacional de Operaciones desde el inicio de actividades estructuró e implementó procesos masivos, los cuales iban enfocados a cubrir el mayor número de inconsistencias que suelen presentarse en el proceso de depuración, generando como resultado el incremento en la atención de los casos solicitados. Sin embargo, desde el mes de enero de 2014, se ha venido haciendo seguimiento a la calidad de estos procesos masivos y se ha realizado el respectivo ajuste de manera manual a los casos que no cumplen con el total de requerimientos hechos por los afiliados, para alcanzar total efectividad en la corrección de las historias laborales.

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

Sobre esta última acción la gerencia ha venido realizado el respectivo monitoreo y el análisis de los casos específicos en los que los ciudadanos ya atendidos radican una nueva solicitud de corrección de historia laboral. Como resultado se ha encontrado que no en todos los casos las nuevas solicitudes 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 esta razón se concluye que el indicador disponible, si bien sigue siendo muy importante y válido, está reflejando en qué porcentaje los ciudadanos que cuentan con un trámite de CHL atendido, presentan una nueva solicitud, y por lo tanto no corresponde propiamente a una medición aproximada de la calidad. A raíz de lo anterior, desde el mes de julio de 2015 se ha venido trabajando en la calibración del indicador y en la metodología respectiva para poder avanzar a la formulación de un indicador más aproximado de calidad.

En el Cuadro 5 se observa que entre enero de 2014 y septiembre de 2015, se han presentado 95.702 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto a las 821.300 solicitudes atendidas hasta el 31 de agosto de 2015. Con lo cual, el 88.35% de los ciudadanos no han solicitado de nuevo un trámite y el 11.65% lo han requerido más de una vez (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 5).

**Capítulo 2.5 – Cuadro 5. Nuevas solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos atendidos
Enero de 2014 - Septiembre de 2015**

Mes	Cantidad
Acumulado a jun-15	83.560
jul-15	4.365
ago-15	3.403
sep-15	4.374
Total	95.702

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

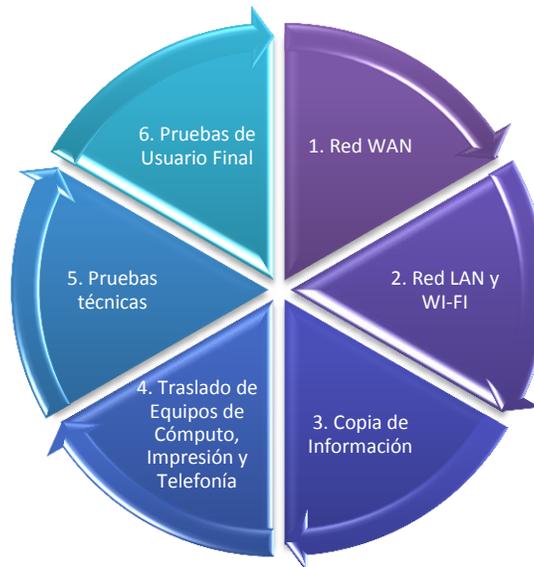
3.1. Infraestructura tecnológica

Como se reportó en el IP26²⁸ durante septiembre de 2015 se finalizó la instalación de la infraestructura que soporta los nuevos servicios de grabación de llamadas y fax server realizando pruebas satisfactorias de funcionamiento y operación de la plataforma. Se adelanta actualmente la entrega del servicio a usuarios finales mediante estrategias de capacitación y gestión del cambio.

Igualmente, con el fin de apoyar la estrategia de fortalecimiento de Colpensiones, en el marco de la cual se efectuó la unificación de las sedes en donde laboraba principalmente la mayoría del personal de la Gerencia de Reconocimiento y la Gerencia de Operaciones (Calle 101, 71, Cr 30 y Fariatodo), durante el mes de septiembre de 2014, se realizó el montaje de la infraestructura tecnológica necesaria para poner en operación una nueva sede (OXO 69), lo cual incluyó la instalación, configuración, puesta en operación y soporte de los servicios de: canales de comunicaciones, conexión de red local (LAN - *Local Area Network*), red inalámbrica, telefonía IP, impresión y puestos de trabajo.

A continuación se presentan las actividades llevadas a cabo para la implementación de los servicios tecnológicos (ver Capítulo 3.1 - Gráfico 1).

Capítulo 3.1 – Gráfico 1. Actividades desarrolladas para la implementación de los servicios tecnológicos en la nueva sede



²⁸ Ver IP26, Sección 3.1, Página 43.

La implementación tuvo una cobertura 822 puestos de trabajo desarrollada en varias fases que permitieron realizar el montaje de forma controlada.

A continuación se presentan las fases desarrolladas en el montaje de la nueva sede de OXO 69 (ver Capítulo 3.1 - Gráfico 2).

Capítulo 3.1 - Gráfico 2. Fases desarrolladas en la implementación de la infraestructura tecnológica de la sede OXO 69



Por otra parte, con el fin de comunicar a Colpensiones y a sus terceros los objetivos, alcances y condiciones de la prueba anual del Plan de Recuperación de Desastres (DRP), programada para el año 2015, se adelantaron actividades de planificación y documentación que incluyeron jornadas de capacitación y pruebas técnicas unitarias con resultados satisfactorios. La ejecución de la prueba se realizará el día 24 de octubre de 2015.

3.2. Infraestructura física

Con respecto a la información presentada para agosto de 2015 en el IP26²⁹, Colpensiones informa de un cambio en la infraestructura física, toda vez que se unifica la ubicación de todo el personal que pertenece a la Gerencia de Reconocimiento, en una sola sede ubicada en la Carrera 7 No. 67-39, pisos 2, 3, y 8 con un total de 2.536 mt², y que anteriormente se encontraba distribuida en tres sedes diferentes. La vigencia de arrendamiento de esta ubicación va hasta el 23 de julio de 2020 y se mantienen los turnos laborales para el desarrollo de funciones.

3.3. Recurso humano

Desde el IP15³⁰, 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 el mes de junio de 2015 de acuerdo con las disposiciones de la Junta Directiva de la Administradora³¹ 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

²⁹ Ver IP26, Sección 3.2, Página 46

³⁰ Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

³¹ Sesión de 14 de mayo de 2015.

estado de contratación de los 1.950 trabajadores en misión para Septiembre de 2015 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

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

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	457	43	91%
Auto 110 de 2013-Agosto 2013	320	303	17	95%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo-Octubre 2013	60	58	2	97%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	468	32	94%
Auto 259 de 2014	150	145	5	97%
Atención de 12 trámites de mayor impacto frente a los requerimientos de la HCC	420	353	67	84%
Total General	1.950	1.784	166	91%

Fecha corte: 30 de septiembre 2015

De los 1.950 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.784, presentando un porcentaje de contratación de 91%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión autorizados para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013, presenta el 95% de contratación, esto es 303 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 468 cargos representado en un porcentaje de contratación del 94%.

Por su parte, los 150 cupos autorizados por la Junta Directiva en el mes de octubre de 2014 para dar cumplimiento al Auto 259 de 2014, se encuentran provistos 145 cargos representado en un porcentaje de contratación de 97%.

Frente al nuevo requerimiento de 420³² 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 septiembre de 2015 presenta un avance de contratación del 84%, lo que significa 353 trabajadores en misión contratados.

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para septiembre de 2015 del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los autos de la H. Corte Constitucional, que desde el pasado mes de agosto de 2014 se encuentran adelantando

³² 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.

las actividades necesarias para poner al día el atraso que presenta 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 - Septiembre 2015

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	1.066	982	84	92%
Gerencia Nacional de Nómina	143	107	36	75%
Gerencia Nacional de Operaciones	186	179	7	96%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	298	286	12	96%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	22	21	1	95%
Total	1.715	1.575	140	92%

Fecha corte: 30 de septiembre 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 finalmente el 259 expedido el 21 de agosto de 2014, la contratación total para éstas se ubica en el 92%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante el mes de septiembre de 2015 se presentaron, generando el estado de provisión y vacantes para las áreas en el mes de estudio.

La Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presenta el 95% de contratación que corresponde a 21 cargos provistos de trabajadores en misión en el mes de septiembre, presentando 1 vacante para proveer, la cual se espera que la contratación se surta durante el mes de octubre una vez se culmine el proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales.

Por su parte, la Gerencia Nacional de Operaciones presenta el 96% de contratación que corresponde a 179 cargos provistos de trabajadores en misión en el mes de septiembre, presentando 7 vacantes para proveer, las cuales se espera, que la contratación se surta durante el mes de octubre.

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 96% de contratación que corresponde a 286 cargos provistos de trabajadores en misión en el mes de septiembre presentando 12 vacantes para proveer, las cuales se espera, que la contratación se surta durante el mes de octubre.

De otro lado, la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de septiembre de 2015 presenta el 75% de contratación que corresponde a 107 cargos provistos de trabajadores en misión en el mes de septiembre, presentando 36 vacantes para proveer.

En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento en conjunto estas, presentan un porcentaje el 92% de contratación que corresponde a 982 cargos provistos de trabajadores en misión en el mes de septiembre, presentando 84 vacantes para proveer.

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 en el Auto 259 de 2014, presentando los siguientes resultados para el mes de septiembre:

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

Para septiembre de 2015, 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 420 trabajadores en misión adicionales para el Auto 259.

La gestión de la Empresa de Servicios Temporales durante este mes se concentró en la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General y la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano, ya que para el resto de áreas a las cuales se asignó el cupo de descongestión (Gerencia de Reconocimiento, Gerencia de Nómina y Gerencia Nacional de Operaciones no se realizaron contrataciones debido a que la entidad se encontraba en proceso de reubicación de estas dependencia en una nueva sede.

Como resultado del trabajo de la temporal, en septiembre se contrataron 10 personas adicionales para la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, y 3 para la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano. Adicionalmente, están pendientes de entrevista 153 candidatos (38 de la Gerencia Nacional de Nómina, 100 de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General y 15 de la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano); y existen 313 personas que superaron entrevista y están pendientes de estudio de seguridad y finalizar el proceso de contratación (37 corresponden a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, 56 para la Gerencia Nacional de Operaciones, 195 para la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General y 24 para la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano). Se planea que estás gestiones se surtan durante octubre.

Para el cubrimiento de los cupos vacantes, la Empresa de Servicios Temporales gestionó un total de 3.380 hojas de vida, las cuales fueron evaluadas en el mes de estudio. Los resultados muestran que 2.518 no cumplen con el perfil y 862 hojas de vida cumplieron con el perfil requerido de las cuales 229 no superaron la prueba de conocimientos. De 633 que superaron el proceso de selección con la empresa de Servicios Temporales, 313 superaron la entrevista con Colpensiones

de los cuales 13 fueron contratados en el mes de septiembre y los 300 restantes, se encuentran en proceso de contratación (estudio de seguridad), 167 no superaron entrevista en Colpensiones, y 153 están pendientes por entrevistar, para un total de 633.

A través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A.³³ se continuará en la labor de reclutamiento y selección, con el propósito de contar con una cantidad importante de candidatos para cubrir en el mayor número posible los cupos de trabajadores en misión vacantes, especialmente los de 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 septiembre de 2015 se adelantaron las acciones que se enuncian a continuación, así:

A. Ejecución del Quinto Semillero “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”

El semillero se realizó entre el 31 de agosto y el 08 de septiembre de 2015; se invitaron 60 profesionales en derecho de los cuales asistieron 53. De los profesionales formados en el semillero, 38 se encuentran en proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales.

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Resultado Quinto Semillero “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Profesionales Invitados	Profesionales Formados	Profesionales en proceso de Selección
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 5	31/08/2015-08/09/2015	60	53	38

Fecha de corte: 30 de Septiembre de 2015

B. 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).

³³ El día 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”

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)	No. Candidatos	Contratación	Dependencias
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 1	04/11/2014 – 19/11/2014	112	69	Ger. Nal. Reconocimiento: 31 Ger. Nal. Nómina: 23 Ger. Defensa Judicial: 15
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 2	17/02/2015 – 03/03/2015	43	26	Ger. Nal. Reconocimiento: 26
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 3	12/05/2015 - 26/05/2015	221	127	Ger. Nal. Reconocimiento: 126 Ger. Nal. Defensa Judicial: 1
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 4	20/05/2015 - 02/06/2015	217	112	Ger. Nal. Reconocimiento: 87 Ger. Defensa Judicial: 25
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 5	31/08/2015- 08/09/2015	53	-	-
Programa de Formación a Profesionales en Régimen de Prima Media y Nómina de Pensionados	16/03/2015 – 26/03/2015	66	60	Ger. Nal. Nómina: 59 trabajadores antiguos. Ger. Nal. Operaciones: 1
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 1	13/04/2015 - 27/04/2015	84	13	Ger. Nal. Operaciones: 13
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 2	04/05/2015 - 15/05/2015	187	17	Ger. Nal. Operaciones: 17

Fecha de corte: 30 de Septiembre 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 424. Específicamente para la Gerencia Nacional de Reconocimiento han podido cubrirse cupos vacantes de trabajadores en misión con 270 candidatos, 23 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 y 31 para la Gerencia Nacional de Operaciones.

3.3.1. 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. Número de trabajadores oficiales y trabajadores en misión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, por turnos – Septiembre 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	37	38
Trabajadores en Misión	442	420
Total	479	458
% Total	51%	49%

Fecha de corte: 30 de Septiembre 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 51%, mientras que los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el 49% del total de trabajadores.

3.3.2. Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas

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

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

Dependencia	Trabajadores en misión	Trabajadores oficiales
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	11	2
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	50	543
Gerencia Nacional de Nómina	2	3
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	226	46
Gerencia Nacional de Operaciones	11	5
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	68	0
Total	368	599

Fecha de corte: 30 de Septiembre 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 Constitucional, se abordaron temáticas propias de la jornada de Inducción Corporativa y Jornadas de Capacitación cuyas temáticas se enfocaron en: (i) sistema Integral de Reconocimiento de Pensiones (CROMASOFT), (ii) actualización en el nuevo modelo de soporte-liquidador de pensiones, (iii) fortalecimiento clasificación PQRS, (iv) charlas de normatividad pensional, (v) seminario actualización en Régimen de Prima Media, (vi) envío de notificaciones judiciales y (vii) curso alta redacción jurídica.

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

La Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento, en la línea manual de decisión y en los grupos paralelos de apoyo³⁴, están integradas por 744 analistas, 143 revisores, 15 coordinadores y por el grupo de apoyo, control, calidad, auditoría y seguimiento.

A lo largo de la operación los grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión se reorganizan y trasladan para atender las prioridades y cumplir los requerimientos de la H. Corte Constitucional, jueces de la república y los entes de inspección vigilancia y control.

En septiembre de 2015 se presentaron las siguientes modificaciones:

1. Traslado y unificación del personal en la sede OXO

Con el fin de poner al día el Régimen de Prima Media, y conforme a las instrucciones de la H. Corte, Colpensiones ha emprendido ingentes acciones para conseguir el personal y las instalaciones adecuadas; lo cual llevó inicialmente a arrendar las sedes de la carrera 30, calle 101 y calle 71. Sin embargo, esto representaba una aspersion de personal con los problemas que esto conllevaba.

En virtud de lo anterior, la entidad adoptó medidas para unificar las sedes, facilitar la unificación de criterios y controlar el personal mediante la ubicación en un solo sitio de la línea manual de decisión de prestaciones económicas, de tal forma que el personal de Reconocimiento se encuentra ubicado en la sede OXO 69 a partir de finales de septiembre.

Adicionalmente, esta medida busca generar confianza y sentido de pertenencia dentro de las personas que conforman la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, especialmente en la línea de decisión de prestaciones económicas, puesto que se generan canales directos de comunicación y de la misma manera Colpensiones pone a disposición de los trabajadores una sede moderna, amplia y adecuada para el proceso de decisión de prestaciones económicas.

Así mismo, esta medida permitirá entre varios aspectos:

- i) Adopción de medidas adicionales conducentes a garantizar la seguridad de la información.
- ii) Control y apoyo directo al personal para afianzar el canal entre la línea manual de decisión y los directivos de área para la atención oportuna de novedades.
- iii) Sincronización en los criterios de interpretación jurídica entre los grupos internos de auditoría y la línea manual de decisión.
- iv) Mitigación de riesgos mediante ajuste a los procesos en la línea manual de decisión de prestaciones económicas.

³⁴ Se refiere al grupo de personas que tiene a cargo el estudio y decisión de solicitudes de Régimen de Prima Media.

Así las cosas, durante septiembre de 2015 mediante la operación conjunta entre las Vicepresidencias Administrativa, de Operaciones y Tecnología, Planeación y Riesgos, Talento Humano y Beneficios y Prestaciones se emprendieron actividades para la organización y reubicación del recurso humano de las sedes 101, 30, 71 y 72 en una sola sede en la ciudad de Bogotá DC.

2. Reasignación de actividades de sustanciación y movimientos en la línea manual de decisión de prestaciones económicas

Para optimizar la línea manual de decisión de prestaciones económicas, conforme a las proyecciones de grupo de innovación de la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, en octubre de 2015 reorganizará la línea manual de decisión de prestaciones económicas en tres grandes grupos direccionados así:

- Un primer grupo élite para la atención de casos que se gestionarán conforme al tiempo de vencimiento y dificultad de los mismos.
- Un segundo grupo para la atención oportuna del volumen de casos del día a día.
- Un tercer grupo conformado por personal que presenta bajo nivel de producción y de resultados al que se le darán condiciones especiales de acompañamiento por parte de área a fin de aumentar su productividad con los estándares de calidad requeridos por la entidad.

Esta implementación, actualmente en etapa de organización implica el movimiento de recurso humano entre pisos y horario cuya actividad estará acompañada por la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones.

3. Ingresos para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones que apoyan la línea manual de decisión

Para apoyo paralelo a la línea manual de decisión de prestaciones económicas, en trabajo con la Vicepresidencia de Talento Humano, se vincularon dos analistas grado 4 que entrarán a apoyar al grupo interno de trabajo de seguimiento de la Gerencia Nacional de Reconocimiento en el manejo de bases de datos.

4. Cambio de contratos

Dentro de proceso de cambio de contrato mencionado en el informe inmediatamente anterior IP26³⁵ como medida para reforzar la línea manual de decisión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones donde a 30 analistas se le asignaron actividades de revisión; el 4 de septiembre de 2015 se realizó la última modificación de un profesional II a III situación que incide en la modificación del vínculo laboral como profesional III (Revisor).

³⁵ Ver IP26, sección 3.3.3, página 53.

5. Semillero del Régimen de Prima Media con Prestación definida

Durante este mes no se dieron contrataciones a través del programa Semillero de Régimen de Prima Media, sin embargo se encuentra programado para octubre el ingreso aproximado de 22 abogados (Profesional II) que entrarán a reforzar la línea manual de decisión de prestaciones económicas.

6. Ausentismo laboral

En cuanto al ausentismo laboral de la línea manual de decisión de prestaciones económicas se reporta el retiro definitivo de 8 analistas durante el mes de septiembre de 2015; adicionalmente 314 novedades laborales como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, entre otros. Estas novedades corresponden a 156 analistas a lo largo del mes, situación que incide negativamente en la posibilidad de gestionar un aproximado de 1.570 casos, tomando como medida de producción 5 casos diarios por analista.

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

- a) Apoyo Cromasoft: Como se mencionó en el IP26³⁶, el 1º de septiembre de 2015 se realizó el proceso de capacitación a los coordinadores de los grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para la implementación de un nuevo procedimiento de apoyo que presta la firma Cromasoft en el manejo del liquidador de pensiones.

Durante lo corrido de septiembre de 2015, este mismo proceso de capacitación se realizó a los analistas y revisores de la línea manual de decisión de cumplimiento a fallos N° 1 a 4 y a los grupos de régimen de prima media N° 1, 3, 4 y 6.

- b) Versión de liquidador de pensiones 4.4: Con la implementación de la nueva versión del liquidador de pensiones, para el mes de octubre se encuentra programada la capacitación en dicha versión para la línea manual de decisión de prestaciones económicas.
- c) Jornada de capacitación en liderazgo transformacional: Esta Jornada de capacitación se realizó desde la Vicepresidencia de Talento Humano a todos los coordinadores de grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión de prestaciones económicas el 9 de septiembre de 2015, con el objetivo de direccionar las competencias de las personas que integran las coordinaciones.

8. Grupos internos de trabajo

Sin novedades en septiembre de 2015, continúan grupos internos de trabajo reportados en el IP26³⁷. Actualmente la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones cuenta con 7 grupos internos

³⁶ Ver IP26, sección 3.3.3, página 54.

³⁷ Ídem.

de trabajo, de los cuales 4 están en la línea manual de decisión de prestaciones económicas; por su parte, la Gerencia Nacional de Reconocimiento cuenta con 18 grupos internos de trabajo, 11 de los cuales son de la línea manual de decisión de prestaciones económicas y a su vez: 7 grupos atienden radicaciones del día a día y los otros 4 se dedican a la sustanciación de fallos ordinarios.

Dado todo lo anterior, la actual composición interna de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones es la siguiente:

Capítulo 3.3 –Cuadro 8. Composición interna de la VBP

Grupo Interno de Trabajo	Línea de decisión	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Automatización	Sí- Automática	oxo69	Normal	N/A	N/A	11	11
Apelaciones 1	Sí- (Manual) Apelaciones	oxo69	Normal	5	6	2	13
Apelaciones 2	Sí- (Manual) Apelaciones	oxo69	Normal	42	8	2	52
Apelaciones 3	Sí- (Manual) Apelaciones	oxo69	Normal	40	10	2	52
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N°1	Sí- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	Normal	50	10	3	63
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N° 2	Sí- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	Normal	46	10	3	59
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N° 3	Sí- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	Normal	51	11	4	66
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N° 4	Sí- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	Normal	51	11	4	66
Línea manual de decisión Régimen de prima media N° 1	Sí- (Manual) DIA A DIA	oxo69	2:00 a 10:00PM	48	12	2	62
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 2	Sí- (Manual) TUTELAS	oxo69	6:00 AM- 2:00PM	125	15	2	142
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 3	Sí- (Manual) DIA A DIA	oxo69	2:00 a 10:00PM	43	11	2	56
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 4	Sí- (Manual) DIA A DIA	oxo69	6:00 AM- 2:00PM	45	11	2	58
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 5	Sí- (Manual) ENTES DE CONTROL	oxo69	6:00 AM- 2:00PM	18	5	9	32
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 6	Sí- (Manual) TUTELAS	oxo69	Normal	60	10	2	72

VILLADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN

Grupo Interno de Trabajo	Línea de decisión	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 7	Sí- (Manual) LECTURA TUTELAS	oxo69	6:00 AM-2:00PM	120	13	2	135
Medicina laboral	N/A	oxo69	Normal	N/A	N/A	41	41
Seguimiento	N/A	oxo69	Normal	N/A	N/A	7	7
Apoyo jurídico administrativo	N/A	Cl. 71	Normal	N/A	N/A	0	0
Calidad GNR	N/A	oxo69	Todos los turnos	N/A	N/A	17	17
Calidad VBP	N/A	oxo69	Todos los turnos	N/A	N/A	4	4
Auditoría automático	N/A	oxo69	N/A	N/A	N/A	7	7
Auditoría línea de decisión manual	N/A	oxo69	N/A	N/A	N/A	16	16
Reacción Inmediata	N/A	Cl. 72	N/A	N/A	N/A	8	8
PQR	N/A	oxo69	Normal	N/A	N/A	30	30
Total				744	143	182	1.069

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones

En la presente sección se informan los avances efectuados en cuanto al proceso de Reorganización Institucional (Reestructuración) de Colpensiones a la H. Corte Constitucional. En el IP18³⁸ fueron expuestas las fases del mencionado proceso, bajo esa orientación fue fijada una ruta técnica de soporte al ejercicio institucional realizado. Dado el alcance y complejidad técnica del proceso de Reorganización, el cronograma de trabajo ha sido modificado, lo cual ha sido documentado e informado oportunamente en el marco del presente informe³⁹.

Durante septiembre de 2015 en el marco del proceso de Reorganización Institucional, la cual busca establecer una entidad adecuada tanto para la prestación de servicios eficientes, como para la generación de valor agregado orientado a los trabajadores colombianos, fue ajustado conjuntamente entre el equipo interno designado y el equipo externo contratado el Estudio técnico que soporta integralmente la propia Reorganización. Para ello se tomaron en cuenta las observaciones efectuadas por las diferentes áreas de la organización.

Dicho estudio técnico ha sido planteado en dos versiones. La primera versión contiene el desarrollo completo de la Reorganización desde los aspectos estratégicos, hasta la presentación de los primeros borradores de los decretos (estructura y planta de personal). La segunda versión se trata de un documento más resumido que servirá para ser presentado al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, el cual contiene los aspectos sugeridos metodológicamente por tal entidad.

³⁸ Ver IP18, sección 3.4, página 52.

³⁹ Esta sección viene siendo incluida desde el Informe Periódico No. 17.

Por su parte, se realizó el 25 de septiembre una Junta Directiva extraordinaria donde se presentaron, por parte del Presidente de Colpensiones, el desarrollo y resultados del proceso de Reorganización Institucional; así mismo el Estudio Técnico actual fue radicado tanto en el Ministerio de Trabajo como en el de Hacienda y Crédito Público. Dado lo anterior, fue conformada una mesa técnica conjunta entre los ministerios señalados y el equipo técnico a cargo de la Reorganización de la Administradora, siendo el propósito revisar detalladamente la propuesta de mapa de procesos, estructura organizacional y planta de personal, lo que permitirá contar con un Estudio Técnico ajustado institucionalmente entre el Ministerio de Trabajo y Colpensiones para ser entregado al DAFP.

De otro lado, con respecto a la revisión de los procesos institucionales de Colpensiones, fue entregado en septiembre por parte del equipo externo el segundo informe de modelamiento, tal documento incluye el detalle de los procesos hasta el nivel de actividades y su respectiva hoja de ruta de implementación, en la cual se establecen los frentes de trabajo encargados de intervenir en las respectivas actividades y la propuesta de mejoramiento en el corto, mediano y largo plazo. Lo anterior, proyectando contribuir en la efectividad de la gestión de Colpensiones sobre los trámites que el ciudadano requiere en su ciclo de vida pensional y protección para la vejez.

Así entonces, el proceso de Reorganización Institucional de Colpensiones se desarrolla conforme con las fases definidas previamente. Durante los siguientes informes, como ha sido habitual, se seguirán reportando los avances de este proceso a la H. Corte Constitucional.

4. Cumplimiento de acciones de tutela

En el presente capítulo, manteniendo el esquema de los informes anteriores, se presenta la gestión de acciones de tutela durante septiembre de 2015. 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. Corte⁴⁰.
- **Durante septiembre se mantuvo un nivel bajo de ingresos de tutelas a la entidad.** Durante el mes analizado en el presente IP ingresaron 3.929 casos nuevos. Si bien este nivel de ingresos es superior en 379 casos al registrado en agosto (3.550 casos) sigue siendo uno de los niveles históricos más bajo de ingresos de tutelas en la entidad. El mantenimiento en el tiempo de estas circunstancias reitera que la entidad continúa un proceso de avance en materia de erradicar la tutela como el mecanismo cotidiano que reemplaza la actividad de la administradora; este es uno de los grandes avances de la entidad.
- **Se mantiene un nivel alto en la atención mensual de tutelas.** En el mes de septiembre de 2015 se gestionaron un total de 26.908 documentos relacionados con la atención de las acciones de tutelas, los cuales permitieron la atención de fondo un total de 12.087 usuarios individuales (identificados por cédulas), manteniéndose la alta productividad de meses anteriores. De estos casos atendidos, 5.533 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 6.554 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.

⁴⁰ 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.

Estas cifras muestran 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.

- **Se mantiene estable el nivel acumulado de atención de tutelas.** Con corte a 30 de septiembre de 2015 se cuenta con un histórico acumulado de 222.211 cédulas que han ingresado, de las cuales 205.540 han sido efectivamente atendidas con hecho superado, es decir, un 93% de atención. Como se ha explicado, para efecto del total acumulado sólo se considerarán los 5.533 casos (cifra superior a la del mes anterior) 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 agosto, que fue de 92%. Sin embargo, si se considera la atención de casos de fondo durante este período (septiembre), al igual que el mes pasado, se encuentra que la entidad ha robustecido 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.

- **Se logró un avance importante en la reducción de tutelas pendientes de atención.** En septiembre se logró un avance importante en la reducción de tutelas pasando de 19.637 en julio, y 18.275 en agosto a 16.671 en septiembre. 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.

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 222.211, de las cuales se han atendido un total de 205.540, quedando un saldo pendiente de atención de 16.671, cuya gestión se informa en el Capítulo 4.3. Es muy importante que se tenga en cuenta que en este cuadro no se incluyen 6.554 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 el mes de septiembre nuevamente se logró que la producción de hechos superados fuera superior a las tutelas que ingresaron. En efecto, en el período ingresaron 3.929 casos nuevos y se atendieron 5.533 cédulas nuevas, más 6.554 cédulas que habían sido atendidas en el pasado (en total 12.087 cédulas). Para lograr estos números fue necesario revisar 26.908 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 logra que ya esté en la etapa de estabilización de la entidad en que aporta 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 septiembre de 2015**

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	34.661	16%	77.961	35%	109.589	49%	222.211
Atendidas	33.039	16%	72.659	35%	99.842	49%	205.540 ⁴¹
Pendientes al corte	1.622	10%	5.302	32%	9.747	58%	16.671
% de cumplimiento (hecho superado)	95%		93%		91%		93%

El cuadro 2 (ver Capítulo 4.1- Cuadro 2) presenta el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2015 y confirma que en la gestión de tutelas no ha habido retrocesos y se han mantenido avances constantes en la dirección correcta. De un lado, si bien hubo un ligero incremento en las tutelas nuevas ingresadas en relación con el mes anterior⁴², en todo caso se ha mantenido en uno de los niveles más bajos que ha registrado la entidad. 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.

⁴¹ Para contabilizar las tutelas atendidas en el período sólo se tienen en cuenta las cédulas trabajadas por primera vez, es decir 5.533 casos. Sin embargo, durante el mes de julio se atendieron 26.908 documentos radicados en el aplicativo Bizagi que correspondieron a 12.087 cédulas, de las cuales 6.554 habían sido atendidas en el pasado. Esto se debe a que en el anterior el modelo de atención de tutelas se basaba en la atención de cédulas nuevas y la metodología con base en la cual está construido el denominador contabiliza a su vez sólo las cédulas nuevas. Colpensiones realizó un ajuste en la metodología para mejorar la atención integral de las tutelas que implica la lectura de todos y cada uno de los documentos radicados (26.908 en septiembre) y la atención de todas y cada una de las cédulas (12.087 en septiembre) sin importar si han sido atendidas o no en el pasado. Si bien esto llevará a un ajuste en la forma en la que se reporta la información, en la presente oportunidad es importante tener en cuenta que la producción real fue muy superior a la contemplada en la tabla. Por esta misma razón, en el presente informe, algunas áreas como la Gerencia Nacional Reconocimiento, reportan una producción mensual superior a la incluida en la tabla pues consideran no sólo la atención de cédulas únicas sino los documentos radicados en Bizagi atendidos y las cédulas que ya tenían atenciones previas.

⁴² El incremento de tutelas frente al mes anterior fue de 349 tutelas lo que significa un incremento diario de apenas 17 tutelas. Al llegar ya a estos niveles de detalle en la medición se podrá entender cuáles niveles son tolerables de ingresos de tutelas superiores que no implican retrocesos sino un comportamiento razonable en cuando ya hay unos niveles estables de atención e tutelas.

**Capítulo 4.1 - Cuadro 2. Tutelas identificadas y atendidas en los últimos tres meses
Corte a 30 de Septiembre de 2015**

Estado	Acumulado a Sep-13 (línea base)	Acumulado a jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	Total
Identificadas	96.222	210.438	4.264	3.580	3.929	222.211
Atendidas	18.786	189.784	5.281	4.942	5.533	205.540
Pendientes	77.436	20.654	19.637	18.275	16.671	16.671
% de avance	20%	90%				93%

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 se notificaron 3.929 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 1.151, quedando un saldo de 2.778.

Al igual que en agosto, en septiembre hubo un incremento en el porcentaje de las tutelas atendidas dentro de ese mismo período, lo cual muestra una mejoría frente a lo ocurrido en meses anteriores. Se destaca especialmente el nivel de atención de las sanciones que alcanzó el 52% mientras que en el mes de agosto había llegado al 39%. Adicionalmente, en el ámbito de las tutelas se está alcanzando nuevamente el nivel que había sido reportado en otros meses, llegando en septiembre al 29%. Este mejoramiento está relacionado con los avances en la implementación del plan de atención de los casos en la etapa auto admisorio (“avoco”) de las tutelas.

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

Instancia procesal	jul-15	ago-15	sep-15
Sanción			
Identificadas	85	41	66
Atendidas	19	16	34
Pendientes	66	25	32
% de avance	22%	39%	52%
Desacato			
Identificadas	406	336	357
Atendidas	109	133	135
Pendientes	297	203	222
% de avance	27%	40%	38%
Tutela			
Identificadas	3729	3173	3506
Atendidas	852	731	982
Pendientes	2.877	2.442	2.524
% de avance	23%	23%	28%

Instancia procesal	jul-15	ago-15	sep-15
Total			
Identificadas	4.220	3.550	3.929
Atendidas	980	880	1.151
Pendientes	3.240	2.670	2.778
% de avance	23%	25%	29%

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

A partir del IP8 Colpensiones ha venido reportando a la Corte Constitucional la inclusión en nómina de los Actos Administrativos proferidos en cumplimiento de una acción de tutela⁴³ con diferentes ajustes en la presentación de los datos.⁴⁴

No obstante, considera que la manera más precisa de proveer información sobre la inclusión en nómina y el índice de notificación es hacer referencia a los indicadores generales en esta materia pues ellos comprenden la totalidad de los actos administrativos incluidos los de tutela. Por esta razón se precisa que durante septiembre se proferieron 988 actos administrativos en cumplimiento de una tutela, que llevaron el acumulado a 108.197. 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 99.30%⁴⁵ de los actos administrativos han sido notificados y el 99.87% han sido incluidos en nómina.⁴⁶

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 septiembre registra un total de 7.593 casos (ver Capítulo 4.3 – Cuadro 1). Aunque en este mes se presentó una ligera reducción de los casos con respuesta parcial, los índices se han mantenido en niveles muy similares en los últimos meses. Esto se explica en que 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.

⁴³ Ver IP8, página 126.

⁴⁴ Ver IP26, página 62.

⁴⁵ Ver IP27, Anexo 1. Resultado de los indicadores. Tabla 14. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos notificados.

⁴⁶ Ver IP27, Anexo 1. Resultado de los indicadores. Tabla 18. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.

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

Tipo Respuesta Parcial	sep-15
Con carta al juzgado según Auto 202	3.182
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	286
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	2.708
Defensa Judicial Con Tramite	1.417
Total	7.593

4.4. Avance plan de acción

4.4.1. Respecto a la gestión de personal

El personal dedicado a la atención de tutelas se mantuvo estable durante el mes de septiembre al igual que se mantuvieron estables los grupos identificados en el IP26⁴⁷. Sin embargo, 7 personas fueron trasladadas al grupo de sentencias de procesos ordinarios con la finalidad de que apoyen a esa área cuyos resultados son definitivos para la atención de tutelas.

4.4.2. Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela

Tal como se mencionó en el IP pasado, durante septiembre se realizó una serie de ajustes técnicos necesarios con base en la definición de las reglas de negocio para la identificación de los 23 dígitos. Específicamente se realizó una reunión técnica con el proveedor de servicios de radicación para la validación final de las reglas necesarias para la reconstrucción de los 23 dígitos, producto de la cual se definieron los pendientes finales que deben ser atendidos para iniciar las pruebas de las nuevas reglas.

Por otro lado, se ha mantenido el trabajo en los ajustes al proceso de atención de tutelas en el aplicativo Bizagi. Durante septiembre se consolidaron algunos cambios importantes que ajustan aspectos puntuales del modelo y se planea realizar las pruebas finales en octubre. Estos cambios permitirán, por ejemplo, hacer automáticamente el reparto desde Bizagi para que los abogados gestionen los mismos casos hasta su resolución final. También permitirán conformar grupos especializados en determinadas áreas que automáticamente reciban los casos relevantes.

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

Durante septiembre se realizaron dos acciones importantes para continuar el desarrollo del plan de mejoramiento de la calidad en la atención de tutelas. En primer lugar, se consolidaron las instrucciones en materia de identificación y clasificación de casos, y se desarrolló el entrenamiento con la totalidad de los abogados. Estas instrucciones serán la base para la implementación del primer grupo de revisoría de gestión de casos.

⁴⁷ Ver IP26, página 64.

En segundo lugar, durante este mes se continuó el avance en la revisión de insumos disponibles para los abogados de tutelas, de modo que se pueda garantizar una atención de casos fundamentada en la Ley y la jurisprudencia. Para el efecto se revisaron los materiales disponibles en casos de tutela por cumplimiento de sentencia y respuesta a autos admisorios.

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 septiembre se atendieron 4 requerimientos de la Corte Constitucional solicitando diferentes tipos de pruebas sobre los procesos seleccionados.

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 septiembre se realizaron 5 intervenciones de este tipo⁴⁸.

Finalmente, en tercer lugar, durante este período también se continuó con el plan de verificación del cumplimiento de las sentencias proferidas por esa Corporación contra Colpensiones y se procedió al envío de memorial de cumplimiento en 12 casos⁴⁹.

⁴⁸ T- 4942825, T-4953353, T-4970404, T -4910667, T – 4967047.

⁴⁹ T-706/14, T-492/13, T-382/15, T-483/15, T-717/14, T-190/15, T-419/15, T-435/14, T-073/15, T-128/15, T-469/15, T-374/12.

5. Cumplimiento de fallos judiciales

De conformidad 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 IP16⁵⁰. En ese sentido y para una mejor comprensión esta sección, se la 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 30 de septiembre de 2015 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1).

Tal como se señaló, 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 una subsección 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

⁵⁰ Ver IP16, sección 5, página 76.

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

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS		
	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	Actos adm. proferidos	Pendientes que han sido gestionados **	Pendientes por tramitar
11.219	24	11.195	11.049	112	34
Entregados por el ISS en L.	0,2%	99,8%	98,7%	1,0%	0,3%
8.607	0	8.607 *	8.380	171	56
Hallados por Colp. en expedientes ISS	0%	100%	97,4%	2,0%	0,6%
43.393	1.666	41.727	33.528	4.583	3.616
Fallados en contra de Colpensiones	4%	96%	80%	11%	9%
56.610	10.738	45.872	39.317	3.351	3.204
Entregados por ciudadanos a Colp.	19%	81%	86%	7%	7%
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 Actos Adm. Pendientes por tramitar
119.829	12.428	107.401	92.274	8.217	6.910
	10%	90%	86%	8%	6%
			77%	7%	6%

*Fallos alistados y cumplidos con otro modelo de operación

**Porcentajes calculados sobre los actos administrativos proferidos. El corte reportado de ingreso a nómina corresponde al mes de agosto de 2015.

***Porcentajes calculados sobre el total de fallos condenatorios identificados, excepto los actos notificados e ingresados a nómina que se deben calcular sobre los actos proferidos

Por otro lado, como se informó en el IP19⁵¹ a la H. Corte, la entidad no solamente tiene condenas que implican el reconocimiento de una prestación económica, sino 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).

⁵¹ Ver IP19, sección 5, páginas 68-69.

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				
15	0	15	12	3
Entregados por el ISS en L.				
0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS				
213	0	213	188	25
Fallados en contra de Colpensiones				
78	0	78	58	20
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
306	0	306	258	48

5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”

Se han identificado un total de 120.135 fallos condenatorios, (resultado de sumar el total del cuadro 1 y cuadro 2) lo cual representa un aumento de 4.383 sentencias frente a lo reportado en el mes de agosto de 2015 (115.752). 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 el mes de septiembre de 2015, el universo relacionado con las sentencias entregadas por el ISS en L. disminuyó en el acumulado (sumados cuadros 1 y 2) en 5 sentencias que corresponden a: 2 fallos absolutorios, 2 fallos cuya pretensión no es competencia de Colpensiones y 1 sentencia ISS patrono. Así las cosas el universo corresponde 11.234.
- (ii) Con relación al universo de sentencias halladas en expedientes ISS, en el mes de septiembre pasó de 8.574 a 8.607 sentencias, debido a la entrega a la GNR de 33 certificados de autenticidad.

Ahora bien, como se reportó a la H. Corte Constitucional en el informe del mes 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 septiembre de 2015 los siguientes avances:

- 788 casos en los cuales se reportó la imposibilidad de establecer los datos demográficos de los procesos judiciales por parte del contratista encargado de la vigilancia judicial de la Entidad. Es así como se había establecido como plan de acción la nueva lectura con el fin de identificar el tipo de trámite; no obstante, durante el mes de septiembre fue necesario emplear el personal en la atención de

requerimientos de diferentes Entes de Control, motivo por el cual la lectura se realizará en el mes de octubre.

- 777 procesos judiciales activos que seguirán siendo sometidos a una vigilancia especial con el fin de identificar la sentencia en el momento en que esta sea proferida
 - 2.664 sentencias en consecución por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, para el mes de septiembre, se reportan los siguientes avances: (i) 41 sentencias cumplidas, (ii) 140 sentencias entregadas y (iii) 15 casos que se encuentran en proceso de alistamiento. Así las cosas se continúa en la consecución de 2.468 sentencias.
 - Finalmente, los casos en “Clasificación CYZA” (730) se han entregado 4 a la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Frente a las 726 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 el mes de agosto de 2015 (39.790) presentó un aumento de 3.816, de tal forma que el universo con corte a 30 de septiembre de 2015 asciende a 43.606. A este respecto y de acuerdo con lo anunciado en el IP23⁵², para el mes de agosto el saldo de fallos en consecución, de la base Litigob, asciende a 1.702 ya que se obtuvieron 76 fallos.
- (iv) Finalmente, frente a los fallos condenatorios informados por los ciudadanos (conocidos anteriormente como PQRS), que para el mes de agosto fue de 56.149, en el mes de septiembre ingresaron 2.370 solicitudes de cumplimiento para un total de 58.519. No obstante, la GNDJ llevó a cabo la depuración de los casos que se encuentran en proceso de alistamiento, encontrando que 1.831 fallos coinciden con otros orígenes, son fallos absolutorios, acciones de tutela y sentencias que no son competencia de Colpensiones, por lo tanto, son excluidos del universo quedando este último en 56.688 (sumados cuadro 1 y 2).

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

El total de fallos condenatorios con corte a 30 de septiembre de 2015 son 120.135 de los cuales se han alistado 107.707, correspondiendo estos últimos a: 107.401 a prestaciones pensionales, lo que equivale al 90% del alistamiento (ver Capítulo 5.1 - Cuadro 1) y 306 a otras pretensiones, lo que corresponde al 100% de alistamiento en el avance de este. (Ver Capítulo 5.1 - Cuadro 2). Se tiene entonces que para el presente informe hubo un importante aumento en el número de fallos alistados y entregados a la GNR ya que éstos ascendieron a 6.620 en comparación con el mes de agosto (3.635), igualmente se entregaron a otras áreas un total de 17 fallos y depuraron 31 casos que corresponden a la GNR y no a otras áreas como se había informado en el IP26.

⁵² Numeral (iii) 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).

Es importante mencionar, conforme a lo dicho en informe especial presentado el pasado 30 de septiembre que sobre el alistamiento de los fallos que han entregado los ciudadanos a Colpensiones, en el cual se presentan algunas de las principales dificultades, en este informe se logra un incremento de alistamiento del 77% (agosto) al 81% (septiembre), esto quiere decir que de 13.051 que estaban pendientes en agosto, bajaron a 10.738 para el mes que reporta este informe. Este es una importante muestra que la entidad en este mes con las herramientas que ha implementado la H. Corte (A. 181/15) está avanzando de una manera importante y progresiva que ya puede dar muestras de estabilización y cumplimiento, considerando que aquí la entidad depende de factores externos a ella. No obstante, en el acumulado el avance en materia de alistamiento considerando todas las sentencias, sin discriminar las que aportan los ciudadanos, este llega al 90% siendo entonces un porcentaje que puede considerarse como parte del cumplimiento alto de la entidad como se pide en el informe especial; el 10% restante, equivaldría a 12.428, frente al total de 119.829 del total acumulado (Ver Capítulo 5.1. – Cuadro 1).

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 seguridad⁵³, 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 IP20⁵⁴.

- (i) Frente al proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos en las oficinas de Colpensiones, presenta un aumento (81%) en el avance frente a lo reportado en el IP20⁵⁵ que fue del 77%. Sobre este punto ya se tuvo la oportunidad de presentar un breve análisis párrafos arriba.
- (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 30 de septiembre, se encuentran alistadas para cumplimiento 8.607 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 septiembre, un porcentaje del 99,8 % frente al 99,7% reportado en el mes de agosto.

⁵³ 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.

⁵⁴ Ver IP20, sección 5.3.1 y 5.3.2, páginas 72 - 75.

⁵⁵ 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.

- (ii) Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones, en el mes de septiembre se mantiene el avance reportado en el mes de agosto (96%).

5.3.1. Reporte de avance del plan de acción

Atendiendo las barreras reportadas en el IP20 a la H. Corte Constitucional⁵⁶, 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 IP27
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 el mes de septiembre no se llevó a cabo el habitual conversatorio y acercamiento con los Jueces de la República teniendo en cuenta la baja asistencia de los funcionarios judiciales en los tres últimos eventos realizados en las ciudades de Armenia, Medellín y Cali. La Entidad se encuentra en el análisis de la situación con el fin de definir la reanudación de los conversatorios.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> Durante el mes de septiembre de acuerdo con el avance de los planes operativos las regionales lograron la consecución de 3.816 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 el mes de septiembre se identificó un acumulado de 817 CDs inaudibles, de estos se logró la consecución de 333, 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 333 CDs; se continua con la búsqueda por parte de las regionales de los 484 restantes.
Transcripción de sentencias por fallos abstractos.	Componente interno	Identificación de los extractos que no contienen la parte resolutive de manera concreta.	<ul style="list-style-type: none"> La Administradora durante el mes de septiembre se identificaron 1.136 sentencias cuyos extractos no contienen la parte resolutive en concreto, de los cuales 134 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"> El día 2 de octubre se llevó a cabo la capacitación sobre alto riesgo y mora patronal a los abogados externos que adelantan la defensa judicial en la ciudad de Pereira.
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 el mes de septiembre no se llevó a cabo el habitual conversatorio y acercamiento con los Jueces de la República teniendo en cuenta la baja asistencia de los funcionarios judiciales en los tres últimos eventos realizados en las ciudades de Armenia, Medellín y Cali. La Entidad se encuentra en el análisis de la situación con el fin de definir la reanudación de los conversatorios.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> El día 1 de Octubre de 2015 se llevó a cabo la reunión de seguimiento a nivel nacional de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y se analizaron las gestiones realizadas por cada una de las regionales que componen la Gerencia. En el mes de septiembre se firmó un convenio con el Consejo Superior de la Judicatura, con el fin de buscar entre otras cosas un canal institucional para el acercamiento a los jueces de la república. En el mes de septiembre se distribuyó a nivel nacional el Boletín Jurídico de la Seguridad Social, un medio de comunicación masivo con el que Colpensiones espera acercarse a los jueces del país.

⁵⁶ Ver IP20, sección 5.3.1 y 5.3.2, páginas 72 - 75.

5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”

Con corte 30 de septiembre de 2015, Colpensiones ha proferido un acumulado de 92.274 actos administrativos para dar cumplimiento a lo ordenado en las sentencias judiciales. Durante el mes de septiembre se alcanzó el cumplimiento de 3.445 nuevas sentencias, que se suman a las 88.844 ya cumplidas a 31 de agosto de 2015. La diferencia de 15 sentencias se debe a que al ser procesadas para dar cumplimiento integral, se encontró que se tratan de competencias de otras áreas o negaban pretensiones, por lo que fueron devueltas a la Gerencia de Defensa Judicial.

Así mismo, se informa a la H. Corte Constitucional que durante el mes de septiembre se adelantó la revisión de 5.756 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, como se explica en el punto 5.4.2 y se dio cumplimiento a 1.078 sentencias en las que se inició un proceso ejecutivo, como se explica en el punto 5.4.3.

Lo anterior significa que durante el mes de septiembre de 2015, los grupos de sentencias trabajaron un total de 10.279 casos de sentencias (3.445 sentencias cumplidas, 1.078 mandamientos de pago y 5.756 casos con revisión integral).

De igual manera, durante el mes de septiembre, también se adelantó la revisión de 957 de los 8.123 casos de cumplimiento de sentencias que y que en el IP26⁵⁷ se reportan como gestionados, con el fin de avanzar en la expedición del acto administrativo de cumplimiento. Además a lo anterior, es necesario informar que se adelantó el estudio y revisión para el cumplimiento de 988 sentencias más, que no pudieron obtener una decisión de fondo por cuanto se requieren documentos adicionales, el detalle se presenta en la sección 5.4.1 más adelante. Lo anterior representa que en forma adicional a los 10.279 casos de sentencias reportados como cumplidas, mandamientos de pago y revisión integral de cumplimiento, también se adelantó gestión respecto de 1945 casos (957 de meses anteriores y 988 del mes de septiembre), para un total de 12.224 sentencias objeto de trabajo durante dicho mes.

Conforme se había informado en el IP25⁵⁸, en el marco del desarrollo del plan de acción en acatamiento de la ordenado en la medida quinta del Auto 181 proferido por la H. Corte, se dio inicio en el mes de Agosto al plan de revisión integral de las sentencias cumplidas con anterioridad a esta mensualidad para salvaguardar los derechos de los afiliados y garantizar el cumplimiento integral de las mismas. Esta situación generó una disminución en el nivel de producción de actos administrativos pero garantiza a los ciudadanos una revisión total de su cumplimiento.

Colpensiones ha venido incrementado y profundizando el cumplimiento de sentencias, lo cual se puede constatar si se considera que durante el mes de septiembre cumplió 3.445 sentencias, siguiendo con el buen ritmo y de manera progresiva para terminar con 15.127 sentencias pendientes de cumplimiento.

⁵⁷Ver IP26, sección 5.4.1 páginas 74 y 75.

⁵⁸Ver IP25, sección 5.4.2 Plan de Acción, página 80.

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 el mes de septiembre, la Gerencia de Defensa Judicial culminó la etapa de estudio de seguridad y/o de alistamiento e hizo entrega de 6.620 sentencias a la Gerencia de Reconocimiento.

Por tanto, si se toma el número de sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento a 31 de agosto (11.975), se suman las entregadas durante el mes de septiembre de 2015 que corresponden a 6.620, se restan las cumplidas durante el mes de septiembre (3.445) y se restan las devueltas a jurídica por no competencia o niega pretensiones que corresponden a 23 casos, arroja como saldo de sentencias pendientes de cumplimiento un total de 15.127.

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 a 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 el ingreso a la nómina, o en 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 IP26⁵⁹ respecto de las 11.975 sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento se habían gestionado y estudiado 8.123 casos sin que se hubiese podido proferir un acto administrativo. Durante el mes de septiembre, conforme ya se mencionó, se procedió a revisar 957 casos en los que hacía falta un documento del ciudadano y/o jurídico, lo que permitió dar cabal cumplimiento a 460 casos, 431 se encuentran en proceso de decisión, 16 están pendientes por documentos de tipo jurídico, 11 de documentos jurídicos y Ciudadano/Afiliado y 3 han sido enviados a jurídica por marcación como No competencia.

De esta forma, de los 8.123 casos gestionados a 31 de agosto, quedan a 30 de septiembre 7.229 casos gestionados en espera de documentos jurídicos o del ciudadano. Durante el mes de septiembre fueron gestionados 988 nuevos casos que no pudieron ser decididos de fondo debido a que no se contaba con la documentación necesaria. Así las cosas, a 30 de septiembre se tiene un total de 8.217 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 3.739 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

⁵⁹ Ver IP26, sección 5.4.1, página 75.

solicitante y se le ha informado que se requiere que presente los respectivos documentos que viabilizan y permiten el cumplimiento de la sentencia.

2. Para 3.493 casos es necesario un documento de carácter jurídico (transcripción de las sentencias por ejemplo).

3. Se identificaron 985 casos en los que es necesario contar con dos tipos de documentos, unos de carácter jurídico que suministrará la Gerencia de Defensa Judicial y otros que deben aportarse por parte del ciudadano.

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

Así, como ya se ha dicho, si se toma el total de sentencias pendientes de cumplimiento a 31 de agosto, menos las cumplidas, más las entregadas en septiembre, se tiene que el universo de sentencias pendientes para cumplimiento es de 15.127 a cuyo total es necesario restarle las 8.217 gestionadas que no pueden ser cumplidas hasta tener la consecución de los documentos faltantes, arrojando un saldo de 6.910 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 6.910 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, Colpensiones ha dado inicio a acciones que permitan 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 haber 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.”⁶⁰

Ahora bien, como se informó en el IP25⁶¹, 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 esta nueva acción, Colpensiones realizó durante el mes de septiembre la revisión integral de 5.756 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.

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

De igual manera, como se informó en el IP25⁶², a partir del informe correspondiente al mes de Julio se empezó a reportar el número de mandamientos de pago que han sido entregados por la Gerencia de Defensa Judicial a la Gerencia de Reconocimiento, y respecto de los mismos, los que han sido cumplidos y los que se encuentran pendientes de cumplimiento.

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

Con corte a 30 de septiembre se han dado cumplimiento a 8.789 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 416, quedando pendientes de cumplimiento un total de 3.839, de los cuales se han gestionado 3.100. De esta forma, de 12.628 mandamientos de pago

⁶⁰ Ver informe especial Auto 181 de 2015, página 37.

⁶¹ Ver IP25, sección 5.4.2, página 80.

⁶² Ver IP25, sección 5.4, páginas 80-81.

Colpensiones ha dado cumplimiento al 69.6%, gestionado 24.5% y tiene pendiente de tramitar 5.9%. Los casos gestionados se desagregan en los siguientes estados:

1. 644 casos que tienen falta de documentos del asegurado o ciudadano.
2. 1.404 casos que tienen falta documentos jurídicos.
3. 1.052 casos que tienen falta documentos jurídicos y del ciudadano.

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

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

5.4.4. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen

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

- a. El 98,7% de los fallos condenatorios “entregados por ISS en L.” cuentan con acto administrativo, y un 99,8% 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 97,4% y de 99,7% para inclusiones en la nómina de pensionados de la entidad.
- c. Sobre los fallos en contra de Colpensiones se presenta un avance en el cumplimiento con relación al mes de agosto del 80% y de 99,6% están incluidos en la nómina de pensionados de la entidad.
- d. Para los fallos entregados por los ciudadanos se informa un avance del 86% de cumplimiento y de 99,8% 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 a 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 90%

sentencias, se ha proferido el acto administrativo para dar cumplimiento a 92.274 es decir al 86%. Y, si se analiza el avance desde las sentencias identificadas 119.829, se ha logrado el cumplimiento del 77% 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
Septiembre de 2015**

Descripción	Cantidad
Tutelas	575
Procesos Ejecutivos	1.078
Requerimientos organismos de control	57
Grupo 1	1.585
Grupo 2	51
Grupo 3	48
Grupo 4	4.240
Auxilios Funerarios	22
Indemnizados	60
Otros	2.563
Total	10.279

En la cifra de sentencias cumplidas del mes de agosto, esto es, 10.279 se incluyen:

- 3.445 sentencias ordinarias de las 11.975 que se encontraban pendientes con corte a 31 de agosto de 2015.
- 5.756 casos que fueron procesados nuevamente, con el fin de reconocer y pagar el retroactivo sobre cumplimientos parciales que ya se habían presentado.
- El cumplimiento del mandamiento de pago en 1.078 procesos ejecutivos, de los cuales 661 corresponden a casos nuevos y los restantes 417 fueron procesados nuevamente para dar un cumplimiento integral al fallo.

Por esta razón la cifra que se reporta sobre el avance entre el mes de septiembre es de 3.445. Es decir, a través de los grupos de cumplimiento de sentencia la Gerencia de Reconocimiento se atendieron 10.279 sentencias, pero de esos casos, 5.756 corresponde a sentencias que fueron cumplidas con anterioridad pero que se trabajaron nuevamente con el fin de reconocer el retroactivo y 1.078 sentencias que corresponden a procesos ejecutivos.

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

Colpensiones profirió 88.844 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, con corte al 31 de agosto de 2015, de estos actos administrativos al 30 de septiembre de 2015 se han notificado

83.652, lo que equivale a un 94,2% de notificación y se encuentran en proceso de notificación 5.192 actos administrativos.

En cuanto a la distribución por Origen del Fallo Condenatorio se evidencia que de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias entregas por el ISS se han notificado 11.006 (99.8%), de las halladas en los expedientes del ISS se han notificado 8.301 (99.5%), de las falladas en contra de Colpensiones se han notificado 28.660 (89.6%) y de las Entregadas por los ciudadanos a Colpensiones se han notificado 35.685 (95.2%).

Tal como se informó en el IP25⁶³, en esta parte del capítulo se reportan únicamente los actos administrativos proferidos a agosto de 2015, teniendo en cuenta que los actos administrativos proferidos en septiembre 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 y notificadas a septiembre 30 de 2015

Origen del fallo condenatorio	Actos administrativos proferidos a 31/Agosto	Actos administrativos proferidos a agosto y notificados a Septiembre	% Avance
Entregados por ISS en L.	11.022	11.006	99,9%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.345	8.301	99,5%
Fallados en contra de Colpensiones	31.984	28.660	89,6%
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	37.493	35.685	95,2%
Total	88.844	83.652	94,2%

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 IP25⁶⁴ referente a las fechas de cierre de nómina de pensionados y a la forma en que venían presentándose a la H. Corte los ingresos de las sentencias a la nómina, se informa que en el presente IP se encuentran reflejados los actos administrativos proferidos con corte al día 31 de agosto (mes caído) respecto de los ingresos registrados en la nómina hasta el mes materia del presente reporte (septiembre).

De esta forma, del total de actos administrativos proferidos con corte a 31 de agosto de 2015, esto es 88.844 efectivamente, debieron ser incluidos en la nómina de pensionados 86.233 y efectivamente se encuentran incluidos hasta la nómina de septiembre de 2015 86.007, que corresponde al 99,74%.

⁶³ Ver IP25, página 83.

⁶⁴ Ver IP25, sección 5.4.7, página 84.

Ahora bien, la diferencia entre las 88.844 y 86.233, esto es 2.611, tal como se informó en el IP26⁶⁵ 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 agosto 31 de 2015 con ingreso en nómina

Origen del fallo condenatorio	Actos adm. Proferidos a 31/Agosto/2015 que deberían ingresar a nómina	Actos adm. ingresados en nómina	Porcentaje actos adm. Ingresados en nómina
Entregados por ISS en L.	10.593	10.576	99,8%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.205	8.176	99,7%
Fallados en contra de Colpensiones	30.597	30.483	99,6%
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	36.838	36.772	99,8%
Total	86.233	86.007	99,7%

⁶⁵ 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. Identificación y avances en la contestación de PQRS

En los informes presentados anteriormente a la Corte Constitucional⁶⁶ Colpensiones ha indicado que cuenta con un proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante el cual se radica, se da trámite y respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

El reporte estadístico consolidado de las PQRS recibidas, resueltas y pendientes por resolver se presenta a continuación:

Durante el mes de septiembre de 2015 Colpensiones recibió 39.267 PQRS, 6.355 solicitudes más con respecto al mes de agosto, llegando a un total de 1.397.647 PQRS desde la entrada en operación. Estas solicitudes han sido radicadas por 981.936 ciudadanos. Dentro de este universo, 32.705 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 30 de Septiembre de 2015

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub- procesos	Total
jun-15								
Cantidad de ciudadanos	900.727	2.959	453	23	12.203	916.365	0	916.365
Cantidad de radicados	1.237.076	3.578	585	33	13.582	1.254.854	30.167	1.285.021
jul-15								
Cantidad de ciudadanos	921.706	3.002	453	23	12.943	938.127	0	938.127
Cantidad de radicados	1.275.760	3.662	585	33	14.324	1.294.364	31.117	1.325.481
ago-15								
Cantidad de ciudadanos	940.982	3.052	458	29	13.734	958.255	0	958.255
Cantidad de radicados	1.307.062	3.717	590	39	15.120	1.326.528	31.861	1.358.389
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

⁶⁶ Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39; e IP4, sección 6.8.1, página 70.

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 31.063 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 2013⁶⁷, momento en el cual se da inicio al plan de evacuación, Colpensiones tenía por atender 79.682 PQRS, y luego un año y 9 meses esa repesa se ha reducido en un 61%, atendiendo de manera simultánea y con prioridad aquellas solicitudes que se presentan diariamente.

Ahora bien, 23.851 PQRS se han respondido de manera parcial⁶⁸, 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 59.914⁶⁹, dato que ha disminuido considerablemente teniendo en cuenta que para el mes de enero de este año la entidad presentaba un total de PQRS por resolver de fondo equivalente a 108.022.

En el cuadro 2 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 septiembre Colpensiones recibió 39.267 nuevas solicitudes y logró atender 40.034, con lo cual a la fecha tiene por atender 31.063 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2).

Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁷⁰
Corte a 30 de Septiembre de 2015

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado jun -15									
Recibidos	4905	1.095.819	1031	170.568	5235	1371	1.278.929	9119	1.288.048
Contestados	4931	1.087.404	1044	156916	4322	1379	1.255.996	8943	1.264.939

⁶⁷ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138.

⁶⁸ 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 (por ejemplo, cuando la información aún no ha sido entregada por el ISS en L. igualmente, 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).

⁶⁹ 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, y teniendo además en cuenta la observación dada por la Procuraduría General de la Nación.”* (página 132).

⁷⁰ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 30 de septiembre de 2015. Los datos de los meses de Enero, febrero y marzo de 2014 se pueden consultar en el IP9, páginas 138 y 139. Los datos de los meses de abril, mayo y junio de 2014 se pueden consultar en el IP12, página 181. Los datos de los meses de septiembre, septiembre y septiembre se pueden consultar en el IP15, páginas 83 y 84. Los datos de los meses de octubre, noviembre y diciembre se pueden consultar en el IP18, páginas 76 y 77. Los datos de enero, febrero y marzo de 2015, se pueden consultar en el IP21, página 75. Los datos de los meses de abril, mayo y junio de 2015 se pueden consultar en el IP24, página 86, los datos hasta agosto se pueden consultar en el IP 26, página 83.

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
jul-15									
Recibidos	276	34.931	11	5137	83	28	40.466	0	40.466
Contestados	273	34.503	15	6.469	179	26	41.465	0	41.465
ago-15									
Recibidos	169	28.805	12	3831	79	16	32.912	0	32.912
Contestados	175	31.209	12	4.654	210	19	36.279	0	36.279
sep-15									
Recibidos	397	34.701	21	4.068	57	23	39.267	0	39.267
Contestados	391	34.551	20	4.927	122	23	40.034	0	40.034
Pendientes	9	17.555	3	13.052	443	1	31.063	0	31.063
Pendientes con respuesta parcial									23.851

De otra parte, en el Cuadro 3 se relaciona el número de PQRS pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de las 31.063 PQRS pendientes a 30 de septiembre de 2015, 22.176 se encuentran vencidas, 2.201 casos menos que en el mes de agosto, de las cuales 1.111 hacen referencia a la copia de documentos de expedientes pensionales y 3.061 están asociadas al cumplimiento de sentencias. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

Es importante señalar que del grupo de PQRS vencidas, 602 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, de las cuales 304 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales, y 33 corresponden a copias de documentos. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3). Cabe anotar que cada una de las áreas realiza un análisis periódico para validar cuáles de esas solicitudes se pueden resolver de fondo.

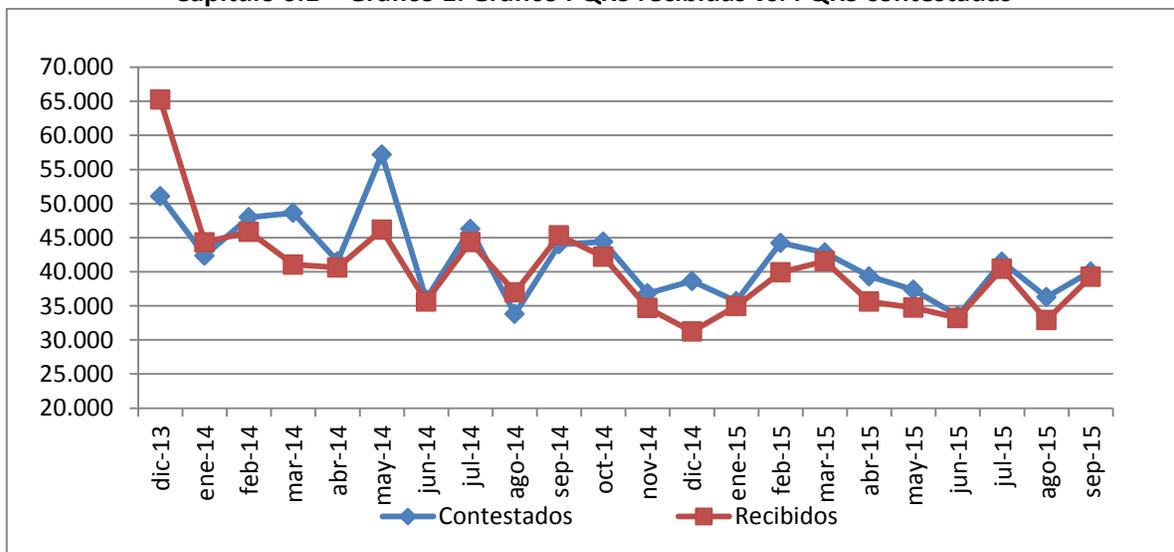
Capítulo 6.1 – Cuadro 3. PQRS radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	4.386
1 mes	3.162
2 meses	2.405
3 meses	2.206
4 meses	1.775
5 meses	1.008
6 meses	1.056
7 meses	1.113
8 meses	547
9 meses	720
10 meses	788
11 meses	602

Trámites vencidos	PQRS*
12 meses	521
13 meses	495
14 meses	337
15 meses	211
16 meses	242
>16 meses	602
Total	22.176

Es preciso resaltar que el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones durante el último año es de 36.732 y de PQRS contestadas es de 39.218, lo anterior, gracias a la implementación de las estrategias coyunturales y estructurales que se explicarán más adelante en este informe y que han permitido una reducción constante y progresiva de la represa. En efecto, durante el año 2014 la producción fue mayor a la radicación en 7 de los 12 meses del año 2014 (febrero, marzo, mayo, julio, octubre, noviembre y diciembre), y la tendencia se ha mantenido 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 30 de septiembre 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 30 de Septiembre de 2015

Áreas	Acumulado sep-15			Gestión julio de 2015		Gestión agosto de 2015		Gestión septiembre 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	10.680	8.828	1.852	571	546	526	382	687	538
Nómina	80.090	73.033	7.057	1.602	881	1.289	865	1.458	2.250
Reconocimiento	256.372	249.109	7.263	6.026	6.160	4.560	5.081	4.927	4.950
Total VP. Beneficios y Prestaciones	347.142	330.970	16.172	8.199	7.587	6.375	6.328	7.072	7.738
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	122.329	116.637	5.692	3.751	3.238	3.016	4.868	3.678	4.217
Doctrina	2.870	2.864	6	7	12	11	10	9	12
Secretaría General	75	69	6	0	0	0	1	.	13
Total VP. Jurídica	125.274	119.570	5.704	3.758	3.250	3.027	4.879	3.687	4.242
VP. Administrativa									
Gestión documental	71.747	70.073	1.674	3.421	3.692	2.870	2888	3.552	3.636
Total VP. Administrativa	71.747	70.073	1.674	3.421	3.692	2.870	2888	3.552	3.636
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	63.196	60.546	2.650	2.190	4120	1.785	1.840	1.752	2.051
Total VP. Operaciones y Tecnología	63.196	60.546	2.650	2.190	4120	1.785	1.840	1.752	2.051
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	28.519	28.493	26	58	48	53	55	53	55
Servicio al ciudadano	691.760	690.395	1.365	20.844	20.514	17.270	18.438	20.879	20.315
Red y canales alternos	672	656	16	5	17	4	3	15	5
Total VP. Servicio al Ciudadano	720.951	719.544	1.407	20.907	20.579	17.327	18.496	20.947	20.375
VP. Financiamiento									
Aportes y recaudo	55.459	52.364	3.095	1.580	1.706	1.230	1.303	1.974	1.616
Cobro	1.583	1.521	62	56	52	61	75	43	35
Ingresos y egresos	8.701	8.436	265	300	428	204	416	187	298
Total VP. Finanzas e Inversiones	65.743	62.321	3.422	1.936	2.186	1.495	1.794	2.204	1.949
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.902	2.893	9	42	46	26	31	39	34
Total VP. Comercial	2.902	2.893	9	42	46	26	31	39	34
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	20	20	0	1	0	0	1	0	0
Total VP. Planeación	20	20	0	1	0	0	1	0	0
Solicitudes No Clasificadas									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	672	647	25	12	5	7	22	14	9
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	672	647	25	12	5	7	22	14	9
Total	1.397.647	1.366.584	31.063	40.466	41.465	32.912	36.279	39.267	40.034

De acuerdo con lo anterior, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 16.172 PQRS pendientes por resolver, seguido de la Vicepresidencia Jurídica con 5.704 PQRS. Sin embargo, estas son las vicepresidencias más representativas en la disminución de casos con respecto al mes anterior, presentando una disminución de 648 y 569 respectivamente. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4).

Los resultados discriminados por área se evidencian en las estrategias coyunturales y estructurales enunciadas a continuación:

6.1.2. Resultados del Plan de Acción

En la presente sección se reportan los avances de las acciones realizadas para atender de manera oportuna las PQRS que ingresan día a día y la evacuación de la represa de manera paralela. El plan de acción estableció estrategias coyunturales y estructurales que actualmente se encuentran en ejecución y cuyos 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, dentro de los cuales se resalta la gestión de la Gerencia de Nómina con 2.250 PQRS resueltas en el mes de septiembre; y por otro lado, la Gerencia de Defensa Judicial, que respondió 539 PQRS adicionales a las recibidas durante el mes.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6⁷¹, 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 30 de septiembre de 2015, el total de pendientes ha disminuido a 16.172. A continuación se presentan los avances por áreas del plan de acción planteado en el IP5⁷²:

Gerencia de Medicina Laboral: En el IP5⁷³ 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 2014⁷⁴. Sin embargo con corte al mes de septiembre de 2015 llegó a 1.852. Por lo cual, se están implementando acciones correctivas consistentes en ajustes de personal y aplicación de herramientas de control a la gestión del área.

Gerencia de Nómina: En el IP5⁷⁵ 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 8.564⁷⁶, y a 30 de septiembre de 2015 la cifra de PQRS pendientes es de 7.057, lo que representa una reducción del 58%. Cabe resaltar que durante el año en curso, el área ha logrado una estabilización de la producción que permite controlar la respuesta a las PQRS del día a día, adicionalmente se implementó el modelo de productividad para disminuir la represa logrando una disminución de la misma en 799 casos con respecto al mes inmediatamente anterior.

⁷¹ Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁷² Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

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.

⁷⁶ Ver IP7, sección 6.8.2, Página 153.

Gerencia de Reconocimiento: En el IP5⁷⁷ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013. Para el mes de septiembre el acumulado de pendientes es de 7.263. Se está implementando un modelo de control de producción que se encuentra en proceso de ajuste para garantizar su efectividad.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: La Gerencia cuenta con 5.692 PQRS abiertas, lo que representa una disminución con respecto al mes anterior de 552 casos, que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, el plan de acción para la evacuación de dichas solicitudes está definido en el capítulo 5 de este informe. No obstante, se considera importante informar que al corte del 30 de septiembre de 2015 el área ha logrado un avance del 73%.

Gerencia de Doctrina: Actualmente tiene 6 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 3 están en término y las restantes están siendo tramitadas para el correspondiente cierre durante el mes de Octubre.

iii. Vicepresidencia Administrativa

Gerencia de Gestión Documental: La estrategia de evacuación aplicada por esta área ha logrado disminuir la repesa de forma progresiva en los últimos 5 meses, 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 30 de septiembre de 2015 cuenta con 1.674 PQRS pendientes, lo que representa un avance del 87%.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: En el IP5⁷⁸ 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 30 de septiembre de 2015 la Gerencia tiene 2.650 PQRS pendientes equivalente a un avance del 46%, de las cuales 1.834 están dentro de los términos legales.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 1.407 PQRS abiertas al 30 de septiembre de 2015. En esta dependencia se ve un avance en la reducción de pendientes del 71% teniendo en cuenta que en el mes de noviembre de 2013 se encontraban por responder 4.856 PQRS⁷⁹.

Gerencia de Atención al Afiliado: Al 30 de septiembre de 2015 esta Gerencia tiene 26 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 25 se encuentran dentro de los términos legales, es preciso

⁷⁷ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁸ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134

⁷⁹ Ídem.

aclara que con respecto al mes de noviembre de 2013 en el que había 4.941 solicitudes, el área redujo el volumen de PQRS pendientes en un 99%.

Gerencia de Servicio al Ciudadano: En el IP5⁸⁰ 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 30 de septiembre de 2015, la cifra de PQRS pendientes es de 1.365. En esta Gerencia, el avance en la reducción de pendientes es del 54%. Durante el mes de septiembre se dio inicio a la implementación de la estrategia de control de productividad.

Gerencia de red y canales alternos: Actualmente tiene 16 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 14 están dentro de los términos legales, las cuales serán respondidas durante el mes de Octubre.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre⁸¹ de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; y al corte del 30 de septiembre de 2015 tiene 3.422 PQRS pendientes de respuesta.

Gerencia de Aportes y Recaudo: Al corte de 30 de septiembre de 2015 se reportan 3.095 solicitudes pendientes de respuesta. En el mes de septiembre la Gerencia contestó 1.616 PQRS y se espera implementar el modelo de productividad en el mes de Octubre. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

Gerencia de Cobro: Actualmente tiene 62 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 30 están en término. Las restantes están siendo revisadas por el área para darles respuesta durante el mes de octubre.

Gerencia de Ingresos y Egresos: Esta Gerencia tiene 265 PQRS pendientes de respuesta al corte del 30 de septiembre de 2015, disminuyendo en 110 casos con respecto al mes anterior. Es preciso anotar que 163 casos se encuentran vencidos y priorizados por el área para el correspondiente cierre.

La entidad planea focalizar la implementación de estrategias en las áreas que registran menor productividad, con el fin de disminuir de manera importante la repesa. 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

⁸⁰ Ídem.

⁸¹ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

permitan disminuir el volumen de PQRS. A continuación se muestran las metas de cada una de las áreas para el mes de septiembre de 2015. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

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

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en septiembre - 2015
Medicina Laboral	1.852	Casos Individuales	2	10	20	400
Nómina	7.057	Funcionarios	6	18	108	2.160
Reconocimiento	7.263	PQRS Masivo	5	20	100	2.000
		PQRS Individual	10	20	200	4.000
Defensa Judicial	5.692	PQRS Individual	5	35	175	3.500
Gestión Documental	1.674	PQRS Individual	4	25	100	2.000
Operaciones	2.650	PQRS Individual	10	12	120	2.400
Servicio al Ciudadano	1.365	PQRS Individual	4	30	120	2.400
Aportes y Recaudo	3.095	PQRS Individual	8	10	80	1.600
Ingresos y Egresos	265	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 septiembre se continuó con el análisis de producción por Gerencia con el objetivo de establecer la capacidad operativa de cada una de las áreas en la evacuación de solicitudes y los tiempos de respuesta según la complejidad de las PQRS. Esto permitirá establecer en cada área las acciones adicionales que se deben implementar para avanzar en la disminución de la represa

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 30 de septiembre de 2015 registra 2.071.190 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad, evidenciándose una cifra estable durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre. 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 todas 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. Jul-15	2.936.804	1.867.305
Ago-15	176.958	106.929
Sep-15	125.890	96.956
Total	3.239.652	2.071.190

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 IP5⁸²:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Con respecto al trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial”, luego de realizar los ajustes relacionados con el tiempo máximo de apertura de los casos en sistema, con el fin de que el caso permanezca abierto en tanto el ciudadano allegue los documentos requeridos por un tiempo máximo de 6 meses, se procedió a continuar con el proceso de pruebas en ambiente de desarrollo para posteriormente, someter el trámite a pruebas en ambiente de integración y QA. Lo anterior fue requerido por las áreas de Defensa Judicial y Reconocimiento.

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 30/10/2015

⁸² Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

d. Acciones de calidad

Durante los días 16, 17 y 18 de septiembre de 2015, se realizó una capacitación dirigida a Jefes de puntos de atención Colpensiones (PAC) y agentes de servicio de cada una de las Regionales, este espacio ayuda a generar lineamientos coordinados entre las áreas de nivel central y a mejorar afinar procesos que permitan la radicación, clasificación y atención oportuna de las PQRS, adicionalmente, permite mejorar la calidad de las repuestas a los ciudadanos.

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 el mes de septiembre de 2015

Durante el mes de Septiembre de 2015 fueron concedidas 2.288 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.144 afiliados o beneficiarios, de los cuales 1.100 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.044 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 30 de Septiembre de 2015

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Jun-15	86.245	68.428	35.122	33.306
jul-15	2.304	2.059	968	1.091
ago-15	2.224	2.052	891	1.161
sep-15	2.288	2.144	1.100	1.044
Total general	93.061	74.683	38.081	36.602

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 30 de Septiembre de 2015 se han realizado 38.081 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 37.714 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de éstos se han notificado 37.672 y 42 se encuentran en proceso de notificación, teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de Septiembre (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2).

Con respecto a los 367 casos que aún no cuentan con dictamen aprobado, 184 tienen un proyecto de dictamen y los 183 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 una mayor complejidad en los exámenes que sirven de base para la calificación.

Como se puede observar en el cuadro 2 de la presente sección, en el mes de septiembre fueron aprobados 790 dictámenes y quedaron pendientes de calificación 183 trámites que corresponden a: 166 citas efectivas del mes de Septiembre, 14 del mes de Agosto, 2 del mes de Julio, y 1 del mes de Junio, 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 Septiembre se encuentran en proceso de auditoría 144 dictámenes que fueron radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.89 % se encuentran notificados a 30 de Septiembre de 2015.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 2. Gestión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral
Corte a 30 de Septiembre de 2015**

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados*	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Jun-15	1	6	35.115	35.115	100 %
jul-15	2	5	961	961	100 %
ago-15	14	29	848	848	100%
sep-15	166	144	790	748	94,68%
Total	183	184	37.714	37.672	99,89%

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 IP6⁸³ 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 aspectos y 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 30 de Septiembre han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 8.183 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 10.357 calificaciones (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3).

Capítulo 6.2– Cuadro 3. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez Corte a 30 de Septiembre de 2015

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Jun/15	7.709	9.332
jul-15	126	186
ago-15	159	193
sep-15	189	646
Total	8.183	10.357

*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 3.969 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 118.239 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 18.135 afiliados, de las cuales se han procesado 110.830 para un nivel de cumplimiento del 93.7 %.

Los resultados se detallan a continuación:

⁸³Ver IP6, sección 6.3, página 142.

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 30 de Septiembre de 2015 se han procesado un total de 110.830 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas: 64.443 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago. De éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a veintinueve mil doscientos setenta y cinco millones ochocientos noventa y tres mil quinientos veintitrés pesos (\$29.275.893.523).
- ii) Negadas: 44.433 solicitudes de incapacidades temporales fueron negadas por diferentes causas entre las cuales se encuentran: (i) pertenecer al régimen subsidiado; (ii) no cumplir con el mínimo de semanas de fidelidad al sistema; (iii) el origen de la incapacidad temporal es profesional; (iv) por tener ya una calificación de pérdida de capacidad laboral; y (v) 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 30 de Septiembre 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 Jun/15	14.699	23.937	101.109	62.122	38.166	100.288	821	99,19%
jul-15	1.117	1.231	5.271	1.892	2.206	4.098	1.173	77,75%
ago-15	1.209	1.370	6.179	1.378	2.465	3.843	2.336	62,19%
sep-15	1.110	1.225	5.680	1.005	1.596	2.601	3.079	45,79%
Total	18.135	27.763	118.239	66.397	44.433	110.830	7.409	93,7%

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 30 de Septiembre de 2015, existen 7.409 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 1.372 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

- i) 933 incapacidades temporales que corresponden a 128 afiliados, han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección;
- ii) 259 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 75 afiliados, se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones;
- iii) 1.760 certificados que corresponden a 333 afiliados, presentan documentación incompleta y se encuentra en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante;
- iv) 4.457 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 836 afiliados, se encuentran en revisión documental, pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud

Capítulo 6.2 – Cuadro 5 Incapacidades para procesar

Motivo	Certificados de incapacidad	Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	933	128
Incapacidades en Auditoria; pendientes de revisión de auditoria Colpensiones	259	75
Incapacidades en revisión documental	4.457	836
Incapacidades pendientes por Seguimiento al Ciudadano	1.760	333
Total	7.409	1.372

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	230	40
En devolución al tercero - CRE	15	2
En devolución al tercero - HISTORIA LABORAL	129	13
En respuesta de devoluciones	559	74
Total	933	129

Por otro lado, de los 8.827 certificados de incapacidad temporal pendientes de procesar reportadas en el IP 26⁸⁴, 4.497 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación y 4.330 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) 147 certificados de incapacidad se encuentran en auditoría de Colpensiones con la documentación completa.
- ii) 877 certificados de incapacidad se encuentran en devolución con observaciones de auditoría de Colpensiones.
- iii) 1.717 certificados de incapacidad se encuentran en proceso de verificación de requisitos por parte de Asalud.
- iv) 1.589 certificados de incapacidad se encuentran pendientes de procesar, en espera de que el afiliado aporte la documentación.

6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

La Administradora Colombiana de Pensiones giró para la nómina correspondiente al mes de septiembre, que se hace efectiva en octubre de 2015, un valor aproximado de 1.6 billones de pesos, correspondientes al pago de las mesadas pensionales de 1.227.433 beneficiarios del Régimen de Prima Media con prestación definida que se encuentra 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

Respecto a este grupo es pertinente precisar que a los 2.702 casos reportados en el IP26⁸⁵ le fueron adicionados 12 registrados en el mes de agosto del presente año. Es así, que se han identificado un total de 2.714 prestaciones reconocidas que presentaron inconvenientes al momento de escribir en la nómina, de las cuales han sido reprocesadas 2.678; quedando así 36 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 prestaciones a las cuales no se les generó acto administrativo fueron solucionadas en su totalidad, por lo que frente a este grupo no existen trámites pendientes.

En virtud de lo expuesto, las pensiones categorizadas en los numerales 1 y 2 de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina reportan un total de 3.102 casos, de los que han sido atendidos 3.066 quedando pendientes 36 de ellos. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

⁸⁴Ver IP26, sección 6.3, página 96.

⁸⁵ Ver IP26, sección 6.3, páginas 97 y 98.

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

Dentro de esta categorización se han presentado un total de 677 prestaciones, teniendo en cuenta que a las 664 enunciadas en el IP26⁸⁶ le fueron adicionadas 13 identificadas para agosto de 2015. De las referidas 677 han sido resueltos 661 casos, por lo que 16 se encuentran por reprocesar.

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

Las prestaciones descritas en este grupo ascienden a 663, toda vez que a los 658 casos citados en el IP26⁸⁷, le fueron sumados 5 generados para el mes de agosto del presente año. De las referidas 663 pensiones se han resuelto 649, quedando un saldo por atender de 14 casos. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

En armonía con lo expresado en el IP26⁸⁸, el procedimiento actualmente empleado por Colpensiones para efectuar el reconocimiento pensional de las personas que ostentan la calidad de Servidores Públicos establece que su ingreso en nómina depende de la presentación de las pruebas pertinentes que permitan verificar el retiro del servicio. De acuerdo con lo anterior, la Administradora ha concedido 10.430 prestaciones a servidores públicos, toda vez que a los 9.958 enunciados en el IP26⁸⁹ se adicionaron 472 registrados para el mes de septiembre de 2015.

Así las cosas, de los 10.430 casos ya referenciados, han podido ser incluidos en nómina 5.268 servidores que han acreditado su retiro, motivo por el cual se infiere que 5.162 servidores públicos se encuentran pendientes de allegar las pruebas requeridas para proceder con su ingreso 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 ser incluidos dentro de la base de datos de la nómina de pensionados explicados en los ítems precedentes, ascienden a un total de 4.442 casos, de los cuales han sido reprocesados 4.376, por lo que se encuentran pendientes por atender 66 prestaciones.

El cuadro 1 expone el resumen de las prestaciones no ingresadas en la nómina de pensionados con corte a agosto de 2015. Es así, que de los aludidos 4.442 casos, 2.554 corresponden a prestaciones ingresadas a nómina, 1.822 a pensiones negadas y las restantes 66 a las que aún se encuentran pendientes por ingresar. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

⁸⁶ Ver IP26, sección 6.3, página 98.

⁸⁷ Ídem.

⁸⁸ Ídem.

⁸⁹ Ver IP26, sección 6.3, página 98

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

	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Total inventario	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	1.952	1.114	36	3.102	69,83%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	410	239	14	663	14,93%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	192	469	16	677	15,24%
Total	2.554	1.822	66	4.442	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. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 2)

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

Riesgo	No ingresadas a ago-15	Ingresadas y retiradas a ago-15	Orden de no pago a ago-15	Total	Participación en el total
Auxilios Funerarios	11	15	3	29	0,65%
Indemnización de invalidez	5	0	0	5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	83	0	7	90	2,03%
Indemnización vejez	638	580	35	1.253	28,21%
Interposición de Recursos	174			174	3,92%
Pensión de invalidez	97	4	13	114	2,57%
Pensión de sobrevivientes	554	12	45	611	13,76%
Pensión de vejez compartida	5	0	0	5	0,11%
Pensión de vejez tiempos privados	1.255	65	507	1.827	41,13%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	161	0	48	209	4,71%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1	0	2	0,05%
Recurso Auxilio Funerario	3	0	0	3	0,07%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	13	0	0	13	0,29%

Riesgo	No ingresadas a ago-15	Ingresadas y retiradas a ago-15	Orden de no pago a ago-15	Total	Participación en el total
Recurso Indemnización de Invalidez	1	0	0	1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	8	0	0	8	0,18%
Recurso Pensión Invalidez	16	0	0	16	0,36%
Recurso Pensión sobrevivientes	19	0	0	19	0,43%
Recurso Sustitución Pensional	8	0	0	8	0,18%
Sustitución pensional	50	0	5	55	1,24%
Total	3.102	677	663	4.442	100%

La información respecto a los casos atendidos clasificados de conformidad con el tipo de riesgo reporta un total de 4.376 prestaciones con esta incidencia. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

Capítulo 6.3 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo – Corte Agosto 2015

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Auxilios Funerarios	11	0	0	0	11	0,25%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	51	0	1	34	86	1,97%
Indemnización vejez	446	147	17	637	1.247	28,50%
Interposición de Recursos	146	0	0	10	156	3,56%
Pensión de Invalidez	53	3	5	50	111	2,54%
Pensión de sobrevivientes	277	4	14	313	608	13,89%
Pensión de vejez compartida	4	0	0	1	5	0,11%
Pensión de vejez tiempos privados	738	38	352	697	1.825	41,70%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	126	0	20	60	206	4,71%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,05%

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Recurso Auxilio Funerario	3	0	0		3	0,07%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	13	0	0	0	13	0,30%
Recurso Indemnización de Invalidez	0	0	0	1	1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	7	0	0	0	7	0,16%
Recurso Pensión Invalidez	13	0	0	2	15	0,34%
Recurso Pensión sobrevivientes	15	0	0	2	17	0,39%
Recurso Sustitución Pensional	7	0	0	0	7	0,16%
Sustitución Pensional	36	0	1	14	51	1,17%
Total	1.952	192	410	1.822	4.376	100%

Ahora bien, el cuadro 4 relaciona el resumen de los 66 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	18	27,27%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	4	6,06%
Indemnización vejez	6	9,09%
Interposición de Recursos	18	27,27%
Pensión de Invalidez	3	4,55%
Pensión de sobrevivientes	3	4,55%
Pensión de vejez tiempos privados	2	3,03%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	3	4,55%
Recurso Indemnización vejez	1	1,52%
Recurso Pensión Invalidez	1	1,52%
Recurso Pensión sobrevivientes	2	3,03%
Recurso Sustitución Pensional	1	1,52%
Sustitución Pensional	4	6,06%
Total	66	100%

En el cuadro 5 se encuentran las cifras de las prestaciones pendientes por atender clasificadas por tipo de riesgo de acuerdo a los meses de atraso con corte a agosto 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 presentados, Panel C las pensiones ingresadas con orden de no retiro y finalmente el Panel C 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
Corte Agosto de 2015**

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	1	0	2	3	23,08%
2 meses	2	2	4	8	61,54%
3 meses	0	1	0	1	7,69%
4 meses	0	1	0	1	7,69%
Total vencidos	3	4	6	13	100,00%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	0	2	7	0	9	39,13%
2 meses	1	0	5	1	7	30,43%
3 meses	0	0	2	0	2	8,70%
4 meses	0	1	2	0	3	13,04%
5 meses	0	0	2	0	2	8,70%
Total vencidos	1	3	18	1	23	100,00%

Panel C. Ingresadas con orden de retiro

Atraso	Sobreviviente	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	0	13	13	81,25%
2 meses	0	1	1	6,25%
3 meses	1	1	2	12,50%
Total Vencidos	1	15	16	100%

Panel D. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	5
2 meses	4
3 meses	4
4 meses	1
Total vencidos	14

6.3.3. Actos administrativos ingresados a la nómina con corte a agosto de 2015

Para agosto, 17.208 actos administrativos que reconocen prestaciones económicas debían ser ingresados a nómina; de éstos el 99,9% ingresó a la nómina. El cuadro 6 presenta estos datos desagregados por tipo de riesgo. (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 - Agosto 2015

Riesgo	Resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Auxilios funerarios	8.183	8.183	0	47,55%
Indemnización invalidez	41	41	0	0,24%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	192	191	1	1,12%
Indemnización vejez	3.676	3.675	1	21,36%
Pensión de invalidez	945	944	1	5,49%
Pensión de sobrevivientes	308	308	0	1,79%
Pensión de vejez compartida	55	55	0	0,32%
Pensión de vejez tiempos privados	257	257	0	1,49%
Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	331	331	0	1,92%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	3	3	0	0,02%
Pensión Familiar	2	2	0	0,01%
Pensión vejez alto riesgo	14	14	0	0,08%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	4	4	0	0,02%
Recurso Auxilio Funerario	85	85	0	0,49%
Recurso Indemnización de Invalidez	2	2	0	0,01%

Riesgo	Resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Recurso Indemnización de vejez	154	154	0	0,89%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	42	42	0	0,24%
Recurso Pensión de Vejez	1.965	1.958	7	11,42%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	31	31	0	0,18%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	9	9	0	0,05%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	3	3	0	0,02%
Recurso Pensión Invalidez	149	149	0	0,87%
Recurso Pensión sobrevivientes	97	96	1	0,56%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	20	20	0	0,12%
Recurso Sustitución Pensional	66	65	1	0,38%
Sustitución Pensional	569	569	0	3,31%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	5	5		0,03%
Total	17.208	17.196	12	100%

6.3.4. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

La información relacionada con los beneficiarios prestacionales activos dentro de la base de datos de la nómina de pensionados se presenta en el cuadro 7, la cual es discriminada para las tres últimas nóminas (julio-agosto-septiembre 2015) procesadas en esta Administradora. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 7)

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

Período	Beneficiarios de pensión
jul-15	1.223.750
ago-15	1.225.187
sep-15	1.227.433

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

Como se ha venido indicando⁹⁰ a la H. Corte, 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 ostentan la residencia en el exterior, sin exceder los 25 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Dicho pago se efectúa mediante giro a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA).

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

En dicha Resolución se establece que:

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

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

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

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

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

⁹⁰ Ver IP24, sección 6.3.3, páginas 110 y 111.

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 octubre de 2015, se evidencia el siguiente resultado:

Capítulo 6.3 – Cuadro 8. Resultados de cruces con el BDU

Periodo Salud	No. Registros ⁹¹	Régimen Subsidiado	No Figuran
Octubre de 2015	1.237.887	8.983	10.722

Como se observa en el cuadro anterior, para el periodo en salud del mes de octubre de 2015, 8.983 cédulas registran afiliación en el régimen subsidiado, de las cuales:

- 1.872 prestaciones presentan estado “suspendido”, razón por la cual no se puede realizar ninguna gestión, toda vez que no se está generando pago, ni de mesada pensional ni de aportes en salud.
- Para las 7.111 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 10.722 registros que no figuran en ningún régimen:

- 7.588 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.
- Sobre los restantes 3.134 registros, que se encuentran en estado “suspendido”, es necesario indicar que no es posible realizar ninguna gestión hasta tanto no se active la pensión.

Por último, existe una población de 27.022 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:

- 3.596 cédulas se encuentran en estado suspendido y

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

- 23.426 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

Tras recibir el pago de los subsidios causados en el mes de septiembre, Colpensiones se permite informar a la H. Corte que si bien ha gestionado la totalidad de los 17.456 registros reportados con prioridad por esa Corporación, existen situaciones ajenas a la entidad que no permiten dar solución a todos lo caso. De tal forma que los avances para septiembre son los siguientes:

- 10.498 registros han sido solucionados, lo que corresponde al 60.14%;
- para 6.871 de estos registros según la validaciones realizadas no es procedente el cobro del subsidio y presentan el estado “no se puede tramitar”, lo que corresponde al 39.36% de los casos.
- Colpensiones continúa a la espera de la respuesta por parte del Consorcio Colombia Mayor sobre la fecha en la que realizaron el pago de los 87 subsidios al ISS en L., los cuales se encuentran marcados con el estado “ajustar y sincronizar” y que corresponden al 0.5 % de los registros con prioridad de la H. Corte Constitucional.

Cabe anotar que Colpensiones ha solicitado al Consorcio la entrega de un comunicado donde se certifique el pago de dichos subsidios, para que puedan ser aplicados en la base de datos de Colpensiones y dar por finalizada la gestión de los registros reportados con prioridad por la H. Corte Constitucional. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1)

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

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	210	3	434	647	3,71%
Grupo 1	2.602	83	8.709	11.394	65,27%
Grupo 2	180	1	107	288	1,65%
Grupo 3	106	0	175	281	1,61%
Grupo 4	2.723	0	812	3.535	20,25%
Indemnizados	1.050	0	261	1311	7,51%
Total	6.871	87	10.498	17.456	100%
% Total	39,36%	0,50%	60,14%	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 año 2012, existía una problemática con respecto al número de historias laborales pendientes de entrega por parte de las AFP al RPM. Lo anterior dado que, de 1.334.092 personas trasladadas, solo el 73% de las mismas contaban con su historia laboral actualizada y 369.960 ciudadanos, a pesar de estar formalizado su traslado en Colpensiones, no contaba con la información de los aportes cotizados en el régimen de ahorro individual.

Por tal razón, en el transcurso de los últimos tres años se han ejecutado diversas actividades en conjunto con las AFP y con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera, buscando normalizar la historia laboral de los ciudadanos trasladados a Colpensiones. Como resultado de estas acciones, a 30 de septiembre del año en curso, de 1.664.137 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 1.626.459 ciudadanos, que representa el 98% del total de la población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 37.678 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega
Corte a 30 de septiembre de 2015**

Administradora	jul-15	ago-15	sep-15
Old Mutual	637	489	563
Old Mutual Alternativo	0	1	2
Colfondos	6.658	7.862	9.048
Porvenir	12.720	14.746	14.333
Protección	13.205	15.862	13.732
Total	33.220	38.960	37.678

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 1.282 ciudadanos en el acumulado en comparación al saldo al mes de agosto de 2015, que cerraba en 38.960. Sin embargo, es importante aclarar que de las 37 mil historias pendientes, 17.719 corresponden a traslados aprobados en septiembre y los 19.959 restantes a casos históricos pendientes. Teniendo en cuenta que los pendientes históricos ascendían a 22.879 en agosto, hubo una disminución de 2.920 historias pendientes del stock.

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 bimestrales 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 el mes de agosto se entregó a través de Asofondos la relación de 1.843 ciudadanos 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 1.567 de estos ciudadanos.

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, desde octubre de 2012 hasta el 30 de septiembre de 2015, Colpensiones ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 68.762 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 62.860 de los mismos, equivalente al 91.42%; quedando pendiente de procesar y/o cargar 5.902 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 808.788 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre o planillas de pago vigencia Colpensiones), correspondientes a 43.706.101 registros y/o ciclos⁹⁵. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Historias laborales cargadas por AFP
Corte a 30 de septiembre de 2015**

Administradora	jul-15	ago-15	sep-15
Old Mutual	5.766	5.766	6.350
Old Mutual Alternativo	100	100	102
Colfondos	91.003	99.894	105.152
Porvenir	420.870	426.521	428.333
Protección	239.118	259.787	268.851
Total	756.857	792.068	808.788

En cuanto al seguimiento a la entrega de la información de los ciudadanos trasladados al Régimen de Prima Media, correspondiente a los casos priorizados en el año 2013 por la H. Corte, al 31 de agosto de 2015 la información pendiente de envío por parte de las AFP se mantuvo en 2 casos con respecto al mes anterior, con un resultado en la gestión del 99.53%. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 3)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 3. Entregas de casos priorizados por la H. Corte Constitucional a las AFP
Corte a 30 de Septiembre de 2015**

Prioridad	Casos Prioritarios - HCC - Corte a agosto 2013	Casos Prioritarios Pendientes	
		Agosto 31 2015	Septiembre 30 2015
Grupo 0	117	0	0
Grupo 1	245	1	1
Grupo 2	48	1	1
Grupo 3	8	0	0
Grupo 4	10	0	0
Indemnizados	0	0	0
Total General	428	2	2

Los casos que aún se encuentran pendientes son sujeto de seguimiento a través Asofondos, con el objetivo de que las AFP realicen las respectivas correcciones y poder incorporar la información en la historia laboral de los ciudadanos.

6.5.2. Cargue aportes no vinculados

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

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

El plan de trabajo está compuesto por 5 fases:

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

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

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

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

Fase V: Reproceso de errores Internos.

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

Así mismo, Colpensiones desde su inicio de actividades generó un desarrollo tecnológico para el procesamiento de la información de No Vinculados vigencia Colpensiones, en donde el valor acumulado recibido por No Vinculados desde el mes de octubre de 2012 hasta el 30 de septiembre de 2015, asciende a \$589.870 millones, representado en 641 archivos recibidos, 2.365.872 ciudadanos y 3.119.639 registros y/o rezagos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

**Capítulo 6.5– Cuadro 4. No vinculados (acumulado)
Corte a 30 de septiembre de 2015**

Detalle	jul-15	ago-15	sep-15
Número Afiliados	2.309.248	2.341.691	2.365.872
Número Rezagos	3.023.428	3.080.298	3.119.639
Número Archivos	573	613	641
Valor (Millones)	\$ 565.887	\$ 581.758	\$ 589.870

De los 641 archivos recibidos con corte a septiembre de 2015, Colpensiones ha gestionado el 95.47%, es decir, se ha hecho el cargue de 612, quedando en proceso 29 archivos al corte de este informe. De acuerdo al proceso establecido con las AFP se sigue ejecutando el proceso de conciliación y notificación de los archivos con error para su corrección y reenvío a Colpensiones.

En lo corrido del mes de septiembre de 2015 se reportaron 2 archivos de error a las AFPS y se recibieron por parte de las mismas 7 archivos corregidos vigencia Colpensiones, los cuales se encuentran en procesamiento (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (acumulado)
Corte a 30 de septiembre de 2015**

Detalle	jul-15	ago-15	sep-15
Número de archivos cargados	559	577	612
Número registros procesados	2.979.319	3.040.360	3.088.288
Número registros exitosos	2.088.205	2.149.246	2.197.174
Valor archivo (millones)	\$ 552.508	\$ 570.681	\$ 583.964

6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir

Para agosto Colpensiones contaba con 2.057 revocatorias pendientes de decisión de las cuales se decidieron 384 casos quedando un saldo de 1.673 desagregadas en: 677 que se encontraban en término y 996 vencidas.

Durante septiembre ingresaron 385 radicaciones de revocatorias, para un total de 2.058 casos por atender en este mes; de éstos, 519 casos se decidieron con acto administrativo quedando pendientes 1.539 compuestos por 677 término y 862 vencidos.

Es importante aclarar que de las 1.539 revocatorias pendientes existen 198 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

Colpensiones continúa con el proceso de atención especial de solicitudes pensionales de aquellas personas que cuentan con un grado alto de protección constitucional por padecer una enfermedad de alto costo o catastrófica; lo que ha generado que la entidad ejecute planes de seguimiento y decisión de las peticiones radicadas, permitiendo brindar a nuestros asegurados un entorno de tranquilidad, bienestar y protección a su vejez.

Así las cosas, con corte a 30 de septiembre, Colpensiones ha recibido un total de 1.180 solicitudes de ciudadanos que manifiestan presentar dicha condición, de las cuales se han decidido o solucionado de fondo 1.112 casos. Los 58 casos pendientes se componen por:

- (i) 15 casos en los cuales el ciudadano solicita el cumplimiento de una sentencia judicial y se encuentran por lo tanto en proceso de estudio de seguridad;
- (ii) 9 solicitudes para las cuales se requirió al ciudadano la radicación de un documento faltante y necesario para la emisión de un acto administrativo y
- (iii) los 34 casos restantes se encuentran en decisión por parte de los analistas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

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

Estado	Casos
Decididos	1.122
Sentencias	15
Falta documentos	9
En proceso de decisión	34
Total	1.180

7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

Este capítulo ilustra la gestión y resultados logrados en el proceso de notificación con corte al 30 de septiembre 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 IP26⁹², los cuales se desplegaron durante el mes de septiembre de 2015⁹³.

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP26⁹⁴ Colpensiones reportó un total de 1.079.299 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y agosto de 2015, de éstas 933.852 fueron notificaciones personales y 145.447 por aviso. Durante el mes de septiembre de 2015, se notificó un total de 30.163 actos administrativos, de los cuales 27.480 se dieron de manera personal y 2.683 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 septiembre de 2015.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 30 de septiembre de 2015, Colpensiones ha realizado un total de 1.109.462⁹⁵ notificaciones, de las cuales el 87% han sido personales y el 13% restante por aviso. A corte de 30 de septiembre de 2015, se tiene pendiente por notificar un total de 22.535 actos administrativos, disminuyendo en 2.159 actos comparados con los 24.694 que se encontraban pendientes por notificar para el mes de agosto. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – corte a 30 de septiembre de 2015

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Jun-15	883.678	139.454	1.023.132
jul-15	28.003	1.922	29.925
ago-15	22.171	4.071	26.242
sep-15	27.480	2.683	30.163
Total	961.332	148.130	1.109.462
% Total	87%	13%	100%

⁹² Ver IP26, página 113.

⁹³ Corte a 30 de septiembre de 2015.

⁹⁴ Ver IP26, página 113.

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 31 de agosto de 2015. De igual manera en la totalidad de notificaciones (1.109.462), 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 IP26⁹⁶ Colpensiones reportó que con corte al 31 de agosto de 2015, se notificaron 794.631 actos administrativo de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Por su parte, a 30 de septiembre de 2015, se han notificado 824.794 actos administrativos correspondientes a dichas solicitudes, de los cuales 750.748(91%) se realizaron de manera personal y 74.046 (9%) se notificaron por aviso.

Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Total de notificación Colpensiones - corte a 30 de septiembre de 2015

Origen	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso	Total notificados
Acumulado a Jun-15	673.094	65.370	738.464
jul-15	28.003	1.922	29.925
ago-15	22.171	4.071	26.242
sep-15	27.480	2.683	30.163
Total	750.748	74.046	824.794
% Total	91%	9%	100%

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 1.132.345 actos administrativos. A la fecha, como se mencionó arriba, se tiene pendiente por notificar 22.535 actos administrativos, de los cuales 18.349 corresponden a solicitudes pensionales, 3.189 a recursos, y 996 a sentencias judiciales.

El 66% del total de los actos administrativos no notificados a 30 de septiembre de 2015 (14.826), se encuentran dentro del término para la notificación. En cuanto al 34% restante (7.708) que se encuentra fuera de término, 7.578 actos administrativos fueron proferidos durante julio y agosto de 2015.

De igual manera, se procedió a realizar citación a través del contact center y por correspondencia certificada a los 7.708 ciudadanos relacionados con los actos administrativos mencionados, 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, por los meses que se encuentran en proceso de notificación (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Paneles A, B, C y D).

⁹⁶ Ver IP26, página 114.

Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 30 septiembre de 2015

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	% Fuera de término
En Término	11.349	2.629	848	14.826	
% total en término	62%	82%	85%	66%	
2 meses	6.118	441	134	6.693	87%
3 meses	753	119	14	886	11%
4 meses	24	0	0	24	0%
5 meses	106	0	0	106	1%
Total fuera de término	7.001	560	148	7.709	
% total Fuera de término	38%	18%	15%	34%	
Total	18.350	3.189	996	22.535	

Panel B. Solicitudes pensionales pendientes de notificar a 30 de septiembre 2015

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	% Fuera de término
En Término	1.821	379	979	4.816	3.354	11.349	
% total en término	28%	74%	85%	83%	78%	62%	
2 meses	4.249	96	123	793	857	6.118	87%
3 meses	365	37	50	198	103	753	11%
4 meses	24					24	0%
5 meses	106					106	2%
Total fuera de término	4.744	133	173	991	960	7.001	
% total Fuera de término	72%	26%	15%	17%	22%	38%	
Total	6.565	512	1.152	5.807	4.314	18.350	

Panel C. Recursos administrativos pendientes de notificar a 30 de septiembre de 2015

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	% Fuera de término
En Término	135	162	220	1.840	272	2.629	
% total en término	71%	89%	75%	84%	81%	82%	
2 meses	42	16	50	286	47	441	79%
3 meses	12	5	25	62	15	119	21%
Total fuera de término	54	21	75	348	62	560	
% total Fuera de término	29%	11%	25%	16%	19%	18%	
Total g	189	183	295	2.188	334	3.189	

Panel D. Cumplimiento de sentencias pendientes de notificar a 30 de septiembre 2015

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	% fuera de término
En Término	17	120	711	848	
% total en término	74%	91%	85%	85%	
2 meses	6	12	116	134	91%
3 meses			14	14	9%
Total fuera de término	6	12	130	148	
% total Fuera de término	26%	9%	15%	15%	
Total	23	132	841	996	

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar con corte al 30 de septiembre de 2015 corresponden a auxilios funerarios, siendo 6.565, seguido por vejez con 5.807 (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel B). En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en recursos de vejez con 2.188 actos administrativos, seguido por recursos sobre indemnizaciones con 334 actos (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel C). Finalmente, las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez, lo cual corresponde a 841 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 IP26⁹⁷ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia, como se señaló anteriormente (Numeral 7.1) que a 30 de septiembre de 2015 quedan pendientes por notificar 7.708 resoluciones proferidas en periodos anteriores a septiembre, es decir fuera de término. De éstas, 2.527 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 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 se continúa realizando permanentemente capacitaciones, para garantizar la calidad en el proceso, de tal

⁹⁷ Ver IP25, página 115.

manera que para el mes de agosto se implementó modificaciones al proceso en los aplicativos de la entidad, por su parte, para el mes de septiembre se realizó un plan piloto de auditorías en los puntos de atención, tanto por los agentes de servicio como desde el nivel central, con el fin de determinar el nivel de calidad en cada uno de los trámites de notificación que se efectúan. Lo anterior contribuirá en la reducción de errores de carácter humano que afecten 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 o registros que se requieren contactar. Con esta estrategia, en particular, se busca que aquellos ciudadanos que ya tienen un acto administrativo, se enteren de manera oportuna y puedan surtir el proceso correspondiente a la notificación, permitiendo que en aquellos casos en donde el ciudadano no esté de acuerdo con la decisión proferida, pueda interponer los recursos de ley.

Para ello Colpensiones viene empleando medios de contactabilidad tales como: contacto telefónico, correspondencia certificada con el envío de la citación, publicaciones en la página web con los nombres completos y cédulas de ciudadanía, motores de búsqueda por número de identificación de causante que permite visualizar el acto administrativo, al igual que la publicación de afiches electrónicos en los PAC – Colpensiones.

Desde el mes de febrero de 2014, se implementó la estrategia de contactabilidad a través del contact center. Para el mes de septiembre de 2015 se contactaron 18.834 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 16.762 (89%), quedando 2.072 (10%) a la espera de que se acerquen a los PAC. Por otra parte, se enviaron 8.661 cartas de citación a notificación personal a través de correspondencia certificada (ver Capítulo 7.2.1 – Cuadro 1).

Capítulo 7.2 – Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente consolidado trimestre

Actividad	jul-15	ago-15	sep-15	Total trimestre	Participación
Contactados por contact center	21.918	16.820	18.834	57.572	69%
Citados por correspondencia	11.478	6.231	8.661	26.370	31%
Total	33.396	23.051	27.495	83.942	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 septiembre de 2015 un total de 158.563 personas consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 12.678 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 10.861 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 508.009 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 7.2.1 – Cuadro 2)

Capítulo 7.2 – Cuadro 2. Consulta en página web de resoluciones de reconocimiento consolidado trimestre

Consultas	jul-15	ago-15	sep-15	Total trimestre	Participación
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	114.878	158.323	158.563	431.764	85%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	11.174	14.184	12.678	38.036	7%
Consultas Citación a Notificación	15.432	11.916	10.861	38.209	8%
Total	141.484	184.423	182.102	508.009	100,0%

Adicionalmente, tal como se mencionó arriba, los ciudadanos también pueden conocer la existencia de actos administrativos pendientes por notificar a su nombre, a través de los afiches electrónicos dispuestos en los diferentes PAC. En septiembre de 2015, se realizaron 6.113 consultas en los afiches electrónicos, de los ciudadanos que realizaron consulta el 19% (1.161) contaban con un acto administrativo disponible para notificarse, mientras que los demás tenían la solicitud en proceso. (Ver Capítulo 7.2.1 – Cuadro 3).

Capítulo 7.2 – Cuadro 3. Consulta de notificaciones y edictos en afiches electrónicos consolidado trimestre

Consultas	jul-15	ago-15	sep-15	Total trimestre
Consulta de Notificaciones	4.633	3.980	6.113	14.726
Total	4.633	3.980	6.113	14.726

7.2.2. Notificación personal y por aviso

La notificación personal es un proceso administrativo mediante el cual se comunica de manera formal a los interesados, sobre el contenido de las decisiones de las solicitudes de pensión realizadas ante Colpensiones. Adicionalmente, concede la posibilidad de ejercer los derechos de defensa y reclamación por parte del solicitante, y marca en la línea del tiempo el momento exacto en el que empiezan a correr los términos de los recursos y de las acciones procedentes.

En el mes de septiembre de 2015, como se señaló anteriormente (numeral 7.1), se notificaron 27.480 ciudadanos personalmente. En ese contexto, se continúa brindando charlas educativas y explicativas de los actos administrativos, así como la resolución de dudas manifestadas por los ciudadanos ante la decisión del otorgamiento o negación de la pensión, tanto en los PAC como en las jornadas de notificación masiva, y eventos al adulto mayor o programa BEPS. En estos escenarios, Colpensiones entrega volantes con información detallada de los derechos que tienen los ciudadanos sobre los actos administrativos proferidos.

Así mismo, Colpensiones cuenta con una estrategia residual que se emplea cuando el ciudadano ha sido contactado y efectivamente citado para notificación personal, ya sea a través del contact

center y/o comunicación escrita, y que no asiste a ninguno de los PAC, por tanto no se surtió la notificación personal de los actos administrativos. En estos casos se envía a la dirección que registra el ciudadano en las bases de datos de Colpensiones, copia íntegra del acto administrativo, junto con el comunicado de la entidad donde se le confirma que ha sido notificado por aviso, de igual manera se genera la publicación de estas notificaciones por aviso en la página web de la entidad en el link pensionados y afiches electrónicos, donde se puede encontrar el listado de ciudadanos notificados por aviso con la respectiva fecha de la notificación; estas publicaciones se actualizan mensualmente y para mayor información de los ciudadanos contienen el histórico del último año.

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 corte de 30 de septiembre de 2015, Colpensiones profirió 3.169 actos administrativos, de los cuales se han notificado 3.112 y quedan pendientes por notificar 57, lo que representa un 98% de notificación. En cuanto a los casos pendientes de notificaciones, corresponden principalmente a actos administrativos proferidos en los últimos dos meses, por tanto se encuentran en proceso de citación mediante correspondencia certificada y a través de contact center, 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 de respuesta parcial, se concentran principalmente en el grupo 4 con 2.683 actos administrativos proferidos, de los cuales se han notificado 2.631, que representa el 98%; por su parte del grupo 3 se ha notificado el 98% de los actos administrativos, del grupo 2 el 95%, mientras que en el grupo 1 ha sido notificado el 99%.

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 30 de septiembre de 2015

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 30 de septiembre 2015	Actos Administrativos Notificados a 30 de septiembre 2015	% de Notificación
Grupo 1			
Grupo 1 Salario 1 A 1,5	183	182	99%
Grupo 1 Mayor A 74	70	70	100%
Grupo 1 Subsidiado	54	54	100%
Grupo 1 Sobrevivientes	43	42	98%

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 30 de septiembre 2015	Actos Administrativos Notificados a 30 de septiembre 2015	% de Notificación
Grupo 1 Invalidez	26	26	100%
Grupo 1 Sin Información	12	12	100%
Subtotal Grupo 1	388	386	99%
Grupo 2			
Grupo 2 Salario De 1.6 a 3	29	29	100%
Grupo 2 Sobrevivientes	15	13	87%
Subtotal Grupo 2	44	42	95%
Grupo 3			
Grupo 3 Salario Más De 3	36	35	97%
Grupo 3 Sobrevivientes	18	18	100%
Subtotal Grupo 3	54	53	98%
Grupo 4			
Grupo 4 Corriente	2.638	2.591	98%
Indemnizados	29	28	97%
Auxilios Funerarios	16	12	75%
Subtotal Grupo 4	2.683	2.631	98%
Total	3.169	3.112	98%

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 de manera oportuna. Es por esto que a corte del 31 de agosto de 2015, se proferieron 88.844 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 30 de septiembre de 2015 se notificaron 83.652 actos administrativos (94,2%). En proceso de notificación quedaron 5.192 ciudadanos (5.8%) 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 30 de septiembre de 2015

Actividad	jul-15	ago-15	sep-15
Actos Administrativos Notificados	70.113	78.745	83.652
Actos Administrativos proferidos (mes anterior)	73.457	83.042	88.844
Porcentaje	95,4%	94,8%	94,2%

En cuanto al trámite de notificación de actos administrativos objeto de tutelas, se han proferido a 30 de septiembre de 2015, 108.197 actos administrativos, de los cuales se han notificado 95.672

(88,4%); están pendiente de notificación 12.525 (11,6%), tal comportamiento se ha mantenido en el último trimestre.

Capítulo 7.4 – Cuadro 2. Notificación de actos administrativos tutelas – acumulado a 30 de septiembre de 2015

Actividad	jul-15	ago-15	sep-15
Actos Administrativos Notificados	92.904	94.662	95.672
Actos Administrativos proferidos	105.043	107.209	108.197
Porcentaje	88%	88,3%	88,4%

Dentro de las estrategias que ha implementado Colpensiones sobre el grupo específico de actos administrativos de cumplimiento sentencias y objeto de tutelas, se incluye:

- a. La priorización de la citación a notificarse tanto por contact center, como por correspondencia certificada, para lo cual desde el mes de enero de 2015, se implementó el requerimiento interno denominado: llamada prioritaria al contact center para la notificación de resoluciones objeto de tutela, con este requerimiento los funcionarios a cargo de la resolución o de la tutela pueden hacer seguimiento y determinar el momento en el cual se notifica el ciudadano.
- b. Se realiza seguimiento y control de 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.
- c. 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 se enmarca en el desarrollo de los aspectos que de manera tradicional se han venido reportando en este informe, 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 septiembre de 2015, y se compara frente al mes de agosto del mismo año (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1):

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

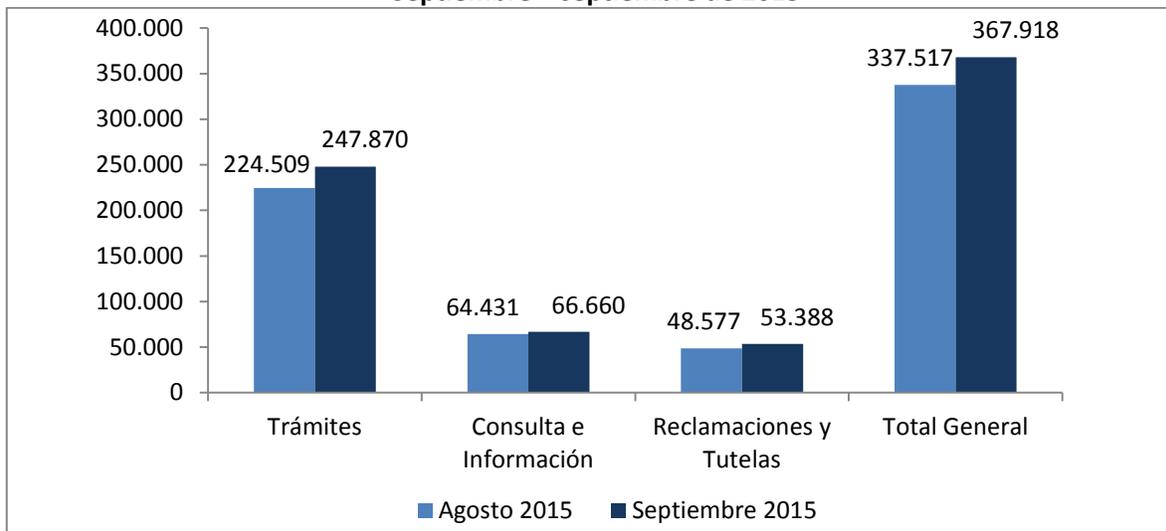
Tipo de Trámite	Agosto 2015	Participación Agosto	Septiembre 2015	Participación Septiembre
Consulta e Información	64.431	19%	66.660	18%
Nómina Pensionado	21.628		17.046	
Reconocimiento de pensión	42.803		49.614	
Trámites	224.509	67%	247.870	67%
Copia de Historia Laboral	48.658		53.404	
Certificado de Afiliación	23.461		25.960	
Certificados de Nómina	20.123		18.077	
Actualización de datos	25.756		29.676	
Afiliación	24.711		28.875	
Gestión de nómina pensionados	15.311		13.227	
Notificación	31.261		38.436	
Reconocimiento	24.001		27.142	
Otros	11.227		13.073	
Reclamaciones y Tutelas	48.577	14%	53.388	15%
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	31.711		36.971	
Tutelas y Demandas Judiciales	16.866		16.417	
Total	337.517	100%	367.918	100%

De acuerdo con las cifras reportadas en el Cuadro 1, se identifica un aumento del 9% en la cantidad de operaciones registradas en el mes de septiembre con respecto al volumen del mes de agosto, pasando de 335.517 operaciones recibidas a 367.918 en dicho periodo.

Es de resaltar que al observar la cantidad de días hábiles del mes de septiembre con respecto al mes de agosto, se nota que el promedio de operaciones registradas a diario disminuyó en un 6% entre un mes y otro, toda vez que en agosto de 2015 se registró un promedio de 17.764 operaciones por día y en septiembre el volumen fue de 16.724 operaciones.

Al observar el comportamiento por tipo de operación, de acuerdo a su segmentación, se identifica que para el mes de septiembre la mayor participación sigue concentrándose en la radicación de trámites con un 67% del total recibido, seguido de operaciones de consulta o información con un 18%, y, por último, reclamaciones y tutelas con un 15% (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1).

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



8.1.2. Atención prioritaria – tiempos de atención

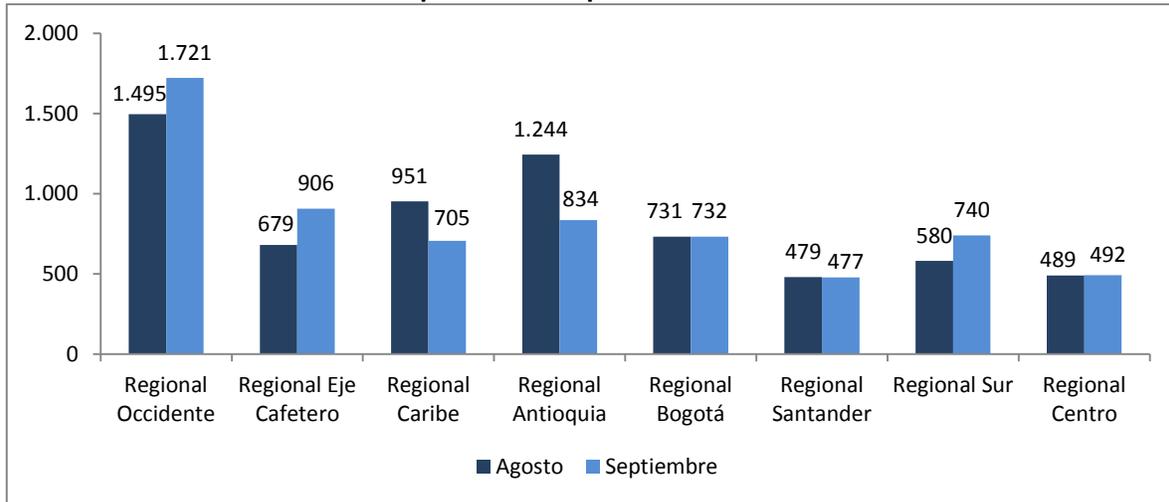
Con el objetivo de asegurar que la población que se encuentra dentro del alcance del Protocolo de Atención Prioritaria reciba atención oportuna, a continuación se presenta el comportamiento estadístico de este aspecto para el mes de septiembre frente al mes de agosto de 2015. Se analiza la afluencia 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 septiembre de 2015 se atendió un total de 6.607 ciudadanos, registrando un tiempo promedio de atención de 12 minutos y 41 segundos, lo cual representa un aumento de 51 segundos con respecto al mes de agosto que registró 11 minutos y 50 segundos.

Se observa que la afluencia de población prioritaria para el mes de septiembre presentó una disminución del 1% frente al mes de agosto, es decir que se recibieron 41 ciudadanos menos, pasando de 6.648 a 6.607 en tal periodo.

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 agosto y septiembre de 2015. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Participación atención prioritaria por regional
Septiembre – septiembre de 2015**



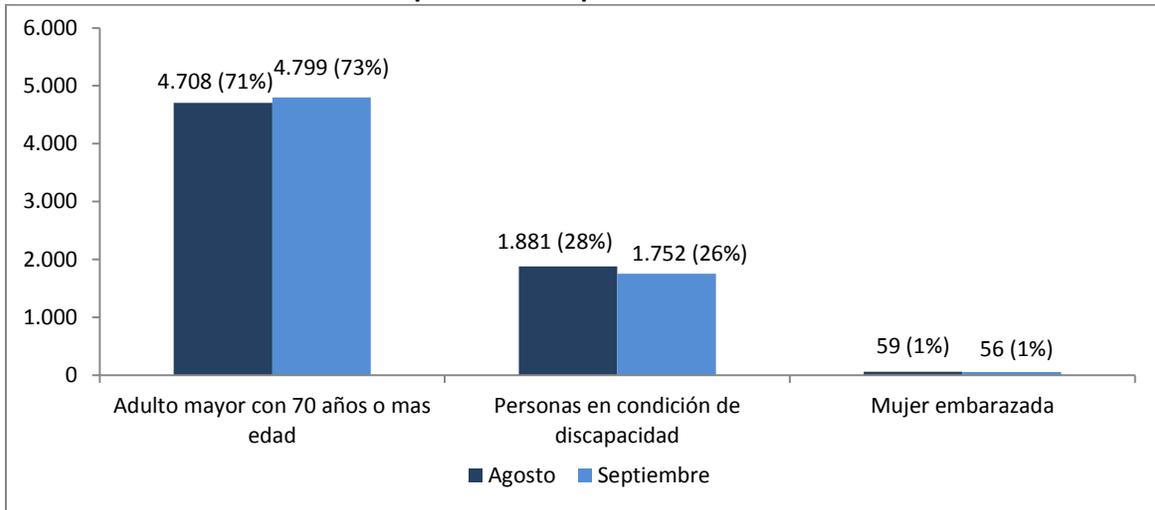
Teniendo en cuenta los resultados que se observan al finalizar el mes de septiembre de 2015, la Regional Occidente continúa con la mayor participación a nivel nacional con el 26%, seguida por las regionales: Eje Cafetero que atiende el 14%, Antioquia con el 13%, Caribe con un 11% y Bogotá también con un 11% de las atenciones.

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 septiembre las siguientes variaciones (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3).

- Adultos Mayores: se atendieron 4.799 personas, lo que corresponde a un aumento del 2% con respecto al mes de agosto del año en curso. Es de resaltar que este tipo de ciudadanos presenta la mayor participación frente al total de la población de atención prioritaria con un porcentaje equivalente al 73%.
- Ciudadanos en condición de discapacidad: en el mes de septiembre se atendieron 1.752 ciudadanos que presentaban algún tipo de discapacidad física, mental, cognitiva o sensorial, equivalente a un 26% de la población atendida prioritariamente. Con respecto al mes de agosto, se evidencia una disminución del 7% en el volumen de ciudadanos atendidos, pasando de 1.881 a 1.752 en septiembre.
- Mujeres embarazadas: las mujeres embarazadas continúan teniendo una participación del 1% del total de la población prioritariamente atendida, siendo 56 las mujeres gestantes atendidas en el canal presencial. Frente al mes de agosto, se observa una reducción del 5% en la cantidad de mujeres atendidas, es decir 3 ciudadanas menos.

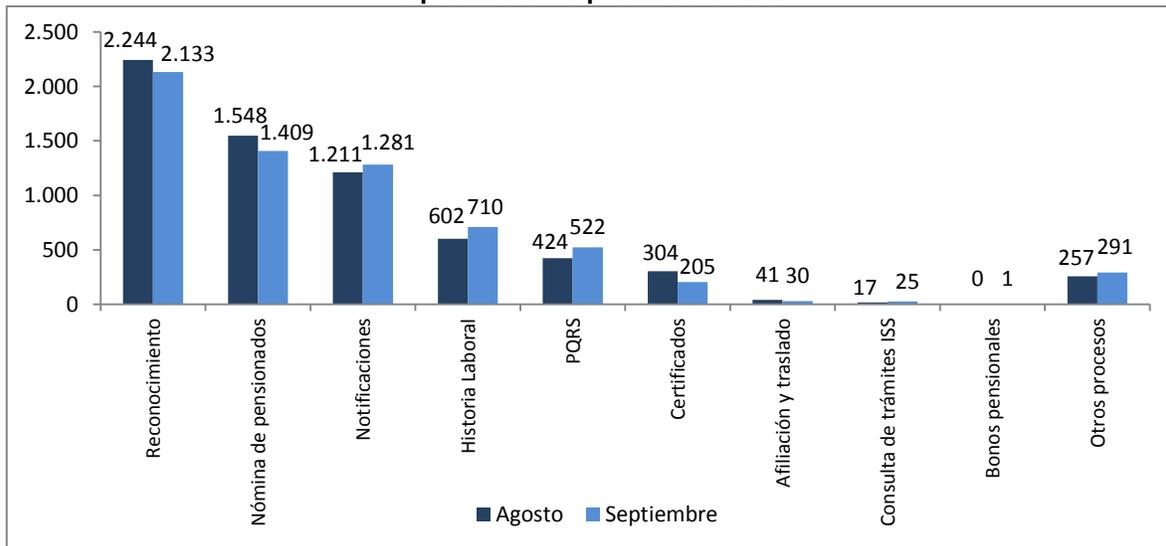
VOLLADO | INSTITUTO COLOMBIANO DE SEGUROS VIDA

**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Distribución de población prioritaria atendida
Septiembre – septiembre de 2015**



Con respecto a la participación de trámites atendidos de la población prioritaria, se identifica que para los meses de agosto y septiembre de 2015 se presenta estabilidad en el comportamiento respecto a los trámites de mayor demanda, los cuales continúan siendo en su orden: reconocimiento (32%), nómina de pensionados (21%), notificaciones (19%) e historia laboral (11%). Tales datos se observan en el siguiente gráfico (ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Número de trámites de población prioritaria atendidos
Septiembre – septiembre de 2015**



8.1.3. Casos críticos e iniciativas de mejora

Dando continuidad a las actividades informadas en el IP26 frente al modelo de servicio para apoyo a 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.

La iniciativa de involucrar a las gerencias regionales en los procesos internos del GAP dejó un balance positivo en el mes de septiembre, permitiendo llevar el indicador de casos solucionados a 9.075 casos de un total de 10.707 recibidos, alcanzando un nivel de gestión del 84,76% (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2).

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

Tipología	Julio 2015	%	Agosto 2015	%	Septiembre 2015	%
Cerrados	7.891	79,82%	8.683	83,25%	9.075	84,76%
Pendientes	1.995	20,18%	1.747	16,75%	1.632	15,24%
Total Recibidos	9.886	100%	10.430	100%	10.707	100%

Las iniciativas que permitieron lograr el resultado alcanzado fueron enfocadas en labores de seguimiento como se menciona a continuación:

- Se direccionaron actividades en la detección de universos críticos de los casos reportados al GAP, buscando asignar prioridad a los mismos.
- Se dio continuidad al trabajo conjunto con las regionales, solicitando su apoyo frente a la revisión de cada uno de los casos reportados y emprendiendo acciones para su solución definitiva.

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 septiembre de 2015

Área Asignada	Cerrado	Porcentaje Cerrado	En gestión	Porcentaje en gestión	Total general	Participación por área
Beneficios y Prestaciones	8.453	84,29%	1.575	15,71%	10.028	93,66%
Convenios Internacionales	25	46,30%	29	53,70%	54	
Coordinación de Medicina Laboral	16	47,06%	18	52,94%	34	
Nómina	3282	87,08%	487	12,92%	3769	
Reconocimiento	5130	83,13%	1041	16,87%	6171	
Operaciones y Tecnología	467	98,11%	9	1,89%	476	4,45%
Operaciones	467	98,11%	9	1,89%	476	
Servicio al Ciudadano	112	78,32%	31	21,68%	143	1,34%

Área Asignada	Cerrado	Porcentaje Cerrado	En gestión	Porcentaje en gestión	Total general	Participación por área
Atención al Afiliado	14	87,50%	2	12,50%	16	
Servicio al Ciudadano	98	77,17%	29	22,83%	127	
Financiamiento e Inversión	37	68,52%	17	31,48%	54	0,50%
Aportes y Recaudo	16	57,14%	12	42,86%	28	
Ingresos y Egresos	21	80,77%	5	19,23%	26	
Administrativa	6	100,00%	0	0,00%	6	0,06%
Gestión documental	6	100,00%	0	0,00%	6	
Total	9.075	84,76%	1.632	15,24%	10.707	100,00%

Con respecto al total de casos reportados al GAP, se observa que la distribución de los mismos no ha tenido variación. El 93,66% de dichos casos requiere de la intervención de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su solución, y el 6,34% restante de las otras vicepresidencias.

El enfoque de trabajo determinado para el mes de octubre se enmarca en dar continuidad al seguimiento conjunto con las regionales, y la identificación de oportunidades de mejora frente a la solución definitiva de casos críticos.

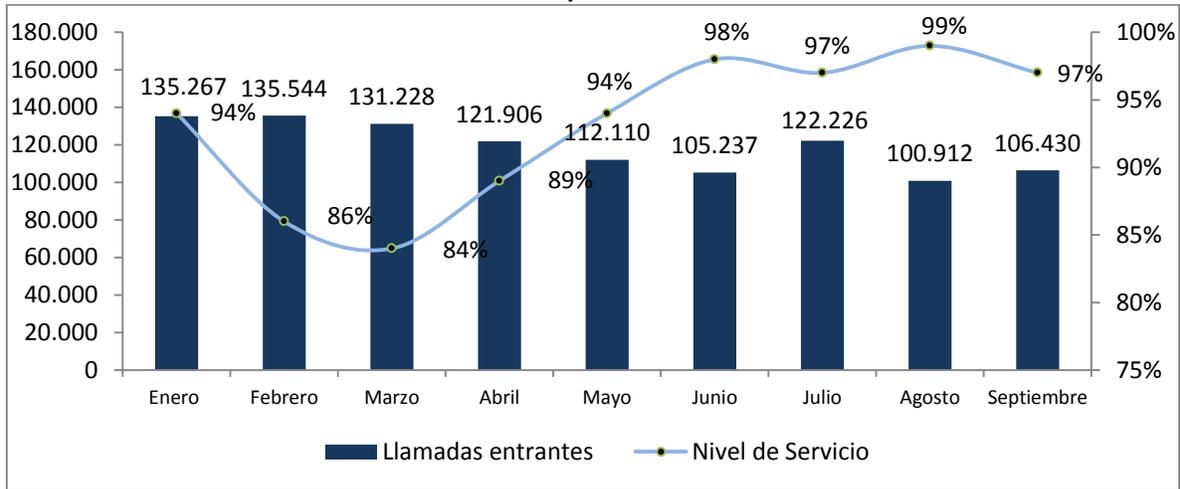
8.2. Canales alternos de atención al ciudadano

8.2.1. Contact center – Principales indicadores de servicio, y encuesta de satisfacción y calidad basada en la norma internacional de calidad – COPC

Para el mes de septiembre de 2015, el contact center recibió un total de 106.430 llamadas, presentando un aumento del 5% con respecto al volumen de llamadas recibidas en el mes anterior. Este comportamiento obedece principalmente a consultas realizadas de ciudadanos sobre estado de trámite de afiliados, autorización de envío de mensajes de texto y empleadores que realizan consulta de afiliaciones y pila, estabilizándose así nuevamente las llamadas entrantes.

Del total de llamadas, 103.096 fueron contestadas a través de un agente; de éstas el 97% fueron atendidas antes de 20 segundos, cumpliendo con el acuerdo de nivel de servicio establecido. (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 1).

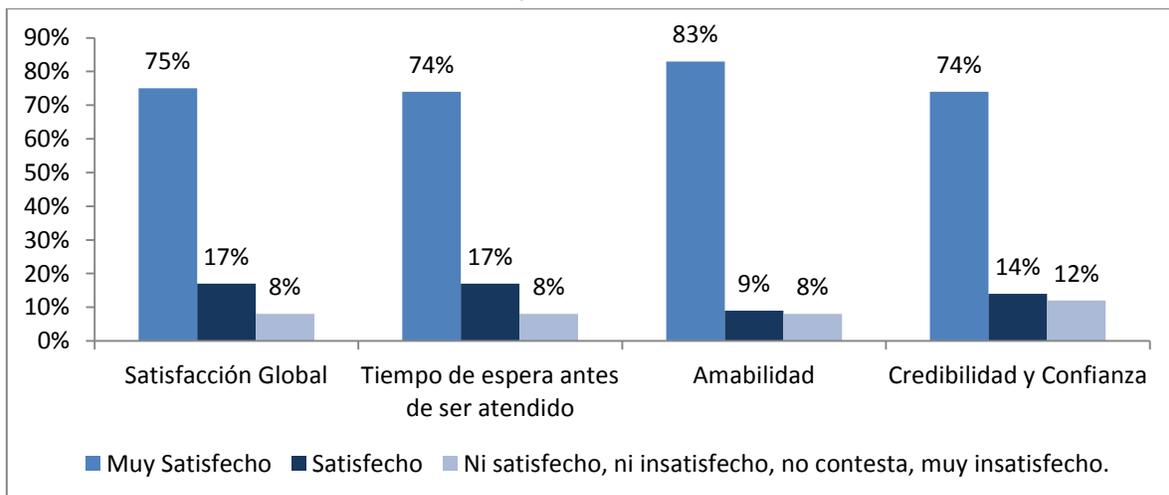
**Capítulo 8.2 – Gráfico 1. Nivel de servicio en el contact center
Enero – septiembre 2015**



Frente a la medición de satisfacción, cuando ingresa una llamada del ciudadano solicitando información de los diferentes trámites y/o solicitudes, y una vez termina la interacción, el asesor le pregunta al ciudadano si desea calificar la atención prestada, para lo cual le invita a permanecer en línea. Posterior a ello, el asesor traslada la llamada para que el ciudadano realice la correspondiente evaluación.

La encuesta de satisfacción califica los atributos de: (i) atención recibida, (ii) tiempo de espera antes de ser atendido, (iii) trato y amabilidad de la persona que lo atiende, y (iv) claridad y precisión de la información brindada; generando las calificaciones que se describen a continuación para el mes de agosto de 2015 (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 2):

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



Durante septiembre de 2015, se atendieron a través de los asesores del contact center 106.430 llamadas como se señaló, de las cuales 25.157 fueron remitidas a la encuesta de satisfacción. Respecto a la atención recibida en el contact center, se evidencia que 22.979 ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos en este componente (satisfacción global), lo cual representa una participación del 92% para estas calificaciones; éste resultado frente al mes de agosto aumento en un punto porcentual.

Con relación a la pregunta 2, asociada 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. Sobre la pregunta 3, donde los ciudadanos califican la amabilidad del asesor que lo atendió, igualmente el 92% lo ubica en los rangos de satisfecho y muy satisfecho; manteniendo la misma calificación de servicio del mes anterior.

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 se mantuvo con respecto al mes de agosto.

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.

8.2.2. Portal RPM

El portal www.colpensiones.gov.co registró un total de 691.082 visitas durante el mes de septiembre de 2015, ello significa un aumento del 2% con referencia al mes de agosto del mismo año, discriminadas en 294.604 visitantes nuevos que corresponde al 42,6% del total de visitas, y 396.478 visitantes frecuentes que corresponde al 57,4%. Durante el mes de septiembre de 2015 en 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 septiembre de 2015 se efectuaron 96.956 descargas de historia laboral presentando una disminución del 9% con referencia al mes de agosto 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 10.430 datos de ubicación en septiembre de 2015, es decir un decremento del 40% con referencia al 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 septiembre de 2015 se realizaron 12.678 consultas de notificaciones por aviso, lo que significa una disminución del 9% con referencia al mes de agosto (14.184 notificaciones).
- Descarga de Certificados: Durante el mes de septiembre de 2015 se descargaron 109.171 certificaciones, lo cual significa un decremento del 11% con referencia al mes de agosto (122.635 certificados), discriminadas de la siguiente manera (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1).

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

Tipo de Certificación	Cantidad
Afiliación	48.163
Pensión	35.802
Deducidos y devengados	14.826
No pensión	6.221
EPS	2.774
Indemnización	1.385
Total	109.171

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se evidencia que los certificados con mayor demanda son: afiliación con una participación del 43%, pensión con un 30%, y deducidos y devengados con el 15%.

8.3. Estrategias para mejorar la atención al ciudadano

8.3.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

En el mes de septiembre de 2015, a través del equipo comercial de Colpensiones se continuó con la estrategia de acompañamiento en el tema de historia laboral a entidades públicas y empresas privadas, cuyo objetivo es realizar el levantamiento de las necesidades relacionadas con el Régimen de Prima Media (RPM), y elaborar el plan de trabajo conjunto para realizar correcciones masivas de las historias laborales de los empleados. Para ello, en asocio con entidades de alto impacto, se han establecido mesas técnicas para la gestión de solicitudes.

Dentro de esta estrategia se desarrolla un proceso educativo, en el cual se dictan talleres de historia laboral y se realizan asesorías personalizadas a los pre-pensionados o afiliados al Régimen de Prima Media (RPM) de las entidades, con el fin de guiarlos en el proceso de corrección de los

errores presentados en las historias laborales, lo que facilita el proceso de reconocimiento de la prestación económica, previo cumplimiento de los requisitos. De igual forma, a partir del mes de enero de 2015 se dio inicio a los talleres de RPM, los cuales están encaminados a que las personas que se encuentran afiliadas a Colpensiones conozcan tal régimen. Así mismo, se pretende que los ciudadanos que están afiliados al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS), conozcan el RPM y puedan tomar una mejor decisión sobre su futuro pensional.

Por otra parte, se continuó con la ejecución de los planes en todo el territorio nacional con las entidades de alto impacto (225 entidades) a las cuales fue enviado el resumen de errores asociados al NIT para dar inicio a las correcciones masivas. Se continúa con el plan conjunto con el Grupo Éxito, el cual pretende realizar mejoras en los procesos ya existentes para correcciones masivas con empleadores, este ya se ha empezado a gestionar con otras empresas⁹⁸.

Entre enero y septiembre de 2015, fueron dictados un total de 1.859 talleres de historia laboral a 27.648 empleados de las entidades y se asesoraron individualmente a 10.577 de estas personas. De igual forma, para el mismo período, fueron dictados un total de 3.254 talleres de RPM a un total de 64.133 empleados de estas entidades (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 1).

**Capítulo 8.3 - Cuadro 1. Estrategia comercial talleres de historia laboral
Acumulado a septiembre de 2015**

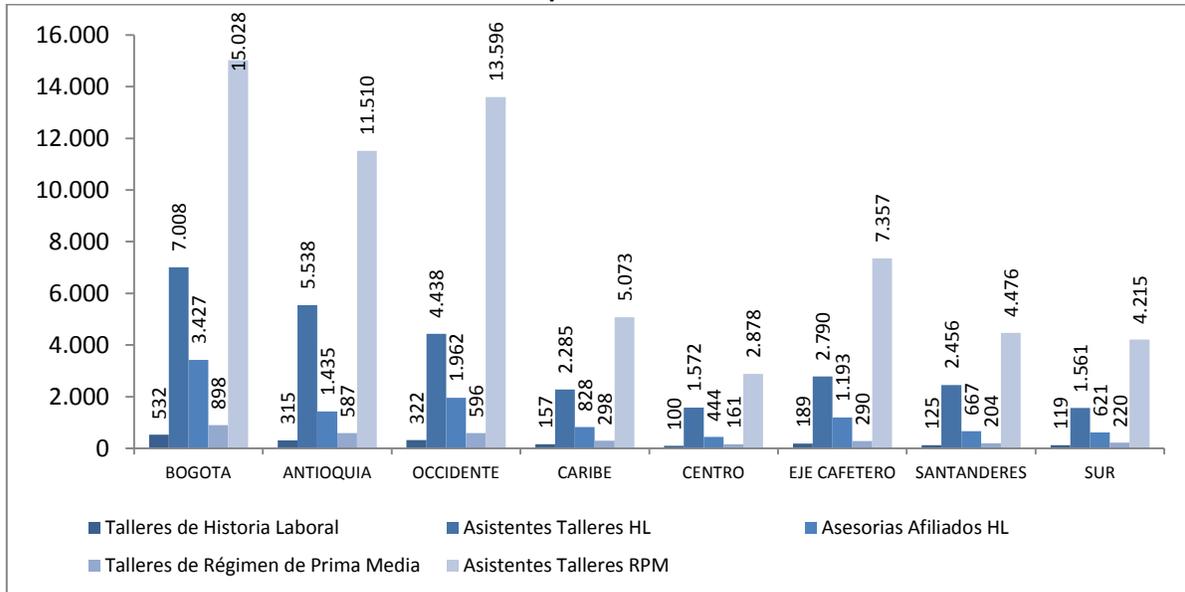
Programa Ejecutado	Primer Trimestre 2015	Segundo Trimestre 2015	Julio de 2015	Agosto de 2015	Septiembre de 2015	Total 2015
Talleres de Historia Laboral	408	736	243	221	251	1.859
Asistentes Talleres HL	5.262	10.392	4.095	3.593	4.306	27.648
Asesorías Afiliados HL	2.293	3.375	1.531	1.646	1.732	10.577
Talleres de Régimen de Prima Media	766	1.224	417	410	437	3.254
Asistentes Talleres de RPM	12.850	21.814	8.695	10.204	10.570	64.133

Durante el segundo semestre de 2015 se está llevando a cabo un reforzamiento en los conocimientos del equipo comercial en todo el territorio nacional, lo cual busca mejorar el acompañamiento en los procesos educativos que se realizan en las diferentes empresas a nivel nacional.

A continuación (ver Capítulo 8.3 – Gráfico 1) se detallan los resultados por regional de la estrategia de talleres de historia laboral entre enero y septiembre de 2015.

⁹⁸ Corresponde a entidades públicas y privadas dentro de las cuales se destacan: EPM, SENA, ETB, Rama Judicial, Electricaribe S.A. ESP, Alcaldía Distrital de Barranquilla, Empresa de Energía de Boyacá S.A. ESP, Municipio de Villavicencio, Ingenio Risaralda S.A., Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. ESP, Municipio de Cali, Ingenio Providencia, Gobernación de Santander y Gobernación del Tolima.

**Capítulo 8.3 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas
Enero – septiembre de 2015**



8.3.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano

De conformidad con el régimen de protección al consumidor financiero, reglamentado por el Decreto Nacional 2241 de 2010, Colpensiones, al ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, desarrolla sus actuaciones bajo los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas.⁹⁹ En esa línea, tal como se ha informado desde el IP11, la entidad mediante programas de educación financiera busca dar un acompañamiento a lo largo del ciclo de vida de los afiliados, con la ejecución de programas cuyo objetivo es ofrecer una adecuada información a los diferentes segmentos de consumidores financieros.

Las campañas de comunicación y divulgación adelantadas por la entidad a través de medios masivos de comunicación y de material impreso que se entrega en los diferentes puntos de atención al cliente, se orientan a informar a la ciudadanía acerca de aspectos clave sobre el Régimen de Prima Media (RPM) y los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS). En ese sentido se abordan aspectos como los diferentes tipos de trámite a presentar ante la entidad y se explica cómo solicitarlos correctamente, cómo corregir la historia laboral, con qué canales de atención cuenta el consumidor financiero para su defensa, cómo realizar las solicitudes de trámite estando en el exterior, entre otros, lo que contribuye a que el ciudadano pueda radicar sus trámites ante

⁹⁹ Ley 1328 de 2009. Artículo 3°. Principios: Debida Diligencia, Libertad de elección, Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas, Manejo adecuado de los conflictos de interés y Educación para el consumidor financiero. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36841>

Colpensiones de manera rápida, fácil y sin ayuda de tramitadores. Con esto se proyecta mejorar la calidad percibida por los ciudadanos y las empresas del servicio prestado por la entidad.

En el siguiente cuadro se presentan los resultados en cuanto a charlas y jornadas realizadas, y el número de ciudadanos asistentes en el marco de los diferentes programas de educación financiera (ver Capítulo 8.3 – Cuadro 2):

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

Programa Ejecutado	Enero - Julio		Agosto		Septiembre		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	1	32	1	1.200	0	0	2	1.232
Agremiaciones	104	4.280	16	262	6	94	126	4.636
Atención itinerante	53	4.927	2	123	1	30	56	5.080
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	179	25.199	63	7.195	80	2.588	322	34.982
Campaña conductores servicio público taxistas	14	447	1	20	0	0	15	467
Eventos de seguridad social	61	15.578	0	0	1	123	62	15.701
Ferias de empleo MinTrabajo	0	0	1	1.200	0	0	1	1.200
Grupos de interés	5	1.880	5	3.500	0	0	10	5.380
Madres comunitarias	5	320	5	309	0	0	10	629
Pre-Pensionados	255	6.676	21	519	17	377	293	7.572
RPM-RAIS	30	1.646	54	1.183	0	0	84	2.829
Taller de Historia Laboral	14	454	1	15	0	0	15	469
Universidades	17	1.509	11	196	1	18	29	1.723
TOTAL	738	62.948	181	15.722	106	3.230	1.025	81.900

Adicional a lo informado en el cuadro anterior se publicaron 30 mensajes en internet, se realizaron 125 actividades a través de perifoneo, 4 publicaciones en prensa, 2 en revistas, 451 menciones en radio y 65 apariciones en televisión con información referente a los Beneficios Económicos Periódicos BEPS.

También se publicaron 10 avisos de prensa, 40 mensajes en internet y 1 se realizó una publicación en revistas con información referente al Régimen de Prima Media.

9. Indicadores

La Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones continúa su consolidación al interior de la entidad como un esquema gerencial, el cual permite la medición ordenada y permanente de aspectos clave definidos como objetos de análisis (objetos de seguimiento) de la entidad. Lo anterior proyectando que la Administradora pueda dar alcance a aspectos susceptibles de ser mejorados, y promover la continuidad de acciones que han tenido un buen desempeño, ello con base en información pertinente y confiable.

En esa línea, siguiendo el plan de trabajo fijado durante el mes de agosto de 2015 para el periodo de septiembre a diciembre de 2015, se encuentra que durante el mes de septiembre se avanzó en asuntos tales como (i) puesta en producción del aplicativo tecnológico soporte de la Estrategia de seguimiento; (ii) desarrollo 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; (iv) validación de cálculos de posibles indicadores de gestión asociados a radicación de trámites; (v) apoyo en la socialización del estudio de motivaciones y calidad de las respuestas de PQRS; (vi) presentación de primeros avances relacionado con el plan específico para el análisis de resultados de corrección de historia laboral; y (vii) acompañamiento técnico en la medición de la contestación de demandas de procesos judiciales y desarrollo de planes operativos de defensa judicial a nivel regional.

Lo anterior, bajo un enfoque de aprovechamiento de los resultados de los indicadores incluidos en la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones.

9.1. Batería de indicadores disponibles a 30 de septiembre de 2015

En el Anexo 1 del presente informe son reportados los resultados de los 21 indicadores disponibles a 30 de septiembre de 2015; como ha sido habitual desde el IP3, 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 Estrategia¹⁰⁰ 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 21 indicadores disponibles a 30 de septiembre de 2015. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

¹⁰⁰ Ver IP10, sección 9, página 199.

Capítulo 9.1 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones – septiembre 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. (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos
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, septiembre de 2015.

Los resultados detallados de los últimos tres meses: julio, agosto y septiembre de 2015 son presentados en el Anexo No 1 del presente informe, según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3). Los resultados por cada uno de los indicadores disponibles son expuestos de manera acumulada o mensual, según lo definido en los correspondientes metadatos, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Es importante decir que tanto 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.

10. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS

Teniendo en cuenta las diferentes casuísticas mencionadas en los informes IP24, IP25 y IP26, las cuales han dificultado el proceso de conciliación, Colpensiones continúa realizando diversas acciones junto con el P.A.R.I.S.S., encaminadas a establecer la cifra definitiva de registros de expedientes recibidos decididos incluidos y no incluidos en nómina.

10.1. Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros

Con respecto a la cifra de expedientes incluidos en nómina de pensionados no se presentan modificaciones sobre los datos informados en el IP26 (recibidos 1.009.554 y 1.094 pendientes de entrega. Para el proceso de cierre y conciliación final, donde participan el P.A.R.I.S.S., Colpensiones y la Unión Temporal de Proceso Logístico, se está preparando un cronograma de trabajo, el cual será informado una vez esté listo, que permita definir y sustentar mediante un acta, la cantidad definitiva de registros tanto entregados como recibidos de manera conjunta.

10.2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11 y IP12 - 784.895 registros

Colpensiones se permite manifestar que para el presente informe, se recibió 1 expediente adicional decidido no incluido en nómina, de tal forma que la cifra con corte a 30 de septiembre asciende a 723.091 registros de expedientes recibidos decididos no incluidos en nómina. De igual manera, se continúa realizando la recepción de lo programado semanalmente por el P.A.R. I.S.S., correspondiente a la información que se va identificando dentro de su proceso de organización.

10.3. Otras series documentales

Durante el periodo comprendido entre el 1 al 30 de septiembre de 2015, se pone de presente las cantidades que por concepto de “Otras Series Documentales”, fueron recibidas y se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. “Otras Series Documentales” que fueron objeto de entrega y recepción entre el PARISS y Colpensiones en septiembre de 2015

Ítem	Serie	Cajas	Unidades documentales	Registros
1	Costas procesales y agencias en derecho*	180	5.069	NA
2	Formatos de vinculación**	90	983	197.640
3	Formatos S.A.D. (Corrección de historia laboral)**	45	1.939	27.142
4	Formularios de afiliación**	150	4.253	200.742
5	Medicina laboral*	111	3.826	NA
6	Notificaciones**	NA	3	319
7	Planillas de aportes**	18	73	NA

Ítem	Serie	Cajas	Unidades documentales	Registros
8	Planillas novedades laborales**	11	128	25.709
9	Resoluciones**	1	10	547
Total		605	16.284	452.099

*Unidad de medida por unidad documental

** Unidad de medida por registro

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

Durante septiembre 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 vista de los avances positivos de la Mesa Técnica, se reafirmó la metodología de trabajo acordada entre la Delegada del Ministerio Público y Colpensiones, continuando de esa manera con las reuniones semanales de los días jueves llevadas a cabo en las instalaciones de esa entidad. En las sesiones semanales se cuenta con la participación de los delegados de algunas áreas de Colpensiones, quienes brindan asesoría y resuelven de forma inmediata las inquietudes realizadas por los abogados y asesores de la Delegada. De la misma manera se mantiene el protocolo de radicación, revisión y validación de las quejas presentadas por los ciudadanos ante dicho ente de control, verificando en cada una de ellas el contenido del expediente físico que reposa en la Procuraduría. Una vez revisadas las quejas por el grupo de la Mesa Técnica, son dirigidas a cada una de las áreas competentes con el fin de gestionar la respuesta y pronta solución del caso.

Adicionalmente, durante este mes se realizó reunión con la Defensoría Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad, y se resolvieron casos de la Procuraduría Judicial de Barranquilla, Procuraduría Tercera Judicial en lo Laboral de Medellín y Procuraduría de Risaralda.

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 30 de septiembre de 2015, la Mesa Técnica ha recibido un total de 17.085 requerimientos reportados por los diferentes Entes de Control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 15.766 de ellos, es decir, el 92%. En el cuadro 1 se puede observar la procedencia de los requerimientos y el avance en la solución de éstos por cada uno de los órganos de control. (Ver Capítulo 11.2 – Cuadro 1)

Capítulo 11.2 – Cuadro 1. Gestión por Órgano de Control

Mesa Técnica	Recibidos	% Total	Resueltos	% Resueltos	Pendientes	% Pendientes
Procuraduría Delegada	15.107	88,4	13.930	92	1.177	7,8
Defensoría del Pueblo	1.075	6,3	1.009	94	66	6,1
Procuraduría Primera Distrital	369	2,2	333	90	36	9,8
Procuraduría Barranquilla	171	1,0	165	96	6	3,5
Procuraduría Medellín	153	0,9	142	93	11	7,2
Procuraduría Segunda Distrital	127	0,7	117	92	10	7,9
Procuraduría Otras Regionales	70	0,4	60	86	10	14,3
Otras Entidades	8	0,0	5	63	3	37,5
Personería de Bogotá	4	0,0	4	100	0	0,0

Mesa Técnica	Recibidos	% Total	Resueltos	% Resueltos	Pendientes	% Pendientes
Personería Distrital de Cartagena	1	0,0	1	100	0	0,0
Total	17.085		15.766		1.319	

La mayoría de los requerimientos que se encuentran pendientes de respuesta se relacionan con el cumplimiento de las sentencias judiciales, tal como se observa en el siguiente cuadro. (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	542
Pensión de Vejez	149
Reliquidación Pensional	130
Trámite de Recursos	112
Incrementos Pensionales	63
Tutela sin Especificar	52
Pensión de Sobrevivientes	44
Corrección de Historia Laboral	41
Inclusión en Nomina	24
Retroactivo Pensional	20
Pensión Víctimas de Violencia	15
Pensión de Invalidez	14
Indemnización Sustitutiva	11
Traslado de Régimen Pensional	10
Cobro Coactivo	7
Convenio COES	7
Pago Único a Herederos	7
Solicitud de Copias	7
Sustitución Pensional	7
Intereses Moratorios	5
Pago de Mesadas	5
Novedades de Nómina	6
Descuentos de Nómina	4
Reintegros	4
Auxilio Funerario	3
Cálculo Actuarial	3
Devolución de Aportes	3
Pago de Incapacidades	3
Pensión de Vejez Alto Riesgo	3
Compartibilidad de Pensión	2
Conceptos	2

Tema del Requerimiento	Total
Pago de Costas	2
Pago de Retroactivo	2
Solicitud de Información	2
Actualización OBP	1
Bono Pensional	1
Calificación Perdida de Capacidad Laboral	1
Incapacidades	1
Pensión Familiar	1
Queja	1
Revocatoria Directa	1
Traslado de Aportes	1
Total	1.319

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

En lo corrido de septiembre de 2015 a través de la Mesa Técnica se ingresaron 239 nuevos requerimientos. Asimismo, se resolvieron y entregaron en el comité de trabajo 365 casos.

La gestión realizada respecto al consolidado general de quejas remitidas por cada uno de los Órganos de Control muestra que en promedio Colpensiones ha resuelto el 91% de los requerimientos, el detalle del avance se muestra a continuación:

1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social presenta un avance del 92% equivalente a 13.930 casos resueltos.
2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, se visualiza un avance del 96% el cual representa 165 casos resueltos.
3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, se observa un avance del 93% referente a 142 casos resueltos.
4. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, tiene un avance del 90% la cual representa 333 casos resueltos.
5. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá, le corresponde un avance del 92% representado en 117 casos resueltos.
6. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo, presenta un avance del 94% equivalente a 1.009 casos resueltos.

Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

En seguida se presentan los resultados por objeto de seguimiento de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones a 30 de septiembre de 2015, incluyendo los meses de julio y agosto del presente año.

La Estrategia de seguimiento de Colpensiones actualmente está compuesta por cinco objetos de seguimiento los cuales tienen disponibles 21 indicadores de la siguiente manera: ocho indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cinco de sentencias judiciales; tres de tutelas; tres de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

El nivel directivo de Colpensiones dado el análisis de los resultados derivados del cálculo de los indicadores de la Estrategia, tiene la posibilidad de priorizar aspectos susceptibles de ser mejorados, y promover la continuidad de acciones que han tenido un buen desempeño, ello con base en información pertinente y confiable generada.

En este anexo se entregan los resultados detallados de los últimos tres meses: julio, agosto y septiembre de 2015, según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3). Los resultados por cada uno de los indicadores disponibles son expuestos de manera acumulada o mensual, según lo definido en los correspondientes metadatos, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Es importante decir que tanto 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.

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 que incluye datos para 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 todos los indicadores disponibles, los cuales muestran un desempeño positivo y progresivo de la entidad en materia de reconocimiento prestacional.

En efecto, desde el inicio de la operación hasta el 31 de agosto de 2015, Colpensiones ha recibido 1.364.809 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto 1.266.178¹⁰¹ solicitudes que corresponden al 92,77% de todo lo recibido, y tiene por atender 98.631, de las cuales 54.500 solicitudes se encuentra en término y 44.131 están vencidas, lo que significa 5.726 menos que el mes anterior.

En este sentido, descontando las solicitudes pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, Colpensiones alcanza un nivel de cumplimiento del 96,63%. Es decir que de todas las solicitudes radicadas hasta el 30 de septiembre de 2015, el 7,3% se encuentran pendientes de decisión, y de éstas más de la mitad se encuentran dentro de los términos legales para su decisión.

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 0,44 puntos porcentuales en el último mes y de 31 puntos desde el primer cálculo del indicador (octubre de 2013). Por su parte, el indicador de solicitudes de

¹⁰¹ Es necesario aclarar que el total de solicitudes resueltas contiene los actos administrativos proferidos así como los casos gestionados y cerrados. De modo que, los casos resueltos mediante acto administrativo son 1.132.345, y los demás son gestionados o cerrados.

reconocimiento resueltas con término legal cumplido, registra un incremento en el último mes de 0,51 puntos porcentuales y de 29,34 puntos frente al cálculo de octubre de 2013.

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 30 de septiembre de 2015, Colpensiones ha notificado el 99,33% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina el 99,35% de las prestaciones reconocidas que deben ser incluidas.

Específicamente, el resultado del proceso de notificación arroja que en la historia de la operación hasta el 30 de septiembre de 2015, la entidad ha notificado 1.096.634 actos administrativos de prestaciones económicas, que representan el 99,3% de todo lo proferido hasta el 31 de agosto del presente, lo cual se traduce en un incremento de 22 puntos porcentuales desde el primer cálculo del indicador (diciembre de 2013).

Ahora bien, el resultado del indicador de notificaciones solamente para los casos radicados en Colpensiones, arroja que el 99,08% de los actos administrativos proferidos han sido efectivamente notificados, lo que también representa un incremento de 22 puntos porcentuales frente al primer cálculo del indicador (diciembre de 2013).

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 agosto de 2015 arroja que el 77,06% de los actos administrativos proferidos en el mes de agosto fueron notificados oportunamente. No obstante, el promedio mensual es de 83,7%.

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 99,35% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina, han ingresado oportunamente. Es decir que de las 330.737 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y agosto de 2015, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 328.603 ingresaron oportunamente. Es importante aclarar que el saldo también ha ingresado a la nómina, solo que no ha ocurrido con la oportunidad esperada.

Por último, hay dos elementos adicionales que son relevantes para el análisis. Por una parte, el número de prestaciones económicas reconocidas, y por otra, el comportamiento de los recursos. Con respecto al primero, vale la pena mencionar que en la historia de la operación el 52,92% de todas las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que del 1.132.345 actos administrativos proferidos hasta el 30 de septiembre de 2015 en respuesta a una solicitud de reconocimiento prestacional, 599.256 han sido positivos. Ahora bien, frente a los casos de Colpensiones (día a día) decididos (847.505), se han reconocido 462.798 solicitudes, es decir el 54,61%.

Es importante aclarar que las cifras mencionadas en el párrafo anterior incluyen las decisiones sobre los recursos interpuestos, las cuales 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 solamente las decisiones sobre solicitudes de primera vez radicadas en Colpensiones, se puede observar que el reconocimiento es del 65,85%¹⁰²; incluso, la medición mensual del indicador sobre decisiones de primera vez, confirma la tendencia (65,14%).

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 143.682 actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez, frente a éstos a 30 de septiembre de 2015 se han interpuesto 25.435 recursos, es decir que el 17,70% de los actos administrativos notificados han generado un recurso. Es relevante destacar que el comportamiento se sostiene en los últimos tres meses sobre el 17%, y en los casos que se ha incrementado, este aumento es menor al 1% mensual en promedio, frente a los 30.000 actos administrativos que en promedio se notifican mensualmente.

Ahora bien, con respecto a los recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial, ocurre que en toda la operación se han decidido 313.016 recursos únicos, de los cuales 110.218 han generado un cambio en la decisión inicial, es decir el 35,21%¹⁰³. Ello significa que el 9% de los actos administrativos proferidos por la entidad, han conllevado a un cambio en la decisión inicial. Es importante resaltar que este nivel se ha mantenido en las últimas 11 mediciones, e incluso se aprecia una tendencia decreciente en los últimos seis meses.

Por su parte, al analizar el comportamiento del cambio de decisión solamente para los recursos decididos en la vigencia 2015, que corresponden a los recursos interpuestos frente a los actos administrativos de primera vez notificados en 2015, se observa que el cambio de decisión ha ocurrido en el 23,54% 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 a nivel directivo y operativo, y del mejoramiento de los procedimientos técnicos y tecnológicos internos.

En seguida se presentan los resultados detallados de los indicadores para los meses de julio, agosto y septiembre de 2015, incluyendo las desagregaciones respectivas; y para el indicador

¹⁰² Ver capítulo 2, sección 2.2, Cuadro 3.

¹⁰³ El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44,4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

reciente de recursos interpuestos y el cálculo complementario del indicador de recursos decididos que generaron cambio de decisión, se presentan los resultados desde enero hasta agosto de 2015.

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.¹⁰⁴

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	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ 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.				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 Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.205.396	1.236.201	1.266.178
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.316.221	1.338.861	1.364.809
Cálculo (%)	91,58%	92,33%	92,77%

¹⁰⁴ 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 Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	858.388	889.193	919.170
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	969.213	991.853	1.017.801
Cálculo (%)	88,57%	89,65%	90,31%

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	(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 con términos legales cumplidos.			Tipo 1	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 Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.205.396	1.236.201	1.266.178
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.261.295	1.286.058	1.310.309
Cálculo (%)	95,57%	96,12%	96,63%

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 Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.075.205	1.104.342	1.132.345
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.205.396	1.236.201	1.266.178
Cálculo (%)	89,20%	89,33%	89,43%

Anexo 1 - Tabla No. 8
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos
Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	790.365	819.502	847.505
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	858.388	889.193	919.170
Cálculo (%)	92,08%	92,16%	92,20%

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 derecho¹⁰⁵.

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	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

¹⁰⁵ Es necesario mencionar que en relación con este indicador se han realizado varios cálculos que permiten hacer un acercamiento a la realidad de una manera más precisa y completa. 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. Y por otra parte, se presenta el cálculo sobre los actos administrativos proferidos mensualmente que responden a solicitudes de primera oportunidad, es decir que 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. 10
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	568.637	585.851	599.256
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.075.205	1.104.342	1.132.345
Cálculo (%)	52,89%	53,05%	52,92%

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	432.179	449.393	462.798
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos (Colpensiones)	790.365	819.502	847.505
Cálculo (%)	54,68%	54,84%	54,61%

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

Variables	Registro de avance mensual		
	jul-15	ago-15	sep-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	10.722	14.589	8.817
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	16.045	20.413	13.535
Cálculo (%)	66,82%	71,47%	65,14%

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 fallas¹⁰⁶.

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 Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	1.039.815	1.069.755	1.096.634
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	1.044.893	1.075.205	1.104.342
Cálculo (%)	99,51%	99,49%	99,30%

*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 Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	755.147	785.087	811.966
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	760.053	790.365	819.502
Cálculo (%)	99,35%	99,33%	99,08%

¹⁰⁶Por 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. 16
(%) Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	jul-15	ago-15	sep-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente.	24.463	25.977	22.452
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	28.492	30.312	29.137
Cálculo (%)	85,86%	85,70%	77,06%

*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 económica¹⁰⁷.

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	

¹⁰⁷ Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte 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 el indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

Anexo 1 - Tabla No. 18
(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	jul-15	ago-15	sep-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	13.792	12.820	8.928
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	13.809	12.839	8.940
Cálculo (%)	99,88%	99,85%	99,87%

*Dato correspondiente al mes anterior.

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	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}}\right) \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: 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

Variables	Registro de avance vigencia 2015							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	1.903	4.210	9.153	12.431	15.517	19.293	22.719	25.435
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	17.252	34.966	63.610	76.924	95.811	112.721	128.290	143.682
Cálculo (%)	11,03%	12,04%	14,39%	16,16%	16,20%	17,12%	17,71%	17,70%

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 diferentes 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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos decididos.				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 30 de septiembre de 2015

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	102.471	105.298	110.218
VARIABLE 2: Recursos decididos.	288.699	297.854	313.016
Cálculo (%)	35,49%	35,35%	35,21%

Anexo 1 - Tabla No. 23
(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión
Actos administrativos notificados durante la vigencia 2015 hasta el 31 de agosto de 2015

Variables	Registro de avance vigencia 2015					
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	41	164	688	1.604	2.696	3.318
VARIABLE 2: Recursos decididos	86	409	2.668	6.885	11.585	14.094
Cálculo (%)	47,67%	40,10%	25,79%	23,30%	23,27%	23,54%

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.

En este contexto se encuentra que a 30 de septiembre de 2015 el alistamiento de sentencias se ubica en el 89,63%, es decir 2,28 puntos porcentuales más con respecto al resultado del mes anterior (87,35%). Sobre los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos - indicador No. 2-, se aprecia una disminución de 2,21 puntos porcentuales entre los meses de agosto y septiembre de 2015, es decir que el resultado de este segundo indicador se ubicó a 30 de septiembre en 85,92%.

Ahora bien, si se analizan los resultados de los dos indicadores expuestos según las 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 30 de septiembre del presente para los dos indicadores- (%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el logro de la primera entrada sigue siendo el más representativo en cuanto a desempeño; el resultado de esta entrada para cada uno de los indicadores se ubicó en 99,79% y 98,70% respectivamente.

Sobre la segunda entrada -sentencias contra Colpensiones- se observa una leve caída tanto en el alistamiento como en el cumplimiento. El primer indicador -(%) alistamiento de sentencias-, pasó en tal entrada de 96,17% al 96,16% en el periodo señalado; en el caso del segundo indicador -(%) actos administrativos de sentencias proferidos-, se encuentra una variación de 3,78 puntos porcentuales, es decir que el resultado paso de 84,13% en agosto a 80,35% en septiembre de 2015. No obstante, vale decir que la entrada de Colpensiones es la que alberga el mayor número de sentencias identificadas y alistadas para cumplimiento en el último mes.

Frente a la entrada de PQRS de cumplimiento de sentencias (entrada 3), se evidencia para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- un incremento de 4,30 puntos porcentuales en su desempeño en comparación con el mes de agosto; el resultado de este indicador sobre dicha entrada a 30 de septiembre de 2015 es de 81,03%. Por su parte, los actos administrativos de sentencias proferidos correspondientes a esta entrada -indicador 2- pasaron de 87,13% a 85,71%, es decir que hubo una caída 1,42 puntos porcentuales entre agosto y septiembre del presente año.

Con respecto a la cuarta desagregación, sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se encuentra que el resultado del alistamiento de sentencias a 30 de septiembre se mantiene en el 100%. Por su parte, sobre los actos administrativos de sentencias proferidos, ocurrió una variación positiva mínima de 0,03 puntos porcentuales entre agosto y septiembre, es decir que el resultado de este indicador sobre la entrada mencionada es 97,36%.

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 30 de septiembre de 2015, tuvo una leve caída de 0,67 puntos porcentuales frente al mes de agosto, lo que ubica su resultado en 94,16%¹⁰⁸. Sobre la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4¹⁰⁹–, a 30 de septiembre del presente, se observa que han sido incluidos el 99,74% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina, lo que significa que se sostuvo frente al mes de agosto de 2015

Finalmente, con respecto a las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se evidencia que a 30 de septiembre de 2015 el resultado de este indicador es de 4,09%, es decir que aumentó 1,61 puntos porcentuales frente al mes de agosto. Lo anterior significa que de cada 100 actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos en septiembre de 2015, 96 cumplieron completamente la sentencia.

Así las cosas, los resultados de los cinco indicadores definidos develan una senda de mejoramiento en comparación con los meses previos, así como sostenibilidad de los resultados. Desde luego Colpensiones sigue empeñado en optimizar el proceso de cumplimiento de sentencias, para lo cual continúa en desarrollo de mecanismos y acciones estratégicas que contribuyan a dicha optimización. Se mantiene entonces el énfasis en el alistamiento y la producción de actos administrativos de sentencias, y en el mejoramiento de la notificación.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para los meses de julio, agosto y septiembre de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones¹¹⁰.

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.

¹⁰⁸ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 32.

¹⁰⁹ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 35.

¹¹⁰ Algunas de las cifras de las variables presentadas en las diferentes desagregaciones pudieron haber sido ajustadas levemente con respecto a los meses reportados anteriormente; ello dado que al ser revisada la pretensión de la sentencia identificada que se había clasificado en alguna de las entradas previstas, se encuentra que corresponde a otro ítem, por lo cual es preciso reclasificarla.

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 Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	97.368	100.819	107.401
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	110.605	115.415	119.829
Cálculo (%)	88,03%	87,35%	89,63%

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 Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.174	11.198	11.195
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.236	11.230	11.219
Cálculo (%)	99,45%	99,72%	99,79%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	36.878	38.016	41.727
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	38.270	39.529	43.393
Cálculo (%)	96,36%	96,17%	96,16%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	40.772	43.031	45.872
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	52.526	56.082	56.610
Cálculo (%)	77,62%	76,73%	81,03%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.544	8.574	8.607
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la repesa del ISS).	8.573	8.574	8.607
Cálculo (%)	99,66%	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	$(Variable1 / Variable2) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	83.042	88.844	92.274
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	97.368	100.819	107.401
Cálculo (%)	85,29%	88,12%	85,92%

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.994	11.022	11.049
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.174	11.198	11.195
Cálculo (%)	98,39%	98,43%	98,70%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	29.132	31.984	33.528
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	36.878	38.016	41.727
Cálculo (%)	79,00%	84,13%	80,35%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	34.642	37.493	39.317
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	40.772	43.031	45.872
Cálculo (%)	84,97%	87,13%	85,71%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.274	8.345	8.380
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	8.544	8.574	8.607
Cálculo (%)	96,84%	97,33%	97,36%

VILLADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE COLPENSIONES

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. ¹¹¹.

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	(Variable1 / Variable 2)x100	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 Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	70.113	78.745	83.652
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	73.457	83.042	88.844
Cálculo (%)	95,45%	94,83%	94,16%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹¹¹ 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 Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	10.936	10.983	11.006
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	10.966	10.994	11.022
Cálculo (%)	99,73%	99,90%	99,85%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	21.940	26.450	28.660
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	23.912	29.132	31.984
Cálculo (%)	91,75%	90,79%	89,61%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	29.167	33.070	35.685
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	30.407	34.642	37.493
Cálculo (%)	95,92%	95,46%	95,18%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.070	8.242	8.301
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la represa del ISS)	8.172	8.274	8.345
Cálculo (%)	98,75%	99,61%	99,47%

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.¹¹²

¹¹² 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

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)x100	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 Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	69.969	80.964	86.007
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	70.586	81.118	86.233
Cálculo (%)	99,13%	99,81%	99,74%

*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 a Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.465	10.548	10.576
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.488	10.564	10.593
Cálculo (%)	99,78%	99,85%	99,84%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	22.306	28.050	30.483
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	22.719	28.116	30.597
Cálculo (%)	98,18%	99,77%	99,63%

para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Variables	Registro de avance		
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	29.384	34.241	36.772
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	29.532	34.290	36.838
Cálculo (%)	99,50%	99,86%	99,82%
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.	7.814	8.125	8.176
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la repesa del ISS)	7.847	8.148	8.205
Cálculo (%)	99,58%	99,72%	99,65%

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	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	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		
	jul-15	ago-15	sep-15
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	255	144	141
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	9.585	5.802	3.445
Cálculo (%)	2,66%	2,48%	4,09%

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

La respuesta a las tutelas notificadas a Colpensiones sigue mostrando un comportamiento positivo. Si se compara los resultados de septiembre frente a agosto de 2015 sobre los trámites de tutelas con hecho superado, se encuentra una variación positiva de 0,86 puntos porcentuales, ubicando el resultado de este indicador en 92,50%. Ahora bien, si se revisa el resultado de septiembre de 2013 (inicio de medición), donde el resultado se ubicó en 19,52%, con el resultado del mes de agosto mencionado, se halla una variación positiva de 72,97 puntos porcentuales.

En la misma orientación el indicador complementario –indicador No. 2- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado–, evidencia un desempeño positivo. Si se confronta septiembre con agosto del presente, se encuentra una variación positiva de 0,45 puntos porcentuales, lo que ubica el resultado de este indicador a 30 de septiembre en 95,77%.

Continuando con el análisis se encuentra que el resultado de los trámites de tutela con hecho superado cerrados en el sistema de gestión Bizagi –indicador No. 3- a 30 de septiembre de 2015, es 75,09%, lo que representa un incremento de 1,69 puntos porcentuales frente al resultado del mes de agosto, ubicado en 73,40%. En todo caso, si se compara el resultado de septiembre de 2013 con el de septiembre de 2015, se observa una variación positiva de 10,64 puntos porcentuales.

Así entonces, la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones sigue indicando una senda positiva de desempeño de acuerdo con los resultados presentados. La entidad continúa diseñando y activando mecanismos, y planes de acción con el propósito de optimizar el proceso de atención de los trámites de tutelas. De esta manera, a partir de los avances obtenidos, se trabaja institucionalmente para 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 de los meses de julio, agosto y septiembre 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 Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos)	195.065	199.998	205.540
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	214.658	218.250	222.211
Cálculo (%)	90,87%	91,64%	92,50%

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	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ 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 Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (Casos respondidos).	195.065	199.998	205.540
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento.	205.994	209.826	214.618
Cálculo (%)	94,69%	95,32%	95,77%

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 Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	141.116	143.178	150.190
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado*.	189.784	195.065	200.007
Cálculo (%)	74,36%	73,40%	75,09%

*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 cuenta con tres indicadores:

- 1) (%) Historias laborales corregidas.
- 2) (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente.
- 3) (%) Nuevas solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidos.

El resultado general del proceso de corrección de historia laboral, monitoreado a partir del primer indicador mencionado, devela un desempeño de Colpensiones positivo a pesar del volumen sustancial de solicitudes que recibe el área encargada y de la complejidad del proceso.

En efecto, en la historia de la operación hasta el 30 de septiembre de 2015, se han recibido por múltiples fuentes¹¹³ 2.253.556 solicitudes de CHL, de las cuales se han logrado atender 2.192.863 que corresponde al 97,31%, de modo que 60.693 se encuentran pendientes de las cuales 23.633 están vencidas¹¹⁴. Así las cosas, se observa un incremento de 0,14 puntos porcentuales frente al último cálculo (agosto de 2015) y de 1,81 con respecto al primer cálculo (marzo de 2014), siendo un comportamiento relativamente constante en la historia de la medición.

Vale precisar que la mayoría de los requerimientos de CHL son internos (aproximadamente el 56%); en efecto, sumando las solicitudes de corrección de historia laboral de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, y de la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos -BEPS en todo lo corrido de la operación, se han efectuado 1.262.659 solicitudes, de las cuales se han atendido 1.230.122 que representan el 97% de este grupo.

Por su parte, del total de solicitudes de CHL recibidas 857.313 (38%) corresponden a trámites de CHL radicados por los ciudadanos en la entidad, de las cuales a 30 de septiembre de 2015 Colpensiones ha resuelto 833.680, es decir el 97,24%.

Sin embargo, los ciudadanos también presentan solicitudes de CHL a través de otros canales como son PQRS, correspondencia y tutelas. De hecho, a 30 de septiembre de 2015 se han recibido por estas tres entradas 133.584 solicitudes de corrección, y se han atendido 129.061, lo que corresponden al 96,61%.

Por otra parte, frente al indicador de nuevas solicitudes de CHL radicadas por ciudadanos ya atendidos, a 30 de septiembre de 2015 el indicador arroja que el 11,65% de los ciudadanos

¹¹³ 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.

¹¹⁴ Ver capítulo 2, sección 2.5, Cuadro 4.

atendidos han presentado una nueva solicitud, ya sea por insatisfacción con la primera atención dada o por nuevas circunstancias o peticiones del ciudadano¹¹⁵.

Así las cosas, el indicador devela que a 31 de agosto de 2015, Colpensiones había atendido 821.300 solicitudes de CHL radicadas por los ciudadanos como un trámite ordinario, y sobre éstos a 30 de septiembre de 2015 se han radicado 95.702 nuevas solicitudes. Ello significa que el 88.35% de los ciudadanos atendidos no han solicitado de nuevo un trámite y el 11.65% lo han requerido al menos una vez más.

Ahora bien, frente a la oportunidad de la atención de los trámites de CHL radicados por los ciudadanos, se observa en el último mes, que el 47,98% de los trámites fueron atendidos dentro de los términos legales, y que el restante ha requerido de un plazo mayor. La volatilidad de este indicador e incluso su caída en los últimos meses, es un efecto colateral de la Estrategia de evacuación de trámites vencidos implementada por la entidad, a partir de la cual se ha priorizado la atención de las solicitudes que tienen más de seis meses de vencimiento y que revisten mayor complejidad. No obstante, la entidad continúa ideando estrategias que conlleven a optimizar la operación con oportunidad y calidad.

En síntesis, 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 indicadores para los meses de julio, agosto y septiembre de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones.

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.

¹¹⁵ Es necesario señalar que en principio el propósito de este indicador era tener una medición aproximada de calidad en el proceso de corrección de historias laborales. Sin embargo, fue necesario someterlo a calibración y avanzar en la metodología para formular un indicador más próximo de calidad, en tanto el análisis de los casos específicos arrojó que no en todos los casos las nuevas solicitudes obedecen a insatisfacción con la primera respuesta dada, sino que en buena medida corresponden a nuevos requerimientos; por lo tanto dicho indicador no corresponde propiamente a una medición aproximada de calidad, si no al porcentaje en que los ciudadanos que cuentan con un trámite de CHL atendido, presentan una nueva solicitud, medición que en todo caso es válida y pertinente.

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	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	2.093.084	2.141.556	2.192.863
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	2.138.523	2.203.957	2.253.556
Cálculo (%)	97,88%	97,17%	97,31%

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-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.	492.776	514.939	539.832
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	508.784	549.188	570.880
Cálculo (%)	96,85%	93,76%	94,56%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	448.720	456.003	467.051
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	450.227	457.499	468.540
Cálculo (%)	99,67%	99,67%	99,68%
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	809.193	821.300	833.680
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	833.357	844.031	857.313
Cálculo (%)	97,10%	97,31%	97,24%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	56.187	58.829	60.880
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	58.240	61.189	62.783
Cálculo (%)	96,47%	96,14%	96,97%
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	40.123	43.957	44.435
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	40.680	44.276	45.697
Cálculo (%)	98,63%	99,28%	97,24%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	22.846	23.289	23.746
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	23.996	24.535	25.104
Cálculo (%)	95,21%	94,92%	94,59%

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.

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.

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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).				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		
	jul-15	ago-15	sep-15
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	6.131	6.607	5.121
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	12.001	13.663	10.674
Cálculo (%)	51,09%	48,36%	47,98%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 3: (%) Nuevas solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidos

Descripción del indicador: El indicador mide las nuevas solicitudes de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos ya atendidos, es decir, quienes ya cuentan con una solicitud de CHL resuelta por Colpensiones. El propósito del indicador es tener una medida aproximada de la reiteración de las solicitudes de CHL que realiza los ciudadanos, ya sea sobre la misma solicitud atendida, por inconformidad en la respuesta, o por una nueva circunstancia, un nuevo ciclo o periodo. Se trata de conocer con un mayor nivel de detalle las características de los requerimientos que los ciudadanos elevan a Colpensiones en materia de CHL, lo cual facilitará ejercicios de análisis complementarios que permitan determinar la causalidad de tales reiteraciones¹¹⁷.

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.

Anexo 1 - Tabla No. 49
Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

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 nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos, atendidas.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 50
(%) Nuevas solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: Nuevas solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidos.	87.925	91.328	95.702
VARIABLE 2: Solicitudes atendidas de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos*.	796.346	809.193	821.300
Cálculo (%)	11,04%	11,29%	11,65%

*Dato correspondiente al mes anterior.

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 1.358.389 PQRS recibidas por Colpensiones hasta el 31 de agosto de 2015, 1.337.818 se encuentran atendidas a 30 de septiembre de 2015, es decir el 98,49%. De este modo, se aprecia una variación positiva en el último mes de 0,20 puntos porcentuales, y de 13,28 puntos con respecto al primer cálculo del indicador (noviembre de 2013).

Por su parte, el cálculo mensual del indicador arroja que solo en el mes de agosto de 2015, Colpensiones recibió 32.912 PQRS, de las cuales logró dar respuesta entre agosto y septiembre al 89,28%, es decir 29.385; en ese sentido se aprecia un incremento de 2 puntos porcentuales frente al mes anterior.

Por último, el cálculo del indicador de oportunidad en la atención de PQRS, arroja que el 69,22% de las PQRS contestadas por la entidad en el mes de septiembre de 2015 fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos, lo cual refleja un incremento de 0,37% puntos porcentuales con respecto a la medición anterior. Este incremento en la oportunidad es resultado de los avances en el plan de evacuación de casos vencidos, los cuales han ido disminuyendo considerablemente.

En efecto, el saldo de PQRS por atender se ha logrado reducir desde noviembre de 2013 de 79.682 a 31.063 en septiembre 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 22.176. No obstante, la entidad continua implementando acciones orientadas a optimizar la operación, y seguir mejorando la oportunidad en la atención de PQRS.

En seguida se presentan los resultados de los indicadores para los meses de julio, agosto y septiembre 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. 51

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. 52

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.262.029	1.302.745	1.337.818
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	1.285.021	1.325.481	1.358.389
Cálculo (%)	98,21%	98,28%	98,49%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 53

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

Variables	Registro de avance mensual		
	jul-15	ago-15	sep-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	29.192	35.322	29.385
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	33.224	40.466	32.912
Cálculo (%)	87,86%	87,29%	89,28%

*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. 54

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. 55

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

Variables	Registro de avance mensual		
	jul-15	ago-15	sep-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	17.366	24.976	27.710
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	41.465	36.279	40.034
Cálculo (%)	41,88%	68,84%	69,22%