



**VIGÉSIMO TERCER INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013 Y
AUTOS 130 Y 259 DE 2014 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL**

Junio 2015

Contenido

1. Introducción	6
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	12
2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento	12
2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas en Colpensiones	14
2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones.....	14
2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	18
2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	22
2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la repesa del ISS con respuesta parcial	31
2.4. Evolución modelo de reconocimiento	32
2.5. Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral.....	35
2.5.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	36
2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos	37
2.5.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral	39
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	41
3.1. Infraestructura tecnológica	41
3.2. Infraestructura física	41
3.3. Recurso humano.....	42
3.3.1. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico	49
3.3.2. Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas	50
3.3.3. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	50
3.4. Reorganización institucional de Colpensiones	54
4. Cumplimiento de acciones de tutela.....	56
4.1. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	58
4.2. Explicación de las tutelas identificadas y atendidas según las fechas límite de suspensión a las sanciones de desacato establecidas por la Corte Constitucional mediante autos 320 de 2013 y 259 de 2014.	61

4.3. Avance detallado por criterio de protección en la atención de tutelas del mes que se reporta.....	64
4.4. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	64
4.5. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	65
4.5.1. Avance plan de acción.....	66
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”	70
5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”	73
5.3.1. Reporte de avance del plan de acción	75
5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”.....	76
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. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen	78
5.4.4. Avance de cumplimiento de sentencias por grupos.	79
6. Otros trámites, peticiones o reclamos	80
6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	80
6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS	80
6.1.2. Resultados del Plan Operativo	86
6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	91
6.2.1. Gestión de citas médicas durante el mes de Mayo de 2015	91
6.2.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	92
6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez.....	94
6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	94
6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo.....	97
6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	97
6.3.2. Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	98
6.3.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	104

6.3.4	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	104
6.4.	Subsidio a la cotización.....	107
6.5.	Traslado de aportes de los afiliados	110
6.5.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	110
6.5.2.	Cargue aportes no vinculados	112
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.....	117
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.....	119
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.....	129
8.2.1.	Contact Center – Principales indicadores de servicio, y encuesta de satisfacción y calidad basada en la norma internacional de calidad - COPC.....	129
8.2.2.	Portal RPM.....	130
8.3.	Estrategias para mejorar la atención al ciudadano	132
8.3.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	132
8.3.2.	Campañas de educación y comunicación al ciudadano	133
9.	Indicadores	136
9.1.	Batería de indicadores disponibles a 31 de mayo de 2015.....	136
10.	Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS	139
10.1.	Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros	139

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.....	140
10.3. Expedientes decididos recibidos por COLPENSIONES entre el 1º de julio de 2014 y el 31 de marzo de 2015, conforme a los lineamientos establecidos por el ISS en L. y Colpensiones con el acompañamiento del Archivo General de la Nación (AGN).....	140
10.4. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes	141
10.5. Otras series documentales.....	141
11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	149
11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	149
11.2. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	149
11.3. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Mayo de 2015)	151
11.3.1. Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	151
Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento	153
Anexo 2. Invitación conversatorio sobre precedente jurisprudencial – Colpensiones Medellín.....	191

VIGÉSIMO TERCER INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013 Y AUTOS 130 Y 259 DE 2014 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL

1. Introducción

Este Informe Periódico 23 que corresponde al mes de mayo de 2015, se constituye como la víspera del cumplimiento de dos años de la declaratoria de la existencia de la falla estructural en la administración del régimen de prima media por parte de la H. Corte Constitucional a través del Auto 110 de 2013 (proferido en junio 5 de 2013 y comunicado en julio 12 del mismo año).

En consecuencia, Colpensiones como la destinataria principal de las diferentes órdenes complejas dadas por el máximo tribunal constitucional, considera que es dable iniciar una evaluación del estado de las cosas, que deberá concluirse con el informe periódico que corresponde al mes de junio y, en el que corresponde al del mes de julio y agosto proponer la visión de la entidad para enfrentar el reto de culminar la tarea que se le ha impuesto de tener una operación que logre responder en los tiempos reglados las peticiones de los ciudadanos en condiciones aceptables de calidad, con lo cual se evitaría la repetición del estado de cosas que llevaron a la intervención constitucional.

Lo primero que se ha de advertir es como hasta la fecha ha transcurrido la suspensión de las sanciones derivadas de desacatos de tutela como medida necesaria para atender las peticiones pendientes con un modelo de balance de cargas públicas en el modelo de estado de cosas inconstitucional que se prioriza sobre el derecho a al turno.

El Auto 110 de 2013 suspendió las órdenes de arresto en la práctica, desde la publicación del auto, julio 12 de 2013, y hasta el 31 de diciembre del mismo año, fecha para la cual Colpensiones debía culminar el plan de acción propuesto. Hasta esa fecha habían transcurrido entonces 5 meses y 19 días de la suspensión de las sanciones. Posteriormente, en el mes de noviembre y diciembre, Colpensiones señala a la H. Corte la existencia de nuevos hechos, que le eran desconocidos, como el constante incremento de peticiones pensionales y sentencias para cumplir que le venía entregando la Liquidadora del ISS (ISS en L.) que hacían imposible materialmente el cumplimiento del plan de acción propuesto y solicitó la prolongación de las medidas y órdenes dictadas por la H. Corte. Con fecha 19 de diciembre de 2013, pero comunicado a finales del mes de enero de 2014, se dictan nuevas medidas de protección constitucional y entre las órdenes dictadas está la suspensión de las sanciones por el desacato de tutela hasta el 31 de julio de 2014, es decir 6 nuevos meses de suspensión material.

Antes del 31 de julio Colpensiones advierte la utilidad de las medidas tomadas por la H. Corte, y demuestra el cumplimiento de uno de los principales aspectos del plan de acción propuesto: se había atendido la repesa de las peticiones insolutas que el ISS había heredado la cual, además, se había incrementado de las 80 mil que se anunciaron en septiembre de 2012, a 347 mil peticiones en el mes de marzo de 2014. Con este importante logro, pero que generó un efecto colateral a la administración de la peticiones propias de Colpensiones y, además sin que aún sea posible atender la totalidad de sentencias que condenaron al ISS, por que no se cuenta con los requisitos

establecidos para ello, o aún seguían entregándose ya sea por el ISS en L., o por los ciudadanos, se solicitó a la H. Corte dicte nuevas medidas para culminar el estado de cosas inconstitucional. Con Auto 259 de 2014, fechado 21 de agosto de 2014 y comunicado en la segunda semana del mes de septiembre del mismo año, se dictó una nueva suspensión de las sanciones por desacato, hasta el mes de diciembre de 2014, es decir con efectos materiales por 3 meses.

El resumen de lo anterior es que en el estado de cosas inconstitucional que está próximo a cumplir 2 años, la entidad, y los funcionarios que están trabajando para demostrar los resultados que se han tenido, ha tenido medidas que permiten su operación sin que medien las sanciones desacato, por un periodo ampliamente inferior a esos 2 años (los periodos suspensión intermitentes suman 1 año y 2 meses aproximadamente), suspensiones que además, por el análisis constitucional realizado, no ha cobijado en ningún escenario a todas las tutelas sino a grupos determinados de ellas según las pretensiones que se persigan.

En el mes de enero de 2015, Colpensiones elevó una nueva petición a la H. Corte, demostrando la utilidad y necesidad de continuar con un periodo adicional de protección constitucional en el sentido de conceder un periodo adicional de 8 meses de suspensión de las sanciones por desacato, en el que se buscaría alternativas para atender las peticiones, recursos y sentencias que materialmente no se pueden cumplir, y se propuso además que se evalúen los avances con una métrica similar a la que se han hecho en otros escenarios de inconstitucionalidad, con el fin de establecer cuál es el nivel de avance de la entidad en la superación de la gran falla estructural que se había declarado.

A la fecha de presentación del presente informe, no se conoce aún pronunciamiento del alto tribunal. Así, en lo transcurrido del año 2015 la entidad ha enfrentado una realidad que, aún con asuntos de imposibilidad material para su resolución, está siendo invadida de una nueva ola de sanciones por desacatos de tutelas (desde enero de 2015 la entidad ha conocido 1.056 arrestos comunicados a las autoridades de Policía en contra de funcionarios de la entidad, los cuales tienen que resolverse de manera inmediata¹) que ad portas de superar la falla estructural, pueden poner en riesgo el cumplimiento de los fines trazados por la H. Corte y que la entidad ha demostrado que viene de manera progresiva cumpliendo². En ese mismo sentido, los entes de control en ejercicio de su función legal, están actuando desde sus distintas esferas exigiendo a la entidad el cumplimiento de algunas de sus disposiciones con criterios diferentes al de balance de cargas públicas que ordenó la H. Corte.

¹ Muchas de estos arrestos no son levantados por los jueces a pesar de ya existir hechos superados, por lo tanto se ha tenido que invertir recursos importantes en la radicación de tutelas en contra de despachos judiciales para que procedan a cumplir con el precedente jurisprudencial ya unificado de las tres cortes en esta materia.

² Es importante destacar que a pesar del riesgo de la utilización de la tutela en materia de pensiones de manera constante aun cuando ya se estén cumpliendo los términos de ley, se ha presentado una disminución interesante de ingresos incluso en los 5 meses que lleva la entidad sin la protección constitucional de la suspensión de los efectos de las sanciones por desacato. Como se había analizado, antes de la medida dictada en el Auto 110 de 2013, se calculaban ingresos mensuales promedio de 10 mil tutelas, en lo corrido del año el ingreso mensual se ha disminuido a la casi la mitad, con un promedio entre 5 u 6 mil tutelas nuevas mensuales. Este ingreso es el que se espera se disminuya en los próximos meses.

Por la importancia que radica para Colpensiones este asunto en el marco de la superación del estado de cosas inconstitucional, sí varias entidades del estado dan instrucciones simultáneas de operación sin una línea conductora, a continuación se hace una síntesis de algunos de los hechos por los cuales se está atravesando.

Colpensiones había mantenido los criterios de prelación que ha informado a la H. Corte para atender las solicitudes pensionales, resolviendo con prioridad las solicitudes pensionales de los mayores de 70 años, de los solicitantes que han informado padecer de una enfermedad catastrófica, de quienes aún no reciben una mesada como pensionados, la fecha de radicación, entre otros. Sin embargo, estos criterios se han alterado por razones como las que pasan a explicarse:

- Para atender las acciones de tutela, desacatos y sanciones. Las actuaciones relacionadas con acciones de tutela han venido incrementándose, y muchas de ellas corresponden a solicitudes pensionales que presentan vencimientos menores a un mes y al cumplimiento de sentencias ordinarias. Colpensiones ha destinado un mayor número de personas tanto en la Vicepresidencia Jurídica como en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, para enfrentar esta situación y dar respuesta a las jueces de tutela.
- Para atender las solicitudes que requieren los organismos de control, inspección y vigilancia, como es el caso de los provenientes de la Mesa Técnica de la Procuraduría General de la Nación. En forma semanal, Colpensiones asiste a la Procuraduría y recibe los requerimientos que se han allegado durante la semana los cuales debe atender de fondo con el fin de entregar la solución durante la siguiente semana a su solicitud.
- Por otra parte, la Procuraduría en su función disciplinaria ha iniciado diversas investigaciones preliminares, y recientemente procesos disciplinarios en contra de los funcionarios de la entidad. Sobre estos casos, la entidad debe proceder a su revisión y solución con el fin de presentar la defensa correspondiente.
- Recientemente, la Superintendencia Financiera ha dado inicio a un proceso sancionatorio que tiene fundamento en quejas a las cuales Colpensiones debe dar respuesta. Las quejas en su gran mayoría corresponden a solicitudes pensionales así como a cumplimientos de sentencias, las cuales igualmente deben ser atendidas de fondo.
- Adicionalmente, la Contraloría General de la República, en ejercicio de sus funciones, ha comunicado a Colpensiones sus informes de observaciones, algunas de ellas relacionadas con solicitudes pensionales, que deben resolverse dentro de los plazos que se otorgan a la administradora.

Como consecuencia de lo anterior, y para atender los frentes mencionados, la entidad, por una parte, ha asignado personal que atienda los casos o las quejas en los plazos establecidos por los organismos de inspección, vigilancia, supervisión y control e igualmente debe preparar las respuestas a los requerimientos. Por otra parte, ha modificado el orden de prelación con que venía atendiendo las solicitudes pensionales. En el caso de las sentencias a las cuales se debe dar

cumplimiento, por ejemplo, Colpensiones informó en el IP19³ que había clasificado las sentencias siguiendo las prioridades establecidas en el Auto 259 y 320 de la H. Corte. Sin embargo, muchas de las quejas que han recibido los organismos de control, como la Procuraduría y la Superintendencia Financiera provienen de los apoderados que solicitan el cumplimiento de los casos de sus clientes, se trata de quejas múltiples que se refieren a más de 100 accionantes. La solución de fondo de estas quejas, requiere que se dé cumplimiento a la sentencia misma, lo cual, debe realizarse sin consideración a la clasificación informada a la Corte.

Si bien Colpensiones ha venido ajustando sus grupos y frentes de trabajo para atender las instrucciones y requerimientos de los organismos de control, inspección, supervisión y vigilancia, no es menos cierto que la totalidad de los plazos establecidos en la ley para atender solicitudes desde el momento mismo en que inicio operaciones se encontraban vencidos, situación que ha sido informada en forma periódica tanto a la H. Corte como a los diferentes organismos.

En ese sentido, Colpensiones observa con preocupación que los requerimientos, las investigaciones y procesos que los organismos de control han iniciado contra la entidad y/o sus funcionarios tienen fundamento en la atención por fuera del plazo legal de las solicitudes pensionales, derechos de petición, quejas y acciones de tutela. Sobre esta situación, encuentra la entidad que el vencimiento de plazos es propio de la falla estructural que ha enfrentado el régimen de prima media y hace parte de las consideraciones que condujeron a la H. Corte a establecer un estado de cosas inconstitucional, al mismo tiempo, el vencimiento de los plazos responde a la aplicación de los lineamientos y órdenes sobre los criterios de prelación en función de la vulnerabilidad de los solicitantes establecidos por la H. Corte, que buscó que se resolvieran primero, las solicitudes pensionales de la población más vulnerable y no por orden de judicialización o de quejas.

Sumado a lo anterior, se debe considerar, tal como lo señaló el Auto 259 de 2014 y que fue corroborado por todos los organismos de control y las carteras ministeriales vinculadas, que la entidad requiere de una infraestructura distinta⁴ para atender la situación por la que está atravesando y que, en consecuencia, la problemática se afronta con medidas gerenciales de choque. Esas medidas son las que han logrado los resultados actuales pero que generan otros efectos secundarios que se han ido mitigando al máximo como la calidad en las decisiones.

³ Ver IP19, sección 5.4 pág. 72.

⁴ De igual manera, los organismos de inspección, vigilancia, supervisión y control han dado inicio a investigaciones o a la formulación de requerimientos por que encuentran errores en el flujo de respuesta de algunos de los casos que han analizados, frente a lo cual, la entidad también advierte que obedece a fallas propias de la organización y procesamiento del alto volumen de solicitudes, quejas, acciones de tutela y peticiones que ha recibido y que ha atendido durante el tiempo de operación. En este punto además debe tenerse en cuenta que la entidad no contaba ni con la infraestructura física, tecnológica ni con el personal suficiente para atender la situación sobreviniente que enfrentó y ha sido a través de planes de choque que ha venido atendiendo la situación y cumpliendo las ordenes y plazos otorgados por la H. Corte. Esto supone que el personal que se ha vinculado en misión para apoyar los procesos, aunque ha recibido capacitación y formación también ha tenido una curva de aprendizaje y es susceptible de incurrir en errores. Tampoco contaba la entidad con procesos y procedimientos que permitieran atender el maremágnum de solicitudes que recibió, y los ha venido adecuando y adaptando para enfrentar y resolver las solicitudes. Conscientes de esta situación, Colpensiones ha venido adelantado las acciones necesarias para lograr el fortalecimiento de la entidad, lo cual le permitirá contar con los procesos adecuados y el personal de planta suficiente para una operación normalizada.

Finalmente, y en contraste con todo el panorama expuesto, es importante culminar la introducción a este informe periódico señalando que el avance al mes de mayo de la atención de casos que llevarán a poner al día el régimen de prima media es del 94% y al incluir los casos que han sido gestionados, pero que no ha sido posible dar una respuesta definitiva dado que no se cuenta con toda la información necesaria para emitir una decisión de fondo, el porcentaje alcanza el 96%.

Respecto del total de casos vencidos pendientes de decisión, esto es 67.536, 54.128 casos presentan un vencimiento de 5 meses o menos (se han vencido durante el 2015), y tan solo las restantes 13.408 solicitudes presentan más de 5 meses de vencimiento. Y si se analiza frente a los 1.264.226 casos radicados en la entidad, tan solo el 1% del total de solicitudes de reconocimiento tendrían vencimientos superiores a 5 meses.

En el mes de mayo se dio solución a 6.332 casos que corresponden a apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, que correspondieron a la prioridad fijada para este mes. Esta priorización de los recursos de apelación subsidiarios se inició en enero de 2015, frente a las solicitudes de la Procuraduría General de la Nación y teniendo en cuenta que los avances de la entidad, permitían avanzar en este frente. Se debe mencionar que a 31 de mayo de 2015, han pasado a instancia de recurso de apelación subsidiarios a un recurso de reposición un total de 77.648 casos. De estos, se han estudiado y resuelto 62.532 apelaciones subsidiarias, lo que representa un avance del 81%, y al cierre del mes de mayo, la entidad cuenta con 15.116 apelaciones subsidiarias pendientes de decisión de las cuales 6.981 se encuentran vencidas y las restantes 8.135 en término.

En razón a esta situación se puede afirmar que, el 80.15% de las solicitudes de primera vez, recursos de reposición y apelaciones directas que se encuentran vencidas en el Régimen de Prima Media -RPM no supera 5 meses de vencimiento.

En cuanto al alistamiento de sentencias, este informe muestra que el avance es de un 88% y el cumplimiento de estos fallos un 76%. En el mes de mayo se cumplieron 6.841 fallos condenatorios, tanto del ISS como de Colpensiones (incluye procesos ejecutivos), cifra que puede ser una de las más altas en la historia del país en cuanto al cumplimiento de órdenes judiciales.

Y finalmente, en materia de tutelas la atención mantiene un nivel óptimo de atención mensualizado, en el mes de mayo de 2015 se atendieron de fondo un total de 4.686. Con corte a este mes se cuenta con histórico acumulado de 206.034 tutelas que han ingresado, de las cuales 186.931 fueron efectivamente atendidas con hecho superado, es decir, un 90.73% de atención (y si se suman las tutelas que no se pueden materialmente atender que son 9.046 pero que se han gestionado, el porcentaje de atención alcanza un 95%), récord similar al reportado en el mes de abril que marcó un 90.63%⁵. Y finalmente, queda un saldo pendiente de atención igual a 19.103 tutelas (dato que incluye las 9.046 con imposibilidad material de resolución de fondo), cuya atención es prioritaria para la entidad, razón por la cual se han iniciado acciones innovadoras como el inicio de la labor del grupo interdisciplinario, que se centra en verificar la oportunidad y la calidad de las contestaciones realizadas a los despachos Judiciales con el fin de generar estándares cada vez más elevados de solución de fondo que permitan atención efectiva de derechos

⁵ Ver IP22, página 55.

fundamentales y menor cantidad de reprocesos en temas de calidad frente a los jueces constitucionales.

Con todo lo expuesto en esta introducción que muestra el avance histórico de las decisiones tomadas por la H. Corte, en contraste con las actuaciones de organismos de control y el resumen del avance de la entidad acumulada al mes de mayo, se puede concluir que la entidad continúa en el ejercicio permanente y decidido en la superación del estado de cosas inconstitucional, pero también es lo responsable desde el punto de vista gerencial advertir que existe un riesgo que, los porcentajes pequeños que faltan que generan la interposición de tutelas y los ejercicios de control, cada uno con una línea de acción desde sus competencias, sean una fórmula para que las actividades de administración no fluyan de la misma manera como hasta el momento se ha venido dando, y que eventualmente se llegue a un bloqueo institucional para atender todos los frentes que se le proponen a la operación de la entidad al mismo tiempo como está sucediendo en los últimos meses.

El avance, el esfuerzo y comprensión tanto de la ciudadanía, los jueces, los órganos de control y las medidas dictadas por la H. Corte han sido inmensas. Los resultados están a la vista y han sido reconocidos, lo que falta es un trecho relativamente pequeño. La tarea solo podrá culminarse con un buen ejercicio de seguimiento y ofreciendo a la entidad la posibilidad de que siga transitando por el camino que han trazado las providencias de la Sala Novena de Revisión, acompañada por los órganos de control.

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 ISS⁶.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 31 de Mayo de 2015, Colpensiones ha recibido 1.264.226 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS que fueron resueltas en su totalidad y 917.218 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.142.602, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 795.594 del día a día. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 1)

Capítulo 2.1 - Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de reconocimiento - Corte a 31 de Mayo de 2015

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	917.218	795.594	54.088	67.536
Total	1.264.226	1.142.602	54.088	67.536

Adicional a las 1.142.602 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 165.585 trámites adicionales que corresponden a 51.548 tutelas de reconocimiento, 47.818 sentencias, 18.450 ajustes por calidad y 47.769 apelaciones para un total de 1.308.187 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 IP 15 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, 314.931 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 282.700 y quedan pendientes 32.231. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 239.118, de las cuales se han resuelto 205.246 y quedan pendientes 33.872.

⁶ 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 adicionalmente se han radicado 363.169 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 307.648 y quedan por atender 55.521. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2)

En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: de las 917.218 solicitudes radicadas en Colpensiones el 34,34 % corresponde a solicitudes pensionales, el 26,07% a otras solicitudes como auxilios funerarios e indemnizaciones y el 39,59% a recursos y reliquidaciones.

Ahora bien, de las 795.594 solicitudes resueltas de día a día se han decidido mediante acto administrativo 731.561, de las cuales 402.822 conceden la prestación (55,06%) mientras que 328.739 (44,94%)⁷ la niegan. Por su parte, 38.789 casos han sido gestionados y 25.244 cerrados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 31 de Mayo 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	314.931	34,34%	282.700	35,53%	32.231	26,50%
Pensión de invalidez	21.896	2,39%	16.243	2,04%	5.653	4,65%
Pensión de sobrevivientes	58.694	6,40%	50.900	6,40%	7.794	6,41%
Pensión de Vejez	234.341	25,55%	215.557	27,09%	18.784	15,44%
Otras solicitudes	239.118	26,07%	205.246	25,80%	33.872	27,85%
Auxilios funerarios	50.062	5,46%	34.209	4,30%	15.853	13,03%
Indemnizaciones	189.056	20,61%	171.037	21,50%	18.019	14,82%
Recursos y reliquidaciones	363.169	39,59%	307.648	38,67%	55.521	45,65%
Recursos	166.250	18,13%	141.822	17,83%	24.428	20,08%
Reliquidaciones	196.919	21,47%	165.826	20,84%	31.093	25,56%
Total	917.218	100,00%	795.594	100,00%	121.624	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.

⁷Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 38.789 gestionados ni los 25.244 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 31 de Mayo de 2015.

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

Al respecto se informa que a 31 de Mayo de 2015 se han radicado en Colpensiones 548.572⁸ solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 305.027 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 243.545 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas. (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 1)

Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de Mayo de 2015

Tipo de Solicitud	Acumulado a Febrero 2015	mar-15	abr-15	may-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	289.331	5.794	4.944	4.958	305.027	56%
Pensión de invalidez	19.878	640	429	633	21.580	4%
Pensión de sobrevivientes	51.492	1.947	1.737	1.685	56.861	10%
Pensión de Vejez	217.961	3.207	2.778	2.640	226.586	41%
Otras solicitudes	219.616	8.386	7.771	7.772	243.545	44%
Auxilios funerarios	45.592	1.694	1.620	1.557	50.463	9%
Indemnizaciones	174.024	6.692	6.151	6.215	193.082	35%
Total	508.947	14.180	12.715	12.730	548.572	100%

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 487.946 al 31 de Mayo de 2015, 282.700 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 205.246 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 2 - Panel A)

⁸Esta información corresponde a solicitudes realizadas por el módulo de radicación en los puntos de atención al ciudadano (PAC) y no tiene en cuenta las solicitudes que ingresaron por trámites diferentes a reconocimiento.

En el panel B del cuadro 2 de esta sección se presentan las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad, contestadas en término y fuera de término, por tipo de prestación. Al respecto se observa que en Mayo de 2015, Colpensiones resolvió 16.161 solicitudes de primera vez (teniendo en cuenta 139 casos cerrados). (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 2)

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

Panel A. Reconocimiento de Solicitudes pensionales y otras solicitudes

Tipo de Solicitud	Acumulado a Febrero 2015	mar-15	abr-15	may-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	254.201	12.316	6.910	9.273	282.700	58%
Pensión de invalidez	14.643	580	496	524	16.243	3%
Pensión de sobrevivientes	42.690	3.804	2.374	2.032	50.900	10%
Pensión de Vejez	196.868	7.932	4.040	6.717	215.557	44%
Otras solicitudes	181.437	8.982	7.939	6.888	205.246	42%
Auxilios funerarios	32.620	246	866	477	34.209	7%
Indemnizaciones	148.817	8.736	7.073	6.411	171.037	35%
Total	435.638	21.298	14.849	16.161	487.946	100%

Panel B. Reconocimiento de solicitudes pensionales por prestación y término⁹

Tipo de Solicitud	Acumulado a Febrero 2015		mar-15		abr-15		may-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	117.974	128.930	4.557	7.647	1.628	5205	769	8.426	124.928	150.208	45,41%	54,59%
Pensión de invalidez	7.155	6.997	27	540	21	472	21	496	7.224	8.505	45,93%	54,07%
Pensión de sobrevivientes	3.694	36.861	62	3681	45	2304	32	1982	3.833	44.828	7,88%	92,12%
Pensión de Vejez	107.125	85.072	4.468	3426	1.562	2.429	716	5.948	113.871	96.875	54,03%	45,97%
Otras solicitudes	108.661	71.291	4.222	4.722	5.166	2.743	4.064	2.763	122.113	81.519	59,97%	40,03%
Auxilios funerarios	6.403	25.715	7	233	17	844	17	451	6.444	27.243	19,13%	80,87%
Indemnizaciones	102.258	45.576	4215	4489	5.149	1.899	4.047	2.312	115.669	54.276	68,06%	31,94%
Total	226.635	200.221	8.779	12.369	6.794	7.948	4.833	11.189	247.041	231.727	51,60%	48,40%

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento del mes de mayo de 2015, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 3.755 casos; sentencias cuya producción fue de 6.841¹⁰ casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 2.601 casos y apelaciones 6.332.

⁹Esta clasificación (contestadas en término y fuera de término) no tiene en cuenta los 9.178 casos cerrados de solicitudes pensionales y las otras solicitudes.

¹⁰ Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (6.181) y de procesos ejecutivos y reprocesos.

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

En dicho cuadro se muestra un total de 313.557 decisiones favorables, 165.211 casos negados que sumados a las 9.178 solicitudes cerradas, da el total de 487.946 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 decisión¹¹ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de Mayo de 2015¹²

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a Febrero 2015	mar-15	abr-15	may-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	133.676	5.823	3.322	3.945	146.766	53%
Pensión de invalidez	8.728	424	371	397	9.920	63%
Pensión de sobrevivientes	23.872	2.435	1.610	1.440	29.357	60%
Pensión de Vejez	101.076	2.964	1.341	2.108	107.489	51%
Otras solicitudes	146.992	7.261	6.757	5.781	166.791	82%

¹¹Para realizar la clasificación de decisión concedidas y negadas se tienen en cuenta los actos administrativos proferidos y los gestionados, es decir, se excluyen los cerrados, toda vez que a estos últimos no se les puede clasificar entre concede o niega.

¹² 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.

Tipo de Solicitud	Acumulado a Febrero 2015	mar-15	abr-15	may-15	Total general	Participación
Auxilios funerarios	24.286	56	532	308	25.182	75%
Indemnizaciones	122.706	7.205	6.225	5.473	141.609	83%
Total	280.668	13.084	10.079	9.726	313.557	65%

Panel B. Decisiones que niegan una solicitud pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a Febrero 2015	mar-15	abr-15	may-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	113.228	6.381	3.511	5.250	128.370	47%
Pensión de invalidez	5.424	143	122	120	5.809	37%
Pensión de sobrevivientes	16.683	1.308	739	574	19.304	40%
Pensión de Vejez	91.121	4.930	2.650	4.556	103.257	49%
Otras solicitudes	32.960	1.683	1.152	1.046	36.841	18%
Auxilios funerarios	7.832	184	329	160	8.505	25%
Indemnizaciones	25.128	1.499	823	886	28.336	17%
Total	146.188	8.064	4.663	6.296	165.211	35%

Panel C. Causales de negación de una solicitud pensional por primera vez por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)¹³

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	135	36		36	207	0,13%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		52	1	536	589	0,38%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud	4		177		181	0,12%
Niega incompatibilidad	408	2.310	1.564	3.489	7.771	5,03%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	877	18	26	663	1.584	1,03%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		99		101	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	13	24	967	3.540	4.544	2,94%
No cumple con el tiempo requerido por la norma	4.531	14.017	101.536	13.789	133.873	86,70%
Por competencia	1	18	1.199	559	1.777	1,15%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	39	2	2.665	2.707	1,75%
Se niega por falta de completitud documental	5	27	260	14	306	0,20%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	591	605	0,39%

¹³ El cálculo se hace sobre una muestra de 154.413 decisiones que niegan la prestación de un total de 346.468; es decir, una muestra del 44,5% 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 44,5% 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%.

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			8		8	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			14	146	160	0,10%
Total	5.977	16.554	105.854	26.028	154.413	100,00%
% Total	3,87%	10,72%	68,55%	16,86%	100,00%	

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 IP15¹⁴.

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

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

**Capítulo 2.2 - Cuadro 4. Reliquidaciones y recursos administrativos radicados
Corte a 31 de Mayo de 2015**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	131.068	36,09%	108.902	35,40%	22.166	39,92%
Pensión de invalidez	6.477	1,78%	5.462	1,78%	1.015	1,83%
Pensión de sobrevivientes	21.708	5,98%	17.792	5,78%	3.916	7,05%
Pensión de Vejez	102.883	28,33%	85.648	27,84%	17.235	31,04%
Otras solicitudes	19.116	5,26%	16.854	5,48%	2.262	4,07%
Auxilios funerarios	6.893	1,90%	6.340	2,06%	553	1,00%
Indemnizaciones	12.223	3,37%	10.514	3,42%	1.709	3,08%
Reliquidaciones	196.919	54,22%	165.826	53,90%	31.093	56,00%
Reliquidaciones Nuevo estudio	19.069	5,25%	18.981	6,17%	88	0,16%
Reliquidaciones	177.850	48,97%	146.845	47,73%	31.005	55,84%
Cerrados	16.066	4,42%	16.066	5,22%	-	-
Total	363.169	100%	307.648	100%	55.521	100%

¹⁴ Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

Como se puede observar, en total se han radicado 363.169 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 31 de Mayo de 2015 se han resuelto 307.648 y se encuentran pendientes 55.521, el 56 % corresponden a reliquidaciones, el 39,92% a recursos sobre decisiones pensionales, y el 4,07% otras solicitudes.

Ahora bien, en el Cuadro 5 de la presente sección se reportan los avances sobre las reliquidaciones y los recursos decididos, que en total asciende a 291.582¹⁵: 272.601 recursos y 18.981 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: 85.648 de vejez, 17.792 de sobrevivientes, 5.462 de invalidez, 10.514 de indemnizaciones, y 6.340 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido decididas 146.845. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada hasta Febrero 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 10,94% de los casos han sido resueltos a tiempo y el 89,06% fuera de término, en las otras prestaciones el 9,16% de los casos han sido resueltos a tiempo y el 90,84 % fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel C)

Capítulo 2.2. Cuadro 5. Reliquidaciones y recursos administrativos decididos Corte a 31 de Mayo de 2015

Panel A. Reliquidaciones y recursos decididos

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado Feb-15	234.372	17.815	252.187
mar-15	13.223	382	13.605
abr-15	12.865	351	13.216
may-15	12.141	433	12.574
Total decididas	272.601	18.981	291.582

Panel B. Recursos administrativos decididos por tipo de prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Febrero 2015	mar-15	abr-15	may-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	96.782	5.279	3.004	3.837	108.902	39,95%
Pensión de invalidez	5.114	120	121	107	5.462	2,00%
Pensión de sobrevivientes	13.873	2.636	803	480	17.792	6,53%
Pensión de Vejez	77.795	2.523	2.080	3.250	85.648	31,42%
Otras solicitudes	14.718	612	940	584	16.854	6,18%
Auxilios funerarios	5.348	40	712	240	6.340	2,33%
Indemnizaciones	9.370	572	228	344	10.514	3,86%

¹⁵ El total de recursos resueltos no incluye 16.066 recursos cerrados.

Tipo de Solicitud	Acumulado a Febrero 2015	mar-15	abr-15	may-15	Total general	Participación
Reliquidaciones	122.872	7.332	8.921	7.720	146.845	53,87%
Total	234.372	13.223	12.865	12.141	272.601	100,00%

Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a Febrero 2015		mar-15		abr-15		may-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	24.544	179.168	574	11.631	485	11.163	502	10.480	26.105	212.442	10,94%	89,06%
Pensión de invalidez	1.839	9.478	24	365	55	563	43	420	1.961	10.826	15,34%	84,66%
Pensión de sobrevivientes	2.595	18.252	60	4.540	64	1.460	59	898	2.778	25.150	9,95%	90,05%
Pensión de Vejez	20.110	151.438	490	6.726	366	9.140	400	9.162	21.366	176.466	10,80%	89,20%
Otras solicitudes	3.057	27.603	20	998	17	1.200	26	1.133	3.120	30.934	9,16%	90,84%
Auxilios funerarios	581	4.786	2	41	5	710	4	236	592	5.773	9,30%	90,70%
Indemnizaciones	2.476	22.817	18	957	12	490	22	897	2.528	25.161	9,13%	90,87%
Total	27.601	206.771	594	12.629	502	12.363	528	11.613	29.225	243.376	10,72%	89,28%

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 decisiones¹⁶.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han decidido 261.310¹⁷ recursos únicos¹⁸, de los cuales en 94.510 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (36%). (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 6, Panel A)

Capítulo 2.2. Cuadro 6. Sentido de la decisión de los recursos administrativos Corte a 31 de Mayo de 2015

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a Febrero 2015	mar-15	abr-15	may-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	26.680	2151	839	816	30.486	29,49%
Pensión de invalidez	1338	40	53	30	1.461	29,12%
Pensión de sobrevivientes	4715	1272	232	138	6.357	37,05%
Pensión de Vejez	20627	839	554	648	22.668	27,92%

¹⁶ No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

¹⁷ Esta cifra incluye 260.846 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

¹⁸ 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.

Tipo de Solicitud	Acumulado a Febrero 2015	mar-15	abr-15	may-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Otras solicitudes	6.284	365	420	235	7.304	44,27%
Auxilios funerarios	2896	4	345	127	3.372	53,87%
Indemnizaciones	3388	361	75	108	3.932	38,41%
Reliquidaciones	48.338	2.406	3.131	2.845	56.720	40,10%
Total	81.302	4.922	4.390	3.896	94.510	36,17%

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a Febrero 2015	mar-15	abr-15	may-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	64.898	2.986	2.092	2.910	72.886	70,51%
Pensión de invalidez	3.338	80	63	75	3.556	70,88%
Pensión de sobrevivientes	8.651	1292	544	316	10.803	62,95%
Pensión de Vejez	52.909	1.614	1.485	2.519	58.527	72,08%
Otras solicitudes	8.107	238	507	341	9.193	55,73%
Auxilios funerarios	2.384	36	358	110	2.888	46,13%
Indemnizaciones	5.723	202	149	231	6.305	61,59%
Reliquidaciones	69.938	4.639	5.507	4.637	84.721	59,90%
Total	142.943	7.863	8.106	7.888	166.800	63,83%

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 Mayo de 2015, conforme a lo anunciado en el IP9¹⁹. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos²⁰

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema	1	1	1	1	110	114	5,71%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			21			21	1,05%
Aportó las pruebas faltantes	70	33	39	36	205	383	19,19%

¹⁹ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

²⁰ El cálculo se hace sobre una población de 1.996 resoluciones que cambian la decisión de la prestación de un total de 3.896; es decir, el 51,23% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de cambio de decisión descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 1.900 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.

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aumentó de semanas	5	87	7	8	385	492	24,65%
Cambia fecha de causación			8	1	15	24	1,20%
Cambio de IBL		5	1	1	167	174	8,72%
Tiene la edad requerida	21	102	22	11	629	785	39,33%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			3			3	0,15%
Total general	97	228	102	58	1.511	1.996	100%
% Total	4,86%	11,42%	5,11%	2,91%	75,70%	100,00%	

Es necesario señalar que las hipótesis sobre el cambio de decisión al resolver un recurso administrativo por la causal de “aumento de semanas”, requeridas por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15²¹.

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 795.594 solicitudes resueltas 282.527 se encontraban en término y 487.823 fuera de término²². Para el caso de las solicitudes pendientes por resolver del total de 121.624, 54.088 se encuentran dentro del término y 67.536 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver Corte a 31 de Mayo 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	314.931	34,34%	282.700	35,53%	124.928	150.208	7.564	32.231	26,50%	14.803	27,37%	17.428	25,81%
Pensión de invalidez	21.896	2,39%	16.243	2,04%	7.224	8.505	514	5.653	4,65%	2.202	4,07%	3.451	5,11%
Pensión de sobrevivientes	58.694	6,40%	50.900	6,40%	3.833	44.828	2239	7.794	6,41%	3.388	6,26%	4.406	6,52%
Pensión de Vejez	234.341	25,55%	215.557	27,09%	113.871	96.875	4.811	18.784	15,44%	9.213	17,03%	9.571	14,17%
Otras solicitudes	239.118	26,07%	205.246	25,80%	122.113	81.519	1.614	33.872	27,85%	17.234	31,86%	16.638	24,64%

²¹ Ver IP15, sección 2.2, página 22.

²² En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 25.244 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

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
Auxilios funerarios	50.062	5,46%	34.209	4,30%	6.444	27.243	522	15.853	13,03%	3.144	5,81%	12.709	18,82%
Indemnizaciones	189.056	20,61%	171.037	21,50%	115.669	54.276	1092	18.019	14,82%	14.090	26,05%	3.929	5,82%
Recursos y reliquidaciones	363.169	39,59%	307.648	38,67%	35.486	256.096	16.066	55.521	45,65%	22.051	40,77%	33.470	49,56%
Recursos	166.250	18,13%	141.822	17,83%	21.038	104.718	16.066	24.428	20,08%	9.244	17,09%	15.184	22,48%
Reliquidaciones	196.919	21,47%	165.826	20,84%	14.448	151.378	0	31.093	25,56%	12.807	23,68%	18.286	27,08%
Total	917.218	100,00%	795.594	100,00%	282.527	487.823	25.244	121.624	100,00%	54.088	100,00%	67.536	100,00%

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 67.536 trámites fuera de término, de los cuales el 27,08% corresponde a reliquidaciones, el 22,48% a recursos y el 50,44% 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. Para el mes de mayo se encontraron 147 casos, que luego de realizar las validaciones internas, se determinó que no había un cumplimiento de sentencia asociado al trámite de reconocimiento, por lo que fueron incluidos dentro del Cuadro 9 Panel A.

Capítulo 2.2 – Cuadro 9. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 31 de Mayo de 2015

Panel A. Trámites fuera de término por mes de vencimiento sin incluir sentencias

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	1.132	2.809	7.132	3.254	3.151	8.596	10.368	36.442
2 meses	450	338	817	1.511	261	813	1.450	5.640
3 meses	404	319	509	1.155	163	644	1.234	4.428
4 meses	310	589	272	1.058	230	503	861	3.823
5 meses	288	76	164	1.311	20	184	290	2.333
6 meses	286	31	127	1.198	9	114	132	1.897
7 meses	119	15	148	877	14	98	98	1.369
8 meses	174	33	90	288	26	129	102	842
9 meses	142	13	71	145	18	60	81	530
10 meses	91	18	94	547	12	79	71	912
11 meses	30	10	50	715	6	46	39	896
12 meses	10	8	4	370	2	38	36	468

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	
13 meses	1	11	12	272	1	38	35	370
14 meses	3	4	2			18	29	56
15 meses	1	6	1			11	19	38
16 meses		3				12	9	24
17 meses						8	8	16
18 meses			1			6	4	11
19 meses		1	1				2	4
20 meses						2	3	5
22 meses							1	1
23 meses			1			1	1	3
24 meses						1		1
25 meses			1			1		2
Total	3.441	4.284	9.497	12.701	3.913	11.402	14.873	60.111

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		8	6		1	79	127	221
2 meses		6	7		1	98	121	233
3 meses	1	6	4			122	148	281
4 meses		5	3	1		117	169	295
5 meses		14	8		1	190	219	432
6 meses	1	7	5		6	252	272	543
7 meses		11			2	230	243	486
8 meses		8	5	4	3	348	298	666
9 meses	1	6	8		1	253	223	492
10 meses	1	8	6	1	1	260	248	525
11 meses	1	6	5			187	176	375
12 meses	1	5	6	2		249	224	487
13 meses		4	3			266	183	456
14 meses		5	2			256	148	411
15 meses		5	2			194	124	325
16 meses	3	4	1			170	132	310
17 meses		3				127	100	230
18 meses	1	2				139	81	223

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	
19 meses		2	1			65	36	104
20 meses		1				88	54	143
21 meses		1				28	8	37
22 meses		1	1			14	13	29
23 meses		2				21	23	46
24 meses		2				10	5	17
25 meses						5	16	21
26 meses						5	12	17
27 meses			1			5	7	13
28 meses						4	2	6
29 meses							1	1
Total	10	122	74	8	16	3.782	3.413	7.425

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 55.433²³. Estos pendientes se dividen en: (i) 30.580 recursos contra decisión que concede prestación (Panel A), (ii) 6.126 contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel B), (iii) 17.662 contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias (Panel C) y (iv) 1.065 contra decisión que niega prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel D). En un 66% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 34% sobre la decisión que ha negado la prestación. Ahora por tipo de riesgo, el 76,94% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 23,06% a los demás riesgos. (Capítulo 2. Cuadro 10).

Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Distribución de recursos pendientes de decisión por tipo de riesgo - Corte a 31 de Mayo de 2015

Panel A. Contra decisión que concede prestación pensional excluyendo sentencias

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
En Término	703	294	11.811	9	1.183	14.000	45,78%
1 mes	612	186	9.733	3	1.080	11.614	37,98%
2 meses	57	30	1.436	1	91	1.615	5,28%
3 meses	57	25	1.308	1	45	1.436	4,70%
4 meses	28	27	867		27	949	3,10%
5 meses	10	7	267		7	291	0,95%
6 meses	3	6	108		2	119	0,39%

²³ Las 31.093 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 38, Invalidez 1, Sobrevivientes 4, Vejez 45 y Recursos 31.005. Así, el total de 55.433 recursos pendientes es resultado de la suma de 24.428 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 31.005 antes explicados.

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
7 meses	2	3	78		3	86	0,28%
8 meses	5	5	87			97	0,32%
9 meses	1	3	67			71	0,23%
10 meses	1	2	65			68	0,22%
11 meses	1	3	38		2	44	0,14%
12 meses	1		32			33	0,11%
13 meses	1	3	48			52	0,17%
14 meses	2	1	34			37	0,12%
15 meses			21			21	0,07%
16 meses		1	16			17	0,06%
17 meses			11			11	0,04%
18 meses			8			8	0,03%
19 meses			2			2	0,01%
20 meses			5			5	0,02%
23 meses			2			2	0,01%
24 meses			1			1	0,00%
25 meses	1					1	0,00%
Total vencidos	782	302	14.234	5	1.257	16.580	54,22%
Total	1.485	596	26.045	14	2.440	30.580	100,00%
% total	4,86%	1,95%	85,17%	0,05%	7,98%	100,00%	

Panel B. Contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²⁴

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
En Término			1			1	0,02%
1 mes	5	8	162			175	2,86%
2 meses	3	8	172		2	185	3,02%
3 meses	2	10	211		3	226	3,69%
4 meses	6	11	227		2	246	4,02%
5 meses	5	12	310		4	331	5,40%
6 meses	13	27	410	1	1	452	7,38%
7 meses	15	23	345	1	5	389	6,35%
8 meses	11	19	528	1	2	561	9,16%
9 meses	17	18	362		3	400	6,53%
10 meses	8	18	378		14	418	6,82%
11 meses	8	17	265	1	7	298	4,86%
12 meses	5	35	346		4	390	6,37%
13 meses	8	32	327		4	371	6,06%
14 meses	5	10	340		1	356	5,81%
15 meses	7	12	261		1	281	4,59%

²⁴ En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
16 meses	5	5	263			273	4,46%
17 meses	7	6	187			200	3,26%
18 meses	10	2	180			192	3,13%
19 meses	3	4	85			92	1,50%
20 meses	6	2	123		1	132	2,15%
21 meses		2	28			30	0,49%
22 meses			23			23	0,38%
23 meses		1	39			40	0,65%
24 meses		2	12			14	0,23%
25 meses		2	16			18	0,29%
26 meses			15			15	0,24%
27 meses		1	11			12	0,20%
28 meses			4			4	0,07%
29 meses			1			1	0,02%
Total vencidos	149	287	5.631	4	54	6.125	99,98%
Total	149	287	5.632	4	54	6.126	100,00%
% total	2,43%	4,68%	91,94%	0,07%	0,88%	100,00%	

Panel C. Contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
En Término	176	2.595	4.568	230	422	7.991	45,24%
1 mes	159	1.610	4.925	208	428	7.330	41,50%
2 meses	17	198	384	25	23	647	3,66%
3 meses	15	156	246	12	11	440	2,49%
4 meses	11	219	162	16	6	414	2,34%
5 meses	3	75	96	6	3	183	1,04%
6 meses	2	53	68	2	2	127	0,72%
7 meses	2	48	56	3	1	110	0,62%
8 meses	1	53	72	4	4	134	0,76%
9 meses		37	29	4		70	0,40%
10 meses	2	23	48	8	1	82	0,46%
11 meses		9	28	2	2	41	0,23%
12 meses		11	28	1	1	41	0,23%

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
13 meses		11	9	1		21	0,12%
14 meses		4	6			10	0,06%
15 meses		5	4			9	0,05%
16 meses		2	2			4	0,02%
17 meses			5			5	0,03%
18 meses		1	1			2	0,01%
22 meses		1				1	0,01%
Total vencidos	212	2516	6169	292	482	9.671	54,76%
Total	388	5.111	10.737	522	904	17.662	100,00%
% total	2,20%	28,94%	60,79%	2,96%	5,12%	100,00%	

Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²⁵

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
En Término		1	1			2	0,19%
1 mes		27	4			31	2,91%
2 meses		27	6		1	34	3,19%
3 meses	2	34	8			44	4,13%
4 meses	1	30	6	2	1	40	3,76%
5 meses		57	20			77	7,23%
6 meses		51	16	4		71	6,67%
7 meses		66	14	3	1	84	7,89%
8 meses	2	72	10		1	85	7,98%
9 meses	1	64	8	1	1	75	7,04%
10 meses		60	25	1	2	88	8,26%
11 meses	1	52	9	2		64	6,01%
12 meses		71	12			83	7,79%
13 meses		50	28			78	7,32%
14 meses	1	37	10			48	4,51%
15 meses		24	12			36	3,38%
16 meses		22	7			29	2,72%
17 meses	1	16	10			27	2,54%

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

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
18 meses		17	11			28	2,63%
19 meses	1	3	5			9	0,85%
20 meses	1	7	2			10	0,94%
21 meses		4	2			6	0,56%
22 meses		2	2			4	0,38%
23 meses		1	3			4	0,38%
24 meses			1			1	0,09%
25 meses		2	1			3	0,28%
26 meses		1	1			2	0,19%
28 meses		1	1			2	0,19%
Total vencidos	11	798	234	13	7	1.063	99,81%
Total	11	799	235	13	7	1.065	100,00%
% total	1,03%	75,02%	22,07%	1,22%	0,66%	100,00%	

Con el fin de atender el requerimiento de la H. Corte expresado en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, se incluye la información sobre las solicitudes y recursos fuera de término reportado en los IP21, IP22 e IP23 correspondientes a los meses de Marzo de 2015, Abril de 2015 y Mayo 2015. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Al respecto, es importante señalar que dado el compromiso de la entidad de poner al día el régimen de prima media las solicitudes vencidas entre el mes de Abril y Mayo disminuyeron en 2.112 casos, al pasar de 69.648 a 67.536, lo que corresponde a una disminución del 3%. (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 11 Panel A)

Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Solicitudes vencidas – Corte a 31 de Mayo de 2015

Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	mar-15	abr-15	may-15
Solicitudes pensionales	49.495	51.982	48.773
Reconocimiento de Prestaciones	16.059	21.677	17.428
Pensión de invalidez	3.093	3.374	3.451
Pensión de sobrevivientes	5.238	4.574	4.406
Pensión de Vejez	7.728	13.729	9.571
Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales	33.436	30.305	31.345
Pensión de invalidez	1279	1.076	1.155
Pensión de sobrevivientes	4.354	3.660	3.907
Pensión de Vejez	27.803	25.569	26.283
Otras solicitudes	16.521	17.666	18.763

Tipo de Pendientes	mar-15	abr-15	may-15
Otras solicitudes	14.069	15.600	16.638
Auxilios funerarios	10.732	11.585	12.709
Indemnizaciones	3.337	4.015	3.929
Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes	2.452	2.066	2.125
Auxilios funerarios	985	435	314
Indemnizaciones	1.467	1.631	1.811
Total	66.016	69.648	67.536

Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina²⁶

Tipo de Solicitud	mar-15	abr-15	may-15
Solicitudes pensionales	8.886	8.628	9.940
Pensión de invalidez	199	189	223
Pensión de sobrevivientes	3.758	3.082	3.314
Pensión de Vejez	4.929	5.357	6.403
Otras solicitudes	1.377	859	794
Auxilios funerarios	955	423	305
Indemnizaciones	422	436	489
Total	10.263	9.487	10.734

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 los años 2012 y 2013 se desglosan de la siguiente manera. (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 12)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 12. Solicitudes vencidas años 2012 y 2013
Corte a 31 de Mayo de 2015**

ESTADO	2012	2013	TOTAL
Etapas de pruebas / validación		6	6
Falta Documentos		12	12
Decidido posterior al 31 de mayo		1	1
En decisión tras validación sentencia		24	24
Grupo Sentencias	2	900	902
Total	2	943	945

²⁶ Los 10.734 recursos vencidos que se presentan en este cuadro corresponden a aquellos que la primera decisión fue negada. Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 9 – Panel B.

Al corte del 31 de Mayo de 2015, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 945 casos, de los cuales 2 corresponden a 2012 y 943 a 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. Decidido posterior al 31 de mayo: el caso fue resuelto el 1 de junio de 2015.
4. En decisión tras validación sentencia: luego de verificar la información del expediente no se encuentra referencia a un cumplimiento de sentencia por lo que se envían a decisión.
5. 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.

2.3. 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 el 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 que con corte a 31 de Mayo de 2015 se ha dado respuesta completa a 458 casos y 288 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 31 de Mayo de 2015

Grupos por prioridad	Decididos mar-15	Decididos abr-15	Decididos may-15	Pendientes de decisión	Total
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	10	1	1	9	21
Grupo 1 Mayor A 74	33	2	0	14	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	54	3	0	31	88
Grupo 1 Sin Información	8	2	0	6	16
Grupo 1 Sobrevivientes	31	5	3	22	61
Grupo 1 Subsidiado	15	0	0	6	21
Subtotal Grupo 1	151	13	4	88	256
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	14	1	1	13	29
Grupo 2 Sobrevivientes	21	1	1	15	38
Subtotal Grupo 2	35	2	2	28	67
Grupo 3					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	29	1	1	19	50
Grupo 3 Sobrevivientes	28	1	0	14	43
Subtotal Grupo 3	57	2	1	33	93
Grupo 4					
Grupo 4 Corriente	125	12	7	116	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	12	0	0	3	15
Grupo 4 Indemnizaciones	34	1	0	20	55
Subtotal Grupo 4	171	13	7	139	330
Total	414	30	14	288	746

2.4. Evolución modelo de reconocimiento

Para el mes de mayo los casos decididos en reconocimiento ascendieron a 48.713, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:

Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Solicitudes atendidas de reconocimiento Mayo de 2015

Descripción	Cantidad
Tutelas	3.755*
Sentencias	6.841
Apelaciones	6.332

Descripción	Cantidad
Día a día	29.184
Reprocesos y entes de control	2.601
Total	48.713

*Estas tutelas incluyen las decisiones para atender los autos de sanción dentro de acciones de tutela.

En la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y en la Gerencia de Reconocimiento se implementó una nueva estrategia consistente en asignar como gestores de producción a 5 personas especializadas, que tienen como objetivo aplicar las mejores prácticas en modelos de producción y así obtener resultados tanto en la calidad como en el número de respuestas de las solicitudes de reconocimiento.

Este grupo apoya las tareas de seguimiento y ha permitido que a 30 de mayo, solamente resten 945 casos pendientes del 2012 y 2013 los cuales no han sido susceptibles de una decisión de fondo por las razones expuestas en el cuadro 12 del capítulo 2.2.

Por otra parte, con respecto al total de casos vencidos pendientes de decisión, esto es 67.536, 54.128 casos presentan un vencimiento de 5 meses o menos (se han vencido durante el 2015), y tan solo las restantes 13.408 solicitudes presentan más de 5 meses de vencimiento. Y si se analiza frente a los 1.264.226 casos radicados en la entidad, únicamente el 1% del total de solicitudes de reconocimiento tienen vencimientos superiores a 5 meses.

En razón a esta situación se puede afirmar que, el 80.15% de las solicitudes de primera vez, recursos de reposición y apelaciones directas que se encuentran vencidas en el Régimen de Prima Media no supera 5 meses de vencimiento.

Así, el avance al mes de mayo de la atención de casos que llevarán a poner al día el RPM es del 94% y al incluir los casos que han sido gestionados, pero que no ha sido posible dar una respuesta definitiva dado que no se cuenta con toda la información necesaria para emitir una decisión de fondo, el porcentaje alcanza el 96%.

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

- Acciones de Tutelas. Atención de 3.755 acciones de tutela (hechos superados) sobre las cuales la entidad contaba con información (pretensión, datos del solicitante o sentencia cuando fuera el caso).

Es importante destacar, que como se informó en el IP22, 40 personas fueron asignadas a apoyar diferentes fases del proceso de tutelas, ya que al no contar con protección constitucional se ha hecho necesario replantear los distintos procesos asociados.

Adicionalmente, también se ha requerido la asignación de más analistas para el proceso de decisión de actos administrativos para resolver las acciones de tutelas, lo cual ha permitido que durante todo el mes se generen 1.782 casos más, adicionales a los 3.755, los cuales se

encuentran reportados como posibles hechos superados, y se encuentran en el proceso de validación para su envío a los juzgados.

- Requerimientos de organismos de control. De igual manera, se avanzó en el cumplimiento de los requerimientos de organismos de control en especial de la Procuraduría con un total de 2.601 casos resueltos.
- Sentencias. Cumplimiento de 6.841²⁷ sentencias discriminadas así:

Capítulo 2.4 – Cuadro 2. Sentencias cumplidas mayo 2015

Descripción	Cantidad
Tutelas	709
Procesos Ejecutivos	418
Requerimientos organismos de control	43
Grupo 1	549
Grupo 2	25
Grupo 3	12
Grupo 4	4.944
Auxilios Funerarios	8
Indemnizados	48
Otros	85
Total	6.841

El avance de cada grupo es el siguiente:

- Grupo 1: Para el mes de mayo se atendieron 549 sentencias y están pendientes de cumplimiento 2.086 (1.456 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 630 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 2: Se atendieron 25 sentencias y están pendientes de cumplimiento 115 (68 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 47 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 3: Se atendieron 12 sentencias y están pendientes de cumplimiento 92 (66 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 26 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 4: Se atendieron 4.944 sentencias y están pendientes de cumplimiento 13.107 (3.275 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 9.832 restantes se encuentran en proceso de decisión).

Es importante destacar, que el mayor número de casos decididos se concentra en el Grupo 4 en relación a los demás grupos, lo cual se debe a que el mayor número de

²⁷ Incluyendo ejecutivos y sentencias halladas en las radicciones de Colpensiones.

sentencias pendientes de cumplir se encuentran en este grupo, y los saldos restantes de sentencias de los grupos 1 y 2 son ya pequeños, a lo que se suma que no se cuenta con la documentación para su decisión. Igualmente, se debe considerar que al principio de cada mes se realiza la clasificación de las nuevas entregas efectuadas y se realiza el reparto dando prioridad a las tutelas, los ejecutivos y al orden según los grupos.

Adicional a lo anterior en el mes de mayo se gestionaron 6.243 sentencias cuya discriminación se explica en el capítulo 5.4.1

Para el mes de mayo, como se había reportado, uno de los grupos que atendía apelaciones se asignó a la línea de decisión de sentencias, lo cual sumado a las acciones del gestor de producción sobre todos los grupos de decisión de sentencias, representó un aumento en la producción de 50% comparado con el mes de abril. Vale la pena tener en cuenta que a pesar de ser un grupo experimentado, se tiene una curva de aprendizaje por la diferencia y complejidad que conlleva el proceso de cumplimiento de sentencias.

- Casos del día a día cuya producción total fue de 29.184.
- Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición. Se dio solución a 6.332 casos que corresponden a apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, que correspondieron a la prioridad fijada para este mes, de la siguiente manera:
 - 1.218 casos radicados de solicitantes que no se encuentren recibiendo ningún pago de la nómina de pensionados de la entidad.
 - 5.114 radicados de solicitantes que se encuentren recibiendo pagos de la nómina de pensionados.

Al cierre del mes de mayo, la entidad cuenta con 15.116 apelaciones subsidiarias pendientes de decisión de las cuales 6.981 se encuentran vencidas y las restantes 8.135 en término.

Dado lo anterior y teniendo en cuenta que el volumen de casos vencidos ha disminuido de manera importante, y dando aplicación al modelo de reconocimiento, para el mes de junio se trasladará un grupo a la solución de casos del día a día, quedando únicamente un grupo de 50 personas para atender los casos pendientes de apelaciones.

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

La entidad informa a la H. Corte Constitucional la gestión que adelanta en materia de corrección de historia laboral. Al corte del 31 de mayo de 2015, se ha recibido un total de 2.056.168 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 210.033 en lo corrido del presente. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 2.001.009 solicitudes, quedando por resolver al cierre del mes 55.159 solicitudes, lo cual refleja un avance acumulado del 97% (ver capítulo 2.5 -Cuadro 1).

Las cifras reportadas consolidan todo el trabajo que la entidad ha realizado en lo que respecta a la corrección de historia laboral desde el inicio de la operación hasta el 31 de mayo de 2015; es conveniente aclarar que allí se incluyen las 197.927 solicitudes de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS, a las cuales se dio total 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 finalizó 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 (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 1).

Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral

Corte a 31 de mayo 2015

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100%
Colpensiones	1.635.002	1.579.843	55.159	97%
Total	2.056.168	2.001.009	55.159	97%

Las solicitudes de corrección de historia laboral que llegan al área de operaciones se clasifican en solicitudes internas y solicitudes externas. Se entienden como requerimientos internos aquellos 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. Son consideradas 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 y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes internas (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Evolución mensual de las solicitudes internas de corrección de historia laboral - vigencia Colpensiones

Corte a 31 de mayo de 2015

	Acumulado a feb 2015	mar-15	abr-15	may-15	Total
Para trámites de reconocimiento Colpensiones					
Recibidas	383.093	25.634	38.669	20.566	467.962

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ECONOMÍA

	Acumulado a feb 2015	mar-15	abr-15	may-15	Total
Resueltas	349.579	30.909	44.676	20.927	446.091
Pendientes	33.514	28.239	22.232	21.871	21.871
Para trámites de BEPS					
Recibidas	442.741	0	0	844	443.585
Resueltas	440.994	80	0	897	441.971
Pendientes	1.747	1.667	1.667	1.614	1.614
Total recibidas acumuladas	825.834	851.468	890.137	911.547	911.547
Total resueltas acumuladas	790.573	821.562	866.238	888.062	888.062
% de avance	96%	96%	97%	97%	97%

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

En ciertas ocasiones es necesario corregir la historia laboral para decidir las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, sin que exista una solicitud previa por parte del ciudadano.

Por lo tanto, desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de mayo de 2015, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 467.962 correcciones de historia laboral, de las cuales se han corregido 446.091 para un cumplimiento del 95%. En el mes de mayo de 2015 fueron recibidas 20.566, atendidas 20.927 y continúan en trámite 21.871 (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 443.585 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 441.971, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.6%. Para el mes de mayo de 2015 fueron recibidas 844 y resueltas 897 queda un saldo por atender de 1.614 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

Dentro del esquema de operación la entidad 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.

En el cuadro 3 de esta sección se muestran las cifras acumuladas y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes externas (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

**Capítulo 2.5 – Cuadro 3. Evolución mensual de las solicitudes externas de corrección de historia laboral radicadas en Colpensiones
Corte a 31 de mayo de 2015**

	Acumulado a feb 2015	mar-15	abr-15	may-15	Total
Trámites de CHL radicados					
Radicadas	569.023	13.890	12.628	14.225	609.766
Resueltas	547.320	13.022	10.368	12.340	583.050
Pendientes	21.703	22.571	24.831	26.716	26.716
PQRS					
Radicadas	50.784	1.556	1.563	1.486	55.389
Resueltas	47.508	1.351	1.891	1.664	52.414
Pendientes	3.276	3.481	3.153	2.975	2.975
Tutelas					
Radicadas	29.025	2.232	1.847	2.208	35.312
Resueltas	29.015	2.204	1.819	1.806	34.844
Pendientes	10	38	66	468	468
Correspondencia					
Radicadas	21.214	668	613	493	22.988
Resueltas	19.289	755	750	679	21.473
Pendientes	1.925	1.838	1.701	1.515	1.515
Total radicadas acumuladas	670.046	688.392	705.043	723.455	723.455
Total resueltas acumuladas	643.132	660.464	675.292	691.781	691.781
% de avance	96%	96%	96%	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 609.766 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 583.050, logrando un nivel de cumplimiento del 96%. Específicamente en el mes de mayo de 2015 fueron radicados 14.225 trámites, se atendieron 12.340, y quedó un saldo por resolver de 26.716 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 celeridad en el mes de junio 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 31 de mayo de 2015

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	12.461
2 meses	6.966
3 meses	2.216
4 meses	794
5 meses	1.338
6 meses	1.646
7 meses	746
8 meses	479
9 meses	61
10 meses	5
11 meses	3
12 meses	1
Total	26.716

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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 55.389 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral, y se han resultado 52.414, alcanzando un nivel de respuesta del 95%. Para el mes de mayo se recibieron 1.486 solicitudes, fueron resueltas 1.664 y se encuentran en trámite 2.975 (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 35.312 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 34.844 logrando un nivel de cumplimiento del 99%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de mayo se recibieron 2.208 solicitudes y se gestionaron 1.806, quedando 468 casos por resolver (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

En lo corrido de la operación se han radicado 22.988 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 21.473, alcanzando un cumplimiento del 93%. En el mes de mayo se recibieron 493 casos, se solucionaron 679 solicitudes y queda un saldo de 1.515 requerimientos por gestionar (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

De los requerimientos de corrección de historia laboral radicados en la entidad y los recibidos del ISS en L., que al corte del 30 de abril de 2015 ascendía a 793.468 casos, la Gerencia Nacional de

Operaciones estructuró e implementó procesos masivos, los cuales iban enfocados a cubrir el mayor número de inconsistencias que suelen presentarse en el proceso de depuración. 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.

En el Cuadro 5 se observa que entre enero de 2014 y mayo de 2015, se han presentado 79.624 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto a las 768.637 solicitudes atendidas hasta el 30 de abril de 2015, en respuesta a una solicitud de los ciudadanos. Con lo cual, el 89.64% se ha solucionado en debida forma y el 10.36% ha requerido de una nueva corrección de manera individual para resolver de fondo la petición del afiliado (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 5).

Capítulo 2.5 – Cuadro 5. Solicitudes de Corrección de Historia Laboral radicadas por segunda vez entre enero de 2014 y mayo de 2015

Mes	Cantidad
Acumulado a feb-15	67.431
mar-15	3.615
abr-15	4.195
may-15	4.383
Total	79.624

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

3.1. Infraestructura tecnológica

Una vez finalizada la migración del servicio de escritorios y aplicaciones virtualizadas al nuevo datacenter en IBM Calle 100²⁸, durante el mes de mayo de 2015 Colpensiones procedió a la implementación del servicio de escritorios y aplicaciones virtualizadas en el centro de datos alternativo (IBM CELTA), con el fin de garantizar la operación de la entidad en caso de contingencia frente a un desastre. Para certificar el adecuado funcionamiento del nuevo centro de datos alternativo, se realizaron pruebas de plan de recuperación de desastres de este servicio con la participación de usuarios de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología con resultados satisfactorios.

Con la infraestructura definitiva para los centros de datos alternos y principal, Colpensiones ha continuado adelantando actividades de gestión del plan de recuperación de desastres (DRP). Así, durante el mes de mayo se dio inicio a la fase de planeación de la prueba anual del DRP definiendo el escenario y objetivos. Del mismo modo se iniciaron sesiones de trabajo con los terceros involucrados con el fin de divulgar el plan y garantizar que los servicios prestados por ellos hagan parte del alcance de la prueba. Adicionalmente se realizó una auditoría interna al centro de datos alternativo con el fin de verificar condiciones de funcionamiento y validación de requisitos técnicos.

Finalmente, dentro del proceso continuo de fortalecimiento de la plataforma tecnológica y apoyado en el proceso de gestión de eventos y monitoreo, durante el mes de mayo de 2015 se llevaron a cabo actividades de análisis de tráfico y separación de cargas en la granja de servidores de aplicaciones de Bizagi, lo que permitió mejorar la disponibilidad y capacidad del servicio.

3.2. Infraestructura física

Colpensiones informa a la H. Corte que a la fecha no hay variación en la infraestructura física con respecto a la información presentada en el mes de marzo del año 2015 en el IP21²⁹. Por lo tanto, se confirma que la infraestructura utilizada actualmente, junto con su respectiva vigencia de arrendamiento:

- Carrera 30 No. 73 – 36 – 30 de junio de 2015
- Carrera 16 No. 101 – 14 – 30 de junio de 2015
- Calle 71 No. 12-25/27 – 30 de junio de 2015
- Carrera 7 No. 74 – 21, piso 2 – 31 de diciembre de 2016

²⁸ Ver IP22, sección 3.1, página 39.

²⁹ Ver IP21, sección 3.2, página 41.

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 1.380 a 1.530 en el mes de diciembre de 2014 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 estado de contratación de los 1.530 trabajadores en misión para el mes de mayo de 2015 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

**Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Estado de la contratación del personal en misión
Mayo de 2015**

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	455	45	91%
Auto 110 de 2013- Agosto 2013	320	309	11	97%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo- Octubre 2013	60	55	5	92%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	463	37	93%
Auto 259 de 2014*	150	138	12	92%
Total General	1.530	1.420	110	93%

Fecha de corte: 31 de Mayo de 2015

*Incluye los TM de Áreas de apoyo para garantizar la continuidad y normal transición hacia una etapa de consolidación.

De los 1.530 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.420, presentando un porcentaje de contratación de 93%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión autorizados para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013, presenta el 97% de contratación, esto es 309 cargos provistos. Frente al requerimiento de 500 trabajadores en misión para el cumplimiento del Auto 320 de 2013 y autorizados en el mes de abril de 2014, se encuentran provistos 463 cargos representando un porcentaje de contratación del 93%.

Los 150 cupos autorizados por la Junta Directiva en el mes de octubre de 2014 para dar cumplimiento al Auto 259 de 2014, presentan un porcentaje de contratación de 92%, es decir, 138 cargos provistos.

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

³⁰ Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

³¹ Sesión de 30 de Octubre de 2014.

Autos de la H. Corte, que desde el pasado mes de agosto de 2014 se encuentran adelantando 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- Mayo 2015

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	877	829	48	95%
Gerencia Nacional de Nómina	106	103	3	97%
Gerencia Nacional de Operaciones	170	151	19	89%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	165	155	10	94%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	27	23	4	85%
Total General	1.345	1.261	84	94%

Fecha de corte: 31 de Mayo de 2015

De acuerdo con los avances en la contratación del personal en misión de las áreas involucradas con el cumplimiento de los Autos 110 de 2013, 320 de 2013 y finalmente el Auto 259 expedido el 21 de agosto de 2014, la contratación total para éstas se ubica en el 94%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante el mes de mayo de 2015 se presentaron, generando el estado de provisión y vacancias para las áreas en estudio.

La Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presenta el 85% de provisión del total de trabajadores en misión asignados para el mes de abril. De las 4 vacantes presentadas por esta dependencia, 2 se encuentran finalizando el proceso de selección por lo que se espera que la contratación se surta en el mes de mayo y las 2 restantes, se encuentran en proceso de reclutamiento con la Empresa de Servicios Temporales.

Por su parte, la Gerencia Nacional de Operaciones presenta un estado de contratación del 89%, con 151 cupos provistos. De los 19 cupos vacantes, se espera que 7 trabajadores en misión ingresen la primera semana del mes de junio, y 12 ingresen la tercera semana del mismo mes.

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 94% de cupos provistos, es decir a la fecha se encuentran contratados 155 trabajadores en misión. Del estado de los 10 cupos vacantes presentados en esta dependencia se espera que se vinculen los trabajadores en misión durante la primera semana de junio.

VOLLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

Por su parte, la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de mayo de 2015 presenta el 97% de cupos provistos, esto es 103. De las tres vacantes presentadas por esta última gerencia 2 se encuentran en proceso de selección y 1 en reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales. En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento en conjunto, presentan un porcentaje de contratación del 95% (829 cupos provistos).

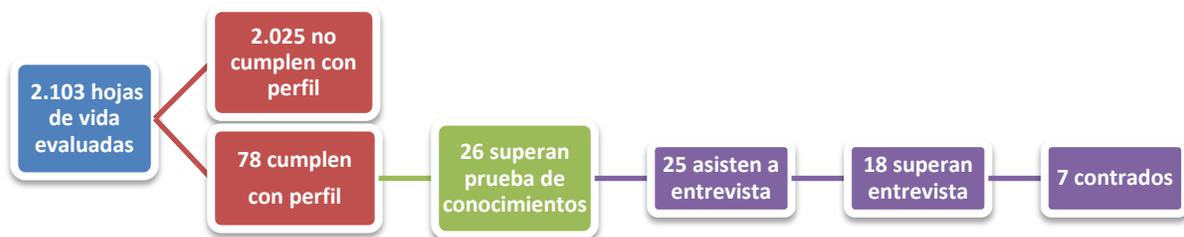
De los 48 cupos vacantes para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento, 40 se encuentran finalizando el proceso de selección y se espera que se efectúe la contratación como trabajadores en misión durante la segunda semana de Junio; 4 se encuentran surtiendo proceso de selección y las 4 restantes se encuentran en proceso de reclutamiento.

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

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

Para el mes de mayo de 2015, una vez adelantadas las actividades de reclutamiento, de perfilación de hojas de vida, la aplicación de entrevista por la EST, la aplicación de prueba de conocimientos, la aplicación de pruebas psicotécnicas, y la entrevista realizada por parte de Colpensiones, los resultados de la gestión se presentan en el gráfico 1 (Ver Capítulo 3.3 – Gráfico 1).

Capítulo 3.3 – Gráfico 1. Gestión de la Empresa de Servicios Temporales para el suministro de trabajadores en misión para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones– Mayo 2015



Fecha de corte: 31 de Mayo de 2015

De las 2.103 hojas de vida evaluadas durante el mes de mayo de 2015 cumplieron con el perfil requerido 78, de las cuales han sido entrevistadas por servidores de la Vicepresidencia de

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ECONOMÍA

Beneficios y Prestaciones de Colpensiones 25 y, de la gestión hecha en el mes de estudio, fueron contratados para el área 7 trabajadores en misión. La diferencia entre los candidatos que superaron entrevista y los contratados, se da porque 11 personas no lograron culminar el proceso de contratación en el mes de mayo y se surtirá por lo tanto, en el mes de junio de 2015.

A través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A.³² 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 del Auto 259 de 2014 de la H. Corte, durante el mes de abril de 2015 se adelantaron las acciones que se enuncian a continuación, necesarias para la ejecución del entrenamiento a candidatos en los programas de formación objeto de diferentes semilleros, así:

A. Desarrollo del Refuerzo Académico del Segundo Semillero “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”

Como resultado del refuerzo académico realizado el pasado mes de abril, durante el mes de mayo se contrataron 3 candidatos para la Gerencia Nacional de Reconocimiento (para un total acumulado de 10 contrataciones resultado de esta actividad y de acuerdo con lo reportado en el IP22³³), tal como se observa en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3).

Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Resultados del Refuerzo Académico del Programa del Semillero RPM y Sustanciación Jurídica Mes de Mayo de 2015

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	No. Participantes	No. Participantes Contratados	Dependencias
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM con Prestación Definida y Sustanciación Jurídica.	20/04/2015	15	3	Gerencia Nacional de Reconocimiento

Fecha de corte: 31 de Mayo de 2015

³² El día 1 de abril se dará inicio al 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”

³³ Ver IP22, Sección 3.3, página 43.

La actividad de refuerzo al Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM con Prestación Definida y Sustanciación Jurídica, contó con una participación de 15 candidatos, de los cuales 12 aprobaron la evaluación, 10 han sido contratados para la Gerencia Nacional de Reconocimiento y 2 no cumplieron con el perfil requerido.

Colpensiones continuará adelantando jornadas de refuerzo para los participantes de los diferentes Programas de Formación a Profesionales en Derecho en RPM con Prestación Definida y Sustanciación Jurídica que han finalizado, y que de acuerdo con los resultados presentados en sus evaluaciones (puntaje cercano al mínimo establecido), pueden ser sujetos de participar en estas jornadas, para volver a ser evaluados y así determinar si continúan dentro del proceso de selección y posible contratación.

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

Durante el mes de mayo se realizaron la tercera y cuarta entrega del “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”. Como resultado del desarrollo de estos dos semilleros, se formaron en el programa 438 profesionales, como se observa en el Cuadro 4 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4).

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Resultados Desarrollo Semilleros No. 3 y No. 4 “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	No. Candidatos	Selección y Contratación	Fuentes de Reclutamiento
Semillero No. 3 “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”	12/05/2015 - 26/05/2015	221	92 en estudio de seguridad	* Facultades, bolsas de empleo y Oficinas de Extensión y Apoyo al Egresado de Universidades. * Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de las Cajas de Compensación (Cafam; Colsubsidio). * Motores de búsqueda de empleo por internet (Trabajando.com; Indeed).
Semillero No. 4 “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”	20/05/2015 - 02/06/2015	217	0	* Ferias Laborales de las Universidades Sergio Arboleda y de la Sabana. * Empresa de Servicios Temporales.

Fecha de corte: 31 de Mayo de 2015

En lo que refiere al semillero No. 3 se presentaron al programa 243 profesionales en derecho, de los cuales se certificaron 221 y 22 desertaron. A la fecha se están adelantando los correspondientes estudios de seguridad de 92 profesionales que superaron la prueba de conocimientos condición para dar continuidad al proceso selección y posible contratación. Para aquellos profesionales que no superaron la prueba de conocimientos, pero obtuvieron una calificación en el rango 2.4 - 2.9, se tiene previsto realizar un refuerzo académico el día 1 de junio de 2015. En cuanto al semillero No. 4, que inició el día 20 de mayo y finaliza el día 2 de Junio de 2015, los resultados serán reportados en el IP24.

C. Desarrollo del Semillero No. 1 y No. 2 “Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales aplicada al Régimen de Prima Media con Prestación Definida”

En el siguiente cuadro se muestran los principales resultados del Primer y Segundo Semillero: Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales Aplicadas al Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en el mes de mayo del Segundo. Esos semilleros están dirigido a profesionales en Administración de Empresas, Contaduría, Economía, Ingeniería Industrial, Psicología, Administración Financiera, Finanzas e Ingeniería Financiera; y fueron desarrollado por 16 profesionales facilitadores de Colpensiones en los meses de abril y mayo(Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5).

Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Resultados Desarrollo Semilleros Programa “Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales aplicada al Régimen de Prima Media con Prestación Definida”

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	No. Candidatos	Selección y Contratación	Fuentes de Reclutamiento
Semillero No. 1 “Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales aplicadas al Régimen de Prima Media con Prestación Definida”	13/04/2015 - 27/04/2015	84	79 en estudio de seguridad	* Facultades, bolsas de empleo y Oficinas de Extensión y Apoyo al Egresado de Universidades. * Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de las Cajas de Compensación (Cafam; Colsubsidio).
Semillero No. 2 “Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales aplicadas al Régimen de Prima Media con Prestación Definida”	04/05/2015 - 15/05/2015	187	80 en estudio de seguridad	* Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo * Empresa de Servicios Temporales.

Fecha de corte: 31 de Mayo de 2015

Como resultado del desarrollo del primer y segundo semillero en Administración de Historias Laborales aplicada al Régimen de Prima Media con Prestación Definida se formaron 271 profesionales, 84 en el primero y 187 en el segundo, los cuales fueron certificados. A la fecha se

están adelantando estudios de seguridad de 159 profesionales que superaron la prueba de conocimientos condición para continuar con el proceso de selección y posible contratación.

D. Resultados consolidados de la Estrategia del Semillero

En el Cuadro 6 se presentan el resultado del avance consolidado de los 4 programas de formación a profesionales en RPM y Sustanciación Jurídica, Nómina de Pensionados y el último en Administración de Historia Laboral que se han adelantado a la fecha. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 6).

Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Resultado consolidado de los Programas de Formación en RPM

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Participantes	Participantes Contratados	Dependencias
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 1	04/11/2014 – 19/11/2014	112	<u>69 Contratados</u>	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	<u>25 Contratados</u>	Ger. Nal. Reconocimiento: 25
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 3	12/05/2015 - 26/05/2015	221	-	
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 4	20/05/2015 - 02/06/2015	217	-	
Programa de Formación a Profesionales en Régimen de Prima Media y Nómina de Pensionados.	16/03/2015 – 26/03/2015	66	<u>60 Contratados</u>	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	-	
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 2	04/05/2015 - 15/05/2015	187	-	

En los 7 programas se ha contado con la participación de 930 candidatos, de los cuales se han contratado a la fecha como trabajadores en misión 154. Específicamente para la Gerencia Nacional de Reconocimiento han podido cubrirse cupos vacantes de trabajadores en misión con 56 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), 15 para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y 1 para la Gerencia Nacional de Operaciones.

El diseño de la “Estrategia Semillero” que busca formar talentos en temáticas propias de la gestión de Colpensiones, ha permitido ofrecer al mercado laboral la existencia de profesionales con conocimientos en el objeto misional de la empresa, facilitando la atracción de personal calificado para la provisión de cupos de trabajadores en misión, obteniendo mejora en los resultados en términos de competencias técnicas, productividad, adaptación a los puestos de trabajo y en el desempeño profesional.

Lo anterior significa que los profesionales entrenados por Colpensiones a través de la estrategia “Semillero”, son la evidencia que participar dentro de un proceso de enseñanza-aprendizaje en temas propios del “Know How” de la Administradora, permite un mejor desarrollo de competencias técnicas, un proceso adaptación rápido al puesto de trabajo, y que la curva de aprendizaje en las tareas en el trabajo conduzcan a tener un desempeño adecuado frente a la mejora de la productividad con calidad, representada en excelencia en las tareas encomendadas, cerrando la brecha entre vinculación, periodo de prueba y desempeño productivo eficiente.

De igual modo, la “Estrategia Semillero” ha favorecido los procesos de reclutamiento y selección conllevando a que los mismos sean más efectivos y oportunos para la vinculación y retención de los talentos humanos en Colpensiones agilizando así, las dinámicas de los mismos en especial en lo que refiere a las áreas misionales como la Gerencia Nacional de Reconocimiento, la Gerencia Nacional de Nómina y Gerencia Nacional de Operaciones encargada de la Administración de Historias Laborales, e impactando favorablemente otras como la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

Finalmente, la “Estrategia del Semillero” que inició utilizando como fuente de reclutamiento las facultades de derecho de 30 Universidades, se convirtió en foco de atención para las Agencias y Bolsas de Empleo responsables de la intermediación laboral, otras facultades de otros programas académicos, motivados a animar a los Talentos Humanos del Mercado Laboral a vincularse a los programas del Semillero.

3.3.1. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico

De otra parte, en el cuadro 7 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 7)

Capítulo 3.3 – Cuadro 7. Número de trabajadores oficiales y trabajadores en misión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, por turnos

Tipo de Vinculación	Turno 1 (6:00 a.m. – 2:00 p.m.)	Turno 2 (2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	23	26
Trabajadores en Misión	289	244
Total	312	270
% Total	54%	46%

Fecha de corte: 31 de Mayo 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 54%, mientras que los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el 46% del total de trabajadores.

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

En el cuadro 8 se presenta el número de trabajadores en misión capacitados para las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de metas durante el mes de mayo (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 8).

Capítulo 3.3 – Cuadro 8. Número de trabajadores capacitados durante el mes de Mayo 2015

Dependencia	No. Trabajadores oficiales capacitados	No. Trabajadores en misión capacitados
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	119	701
Gerencia Nacional de Nómina	25	91
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	6	85
Gerencia Nacional de Operaciones	23	94
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	31	16
Total General	204	987

Frente a la participación en las jornadas de capacitación dirigidas a los trabajadores (oficiales y en misión) de las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte, se abordaron temáticas propias de la jornada de Inducción corporativa y jornadas de capacitación cuyas temáticas se enfocaron en Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO), Normas ISO 31000 para la gestión del riesgo, Responsabilidad Disciplinaria de los servidores públicos, y en el V Coloquio (conversatorio) denominado Pensión de sobrevivientes .

Es así como, dentro de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento 119 trabajadores oficiales y 701 trabajadores en misión se beneficiaron de estas jornadas, en la Gerencia Nacional de Nómina participaron 25 trabajadores oficiales y 91 trabajadores en misión, en la Gerencia Nacional de Defensa Judicial participaron 6 trabajadores oficiales y 85 trabajadores en misión. Por su parte la Gerencia Nacional de Operaciones contó con la participación de 23 trabajadores oficiales y 94 trabajadores en misión y, finalmente, en la Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

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

En este aparte se relacionan las novedades del mes de mayo de 2015 sobre el personal que integra la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

1. Reasignación de actividades de sustanciación en la línea manual de decisión de prestaciones económicas

Mediante la Resolución Nº 166 del 14 de mayo de 2015, proferida por la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones, se oficializaron las modificaciones anunciadas a lo largo de los

últimos informes periódicos³⁴, necesaria para optimizar la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones – Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Dentro de las modificaciones incluidas en el acto administrativo se encuentran:

- i) **Cambio y rotación de coordinadores:** Asignación de nuevos coordinadores a los grupos internos de trabajo del Régimen de Prima Media N° 3, 4, y 10, cumplimiento a fallos N° 1 y peticiones quejas y reclamos (Nombres según resolución anterior³⁵); para esto se asignaron tres nuevos coordinadores y se trasladan dos.

- ii) **Creación de grupos internos de trabajo en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones:** Para la atención oportuna de casos de régimen de prima media donde los peticionarios instauran acciones de tutela en contra de funcionarios de la entidad y cuyo incidente se encuentra en etapa de sanción, se creó desde el mes de mayo de 2015 el grupo de reacción inmediata conformado por 7 personas (5 analistas, 1 revisor y 1 coordinador.)
Para control de calidad de las decisiones de régimen de prima media con prestación definida proferidas por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones en instancia de apelación, se creó el grupo interno de trabajo de **auditoría y control de calidad**. Este grupo tiene como finalidad realizar control previo a las resoluciones proferidas en apelación.

- iii) **Reasignación de actividades y traslado de sede.** Como se mencionó en el IP22³⁶, el grupo interno de trabajo de Régimen de Prima Media con prestación definida N° 7 (hoy cumplimiento a fallos N°3³⁷), a partir del 4 de mayo de 2015 inició actividades para la atención de cumplimiento a fallos ordinarios y fue trasladado a la sede de la calle 71.

De la misma manera, el grupo interno de trabajo de RPM N° 10 inició actividades de lectura de tutelas, la cual está encaminada a optimizar la atención oportuna de las mismas.

- iv) **Integración del grupo Medicina Laboral I y II.** Para optimizar la gestión del área de medicina laboral, estos dos grupos internos de trabajo se integraron en cabeza de un solo coordinador unificando así la línea de mando y los canales de comunicación; en la actualidad el grupo interno de trabajo se llama **Medicina Laboral**.

- v) **Cambio de nombre de los grupos internos de trabajo.** Debido a los movimientos en la estructura de la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones los grupos internos de trabajo toman los siguientes nombres:

- Régimen de Prima Media N° 7 cambia a “Cumplimiento a fallos N° 3”.

³⁴ Ver IP22 y 21, sección 3.3.3, páginas 48 y 50 respectivamente.

³⁵ Resolución N° 029 de 2015, proferida por la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones.

³⁶ Ver IP22, sección 3.3.3, página 48.

³⁷ Resolución 166 de 15 de la Vicepresidencia de Talento Humano.

- Los grupos internos de trabajo de RPM N° 1º y 9 asumen actividades de apelación como se mencionó en el IP22³⁸ y se les asigna el nombre de apelaciones 2 y 3 respectivamente.³⁹
- Debido a los cambios anteriores, los demás grupos internos de la línea manual de decisión de prestaciones económicas cambian de nombre como se evidencia en el cuadro N° 10 de esta sección.

2. Ingresos para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones que no pertenecen a la línea manual de decisión

En el mes de mayo de 2015 para completar el cubrimiento en las sedes en actividades de seguimiento a la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones - Gerencia Nacional de Reconocimiento, el 4 y 5 de mayo de 2015 se vincularon 5 Profesionales y 4 Gestores.

3. Acciones para la vinculación de personal a la línea manual de decisión

Para la vinculación de analistas en la línea manual de decisión de prestaciones económicas, los días 6, 12, 21 y 29 de mayo de 2015 previas las validaciones de la Vicepresidencia de Talento Humano y la empresa de servicios temporales, la Gerencia Nacional de Reconocimiento entrevistó 24 abogados de los cuales avanzaron en el proceso 18.

En la contratación de analistas para la línea manual de decisión de prestaciones económicas se vincularon 7 personas en total los días 6, 19, 21 y 25 de mayo (6 profesionales II y un analista V).

4. Semillero del Régimen de Prima Media con Prestación definida

En mayo de 2015, 4 profesionales - 2 de éstos para la línea manual de decisión de prestaciones económicas- ingresaron como sustanciadores los días 4, 6, 8 y 14 de mayo de 2015.

Capítulo 3.3 – Cuadro 9. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión en mayo de 2015.

Ingresos del periodo de informe	Analistas	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
Vinculación de analistas	7	Entre los días 6 y 25 de mayo/15	Línea manual de decisión régimen de prima media N°8
Vinculación de analistas mediante el programa semillero RPM	4	Entre los días 4 y 14 de mayo/15	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 8
Total	11		

5. Ausentismo laboral

En cuanto al ausentismo laboral de la línea manual de decisión de prestaciones económicas se reporta el retiro definitivo de 7 analistas durante el mes de mayo de 2015. Adicionalmente, 317

³⁸ Ver IP22, sección 3.3.3, página 48.

³⁹ Resolución 166 de 15 de la Vicepresidencia de Talento Humano.

novedades laborales como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, entre otros. Estas novedades corresponden a 129 analistas a lo largo del mes de mayo, situación que incide negativamente en la posibilidad de gestionar un aproximado de 1.268 casos, tomando como medida de producción 4 casos diarios por analista.

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

Capítulo 3.3 – Cuadro 10. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento – Mayo 2015

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	Cl. 72	Normal	N/A	N/A	11	11
Apelaciones 1	(Sí) - (Manual) Apelaciones	72	Normal	4	7	2	13
Apelaciones 2	(Sí) - (Manual) Apelaciones	101	6:00 AM-2:00PM	47	8	2	57
Apelaciones 3	(Sí) - (Manual) Apelaciones	101	2:00 a 10:00PM	45	7	2	54
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N°1	(Sí) - (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	Normal	49	12	5	66
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N° 2	(Sí) - (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	6:00 AM-2:00PM	49	12	5	66
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N° 3	(Sí) - (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	2:00 a 10:00PM	50	9	4	63
Línea manual de decisión Régimen de Prima Media N° 1	(Sí) - (Manual) Día a Día	CRA 30	2:00 a 10:00PM	50	12	2	64
Línea manual de decisión Régimen de Prima Media N° 2	(Sí) - (Manual) Tutelas	101	6:00 AM-2:00PM	74	11	2	87
Línea manual de decisión Régimen de Prima Media N° 3	(Sí) - (Manual) Día a Día	CRA 30	2:00 a 10:00PM	55	8	2	65
Línea manual de decisión Régimen de Prima Media N° 4	(Sí) - (Manual) Día a Día	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	42	9	2	53

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° 5	(Sí)- (Manual) Entes de control	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	49	11	2	62
Línea manual de decisión Régimen de Prima Media N° 6	(Sí)- (Manual) Tutelas	CLL 72	Normal	17	2	8	27
Línea manual de decisión Régimen de Prima Media N° 7	(Sí)- (Manual) Lectura de Tutelas	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	36	9	2	47
Línea manual de decisión Régimen de Prima Media N° 8	(Sí)- (Manual) Día a Día	101	2:00 a 10:00PM	79	9	2	90
Medicina laboral	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	28	28
Seguimiento	N/A	cl. 72	Normal	N/A	N/A	14	14
Apoyo jurídico administrativo	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	0	0
Calidad GNR	N/A	cl. 71	Todos los turnos	N/A	N/A	16	16
Calidad VBP	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	3	3
Auditoría automático	N/A	cl. 72	Norma	N/A	N/A	5	5
Auditoría línea de decisión manual	N/A	cl. 72	Norma	N/A	N/A	10	10
Reacción Inmediata	(Sí)- (Manual) Tutelas	cl. 72	Norma	N/A	N/A	7	7
PQR	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	23	23
Subtotal				646	126	159	931

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones

En esta sección se informa a la H. Corte Constitucional los avances del proceso de Reorganización Institucional de Colpensiones. En el IP18⁴⁰ fueron presentadas las fases de dicho proceso, lo cual ha servido como ruta técnica de soporte al ejercicio institucional realizado, siendo el propósito establecer una entidad adecuada tanto para la prestación de servicios eficientes, como de valor agregado orientada a los trabajadores colombianos.

⁴⁰ Ver IP18, sección 3.4, página 52.

Actualmente se avanza en la fase 4 de la reorganización institucional denominada: Propuesta del diseño de estructura y organización interna. En esta fase el equipo consultor externo, con el acompañamiento permanente del equipo de asesores interno designado, después de presentar a Colpensiones la propuesta preliminar de la cadena de valor y de estructura organizacional, tal como se informó en el IP22, facilitó una jornada de socialización de la propuesta mencionada. Para ello, se realizó una etapa de preparación que incluyó al equipo consultor, los asesores internos, y el asesor especializado de trabajo en equipo (coaching organizacional), obteniendo como resultado la socialización de la propuesta de cadena de valor y de estructura organizacional, el 23 de mayo, al nivel directivo de Colpensiones –presidente, vicepresidentes y directores nacionales de oficina-.

En esa línea, se viene llevando a cabo un trabajo de carácter interno liderado por el presidente de la entidad y su equipo asesor, con cada uno de los vicepresidentes y directores nacionales de oficina, en el que ha sido revisada integralmente la propuesta técnica del equipo consultor externo, siendo el objetivo recoger y ordenar las inquietudes, comentarios y sugerencias que permitan, con base en el trabajo previamente desarrollado, fijar una propuesta institucional frente a la cadena valor y la estructura organizacional de Colpensiones. Dicha propuesta institucional deberá ser presentada para su validación a las diferentes instancias estatales, gubernamentales y organismos de control en los siguientes meses.

De manera paralela, el equipo consultor externo ha finalizado el trabajo de validación y análisis de las cargas laborales, dando paso a la actualización de la matriz de cargas de acuerdo con el formato definido previamente, el cual tiene como soporte el mapa de procesos y la estructura propuesta por dicho equipo; no obstante, cabe señalar que la estructura definitiva será la línea base para finalizar la última etapa de esta tarea.

De acuerdo con lo anterior, el proceso de Reorganización Institucional se desarrolla conforme a la programación definida. Tal como fue planteado en el IP19⁴¹, en el mes de mayo fue socializada la propuesta de estructura organizacional al nivel directivo de la entidad, ello dará paso a la presentación de la planta de personal, bajo la óptica del modelo de operación de procesos de Colpensiones revisado. Durante los siguientes informes, como ha sido habitual, se seguirán reportando los avances de este proceso a la H. Corte Constitucional.

⁴¹ Ver IP19, sección 3.4, página 59.

4. Cumplimiento de acciones de tutela

En este informe sobre la gestión de acciones de tutela que se viene presentando a la H. Corte, corresponde informar que durante el mes de mayo de 2015:

- **Se mantiene un nivel óptimo de atención de tutelas mensualizado.** En el mes de mayo de 2015 se atendieron de fondo un total de 4.686, cifra similar a la reportada para el mes de abril, que ascendió a 4.986; siendo importante considerar que se espera que esta cifra tenga un incremento importante en los meses siguientes en consideración a que en mayo ha iniciado la implementación de una nueva estrategia (búsqueda de innovación permanente de Colpensiones para avanzar continuamente) de procesamiento de tutelas, que consiste básicamente en formar grupos interdisciplinarios entre la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Lo anterior, dada la complejidad que representa un grupo considerable de tutelas cuya pretensión es el cumplimiento de sentencia judicial (proceso ordinario, ejecutivo).

En este orden de ideas, con corte a mayo 31 de 2015 se cuenta con histórico acumulado de 206.034 tutelas que han ingresado, de las cuales 186.931 fueron efectivamente atendidas con hecho superado, es decir, un 90.73% de atención, récord similar al reportado en el mes de abril que marcó un 90.63%⁴². Y finalmente, queda un saldo pendiente de atención igual a 19.103 tutelas, cuya atención es prioritaria por la entidad, razón por la cual, como ya se dijo se han iniciado acciones innovadoras como el inicio de la labor del grupo interdisciplinario, que se centra en verificar la oportunidad y la calidad de las contestaciones realizadas a los despachos Judiciales con el fin de generar estándares cada vez más elevados de solución de fondo que permitan atención efectiva de derechos fundamentales y menor cantidad de reprocesos en temas de calidad frente a los jueces constitucionales (ver Sección 4.5.1 – Plan de acción).

- **Las medidas internas adoptadas por Colpensiones para la correcta gestión de tutelas son efectivas pero se requiere de la protección constitucional.** Se debe considerar que el nivel de ingreso y de atención de tutelas en meses en los cuales no se presentan situaciones extraordinarias por ej. vacancia judicial, festivos, entre otros, es uniforme o parecido, lo cual permite afirmar que Colpensiones presenta un punto de equilibrio cuantitativo en materia de atención de tutelas, y que este punto de equilibrio sólo sería viable y efectivo si con la protección constitucional se permite una colaboración indispensable por parte de la Rama Judicial frente a la solución de fondo de peticiones con pretensión de cumplimiento de sentencia judicial.

Nótese que entre los meses de marzo y mayo de 2015 Colpensiones ha demostrado que puede presentar una gestión de tutelas que es consecuente y proporcional frente a la cantidad de nuevas entradas frente a la cantidad de atención, por esta razón y en términos cuantitativos, a pesar de que las medidas administrativas implementadas permiten informar una tendencia de punto de equilibrio, la protección constitucional se requiere frente a un

⁴² Ver IP22, página 55.

sector de tutelas con imposibilidad fáctica de cumplimiento, hecho que conlleva una tendencia creciente y preocupante en el nivel de imposición de sanciones de arresto y multa, como se informó en el IP 21⁴³ y en el IP 22⁴⁴.

En este orden de ideas, se mantiene el reporte de los fenómenos de (i) despachos judiciales que se apartan sin justificación del precedente constitucional sobre desacato y sanción; (ii) lo que conlleva focalizar un esfuerzo adicional a la gestión de tutelas en instancia de sanción.

En ese sentido, la posibilidad de focalizar los recursos de la entidad en la atención de fondo de los casos, y no en la defensa de los arrestos y sanciones, es especialmente importante si se considera que actualmente se está realizando una evaluación y reformulación del plan de acción que sea consecuente con las circunstancias actuales de la entidad en las que existe mayor control sobre el litigio en tutela. La reformulación al plan de acción, que será eventualmente enviado a la Corte Constitucional, busca dar soluciones definitivas a los problemas administrativos que aún se presentan en la atención oportuna y de fondo de las acciones de tutela, pero requieren la concentración y utilización óptima de todos los recursos disponibles.

- **La Presidencia de Colpensiones llevó a la Junta Directiva la solicitud de contratar 98 personas adicionales para la atención de tutelas.** Con el fin de cumplir con la orden constitucional de disponer todos los recursos necesarios para la superación del estado de cosas inconstitucional y, a pesar de que ya Colpensiones con un 90% de atención de tutelas de fondo represadas (95% si se suman las gestionadas) se puede considerar que se encuentra en un nivel alto de cumplimiento, se ha considerado necesario implementar unos planes de choque en materia de tutelas que permitan llegar a unos niveles superiores a este porcentaje en una fase de estabilización definitiva de la entidad. Es por eso que, en Junta Directiva del mes de mayo 2015, se presentó la solicitud de planta temporal a la Junta Directiva donde se solicitó para el área de tutelas la inclusión de 98 personas que llegarán a reforzar los grupos de lectura de tutelas en el momento en que estas llegan para identificar sus datos básicos y pretensiones y, con ello, poder realizar un reparto a las áreas correspondientes más expedito, y luego de ello buscar alternativas para disminuir los tiempos de respuesta a los jueces. La utilización de este recurso humano y su producción será presentada a la H. Corte en la reformulación del plan de acción de tutelas que se presentará próximamente.
- **La Gerencia de Reconocimiento se integró en un modelo piloto, consistente en lectura de todos los documentos que llegan a la entidad relacionados con un trámite de tutela.** Se conformó un grupo de lectura en el plan piloto por 5 analistas de Defensa Judicial y 37 analistas de Reconocimiento que según el plan estarán en ejerciendo esa labor por un lapso de 2 meses, tiempo estimado considerando la culminación del proceso de selección y contratación de los nuevos ingresos de personal para tutelas, capacitación y respectiva curva de aprendizaje y, pasado ese tiempo, estos analistas se integrarán nuevamente a la línea de producción de reconocimiento. Este esfuerzo institucional significa que durante el mes de mayo este personal estuvo ensayando la nueva metodología de trabajo que consiste en leer

⁴³ Ver IP21, página 56.

⁴⁴ Ver IP 22, página 55.

todos y cada uno de los documentos que llegan a la entidad relacionados con una tutela, introducir sus datos básicos, identificar la pretensión y realizar una exhaustiva búsqueda de información en todas las bases de datos con el fin de correlacionar peticiones en el mismo proceso de tutela o en otros que signifiquen un trámite único. Con ello se busca optimizar el tiempo de respuesta y evitar los reprocesos entre las áreas. Así, la decisión gerencial fue privilegiar los procesos de tutelas sobre la producción de reconocimiento para probar una estrategia que optimice los porcentajes de calidad de información, todo ello si no se cuenta con la protección constitucional. En el mes de junio este personal volverá a su gerencia de origen y se informará a la H. Corte los resultados de este nuevo ejercicio.

- **Se incluyó en el plan de acción de tutelas que no tienen posibilidad de atención un componente de calidad y revisión de las contestaciones a requerimientos judiciales.** A pesar de que se mantiene, en el mes de mayo, la cifra del grupo de tutelas pendientes de atención que ascienden a 19.103, y que representa un leve incremento frente a las 18.833 reportadas en el IP 22 (Ver Cuadro 1. Capítulo 4.2.), es importante considerar que la labor de lectura, análisis y verificación de calidad que se implementó con la creación del grupo interdisciplinario conformado por las Gerencias de Defensa Judicial y de Reconocimiento tiene como objetivo mitigar el riesgo de reprocesos en la gestión de tutelas y, de esta manera, optimizar este proceso. Sacrificar

Ahora bien, a este grupo de 19.103 tutelas debe restarse 9.046 tutelas que no tienen posibilidad material de resolver por dificultades de información (ver Capítulo 4.5 - Cuadro 1), y que están siendo objeto de procesamiento entre los meses de mayo, junio y julio, y cuyos resultados serán informados a la H. Corte en los IP correspondientes.

En este orden de ideas, se mantiene la estructura de informe bajo el esquema reportado en el IP 22⁴⁵ y comprende: (i) el estado acumulado de la identificación y atención de tutelas; (ii) Stock de tutelas identificadas y atendidas desde la entrada en operación de la entidad y hasta el 30 de septiembre de 2014 y, del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2014; (iii) Avance detallado por criterio de protección en la atención de tutelas del mes que se reporta; (iv) el avance en la notificación de actos administrativos de cumplimiento de tutelas, así como su respectivo ingreso en nómina; y (v) la respuesta parcial a tutelas por falta de información y finalmente.

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 206.034, de las cuales se han atendido un total de 186.931, quedando un saldo pendiente de atención de 19.103, cuya gestión se informa en el Capítulo 4.5.

Como se anotó en la parte introductoria de esta sección, la operación de Colpensiones permite reportar un nivel de atención cuantitativo equilibrado, pues se conserva la tendencia de atención de fondo en términos similares a las nuevas tutelas notificadas o nuevos ingresos, hecho que señala la diligencia de la entidad y sus funcionarios. La tendencia cuantitativa de equilibrio se

⁴⁵ *Ibidem*, páginas 55 y 56.

corroborar también en este informe en tanto que los porcentajes, respecto del universo total, de atención eficaz por etapa son los siguientes: (i) La instancia de sanción en la acción de tutela asciende a un 93,75%; (ii) Las instancias en incidente de desacato corresponden a su vez a un 91,23%; y (iii) la fase procesal de interposición de la acción de tutela⁴⁶ que asciende a un 90,73%.

De esta manera, el comportamiento mensualizado reportado en IPs anteriores mantiene un buen nivel de aceptabilidad, pero además, la nota más importante de análisis consiste precisamente en que el nivel de atención frente al nivel de ingreso, desde el punto de vista cuantitativo, es un objetivo logrado por Colpensiones. Este objetivo ha sido en buena parte alcanzado en el contexto de la protección constitucional que permite el buen uso del recurso humano. Teniendo en cuenta que existe un grupo de tutelas de difícil resolución, dados los problemas de información y otros obstáculos (Capítulo 4.5), que es el que de alguna manera rompe con la tendencia de atención de casos, es esencial contar con la protección constitucional que permita dar soluciones efectivas y de fondo en estos casos.

Capítulo 4.1 - Cuadro 1. Tutelas identificadas y atendidas por instancia procesal Acumulado a Mayo de 2015

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	30.294	14,70%	74.118	35,97%	101.622	49,32%	206.034
Atendidas	28.401	15,19%	67.618	36,17%	90.912	48,63%	186.931
Pendientes al corte	1.893	9,91%	6.500	34,03%	10.710	56,06%	19.103
% de cumplimiento (hecho superado)	93,75%		91,23%		89,46%		90,73%

Seguendo el esquema de reporte, el cuadro 2⁴⁷ (ver Capítulo 4.1-Cuadro 2) presenta el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de marzo, abril y mayo de 2015, que confirma la tendencia de punto de equilibrio cuantitativo en gestión de tutelas.

En este orden de ideas, este cuadro muestra como a pesar de que el nivel de ingresos del mes de marzo fue superior a los meses de abril y mayo, el nivel de atención efectiva guarda una proporcionalidad que da cuenta del éxito de las medidas adoptadas por Colpensiones frente a la gestión de tutelas, lo que implica que la fórmula adoptada por la H. Corte de protección constitucional permite presentar resultados positivos frente a la superación del estado de cosas inconstitucional.

⁴⁶ Esta etapa corresponde a la notificación del fallo que condena a Colpensiones.

⁴⁷ Bajo los mismos criterios señalados en los IP 16, IP17 e IP 18 el cuadro 2 contempla dos períodos distintos y a partir de los cuales se reorganizaron las bases de datos para la gestión de tutelas así: (i) Un corte entre octubre de 2012 y septiembre de 2013 con el cual se identificó una línea de base de 96.222 y, posteriormente, (ii) Conforme al nuevo esquema de priorización definido a través del Auto 259 de 2014, se optó por la realización de un segundo corte, para lo cual se tiene un acumulado de 167.066 tutelas con corte a agosto de 2014.

**Capítulo 4.1 - Cuadro 2. Tutelas identificadas y atendidas en los últimos tres meses
Corte a 31 de Mayo de 2015**

Estado	Acumulado a Sep-13 (línea de base)	Acumulado a Feb -15	mar-15	abr-15	may-15	Total acumulado
Identificadas	96.222	189.819	6.360	4.899	4.956	206.034
Atendidas	18.786	170.550	6.767	4.928	4.686	186.931
Pendientes	77.436	19.269	18.862	18.833	19.103	19.103
% de avance	19,52%	89,85%				90,73%

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 4.956 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 1.230, quedando un saldo de 3.726 de esta manera, la superación de la falla estructural requiere de un impulso final con la prórroga de la protección constitucional a fin de lograr un nivel equitativo entre el aspecto cuantitativo y cualitativo de la gestión de tutelas, es decir, para lograr la atención de los saldos restantes que cada mes se presentan por efecto de la destinación de recurso humano, tecnológico y logístico a las tutelas de difícil solución por ej. Cumplimiento de sentencias judiciales.

Capítulo 4.1 - Cuadro 3. Tutelas identificadas y atendidas en el mismo mes por instancia procesal - Últimos tres meses

Instancia procesal	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15
Sanción					
Identificadas	81	185	206	97	129
Atendidas	24	90	87	29	51
Pendientes	57	95	119	68	78
% de avance	29,63%	48,65%	42,23%	29,90%	
Desacato					
Identificadas	295	689	711	493	613
Atendidas	72	281	239	168	197
Pendientes	223	408	472	325	416
% de avance	24,41%	40,78%	33,61%	34,08%	
Tutela					
Identificadas	3694	5688	5443	4309	4214
Atendidas	356	1836	1.696	1.365	982
Pendientes	3.338	3.852	3.747	2.944	3.232
% de avance	9,64%	32,28%	31,16%	31,68%	

Instancia procesal	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15
Total					
Identificadas	4.070	6.562	6.360	4.899	4.956
Atendidas	452	2.207	2.022	1.562	1.230
Pendientes	3.618	4.355	4.338	3.337	3.726
% de avance en el mismo mes	11,11%	33,63%	31,79%	31,88%	24,82%

4.2. Explicación de las tutelas identificadas y atendidas según las fechas límite de suspensión a las sanciones de desacato establecidas por la Corte Constitucional mediante autos 320 de 2013 y 259 de 2014.

En este capítulo se muestra el estado de avance frente a los diferentes esquemas de protección constitucional (suspensión de sanciones por desacato), como se informó en el IP 22⁴⁸. En consecuencia, el Cuadro 1 (ver Capítulo 4.2. cuadro 1) presenta el número de tutelas identificadas y atendidas a Corte del 30 de septiembre de 2014, en orden a la clasificación establecida por la Corte Constitucional mediante Auto 320 del 19 de diciembre de 2013 el cual, según la naturaleza de la solicitud radicada en Colpensiones, estableció como última fecha para la resolución de respuestas el día 31 de julio de 2014. Se destaca que este primer stock presenta cifras hasta el 30 de septiembre de 2014; dado que hasta este último mes se recibió la notificación del Auto 259 del 21 de agosto de 2014 el cual dispuso nuevas protecciones hasta diciembre de 2014.

Así las cosas, el stock a 30 de septiembre de 2014 arroja como resultados un total de tutelas identificadas de 167.066, de las cuales 158.684 fueron efectivamente atendidas, lo cual representó un 94.98% de cumplimiento del total de tutelas con corte a 30 de septiembre de 2014, es decir, Colpensiones gestionó prácticamente la totalidad de los trámites pensionales con acción de tutela del Auto 320 de 2013.

⁴⁸ Ver IP 22, páginas 58 y 59. Los porcentajes de avance que se muestran en cada uno de los cuadros que se exponen en esta sección corresponden, como se señaló a cada corte de protección constitucional dispuesto por cada providencia emitida por la H. Corte Constitucional. En este sentido los porcentajes de avance señalado en cada corte de protección corresponde las tutelas atendidas y pendientes en ese periodo respectivo “stock” (que tienen una cantidad de meses diferentes), los cuales no podrían sumarse unos con otros, debido a que cada uno tiene una proporción o peso diferente frente al número de tutelas.

Capítulo 4.2 - Cuadro 1. Tutelas identificadas y atendidas al 30 de septiembre de 2014

Stock	Identificadas	Atendidas (Hecho superado)	% de cumplimiento (hecho superado)	Trámites sin hecho superado		
				Gestionadas con Respuesta parcial	Pendientes	Total
1. Trámites recibidos hasta el 30 de septiembre de 2014	167.066	158.684	94,98%	6.522	1.860	8.382

Respecto del total de trámites sin hecho superado reportado en el ip22 (9.393) se disminuyó en 1.011, dado que de los pendientes por tramitar se gestionaron 388 y de los gestionados con respuesta parcial se concluyó en hecho superado en 623 casos. Dando como resultado lo anterior un incremento en los hechos superados correspondientes a este stock de 1.011.

Del saldo que no tiene hecho superado, que equivale a 8.382, en 6.522 casos existe una gestión con respuesta parcial, quedando pendientes 1.860 con problemas de clasificación o insuficiencia en la información, lo cual no permite una respuesta de fondo de Colpensiones (ver Capítulo 4.2 - Cuadro 2).

Capítulo 4.2 - Cuadro 2. Trámites de tutela sin hecho superado por instancia procesal

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total
Gestionadas con respuesta parcial	653	3.168	2.701	6.522
Pendientes	393	745	722	1.860
Total	1.046	3.913	3.423	8.382

Respecto del total de trámites sin hecho superado reportado en el IP22 (9.393) por instancia procesal el acumulado se disminuyó 46 casos en sanciones, en 499 casos en desacatos y en 466 casos en tutelas. Dando como resultado lo anterior un incremento de respuestas con hechos superados correspondientes a este stock de 1.011.

Ahora bien, de conformidad con lo previsto por el Auto 259 de 2014 el cuadro 3 de esta sección presenta el número de tutelas identificadas y atendidas al 31 de diciembre de 2014, teniendo como punto cero de partida el mes de comunicación de mencionado auto. (Ver Capítulo 4.2 - Cuadro 3)

Así pues, el stock de tutelas desde el 1 de octubre de 2014 al 31 de diciembre del mismo año, arroja un total de trámites notificados de 12.121 tutelas de las cuales 10.696 fueron efectivamente atendidas, lo cual representó un 88.24% de cumplimiento. El avance reseñado es importante

considerando que este grupo de tutelas corresponde a las que presentan dificultades de información por ej. Consecución de documentación para resolver de fondo por sentencia judicial.

Capítulo 4.2 - Cuadro 3 tutelas identificadas y atendidas del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2014

Stock	Identificadas	Atendidas (Hecho superado)	% de cumplimiento (hecho superado)	Trámites sin hecho superado		
				Gestionadas con Respuesta parcial	Pendientes	Total
2.Trámites recibidos entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014	12.121	10.696	88,24%	739	686	1.425

Respecto del total de tutelas identificadas y atendidas del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2014 reportado en el IP22, el stock se disminuyó en 101. En efecto, de las gestionadas con respuesta parcial se tramitaron como hechos superados 10 casos y de las pendientes se atendieron 91 casos. Así las cosas, las respuestas con hechos superados se incrementaron en 101 casos.

En este sentido, frente al saldo restante el cual se trata de casos sin hecho superado (1.425) se gestionaron 739 respuestas parciales y 686 quedaron pendientes así (i) 245 correspondientes a sanción, (ii) 541 en instancia de desacato y (iii) 639 en la etapa de tutela (ver Capítulo 4.2 -Cuadro 4). Igual que en el punto anterior las tutelas reportadas como pendientes están siendo objeto de análisis.

Capítulo 4.2 - Cuadro 4. Trámites de tutela sin hecho superado por instancia procesal

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total
Gestionadas con respuesta parcial	72	320	347	739
Pendientes	173	221	292	686
Total	245	541	639	1.425

De otro lado, el Cuadro 5 (ver Capítulo 4.2 - Cuadro 5) presenta las cifras de tutelas desde el 1 de enero de 2015 hasta el 31 de mayo del mismo año fecha de corte de cada IP de aquí en adelante y luego de la finalización de la protección concedida en el Auto 259 de 2014 (31 de diciembre de 2014)

En este orden de ideas el stock de información desde el 1 de enero de 2015 al 31 de mayo del mismo año arroja un total de 26.847 tutelas de las cuales 17.551 fueron efectivamente atendidas. Estos datos permiten reportar un nivel satisfactorio de atención considerando que no existe protección constitucional que permita mitigar el riesgo operativo de consecución de sentencias

judiciales (aspecto que como se sabe no depende sólo de la gestión interna de Colpensiones) cuyo cumplimiento se pretende a través de una acción de tutela y cuya gestión impacta el nivel de atención de aquellas que si se pueden cumplir fácticamente.

Capítulo 4.2 - Cuadro 5 tutelas identificadas y atendidas desde 2015

Stock	Identificadas	Atendidas (Hecho superado)	% de cumplimiento (hecho superado)	Trámites sin hecho superado		
				Gestionadas con Respuesta parcial	Pendientes	Total
3. Vigencia 2015.	26.847	17.551	65,37%	1.785	7.511	9.296

En relación con el saldo restante el cual se trata de casos sin hecho superado (9.296) se gestionaron 1.785 respuestas parciales y quedaron pendientes así (i) 602 correspondientes a sanción, (ii) 2.046 en instancia de desacato y (iii) 6.648 en instancia de tutela (ver Capítulo 4.2 - Cuadro 4).

Capítulo 4.2 - Cuadro 6 Trámites de tutela sin hecho superado por instancia procesal

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total
Gestionadas con respuesta parcial	81	565	1.139	1.785
Pendientes	521	1.481	5.509	7.511
Total	602	2.046	6.648	9.296

4.3. Avance detallado por criterio de protección en la atención de tutelas del mes que se reporta

En esta sección no se reporta el avance detallado por criterio de protección, considerando la solicitud de extensión de protección constitucional presentada en el mes de enero de 2015.

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

Bajo los mismos criterios de presentación contenidos en los informes entregados a la H. Corte, corresponde reportar el avance en la gestión de la notificación e inclusión en nómina de las tutelas atendidas durante el mes de abril de 2015⁴⁹.

⁴⁹ Debe tenerse en cuenta que en esta sección contemplan dos grupos: (i) la notificación de actos administrativos que reconocen o conceden un derecho prestacional y que por lo tanto debe ser incluido en nómina y, (ii) la notificación de actos administrativos que deciden una solicitud prestacional pero sin embargo no conceden el derecho reclamado, lo cual conlleva que no sea incluidos en la nómina de pensionados.

Se registran, en primer lugar, los datos del Cuadro 1 (ver Capítulo 4.4 – Cuadro 1), el cual contiene el total de actos administrativos emitidos en cumplimiento de una orden de tutela que concede una prestación económica. Dichas decisiones ascienden a un total de 102.237, de los cuales fueron incluidos en la nómina de pensionados⁵⁰ 32.264, notificándose efectivamente 55.302, quedando un saldo pendiente de notificación igual a 4.460, cifras que representan un 92.54% de efectividad en el proceso de notificación.

Igualmente de acuerdo con las acciones de tutela de las cuales se profiere un acto administrativo que no concede una prestación pensional se han atendido un total de 42.475, de las cuales fueron notificadas efectivamente 34.787, lo cual representa un avance del 81.90%.

Capítulo 4.4 - Cuadro 1. Notificación de los actos administrativos e inclusión en nómina

Sentido de la decisión	Actos administrativos proferidos	Actos administrativos notificados	Por Notificar	% Avance notificaciones	Ingresos a Nómina	% Avance nómina
Conceden Prestación	59.762	55.302	4.460	92,54%	32.264	54,0%
No Conceden Prestación	42.475	34.787	7.688	81,90%		NA
Total	102.237	90.089	12.148	88,12%	32.264	0

4.5. 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 el mes de mayo registra un total de 9.046, lo cual permite insistir en la necesidad de la protección constitucional considerando que se trata de un grupo con graves problemas frente a la consecución de información que permita solución de fondo (Ver Capítulo 4.5 – Cuadro 1).

Capítulo 4.5 – Cuadro 1. Tutelas con respuesta parcial

Tipo Respuesta Parcial	mar-15
Con carta al juzgado según Auto 202	4.343
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	651
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	3.333
Defensa Judicial Con Tramite	719
Total general	9.046

⁵⁰ Se debe aclarar que la diferencia entre las tutelas de reconocimiento que conceden prestaciones frente a las incluidas en la nómina se explica por cuanto para este cruce i) se toman los pensionados activos en el mes de consulta, y no se incluyen los pagos únicos (indemnizaciones, auxilios funerarios) realizados en meses anteriores, ii) se realiza por consulta de documento del titular de la tutela y no de los beneficiarios para el caso de las pensiones de sobrevivientes, de igual forma, hay casos en lo que la pensión a pesar de haberse reconocido no implica el ingreso a la nómina como es el caso de servidores públicos activos, y el de las pensiones post mortem en las cuales se puede generar el derecho a la prestación para el causante más no el derecho a las pensión de sobrevivientes para quienes solicitan el reconocimiento como beneficiarios.

Ahora bien, es importante informar a la H. Corte que el procesamiento de estas 9.046 tutelas se aborda desde el plan de acción que se expone en el punto siguiente. El objetivo fundamental es el de evitar re-procesos y mejorar la calidad de la respuesta objeto de acción se tutela, para lo cual se realizó un gran esfuerzo en aspectos claves como (i) la incorporación de más personal al grupo de tutelas; (ii) el diseño de un plan de auditoria; (iii) trabajo interdisciplinario entre personal de las Gerencias Nacionales de Defensa Judicial y Reconocimiento; (iv) Plan de capacitaciones, entre otros.

En todo caso, como se indicó antes, existe un proceso de evaluación y reformulación del plan de acción que busca adoptar soluciones definitivas en el tema de tutelas, teniendo en cuenta que la entidad se encuentra en una etapa diferente en la que existe mayor control sobre los procesos pero a la vez persisten barreras que impiden la atención completa y oportuna de la totalidad de los casos. Los resultados del proceso de revisión y reformulación serán eventualmente enviados a la Corte Constitucional, pero muchas de las medidas que se mencionan abajo han sido adoptadas en este contexto y hacen parte de una transición a un modelo definitivo y eficiente para abordar los retos que existen en el litigio en tutelas.

4.5.1. Avance plan de acción

i. Respetto de la Gestión de Personal

Considerando la aprobación realizada por la Junta Directiva de 98 cupos para nuevos analistas, con el fin de reforzar el trámite de tutelas, se realizaron en este mes un total de 135 entrevistas en 4 sesiones diferentes. Estos profesionales se incorporarán al equipo de defensa de manera escalonada teniendo en cuenta las limitaciones de espacio, el proceso de contratación y las actividades de capacitación y entrenamiento. Si bien este será un refuerzo importante para garantizar la atención oportuna y de calidad de los procesos, se debe considerar la curva de aprendizaje del nuevo personal.

Novedades de Personal que salieron de la línea de Producción: 1 Analista renunció la última semana del mes; 1 Analista de Tutelas Incapacitada durante todo el mes de mayo y postergada la incapacidad hasta el 25 de Junio; 1 Analista de Tutelas que se dispuso para revisar requerimientos de la Oficina de Control Disciplinario Interno y buscar los soportes documentales de las Tutelas gestionadas.

La Gerencia de Defensa Judicial en su área de tutelas participó en 8 jornadas de capacitación para el programa de la Vicepresidencia de Talento Humano llamado “semilleros”, como capacitadores de aspirantes a ser trabajadores de Colpensiones.

ii. Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela

Una (1) jornada completa se dedicó al alistamiento de las sentencias físicas de procesos Ordinarios Laborales o Contenciosos Administrativos, allegadas a la entidad para el cumplimiento.

Considerando que la identificación de pretensión de las tutelas, utilizando el Sistema de Lector Óptico de Caracteres (OCR), genera algunos errores de asignación de las acciones de tutela a las diferentes áreas de la entidad, lo cual conlleva re-procesos de lectura para lograr la solución de fondo de algunos casos y a su vez disminuye la posibilidad de una respuesta en tiempos cortos a los Despachos Judiciales, se inició la adopción de un nuevo modelo que pretende lograr un mayor grado de efectividad. Este plan de acción comprende la creación de un grupo de trabajo para la lectura de todos los oficios que ingresan a Colpensiones referentes a las acciones de tutela. Esto permite: (i) Identificar la pretensión e identificación del afiliado o ciudadano en favor de quien se dictó la orden de tutela con un mayor grado de certeza (ii) conocer y dar trámite a las solicitudes de los Despachos Judiciales en las que se solicita información o un trámite adicional posterior al oficio de solicitud del Hecho Superado enviado por la entidad, como parte de control de calidad en la respuesta de fondo para atender integralmente al ciudadano.

El Grupo de Lectura en el plan piloto se conformó por 5 analistas de Defensa Judicial y 37 analistas de Reconocimiento concedidos en préstamo por un lapso de 2 meses, tiempo estimado considerando la culminación del proceso de selección y contratación de los nuevos ingresos de personal para tutelas, capacitación y respectiva curva de aprendizaje. Esto significa que de los 98 abogados que están ingresando al grupo de defensa, un porcentaje importante será destinado a la lectura de tutelas en la fase inicial de identificación de pretensiones y asignación a las áreas. Sin embargo, se está trabajando paralelamente en la consolidación de un mecanismo externo que realice esta tarea con los niveles de certeza y precisión que se han alcanzado con el modelo de lectores, de modo que estos abogados puedan dedicarse en el corto plazo a reforzar la atención de las acciones de tutela. Los resultados agregados y de todo el trabajo⁵¹, más destacados del modelo de operación son los siguientes: (i) los casos en lectura durante el mes fue 17.052 casos, con promedio de 40 analistas; (ii) los casos de Tutelas y Desacatos Gestionados para respuesta a los despachos judiciales fue 13.373 con un promedio de 34 analistas; (iii) Las Sanciones gestionadas fueron 8.214 con un promedio de 17 analistas

iii. Proyectos para el Próximo mes

- a) Plan de Capacitación para los nuevos ingresos del personal al Grupo de Tutelas durante el mes de junio de 2015.
- b) Con el fin de optimizar el proceso de gestión de tutelas, y considerando el aumento de personal para el Grupo de Tutelas, se rediseñará el plan de acción que se viene desarrollando, donde se destaca la inclusión de puntos de revisión y auditoría que permita tomar correctivos frente a los errores encontrados e identificar los puntos débiles que requieren planes de mejoramiento en el proceso de gestión de los casos.
- c) Creación y estructuración del plan de trabajo con abogados que se destinarían al seguimiento minucioso y detallado de los casos de Tutelas por Cumplimiento de sentencia de proceso ordinario laboral o contencioso administrativo. Este grupo es de la mayor

⁵¹ Como se puede observar, estos datos no corresponden a los cuadros mostrados en este capítulo por que como se dice en el mismo renglón, corresponden a datos agregados de toda la gestión sin la depuración que tienen los datos arriba indicados.



importancia pues permitirá la resolución definitiva de casos que se encuentran represados debido a su complejidad.

5. Cumplimiento de fallos judiciales

Como es habitual este capítulo mes a mes, atendiendo las órdenes de dar más claridad a los datos en materia de sentencias, conserva la estructura que se inició desde el IP16⁵². Así como se ha mencionado en cada IP, se divide en tres partes: (i) identificación de fallos condenatorios; (ii) alistamiento del fallo 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. Los datos son presentados con corte 31 de mayo de 2015 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1). Luego, para el análisis se toma cada una de las tres partes ya mencionadas de acuerdo a las áreas responsables del alistamiento y cumplimiento.

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 proferir el Acto Adm.	Actos adm. proferidos	Actos Adm. Notificados**	Act. Adm. Ingresados a nómina**
Origen del fallo condenatorio	En proceso de alistamiento	Alistados y entregadas para cumplimiento				
11.236	41	11.195	256	10.939	10.897	10.373
Entregados por el ISS en L.	0,4%	99,6%	2%	98%	100%	95%
8.490	0	8.490 *	389	8.101	7.617	7.625
Hallados por Colp. en expedientes ISS	0%	100%	5%	95%	94,0%	94%
33.596	761	32.835	11.890	20.945	16.398	16.312
Fallados en contra de Colpensiones	2%	98%	36%	64%	78%	78%
47.384	11.048	36.336	8.512	27.824	24.277	24.607
Entregados por ciudadanos a Colp.	23%	77%	23%	77%	87%	88%
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total en proceso de proferir el Acto Adm.	Total Actos Adm. Proferidos	Total Act. Adm. Notificados	Total Act. Adm. Ingresados nómina
100.706	11.850	88.856	21.047	67.809	59.189	58.917
	12%	88%	24%	76%	87%	87%
			21%	67%	87%	87%

*Fallos alistados y cumplidos con otro modelo de operación

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

***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

Como se informó en el IP19⁵³ a la H. Corte Constitucional, 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

⁵² Ver IP16, sección 5, página 76.

⁵³ Ver IP19, sección 5, páginas 68-69.

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.

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

(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				
4	0	4	3	1
Entregados por el ISS en L.				
0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS				
20	0	20	0	20
Fallados en contra de Colpensiones				
44	0	44	36	8
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
68	0	68	39	29

Sobre este cuadro se debe aclarar que durante el mes de mayo de 2015 se procedió a realizar una depuración de los fallos condenatorios diferentes a prestaciones económicas, es así como si bien en el informe anterior se reportaron 89⁵⁴ fallos, para el mes de mayo y producto de la depuración antes mencionada, se presenta una disminución de 21 fallos para un total de 68.

5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”

Se han identificado un total de 100.774 fallos condenatorios, (resultado de sumar el total del cuadro 1 y cuadro 2 de este capítulo) lo cual representa un aumento de 5.261 sentencias frente a lo reportado en el mes de abril de 2015 (95.513). Este aumento se debe al ingreso de nuevas solicitudes por los orígenes de sentencias “falladas en contra de Colpensiones” y las “entregadas por los ciudadanos”, lo que muestra el gran esfuerzo que ha realizado la entidad en la consecución de sentencias por parte de los abogados externos y el avance en los estudios de seguridad como se explicará a continuación:

- (i) En el mes de mayo de 2015, el P.A.R ISS, entidad quien en virtud del Decreto 553 de marzo de 2015 asumió los remanentes del ISS en L., entregó a Colpensiones 54 sentencias, no obstante de éstas se debe aclarar que: (i) 11 ya se encontraban cumplidas previamente por la Entidad, (ii) 2 sentencias presentan duplicidad, (iii) 41 sentencias que a pesar de ser recibidas por Colpensiones, no cuentan con los requisitos mínimos acordados en el protocolo de entrega y por tanto se encuentran en consecución por parte de la

⁵⁴ Ver IP22, Capítulo 5.1. – Cuadro 2. Estado de las cosas en las tres fases del proceso de cumplimiento de fallos condenatorios diferentes a prestaciones económicas pensionales, pág. 66.

VOLLADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE PENSIONES

Administradora, para proceder a su cumplimiento. En conclusión, el universo de este origen con corte a 31 de mayo asciende a un total de 11.240 (sumados los datos de los cuadros 1 y 2).

- (ii) En el mes de mayo, el universo de sentencias halladas en expedientes ISS presentó un aumento de 45 sentencias, debido a la entrega de certificados de autenticidad por parte de Cyza las cuales fueron remitidas al área competente de cumplimiento, quedando entonces el universo en 8.490.

Ahora bien, en el informe de abril de 2015 se reportó a la H. Corte Constitucional el plan de acción para trabajar en la georeferenciación, consecución y posterior alistamiento de las 5.672 sentencias que se encontraron en el origen “hallados por Colpensiones en los expedientes ISS”, de acuerdo con lo anterior se presenta con corte al mes de mayo de 2015 los siguientes avances:

- 1.902 sentencias de las cuales se cuenta con los datos demográficos para su consecución, fueron solicitadas a las regionales en el mes de mayo de 2015 y de las cuales se ha identificado que:
 - a. Se solicitó el desarchivo de 134 procesos judiciales con el fin de obtener copia de la sentencia.
 - b. Verificadas las sentencias contra el universo de cumplidas, se encontró que 42 casos cuentan con acto administrativo por parte de la Administradora debido a que fueron conseguidas por los abogados externos e ingresadas por el origen de sentencias falladas en contra de Colpensiones.
 - c. 29 casos se encuentran entregados a la Gerencia Nacional de reconocimiento, debido a que fueron conseguidas por los abogados externos e ingresadas por el origen de sentencias falladas en contra de Colpensiones.
 - d. En 6 casos se verificó que los procesos judiciales se encuentran activos y por ende aún no hay sentencia judicial en contra de la entidad.

De acuerdo con lo anterior, del universo de 1.902 sentencias se deben descontar 77 sentencias que corresponden a los siguientes ítems: i) 42 casos en los cuales la sentencia se encuentra cumplida, ii) 29 casos que se encuentran entregados a la Gerencia Nacional de reconocimiento y iii) 6 casos corresponden a procesos activos. Por lo tanto, el total de sentencias en consecución para el mes de mayo es de 1.825.

- Frente a las 3.011 sentencias de las cuales no se cuenta con los datos demográficos para su consecución, durante el mes de mayo, el contratista que ejerce la vigilancia judicial reportó un avance en la identificación de 1.492 casos. A continuación se presenta su estado:
 - 677 procesos judiciales activos: 63 procesos de nulidad y restablecimiento, 1 proceso de reparación directa, 129 procesos ejecutivos y 484 procesos ordinarios.

- 55 procesos judiciales terminados: 23 procesos ejecutivos, 32 procesos ordinarios.
- 533 procesos judiciales archivados: 20 procesos de nulidad y restablecimiento, 2 procesos de reparación directa, 86 procesos ejecutivos y 425 procesos ordinarios.
- 171 no se ha logrado identificar la totalidad de los datos demográficos necesarios para la ubicación de los procesos judiciales.
- 26 acciones de tutela: 15 Acciones de tutela activas, 10 acciones de tutela archivadas y 1 acción de tutela terminada.

Teniendo en cuenta la anterior identificación la Gerencia Nacional de Defensa Judicial llevará a cabo las siguientes acciones en el mes de mayo:

- Frente a los 588 procesos archivados y terminados, en razón a la exitosa identificación de los datos demográficos, se solicitará a las regionales su consecución.
- En cuanto a las 26 acciones de tutela se procederá a verificar la pretensión de cada una de éstas, de manera que se pueda identificar si alguna de ellas corresponde a una solicitud de cumplimiento de sentencia derivada de proceso ordinario o ejecutivo.
- Se continuará la labor de identificación de los datos demográficos de los 171 casos que hasta el momento no ha sido posible determinar.

Finalmente se tiene que de las 3.011 sentencias a conseguir, deben ser descontados los 677 procesos que aún se encuentran activos, toda vez que no se tiene una sentencia judicial definitiva a la cual deba darse cumplimiento, disminuyendo el universo de sentencias en consecución a 2.334.

- 759 sentencias identificadas por Cyza de la siguiente manera:
 - a) De las 714 sentencias en copia simple que se le reportaron a la H. Corte el mes de abril: (i) Se remitieron 88 cartas a los ciudadanos en el mes de mayo informando que deben allegar la sentencia en copia auténtica para proceder a su cumplimiento. Es importante mencionar que en este ítem muchas veces no se cuenta, en PQRS de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, con datos suficientes o actualizados para la contactabilidad de los ciudadanos y, (ii) 2 sentencias se encuentran entregadas al área competente de cumplimiento. En el mes junio se terminará de realizar los requerimientos a los ciudadanos para que nos alleguen las sentencias en debida forma, con el apoyo de la información que posean al respecto la Gerencia de Servicio al Ciudadano y la Oficina de Ingeniería de Procesos.

- b) Frente a las 45 sentencias en estudio de seguridad a la espera de sello patrón que fueron reportadas en el mes de abril, aún continúan en la espera de sello patrón, no obstante durante el mes de junio se solicitará el desarchivo de las sentencias ante el despacho judicial para proceder a realizar el estudio de seguridad de las mismas.
- (iii) El total de fallos condenatorios en contra de Colpensiones presentó un aumento de 2.566 sentencias frente a lo reportado en el mes de abril de 2015 (31.051), para un total que asciende a 33.616 con corte al 31 de mayo.

De otro lado y de acuerdo con el compromiso anunciado en el IP20⁵⁵, nos permitimos informar que para el mes de abril se tenían en proceso de consecución 3.060 sentencias relacionadas en la base Litigob, ahora, con corte a 31 de mayo de 2015, se presenta una disminución de 525 sentencias para un total de 2.535, que aún se encuentran en consecución por parte de la Administradora.

Es importante mencionar aquí, que este universo inicialmente (corte a 30 de noviembre de 2014) ascendía a 9.275 fallos por conseguir lo que demuestra un avance significativo también en este ítem por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

- (iv) Finalmente, el dato relacionado con los fallos condenatorios que Colpensiones conoce por que un ciudadano lo entrega en una de las oficinas de la entidad (conocidos anteriormente como PQRS). En el mes de abril el dato de fallos condenatorios consolidado fue de 44.829 y en el mes de mayo corresponde a 47.428. Esto quiere decir que ingresaron por este medio 2.599 nuevas sentencias condenatorias (se suman los cuadros 1 y 2). Como se puede advertir este incremento es un asunto que la Administradora ha analizado, y encuentra que hay sentencias del ISS (que el ISS en L., no entregó inventariadas) y otras falladas en contra de Colpensiones que el ciudadano radica⁵⁶.

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

El total de fallos condenatorios con corte a 31 de mayo de 2015 son 100.774 de los cuales se han alistado 88.924, correspondiendo estos últimos a: 88.856 a prestaciones pensionales, lo que equivale al 88% del alistamiento (ver Capítulo 5.1 - Cuadro 1) y 68 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 total de 5.241 fallos alistados por la gerencia de Nacional de Defensa Judicial, con relación a lo alistado en el mes de abril de 2015 (83.683) (se suman los cuadros 1 y 2).

⁵⁵ Sobre el compromiso de tener actualizado este dato mes a mes y el plan de acción de la Gerencia de Defensa Judicial, se puede consultar el IP20, pág. 70.

⁵⁶ Cuando el ciudadano radique una sentencia condenatoria en contra de Colpensiones, y luego abogado externo apoderado judicial la allegue la sentencias, como es su deber, esta sentencia pasa a contabilizarse en el origen “fallos en contra de Colpensiones” y se debita del origen “fallos entregados por el Ciudadano”. Aquí es importante anotar, que la entidad no puede negarse a recibir una sentencia y por eso se contabiliza.

Sin embargo, durante el mes de mayo se entregaron 21 fallos adicionales a la Gerencia Nacional de reconocimiento que antes se encontraban clasificados como fallos condenatorios diferentes a prestaciones económicas, lo que da lugar a que el total alistado para esta área corresponda a 5.262.

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 seguridad⁵⁷, 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 IP20.

- (i) Frente al proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos en las oficinas de Colpensiones, presenta un aumento, toda vez que para el mes de mayo se tiene un avance del 77%, frente al 75% presentado en el mes de abril, esto debido al esfuerzo que ha realizado la Gerencia Nacional de Defensa Judicial en cuanto a la eficiencia en el trámite de los estudios de seguridad.

Es importante tener en cuenta que de los 36.380 fallos alistados, se han entregado para reconocimiento 36.336 y 44 a otras áreas, toda vez que la condena corresponde a una pretensión diferente a una prestación económica. (Ver Capítulo 5.1 - Cuadros 1 y 2)

- (ii) Respecto a los fallos dictados en contra del ISS que Colpensiones encontró en los expedientes pensionales y que no fueron entregados de manera oficial, con corte al 30 de mayo, se encuentran alistadas para cumplimiento 8.490 sentencias, correspondiendo a un 100% de avance en el alistamiento de éstas. Lo anterior debido a la entrega de certificados de autenticidad (estudio de seguridad) por parte de Cyza, las cuales fueron remitidas al área competente de cumplimiento.

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

- (i) Frente al alistamiento de los fallos entregados por ISS en L., de manera inventariada, se presenta un avance del 99.6%, toda vez que se han alistado 11.199 fallos entregados así: 11.195 a la Gerencia Nacional de Reconocimiento y 4 a otras áreas. En este ítem se presenta una disminución en el alistamiento que obedece a la reciente entrega de nuevas sentencias (41) por parte del P.A.R. ISS (entidad que actúa como la administradora de los remanentes de asuntos del ISS), las que no cuentan con la documentación mínima para el cumplimiento.

⁵⁷ 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.

- (ii) Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones, el avance se mantiene en un 98% frente a lo reportado en el mes de abril, debido a la entrada de 2.566 nuevas sentencias de las cuales se alistaron 2.190 y fueron entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Así las cosas el consolidado de fallos entregados para cumplimiento por este origen es de 32.855 sentencias (sumados cuadro 1 y 2).

Del total fallos alistados 88.924 se han entregado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento 88.856 y a otras áreas 68 (ver cuadros 1 y 2).

5.3.1. Reporte de avance del plan de acción

Atendiendo las barreras reportadas en el IP20 a la H. Corte Constitucional⁵⁸, 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 IP23
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"> El 27 de mayo de 2015 se llevó a cabo el conversatorio sobre precedente judicial en el que se invitó a los Jueces de la jurisdicción laboral de la ciudad de Medellín, donde se aprovechó para invitar a los jueces para colaborar con el desarchivo de los expedientes. Por otro lado el 19 de mayo de 2015, se realizó una reunión con la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y su equipo de procuradores delegados, con el fin de exponer los argumentos de Colpensiones sobre judicialización y cumplimiento de sentencias.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> Durante el mes de mayo se logró la consecución de 2.566 sentencias nuevas, sin embargo la entrega total para cumplimiento ascendió a 2.326.
Sentencias orales cuyo CD es inaudible.	Componente interno	Implementación del proceso de identificación de los audios inaudibles.	<ul style="list-style-type: none"> En el mes de mayo se identificó un total 273 CDs inaudibles, de estos se logró la consecución de 120, 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 120 CDs; se continúa con la búsqueda por parte de las regionales.
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 mayo identificó 464 sentencias cuyos extractos no contienen la parte resolutive de la sentencia en concreto por lo que 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 29 de mayo de 2015 se llevó a cabo en la ciudad de Medellín la capacitación de abogados externos que incluyó como tema central la defensa judicial en los riesgos de invalidez, vejez y muerte del Régimen de prima media.
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"> Tal y como se informó anteriormente, el día 27 de mayo de 2015 se realizó un conversatorio con los Jueces de la jurisdicción laboral de la ciudad de Medellín. En este se hizo la solicitud verbal a estos para que colaboraran con el desarchivo ágil de los fallos judiciales. (Ver Anexo 2)
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> El 28 de mayo se realizó reunión de seguimiento con las ocho regionales para verificar el avance en la radicación y atención de las solicitudes de desarchivo de sentencias.

⁵⁸ Ver IP20, sección 5.3.1 y 5.3.2, páginas 72 - 75.

5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”

Con corte al 31 de mayo de 2015, Colpensiones ha proferido un acumulado de 67.809 actos administrativos de cumplimiento de sentencias y a 30 de abril, se había dado cumplimiento a 61.628 sentencias. Durante el mes de mayo se dio cumplimiento a 6.181 sentencias de procesos ordinarios, incrementando progresivamente la producción de actos administrativos.

Por otra parte durante el mes de mayo, la Gerencia de Defensa Judicial culminó la etapa de estudio de seguridad y/o de alistamiento e hizo entrega de 5.264 nuevas sentencias a la Gerencia de Reconocimiento.

Por tanto, si se toma el número de sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento a 30 de abril (21.966), las entregadas durante el mes de mayo de 2015 (5.264) y se restan las cumplidas durante el mes de mayo (6.181), se tiene que el nuevo saldo de sentencias pendientes de cumplimiento es de 21.049. Sin embargo, al realizar el análisis de las 21.049 se encontró la duplicidad en dos fallos y por lo tanto las sentencias pendientes de cumplir son 21.047.

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

Tal como se ha informado en los últimos IP, además de las sentencias a las cuales se da cumplimiento, Colpensiones realiza diferentes gestiones sobre otros casos, estos han sido debidamente estudiados y analizadas pero en los cuales, 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 que no procede reconocimiento alguno por haberse negado las pretensiones, sin embargo, para arribar a dicha conclusión es necesaria la intervención y estudio de los analistas – horas hombre.

De las 21.047 sentencias que han culminado el alistamiento o que han sido entregadas para cumplimiento que corte a 30 de abril se encontraban pendientes de acatamiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento, durante el mes de mayo se han gestionado 6.243, la casuística y cifras de gestión son las siguientes:

1. En 238 casos se identificó que las pretensiones fueron negadas por los despachos judiciales, sin que haya objeto a cumplimiento alguno. Estas sentencias serán debidamente ajustadas en las cifras globales, sin embargo se presenta el resultado por cuanto corresponde a la gestión del grupo de trabajo.
2. En 2.893 casos falta algún documento del asegurado que resulta necesario para proceder al ingreso en la nómina de pensionados. En estos casos se ha enviado una comunicación al solicitante y se le ha informado que se requiere que presente los respectivos documentos que viabilizan y permiten el cumplimiento de la sentencia. El cumplimiento en consecuencia, depende de la presentación de los documentos por parte del solicitante.
3. Para 2.006 casos es necesario un documento de carácter jurídico (transcripción de las sentencia por ejemplo).

4. Se identificaron 576 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 cuyo caso, se han solicitado igualmente al petente.

5. En 496 casos, las sentencias fueron devueltas por no ser de competencia de la Gerencia de Reconocimiento, debido a que su cumplimiento no se refiere a un reconocimiento pensional y

6. Por último, en 34 casos se identificó que corresponde a registros duplicados de sentencias.

En los casos correspondientes a los numerales 2 y 4 se han emitido cartas a los asegurados solicitando los documentos faltantes para proceder al cumplimiento de estas sentencias.

Como se ha dicho, el universo de sentencias pendientes para cumplimiento a 30 de abril era de 21.966. Durante el mes de mayo se dio cumplimiento a 6.181 y, por otra parte, la Gerencia de Reconocimiento cuenta con 6.243 sentencias que han sido debidamente estudiadas y gestionadas pero que actualmente no pueden ser cumplidas hasta tener la consecución de los documentos faltantes.

Lo anterior significa que del saldo de las 21.966 a 30 de abril, solamente 9.542 sentencias se encuentran pendientes de estudio y cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento, a lo cual, se debe adicionar claro está, las sentencias alistadas y entregadas durante el mes de mayo.

Aunado a lo anterior, es importante tener en cuenta que del estudio de las 14.804 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

En el IP22⁵⁹ se informó a la H. Corte, la implementación de un plan de acción solicitado por la Procuraduría General de la Nación consistente en la asignación de un nuevo grupo de servidores para el cumplimiento de sentencias conformado por 50 analistas, 10 revisores y un coordinador. Igualmente se señaló que se requiere una curva de aprendizaje de los funcionarios que se suman al grupo.

Así mismo, se han incorporado a los grupos, el acompañamiento de gestores de producción, para apoyar y gestionar el proceso. Como consecuencia del plan de acción implementado, se logró un incremento en el número de sentencias a las cuales se dio cumplimiento, y así, en el mes de mayo en el que se alcanzó el cumplimiento de 6.181 sentencias.

⁵⁹ Ver sección 5.4.2., pág. 72.

Las acciones implementadas han permitido pasar de 4.108 sentencias cumplidas en abril a 6.181 cumplidas en mayo. Esto representa un incremento de 50% en el número de sentencias que se deciden en el mes y permitirá que Colpensiones pueda estar al día en el cumplimiento de sentencias.

Para el mes de Junio se tiene como plan de acción la aplicación de un piloto en el cual a partir del 8 de junio se establecerá un proceso especial para el cumplimiento a las sentencias que ordenan incrementos pensionales. Este proceso consistirá en la introducción de una fase previa que estará a cargo de un pre sustanciador quien adelantará la liquidación de las sumas a pagar, para posteriormente pasar al analista sustanciador y seguir con el revisor. Con este piloto se busca dar cumplimiento a las sentencias que ordenan incrementos pensionales de una forma más eficiente a la que actualmente se viene realizando. A partir de la evaluación de los resultados del piloto que se adelantará durante el mes de junio, se determinará la procedencia de mantener la fase de la pre sustanciación.

5.4.3. 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:

(i) El 98% de los fallos condenatorios “entregados por ISS en L.” cuentan con acto administrativo, el 100% ha sido notificado y el 95% está incluido en la nómina de pensionados de la entidad.

(ii) En cuanto a los fallos condenatorios correspondientes a los “hallados en los expedientes” se muestra un porcentaje de cumplimiento del 95% y de 94% tanto para notificaciones como para inclusiones en la nómina de pensionados de la entidad.

(iii) Sobre los fallos en contra de Colpensiones se presenta un avance en el cumplimiento de 98%, de los cuales el 78% se encuentran notificados e incluidos en nómina.

(iv) Para los fallos entregados por los ciudadanos se informa un avance del 77% de cumplimiento, estando notificados el 87% e incluidos en nómina el 88%.

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 88% sentencias, se ha proferido el acto administrativo para dar cumplimiento a 67.809 es decir al 76%. Y, si se analiza el avance desde las sentencias identificadas 100.706 se ha logrado el cumplimiento del 67% de las sentencias, dada la buena gestión que ha mantenido Colpensiones.

La entidad ha incrementado de un 74% a 76% los actos administrativos proferidos respecto del total de fallos alistados y entregados para cumplimiento, de los cuales se ha notificado e ingresado a nómina el 87%.

5.4.4. 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 2. Sentencias cumplidas mayo 2015

Descripción	Cantidad
Tutelas	709
Procesos Ejecutivos	418
Requerimientos organismos de control	43
Grupo 1	549
Grupo 2	25
Grupo 3	12
Grupo 4	4.944
Auxilios Funerarios	8
Indemnizados	48
Otros	85
Total	6.841

En la cifra de sentencias cumplidas del mes de abril, esto es, 6.841 se incluyen:

- 249 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 411 procesos ejecutivos.

Por esta razón el aumento en las sentencias cumplidas entre el mes de abril y el mes de mayo es de 6.181 y no de 6.841 casos, que correspondería a la cifra que se obtendría de la diferencia entre la columna “Total actos administrativos proferidos” del cuadro No. 1 de la sección 5.1 del IP 22 y la misma columna del mismo cuadro de esta sección en el presente IP⁶⁰.

⁶⁰ Ver sección 5.1, página 69.

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 Constitucional⁶¹ 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 mayo de 2015 Colpensiones recibió 34.733 PQRS, 891 solicitudes menos con respecto al mes de abril, llegando a un total de 1.251.797 PQRS desde la entrada en operación, las cuales han sido radicadas por 893.094 ciudadanos, lo que presenta un incremento con respecto al mes inmediatamente anterior del 2.4%⁶². Dentro de este universo, 29.287 solicitudes corresponden a peticiones múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, tal como lo muestra el cuadro 1 de la presente sección. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 1)

Capítulo 6.1 - Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación ciudadanos- Registros únicos. Corte a 31 de mayo de 2015

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
feb-15								
Cantidad de ciudadanos	810.063	2.664	449	23	10.872	824.071	0	824.071
Cantidad de radicados	1.097.185	3.241	581	30	12.218	1.113.255	26.649	1.139.904
mar-15								
Cantidad de ciudadanos	837.300	2.769	450	23	11.245	851.787	0	851.787
Cantidad de radicados	1.137.305	3.353	582	30	12.592	1.153.862	27.591	1.181.453
abr-15								
Cantidad de ciudadanos	857.227	2.823	452	23	11.609	872.134	0	872.134
Cantidad de radicados	1.171.675	3.432	584	32	12.962	1.188.685	28.387	1.217.072

⁶¹ Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39; e IP4, sección 6.8.1, página 70.

⁶² Ver IP22, sección 6.1, página 75.

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
may-15								
Cantidad de ciudadanos	877.874	2.880	452	23	11.865	893.094	0	893.094
Cantidad de radicados	1.205.143	3.511	584	33	13.239	1.222.510	29.287	1.251.797

Es importante resaltar que Colpensiones ha resuelto el 97% de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 36.531 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 2013⁶³, momento en el cual se da inicio al plan de evacuación, Colpensiones tenía por atender 79.682 PQRS, y luego de diecisiete meses esa repesa se ha reducido en un 54%, atendiendo de manera simultánea y con prioridad aquellas solicitudes que se presentan diariamente.

Ahora bien, 41.511 PQRS se han respondido de manera parcial⁶⁴, de las cuales 41.295 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 78.042⁶⁵.

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 mayo Colpensiones recibió 34.733 nuevas solicitudes y logró atender 37.357, con lo cual a la fecha tiene por atender 36.531 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2)

⁶³ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138.

⁶⁴ 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).

⁶⁵ 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).

Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁶⁶ Corte a 31 de mayo de 2015

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado feb -15									
Recibidos	4320	974.543	970	147.925	4731	1301	1.133.790	9119	1.142.909
Contestados	4345	958.492	980	134212	3617	1307	1.102.953	8943	1.111.896
mar-15									
Recibidos	98	34.352	25	6870	184	29	41.558	0	41.558
Contestados	99	34.489	25	7.994	175	29	42.811	0	42.811
abr-15									
Recibidos	105	29.843	10	5550	101	15	35.624	0	35.624
Contestados	107	33.846	14	5.139	212	17	39.335	0	39.335
may-15									
Recibidos	147	28.938	16	5539	79	14	34.733	0	34.733
Contestados	139	30.424	16	6.615	149	14	37.357	0	37.357
Pendientes	12	21.425	5	14.313	774	2	36.531	0	36.531
Pendientes con respuesta parcial									41.511

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 36.531 PQRS pendientes a 31 de mayo de 2015, 26.011 se encuentran vencidas, cifra que ha disminuido en los últimos seis meses en un 44%, pasando de 46.232 en Octubre de 2014 a las 26.011 reportadas en este informe. Con respecto al mes inmediatamente anterior⁶⁷, la reducción es del 8.8%, de las cuales 1.984 hacen referencia a la copia de documentos de expedientes pensionales, y 6.329 están asociadas al cumplimiento de sentencias judiciales cuya evacuación requiere estudio de seguridad de cada providencia. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3)

Es importante señalar que del grupo de PQRS vencidas, 416 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, 152 menos que el mes anterior, lo que representa una disminución del 27% con respecto a abril, de las cuales 403 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales y 8 corresponden a copias de documentos de expedientes no entregados por el ISS en L.

⁶⁶En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 28 de febrero de 2015. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y Marzo de 2013, se pueden consultar en IP6, páginas 156 a 158. Los datos de los meses de Enero, marzo y abril 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 julio, agosto 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. Enero, febrero y marzo, en el IP21. Los datos de los meses de febrero, marzo y abril de 2015 se presentan en el IP22.

⁶⁷ Ver IP22, sección 6.1, página 78.

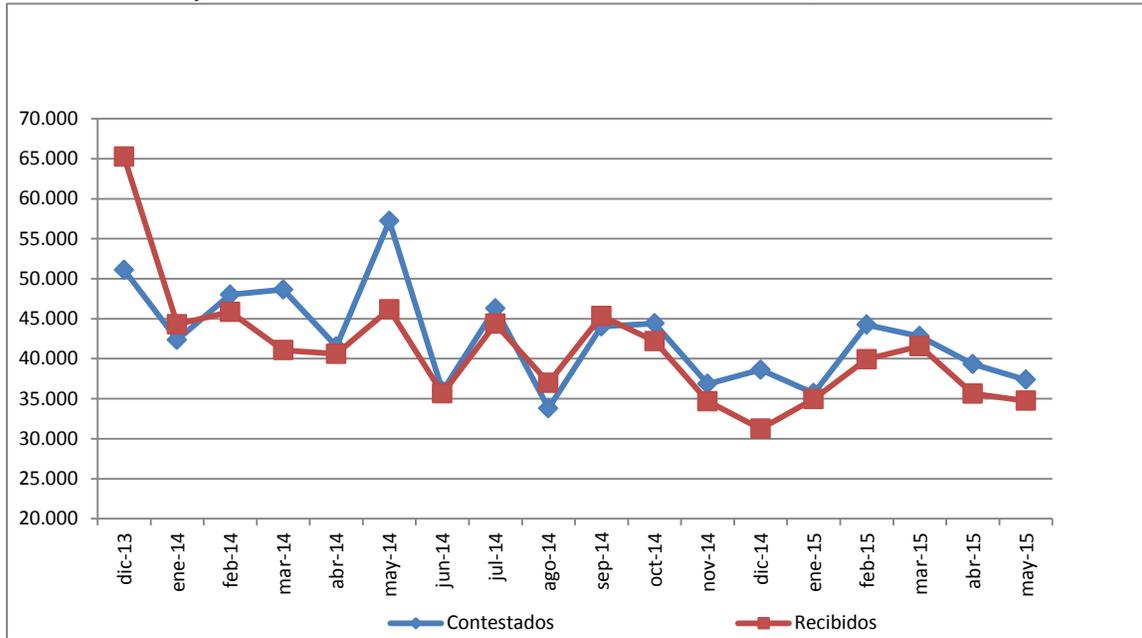
Cabe anotar que cada una de las áreas realiza un análisis periódico para validar cuál de esas solicitudes es posible resolver de fondo. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

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

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	6.389
1 mes	3.088
2 meses	2.899
3 meses	2.448
4 meses	1.021
5 meses	1.609
6 meses	1.577
7 meses	989
8 meses	1.436
9 meses	1.164
10 meses	742
11 meses	386
12 meses	535
13 meses	458
14 meses	403
15 meses	331
16 meses	120
>16 meses	416
Total	26.011

Es preciso resaltar que si bien el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones desde enero de 2013 hasta la fecha es de 41.763 y de PQRS contestadas es de 41.366; el margen de diferencia se ha ajustado debido 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) tendencia que se ha mantenido durante los primeros cinco meses del año 2015, resolviendo en este último mes 2.624 PQRS más de las recibidas. (Ver Capítulo 6.1 - Gráfico 1)

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



A continuación se presenta el acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 31 de mayo de 2015. Las siguientes columnas presentan la evolución durante los últimos tres meses de gestión, entre recibidas y resueltas por área. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4).

Capítulo 6.1 - Cuadro 4. Acumulado de PQRS pendientes por área – Corte a 31 de mayo de 2015

Áreas	Acumulado			Gestión marzo de 2015		Gestión abril de 2015		Gestión mayo 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	8.413	6.930	1.483	547	129	416	314	433	512
Nómina	74.371	67.649	6.722	1.948	1.449	1.648	2.542	1.686	1.990
Reconocimiento	235.660	228.513	7.147	6.366	8.668	5.403	4.952	5.427	5.901
Total VP. Beneficios y Prestaciones	318.444	303.092	15.352	8.861	10.246	7.467	7.808	7.546	8.403
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	108.723	99.712	9.011	3.911	3.911	3.216	3.596	3.614	4.283
Doctrina	2.841	2.822	19	14	9	6	3	14	22
Secretaría General	75	55	20	0	0	2	1	1	10
Total VP. Jurídica	111.639	102.589	9.050	3.925	3.920	3.224	3.600	3.629	4.315

Áreas	Acumulado may-15			Gestión marzo de 2015		Gestión abril de 2015		Gestión mayo de 2015	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Administrativa									
Gestión documental	59.077	56.580	2.497	2.923	4.845	2.932	4.174	2.902	3.545
Total VP. Administrativa	59.077	56.580	2.497	2.923	4.845	2.932	4.174	2.902	3.545
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	55.561	52.196	3.365	2.436	1.891	1.949	2.536	2.004	2.623
Total VP. Operaciones y Tecnología	55.561	52.196	3.365	2.436	1.891	1.949	2.536	2.004	2.623
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	28.302	28.284	18	51	54	42	62	55	57
Servicio al ciudadano	616.152	614.324	1.828	20.050	18.848	17.318	18.261	16.380	16.289
Red y canales alternos	643	611	32	6	23	32	23	50	34
Total VP. Servicio al Ciudadano	645.097	643.219	1.878	20.107	18.925	17.392	18.346	16.485	16.380
VP. Finanzas e inversiones									
Aportes y recaudo	49.447	45.946	3.501	2.891	2.532	2.264	2.407	1.773	1.669
Cobro	1.329	1.253	76	56	77	45	47	92	48
Ingresos y egresos	7.797	7.024	773	335	327	320	372	265	335
Total VP. Finanzas e Inversiones	58.573	54.223	4.350	3.282	2.936	2.629	2.826	2.130	2.052
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.756	2.745	11	20	23	26	21	30	29
Total VP. Comercial	2.756	2.745	11	20	23	26	21	30	29
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Total VP. Planeación	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes No Clasificadas									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	631	603	28	4	25	5	24	7	10

Áreas	Acumulado may-15			Gestión marzo de 2015		Gestión abril de 2015		Gestión mayo de 2015	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	631	603	28	4	25	5	24	7	10
Total	1.251.797	1.215.266	36.531	41.558	42.811	35.624	39.335	34.733	37.357

De acuerdo con lo anterior, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 15.352 PQRS pendientes por resolver, seguido de la Vicepresidencia Jurídica con 9.050 PQRS. La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones presenta un volumen creciente de PQRS que refleja una evacuación óptima de las solicitudes recibidas diariamente y un avance más lento en la disminución de la represa con respecto a otras áreas, asimismo, vale la pena resaltar el avance de la Gerencia Nacional de Operaciones la cual disminuyó en 601 casos la represa. (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 Operativo

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 nuevamente la gestión de la Gerencia de Defensa Judicial con 4.283 PQRS resueltas lo que representa 669 respuestas adicionales a las recibidas en el mes de mayo; y por otro lado la Gerencia de Operaciones, que respondió 619 PQRS adicionales a las recibidas durante el mes.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6⁶⁸ hasta el 8 de enero de 2014 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. Al corte del 31 de mayo de

⁶⁸ Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

2015, el total de pendientes ha disminuido a 15.352. A continuación se presentan los avances por áreas del plan de acción planteado en el IP5⁶⁹:

Gerencia de Medicina Laboral: En el IP5⁷⁰ 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 2014⁷¹. Sin embargo, a Diciembre de 2014 la cifra subió a 933 y con corte al mes de mayo de 2015 llegó a 1.483. Lo cual evidencia la necesidad de implementar acciones correctivas que se están analizando por parte de la Gerencia Nacional de PQRS y de la Gerencia de Reconocimiento, las cuales se espera implementar desde el mes de junio.

Gerencia de Nómina: En el IP5⁷² 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 8.564⁷³, y a 31 de mayo de 2015 la cifra de PQRS pendientes es de 6.722, lo que representa una reducción del 60%. Cabe resaltar que durante el año en curso, es el segundo mes consecutivo que el área registra un nivel de respuesta superior al de radicación.

Gerencia de Reconocimiento: En el IP5⁷⁴ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013. Durante el mes de mayo del presente año, por tercera vez consecutiva, esta área reporta un volumen de respuesta que supera al de radicación, en este mes de 474 PQRS. Por consiguiente, el acumulado de pendientes es de 7.147.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: La Gerencia cuenta con 9.011 PQRS abiertas que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, cuya respuesta definitiva requiere del estudio de seguridad de las providencias. 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 31 de mayo de 2015 el área ha logrado un avance del 57%.

Gerencia de Doctrina: Actualmente tiene 19 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 7 fueron radicadas durante el mes de mayo.

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 4 meses, de tal forma que, en el IP5⁷⁵ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 12.966 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero de 2014 bajó a 12.068; y al corte del 31 de mayo de 2015 cuenta con 2.497 PQRS pendientes, lo que representa un avance del 81%.

⁶⁹ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

⁷⁰ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷¹ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

⁷² Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷³ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

⁷⁴ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁵ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

Cabe anotar que buena parte de las PQRS pendientes corresponden a solicitudes de documentos de expedientes no entregados por el ISS en L., por lo tanto, la gerencia está validando las posibles acciones a seguir para poder dar respuesta a estas PQRS, e implementar acciones para disminuir la cantidad de estos casos que llegan a nivel central.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: En el IP5⁷⁶ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 4.941 solicitudes abiertas; y al corte del 31 de mayo de 2015 la Gerencia tiene 3.365 PQRS pendientes, de las cuales 1.444 están dentro de los términos legales, el avance en la reducción de pendientes con respecto al mes anterior es de 15% y en total del 32%.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 1.878 PQRS abiertas al 31 de mayo de 2015. En esta área se ve un avance en la reducción de pendientes del 61% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban por responder 4.856 PQRS⁷⁷.

Gerencia de Atención al Afiliado: Al 31 de mayo de 2015 esta Gerencia tiene 18 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 14 se encuentran dentro de los términos legales, es preciso aclarar 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 IP5⁷⁸ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 2.950 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero de 2014 subió a 3.066; y al corte del 31 de mayo de 2015, la cifra de PQRS pendientes se ha reducido a 1.828, de las cuales 1.026 se encuentran en término. En esta Gerencia, el avance en la reducción de pendientes es del 38%.

Gerencia de red y canales alternos: Actualmente tiene 32 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 14 se encuentran en los términos de ley.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre⁷⁹ de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; y al corte del 31 de mayo de 2015 tiene 4.350 PQRS pendientes de respuesta. Debe aclararse que en los últimos tres meses la cantidad de radicaciones mensuales se ha estabilizado en un promedio de 2.680 PQRS.

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

⁷⁷ Ídem.

⁷⁸ Ídem.

⁷⁹ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

Gerencia de Aportes y Recaudo: Al corte de 31 de mayo de 2015 se reportan 3.501 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 1.205 se encuentran dentro del término legal. En el mes de mayo la Gerencia contestó 1.669 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

Gerencia de Cobro: Actualmente tiene 76 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 72 ingresaron en el mes de mayo.

Gerencia de Ingresos y Egresos: Esta Gerencia tiene 773 PQRS pendientes de respuesta al corte del 31 de mayo de 2015, de los cuales 163 ingresaron durante el mismo mes.

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. Así mismo, se avanzará en la depuración de aquellas PQRS cuyas solicitudes tienen un grado de complejidad mayor por tener inmersos requerimientos que conciernen a dos o más áreas.

Adicional a lo anterior, se está analizando la capacidad operativa y las necesidades de cada una de las Gerencias con el fin de optimizar el Plan de evacuación y establecer nuevas estrategias que permitan disminuir el volumen de PQRS. A continuación se muestran las metas de cada una de las áreas para el mes de junio de 2015. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

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

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en junio - 2015
Medicina Laboral	1.561	Casos Individuales	2	10	20	400
Nomina	7.041	Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	3.600
Reconocimiento	7.580	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	6	20	120	2.400
Defensa Judicial	9.705	PQRS Individual	5	35	175	3.500
Gestión Documental	3.134	PQRS Individual	7	24	168	3.360
Operaciones	3.966	PQRS Individual	10	12	120	2.400
Servicio al Ciudadano	1.747	PQRS Individual	4	30	120	2.400
Aportes y Recaudo	3.417	PQRS Individual	8	10	80	1.600
Ingresos y Egresos	845	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

Durante el mes de mayo se vinculó un funcionario que apoyará la estrategia de análisis de PQRS y evacuación de Defensoría del Consumidor Financiero, BEPS y entes de control. Para el mes de junio se espera completar el equipo de trabajo de tal manera que la entidad pueda avanzar no solo en el tema de evacuación de solicitudes, sino en la mejora de la calidad en las respuestas.

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

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

Consulta de historia laboral portal web: El reporte con corte al 31 de mayo de 2015 registra 2.574.177 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad, evidenciándose una cifra estable durante los meses de abril y mayo. A continuación se presenta en el cuadro 6 el comportamiento de las consultas en los últimos tres meses. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 6)

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

Mes	HL consultadas
Acum feb-15	1.980.494
mar-15	240.192
abr-15	177.760
may-15	175.731
Total	2.574.177

Formulario Electrónico de Corrección de Historia laboral: como se informó en el IP22⁸⁰ en el mes de abril se certificaron las pruebas funcionales de CHL y al 30 de abril el formulario fue puesto en producción tal como fue previsto en el IP21⁸¹. Sin embargo, se identificaron algunas opciones de mejora que están siendo validadas para determinar la viabilidad de implementar restricciones que permitan un control más preciso sobre el proceso.

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:

⁸⁰ Ver IP22, sección 6.1.2 página 86.

⁸¹ Ver IP21, sección 6.1.2 página 83.

⁸² Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

Durante el mes de Mayo se llevaron a cabo las pruebas en ambiente de desarrollo requeridas para el paso a integración, certificación y posterior puesta en producción. Adicionalmente, se revisaron las actividades del proceso que requieren cambios técnicos con el fin de verificar que cada una de las áreas intervinientes en el proceso cuente con los elementos necesarios para el cumplimiento de las sentencias judiciales. En el mes de junio se continuará con el plan de pruebas.

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	17/03/2015 hasta 15/06/2015

d. Acciones de calidad

Durante el mes de mayo se llevó a cabo el cambio de las tipologías de PQRS asociadas a las diferentes gerencias con lo cual se pretende disminuir el error en la clasificación de las PQRS y la mejora en el nivel de oportunidad en la respuesta. Así mismo, se elaboró y socializó con los diferentes Puntos de Atención Colpensiones – PAC la guía para la medición de la calidad de PQRS en el PAC junto con el formulario que permite el registro de los datos.

Adicionalmente y como parte del proceso de documentación de la Gerencia Nacional de PQRS se elaboró el ABC del derecho de petición en su versión preliminar. Y se avanza en la elaboración del documento de análisis de las motivaciones de las PQRS radicadas en la entidad y de la calidad en las respuestas emitidas.

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 Mayo de 2015

Durante el mes de Mayo de 2015 fueron concedidas 2.353 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 1.911 afiliados o beneficiarios, de los cuales 758 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.153 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1). Es importante anotar que la diferencia que aparece entre el total de citas y la cantidad de citas asignadas por cédula única corresponde a afiliados que no

asistieron a la cita o que llevaron la documentación incompleta, motivo por el cual fue necesario asignar una nueva cita.

Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Citas solicitadas por cédula única para valoración y calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte a 31 de Mayo de 2015

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a feb-15	77.396	60.992	31.694	29.298
mar-15	2.163	1.852	780	1.072
abr-15	2.459	1.962	851	1.111
may-15	2.353	1.911	758	1.153
Total general	84.371	66.717	34.083	32.634

Descripción de variables:

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

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

Desde la entrada en funcionamiento de Colpensiones hasta el 31 de Mayo de 2015 se han realizado 34.083 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 33.500 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 33.471 y 29 se encuentran en proceso de notificación, teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de Mayo (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2).

Con respecto a los 582 casos que aún no cuentan con dictamen aprobado, 412 tienen un proyecto de dictamen que se encuentra en auditoría y los 170 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.

Como se puede observar en el cuadro 2 de la presente sección, los dictámenes aprobados en Mayo de las citas efectivas del mismo mes corresponden a 249, y en total al corte del mes se encuentran pendientes de calificación 170 trámites: 154 que corresponden a citas efectivas de Mayo, 14 al mes de Abril y 2 al mes de Marzo que corresponden a:

- Casos que se encuentran en estudio para emitir dictamen, que deben ajustarse al nuevo decreto.
- Pacientes que tienen pendiente la entrega de documentos probatorios con posterioridad a la cita asignada, sin necesidad de nueva cita.

- Casos pendientes de enviar a auditoría con los ajustes en el sistema de información, que se encuentran en proceso de desarrollo.

La entrada en vigencia del Decreto 1507 de 2014, ha ocasionado una mayor devolución de casos por parte de auditoría de los médicos de Colpensiones, teniendo en cuenta que la norma exige mayores requerimientos médicos: exámenes complementarios y valoraciones especializadas para poder efectuar las calificaciones, lo que explica la disminución de dictámenes aprobados en el periodo. Asimismo, la inclusión del título II *Valoración del rol laboral, rol ocupacional y otras áreas ocupacionales*, generó un aumento en los tiempos de consulta con cada ciudadano lo que se traduce en la disminución de citas efectivas en el periodo.

Por último, es necesario señalar que con corte al mes de Mayo se encuentran en proceso de auditoría 354 dictámenes de los radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.91 % se encuentran notificados a 31 de Mayo de 2015.

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

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados*	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a feb-15	0	2	31.692	31.692	100%
mar-15	2	12	766	766	100%
abr-15	14	44	793	793	100%
may-15	154	354	249	220	88,35%
Total general	170	412	33.500	33.471	99,91%

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

En el IP6⁸³ Colpensiones reportó a la H. Corte 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.

⁸³Ver IP6, sección 6.3, página 142.

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

6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez

A 31 de Mayo han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 7.595 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 9.124 calificaciones (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3).

Capítulo 6.2– Cuadro 3. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez - Corte a 31 de mayo de 2015

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Febrero/15	7.147	8.217
mar-15	161	318
abr-15	130	385
may-15	157	204
Total	7.595	9.124

*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 3.052 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 94.569 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 13.507 afiliados, de las cuales se han procesado 87.372 para un nivel de cumplimiento del 92.39 %.

Los resultados se detallan a continuación:

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 31 de Mayo de 2015 se han procesado un total de 87.372 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas: 57.618 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago. De éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a veintiséis mil ochenta y seis millones trescientos treinta y un mil cuatrocientos setenta y dos pesos (\$26.086.331.472)
- ii) Negadas: 30.073 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

VIGILADO por el Ministerio de Protección Social

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 31 de Mayo 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 Feb/15	10.225	18.927	76.242	52.947	23.295	76.242	0	100, %
mar-15	954	1043	5.467	1713	2549	4.262	1.205	77,96%
abr-15	1106	1229	6.187	1599	2390	3.989	2.198	64,47%
may-15	1222	1419	6.673	1040	1839	2.879	3.794	43,14%
Totales	13.507	22.618	94.569	57.299	30.073	87.372	7.197	92,39%

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.

Es de aclarar, que en el mes de Abril se dio inicio al nuevo proceso de gestión de incapacidades que incluye el cargue en el aplicativo de la totalidad de los certificados de incapacidades que radican los ciudadanos, con el objeto optimizar la trazabilidad de todas las solicitudes presentadas, lo que impacta el volumen de certificados de incapacidad para estudio frente a lo reportado en los informes anteriores.

b. Incapacidades para procesar

Con corte al 31 de Mayo de 2015, existen 7.197 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 1.224 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

- i) 551 incapacidades temporales que corresponden a 77 afiliados, han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección;
- ii) 2.132 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 466 afiliados, se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones;

- iii) 3.386 certificados que corresponden a 654 afiliados, presentan documentación incompleta y se encuentra en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante;
- iv) 1.128 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 291 afiliados, se encuentran en revisión documental, pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud.

Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Incapacidades para procesar

Incapacidades para procesar	Número Incapacidades	Número Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	551	77
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	2.132	466
Incapacidades en revisión documental	1.128	291
Incapacidades pendientes por Seguimiento al Ciudadano	3.386	654
Total	7.197	1.488

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	Incapacidades	Afiliados
En devolución al tercero - CRI	185	20
En devolución al tercero - CRE	20	2
En devolución al tercero - HISTORIA LABORAL	55	3
En Respuesta de Devoluciones	291	52
Total	551	77

Descripción de Variables:

- ✓ En respuesta de devolución: son certificados de incapacidad que se encuentra en ajustes con el proveedor.
- ✓ En devolución al tercero – CRI: el solicitante no aporta el certificado de relación de incapacidades expedido por la EPS
- ✓ En devolución al tercero – CRE: el solicitante no aporta el certificado de rehabilitación expedido por la EPS
- ✓ En devolución al tercero – Historia Laboral: El solicitante presenta Incapacidades que en el momento de la revisión no pueden ser procesadas porque los pagos no han sido actualizados en las bases de datos de Historia Laboral.

Por otro lado, de las 5.757 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP 22⁸⁴, 1.309 incapacidades no cumplen con los requisitos para acceder al reconocimiento y pago de

⁸⁴ Ver IP22, sección 6.3, página 89.

las incapacidades temporales solicitadas. En el evento que el asegurado presente información donde se evidencie que cumple con los requisitos, el caso será reabierto. Asimismo, 966 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación y 3.482 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) 789 certificados de incapacidad se encuentran en auditoría con la documentación completa.
- ii) 456 certificados de incapacidad se encuentran en devolución con observaciones de auditoría de Colpensiones.
- iii) 203 certificados de incapacidad se encuentran en proceso de verificación de requisitos por parte de Asalud.
- iv) 2.034 certificados de incapacidad se encuentran pendientes, en espera de que el afiliado aporte la documentación.

6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

La base de datos de la nómina de pensionados de Colpensiones registró para el período correspondiente al mes de mayo, pagadero en junio del año 2015, un total de 1.212.285 beneficiarios prestacionales del RPM que se encuentran activos en dicho periodo, con un costo de 1.7 billones de pesos.

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

Al respecto es pertinente precisar que a los 2.554 casos reportados en el IP22⁸⁵ le fueron adicionados 37 generados para el mes de abril del presente año, por lo que dentro de este grupo se han identificado un total de 2.591 prestaciones reconocidas que presentaron inconvenientes al momento de escribir en la nómina, de las cuales han sido reprocesadas 2.534; quedando así un saldo de 57 casos por resolver.

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

Se reitera a la H. Corte que las 388 prestaciones a las cuales no se les generó acto administrativo fueron solucionadas en su totalidad.

Como consecuencia de lo anterior, las pensiones categorizadas en los puntos 1 y 2 de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina reportan un total de 2.979 casos, de los que han sido atendidos 2.922 quedando pendientes 57 de ellos. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

⁸⁵ Ver IP22, sección 6.3, página 93.

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

En concordancia con lo enunciado en los IP21⁸⁶ e IP22⁸⁷ la totalidad de prestaciones registradas dentro de este ítem fueron reprocesadas. De tal manera que en relación con este grupo no existen casos pendientes por resolver. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

Las prestaciones que escribieron en nómina pero se dio orden de no pago ascienden a 637, teniendo en cuenta que a los 630 casos citados en el IP22⁸⁸, le fueron sumados 7 identificados para el mes de abril del presente año. En razón de ello, de las referidas 637 pensiones se han resuelto 628, por lo que se encuentran pendientes por reprocesar 9 casos. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

En armonía con lo expresado en el IP22⁸⁹, el procedimiento actualmente aplicado en Colpensiones para el reconocimiento prestacional de las personas que ostentan la calidad de Servidores Públicos establece que su inclusión en la nómina de pensionados depende de la presentación de las pruebas pertinentes que permitan verificar su retiro del servicio. En virtud de ello, es necesario informar a la H. Corte que la Administradora Colombiana de Pensiones ha efectuado un total de 9.833 reconocimientos pensionales a servidores públicos, teniendo en cuenta que a los 9.762 enunciados en el IP22⁹⁰ se sumaron 71 registrados para el mes de mayo del 2015.

Ahora bien, del total de los 9.833 casos ya referenciados, han sido ingresados en nómina 4.039 de ellos de conformidad con la acreditación de los documentos que permitieron evidenciar su correspondiente retiro, motivo por el cual podría inferirse que 5.794 Servidores Públicos se encuentran pendientes de allegar las pruebas requeridas según para su respectiva inclusión en la base de datos.

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 el ítem precedente, ascienden a un total de 4.277 casos, de los cuales han sido reprocesados 4.211, por lo que se infiere que aún se encuentran 66 prestaciones por atender.

El cuadro 1 expone el resumen de las prestaciones no ingresadas en la nómina de pensionados con corte al mes de abril de 2015. Es así, que de los 4.277 casos mencionados, 2.393

⁸⁶ Ver IP21, sección 6.3, página 91.

⁸⁷ Ver IP22, sección 6.3, páginas 93.

⁸⁸ Ver IP22, sección 6.3, páginas 93 Y 94.

⁸⁹ Ver IP22, sección 6.3, páginas 94.

⁹⁰ Ídem.

corresponden a prestaciones ingresadas, 1.818 a pensiones negadas y las restantes 66 a las que aún se encuentran pendientes por ingresar (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.979	1.810	1.112	57	69,65%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	637	391	237	9	14,89%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	661	192	469	0	15,45%
Total	4.277	2.393	1.818	66	100%

En el mismo sentido, el cuadro 2 muestra 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 Abril de 2015

Riesgo	No ingresadas a abr-15	Ingresadas y retiradas a abr-15	Orden de no pago a abr-15	Total	Participación en el total
Auxilios Funerarios	5			5	0,12%
Indemnización de invalidez	5			5	0,12%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	75		5	80	1,87%
Indemnización vejez	630	580	32	1.242	29,04%
Interposición de Recursos	127			127	2,97%
Pensión de invalidez	91	4	13	108	2,53%
Pensión de sobrevivientes	547	11	41	599	14,01%
Pensión de vejez compartida	2			2	0,05%
Pensión de vejez tiempos privados	1.250	65	501	1.816	42,46%

Riesgo	No ingresadas a abr-15	Ingresadas y retiradas a abr-15	Orden de no pago a abr-15	Total	Participación en el total
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	156		41	197	4,61%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,05%
Recurso Auxilio Funerario	2			2	0,05%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	12			12	0,28%
Recurso Indemnización vejez	6			6	0,14%
Recurso Pensión Invalidez	15			15	0,35%
Recurso Pensión sobrevivientes	13			13	0,30%
Recurso Sustitución Pensional	7			7	0,16%
Sustitución pensional	35		4	39	0,91%
Total general	2.979	661	637	4.277	100%

La información respecto a los casos atendidos clasificados de conformidad con el tipo de riesgo reporta un total de 4.211 prestaciones con esta incidencia. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

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

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,12%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	39	0	1	33	73	1,73%
Indemnización vejez	441	147	17	637	1.242	29,49%
Interposición de Recursos	98	0	0	9	107	2,54%
Pensión de Invalidez	50	3	5	50	108	2,56%
Pensión de sobrevivientes	266	4	10	312	592	14,06%
Pensión de vejez compartida	1	0	0	1	2	0,05%

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Pensión de vejez tiempos privados	731	38	343	697	1.809	42,96%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	120	0	15	60	195	4,63%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,05%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	10	0	0	0	10	0,24%
Recurso Indemnización vejez	5	0	0	0	5	0,12%
Recurso Pensión Invalidez	11	0	0	2	13	0,31%
Recurso Pensión sobrevivientes	9	0	0	2	11	0,26%
Recurso Sustitución Pensional	4	0	0	0	4	0,09%
Sustitución Pensional	19	0	0	14	33	0,78%
Total	1.810	192	391	1.818	4.211	100%

De otra parte, 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	5	7,58%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	7	10,61%
Interposición de Recursos	20	30,30%
Pensión de sobrevivientes	7	10,61%
Pensión de vejez tiempos privados	7	10,61%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	2	3,03%
Recurso Auxilio Funerario	2	3,03%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	2	3,03%
Recurso Indemnización vejez	1	1,52%
Recurso Pensión Invalidez	2	3,03%
Recurso Pensión sobrevivientes	2	3,03%
Recurso Sustitución Pensional	3	4,55%

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Sustitución Pensional	6	9,09%
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 al mes de abril de 2015. La información se detalla de la siguiente manera: Panel A, refleja las cifras de las solicitudes radicadas, Panel B las correspondientes a los recursos de reposición presentados y Panel C las pensiones 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 Abril de 2015

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	4		5	5	14	56%
2 meses	5	2	2		9	36%
3 meses	1				1	4%
14 meses		1			1	4%
Total vencidos	10	3	7	5	25	100%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	2	2	16	1	2	23	71,88%
2 meses		3	3	2		8	25%
3 meses			1			1	3,13%
Total vencidos	2	5	20	3	2	32	100%

Panel C. Ingresadas con orden de no pago

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

Los 14.136 actos administrativos que reconocen prestaciones económicas y que fueron ingresados en la nómina de pensionados con corte al mes de Abril de 2015 se encuentran clasificados conforme al tipo de riesgo en el siguiente cuadro. (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 - Corte Abril 2015

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Auxilios funerarios	506	501	5	3,58%
Indemnización invalidez	8	8	0	0,06%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	237	232	5	1,68%
Indemnización vejez	6.027	6.027	0	42,64%
Pensión de invalidez	353	353	0	2,50%
Pensión de sobrevivientes	405	405	0	2,87%
Pensión de vejez compartida	85	85	0	0,60%
Pensión de vejez tiempos privados	952	952	0	6,73%
Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	299	299	0	2,12%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	5	5	0	0,04%
Pensión vejez alto riesgo	6	6	0	0,04%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	6	6	0	0,04%
Recurso Auxilio Funerario	340	338	2	2,41%
Recurso Indemnización de Invalidez	2	2	0	0,01%
Recurso Indemnización de vejez	91	90	1	0,64%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	63	63	0	0,45%
Recurso Pensión de Vejez	3.019	3.003	16	21,36%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	37	37	0	0,26%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	5	5	0	0,04%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	3	3	0	0,02%
Recurso Pensión Invalidez	278	276	2	1,97%
Recurso Pensión sobrevivientes	187	186	1	1,32%
Recurso Pensión Vejez Convenios Internacionales	1	1	0	0,01%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	5	5	0	0,04%
Recurso Sustitución Pensional	91	90	1	0,64%
Sustitución Pensional	1.120	1.116	4	7,92%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	5	5	0	0,04%
Total	14.136	14.099	37	100%

6.3.3 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, información que es detallada para las tres últimas nóminas (marzo-abril-mayo 2015) procesadas en ésta 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 Mayo de 2015

Período	Beneficiarios de pensión
mar-15	1.209.005
abr-15	1.206.533
may-15	1.212.285

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

Para los pensionados que ingresan nuevos a la nómina, previa afiliación correspondiente, junto con los pensionados que históricamente vienen activos, se aplica el descuento por concepto de salud sobre la mesada pensional reconocida, para el pago correspondiente a favor de las diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS), en monto del 12%, o del Fondo de Solidaridad

residentes en el exterior, en monto del 1%. Dicho pago se efectúa mediante giro a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), como se indicó en los IP16 a IP22.⁹¹

Sin embargo, se presentan casos de giros de cotizaciones realizadas a una EPS diferente a aquella en donde el pensionado se encuentra afiliado, hechos ajenos a la voluntad de esta Administradora, toda vez que, dada la diversidad de EPS que compiten en el mercado ofreciendo mejores condiciones en el servicio, los pensionados ejercen su libertad de escogencia y/o elección de EPS las veces que consideran necesarias y no todos allegan los documentos pertinentes para realizar la actualización a que haya lugar; razón por la cual Colpensiones no logra detectar dichas novedades oportunamente, a pesar de agotar todos los mecanismos de búsqueda disponibles para validar dicha información.

Con el fin de garantizar el pago oportuno y efectivo de la Seguridad Social en Salud de los pensionados, esta Administradora realiza mes a mes diferentes acciones, tendientes a mitigar el impacto que dichos traslados conllevan, dentro de las estrategias y mecanismos implementadas para el manejo de estas novedades, a saber:

1. Realización de cruces de información con la base de datos del BDUA⁹²(Capítulo 6.3 – Cuadro 8), con el fin de evidenciar de manera clara y oportuna aquellos casos en los cuales un pensionado deja de cotizar en una EPS por cambio de ésta.

Dependiendo del resultado arrojado en dicho procedimiento se inician las siguientes acciones:

- i) Generación de modificaciones pertinentes de la EPS en la nómina de pensionados. Se realiza una vez Colpensiones evidencia el cambio de EPS que hubiese realizado el pensionado, sin que dicha modificación hubiese sido informada oportunamente a esta Administradora.
 - ii) Solicitud de devolución de aportes a la EPS en la que se realizó el pago errado en salud del pensionado. Se eleva para que los dineros correspondientes sean girados a favor de Colpensiones, para lo de su competencia, o para que se realice el trámite de devolución de aportes entre cuentas maestras, según sea el resultado del estudio adelantado por la EPS.
2. Colpensiones le informa al pensionado, en el momento de la notificación del Acto Administrativo que reconoce su prestación, que es su obligación legalizar la afiliación ante la EPS de su escogencia (régimen subsidiado), o a la EPS donde se encuentra afiliado (régimen contributivo), como cotizante pensionado.
 3. En virtud del Artículo 3 del Decreto 4248 de 2007⁹³, Colpensiones realiza la afiliación del pensionado a la entidad que éste informe (régimen subsidiado) o a la entidad donde se

⁹¹ Ver IP16, sección 6.3.4, páginas 112 – 114; IP17, sección 6.3.4, páginas 96 y 97; IP18, sección 6.3.4, páginas 99 – 101; IP19, sección 6.3.4, páginas 97,98, IP20, sección 6.3.4, páginas 104-106 e IP22, sección 6.3.4, páginas 100- 102.

⁹²BDUA. Base de datos única de afiliados, responsable de registrar y actualizar la información remitida por las diferentes EPS.

encuentra afiliado (régimen contributivo). Este proceso está sujeto a la decisión de la EPS de realizar la afiliación bajo esta normatividad.

4. Colpensiones realiza cruces y depuraciones de las solicitudes de devolución de aportes elevadas ante las diferentes EPS. Esto con el fin de garantizar el reintegro de los valores respectivos y el pago del retroactivo de aportes en salud a la EPS a la cual cotiza el pensionado efectivamente.
5. Adicionalmente Colpensiones, de manera periódica, realiza mesas de trabajo junto con las diferentes EPS, con el fin de definir planes que permitan obtener mejores resultados frente a las inconsistencias que se puedan presentar con los pagos de los pensionados.
6. Se atienden de manera inmediata las diferentes solicitudes elevadas por cada uno de los pensionados, en lo referente a solicitudes de información relacionadas con los aportes en salud.

En el cuadro que a continuación se presenta, se evidencian los resultados de los diferentes cruces y validaciones efectuados con la base de datos del BDUA, para los tres últimos meses de pago. Vale decir que los periodos en salud corresponden a mesadas anticipados, es decir, la liquidación de la nómina de enero de 2015 corresponde al pago del período de febrero de 2015, y así sucesivamente.

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

Mes	Registros ⁹⁴	EPS diferente	Subsidiado o no figuran ⁹⁵
Abril de 2015	1.213.496	920	18.860
Mayo de 2015	1.218.541	1.115	19.955
Junio de 2015	1.223.914	2.141	20.322

Como se observa, para el periodo del mes de junio de 2015, 2.141 pensionados se encuentran en EPS diferente a la reportada en el BDUA, por lo que se realizan las acciones enunciadas arriba mencionadas, teniendo en cuenta el escenario y 20.322 pensionados se encuentran afiliados al régimen subsidiado o no registran afiliación en ningún régimen; sobre los mismos se efectuó un análisis para determinar la situación de cada uno ellos, encontrando los siguientes resultados (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 9):

⁹³ Artículo 3 (...) “Vencidos los términos señalados sin que el pensionado hubiere ejercido su derecho a la libre elección, la administradora de pensiones lo afiliará a la EPS por ella escogida. Esta afiliación se considerará válida por un período de tres (3) meses, que se prolongará hasta por nueve (9) meses más, si el pensionado no manifiesta en este período otra decisión. (...)”

⁹⁴ Corresponde a todos los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

⁹⁵ Son un segmento de todos los pensionados en estado activo y suspendido que al realizar el cruce con el BDUA no registran afiliación al régimen contributivo, si no que siguen apareciendo en el régimen subsidiado o no aparecen en la base del Ministerio.

1. La pensión de 5.600 personas se encuentra en estado suspendido; por tal motivo no es procedente realizar afiliación en calidad de cotizante pensionado, toda vez que no se están generando giros de mesadas pensionales y por consiguiente no se realizan aportes en salud.
2. Las cotizaciones de 1.171 pensionados se vienen efectuando a las diferentes Universidades Públicas. Es de aclarar que 237 pensionados se encuentran afiliados a las diferentes universidades, 934 registros se encuentran en trámite y gestión por lo que no han sido materia de estudio o de cruce con las diferentes bases de datos, estos casos corresponden a registros nuevos que no se evidenciaron en el mes inmediatamente anterior, razón por la cual se procederá con el mismo estudio y tratamiento, teniendo en cuenta que en el BDUA no se encuentran registradas.
3. Los giros de aportes para 2.320 pensionados se liquidan a favor del Fosyga por pertenecer al régimen de excepción, no obstante se adelantarán gestiones para realizar cruces de información, con el fin de confirmar la afiliación en este régimen.
4. Para 1.917 pensionados se efectúa liquidación por concepto de salud equivalente al 1% de la mesada, por ser pensionados residentes en el exterior, en atención a lo establecido en el Decreto 806 de 1998, Artículo 59.
5. Así las cosas, los 9.314 casos restantes se encuentran en estado de pensión activo y las cotizaciones se vienen efectuando en favor de una sola Entidad Promotora de Salud. Por lo que Colpensiones se encuentra realizando las gestiones necesarias para legalizar las correspondientes afiliaciones en las diferentes EPS en las cuales se realizan los aportes, cumpliendo con lo establecido en el Decreto 4248 de 2007.

6.4. Subsidio a la cotización

En el mes de mayo de 2015 Colpensiones recibió el pago de los subsidios causados en el mes de tal forma que, de los 17.456 registros reportados con prioridad de la H. Corte Constitucional, 10.485 han sido solucionados, lo que corresponde al 60.07%; y 6.874 registros presentan el estado “no se puede tramitar”, lo que corresponde al 39.38% (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1). Cabe anotar que 84 registros de los 6.874 con estado “no se puede tramitar” aún no se les han causado el ciclo, por lo que el cobro del subsidio se realizará una vez se cierre el periodo a cobrar. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3)

**Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Registros
Mayo 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	2606	92	8.696	11.394	65,27%
Grupo 2	179	2	107	288	1,65%

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 3	106		175	281	1,61%
Grupo 4	2.723		812	3.535	20,25%
Indemnizados	1050		261	1311	7,51%
Total General	6.874	97	10.485	17.456	100%
% Total	39,38%	0,56%	60,07%	100%	

En cuanto a los 97 subsidios restantes que corresponden al 0.56 % de los registros con prioridad de la H. Corte Constitucional que presentan la observación “Ajustar y sincronizar”, Colpensiones continúa a la espera de la respuesta por parte del Consorcio Colombia Mayor, sobre la fecha en que realizaron los pagos de los subsidios al ISS en L. y la entrega de las bases de datos que soportan el giro, ya que estos no figuran aplicados en la base de datos de Colpensiones. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1)

A continuación se relaciona el trámite realizado a los 6.047⁹⁶ ciudadanos identificados dentro de los grupos de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional, que presentan subsidios pendientes de pago. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.4 - Cuadro 2. Trámites⁹⁷
Mayo de 2015**

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	102	2	150	254	3,85%
Grupo 1	1.023	48	2.941	4.012	60,75%
Grupo 2	71	2	43	116	1,76%
Grupo 3	45		73	118	1,79%
Grupo 4	1.188		403	1.591	24,09%
Indemnizados	403		110	513	7,77%
Total General	2.832	52	3.720	6.604	100%
% Total	42,88%	0,79%	56,33%	100%	

⁹⁶ Cabe anotar que cada uno de los 6.047 ciudadanos puede presentar varios ciclos pendientes de pago con diferente clasificación, por lo que la información que se registra en el cuadro varía a 6.604.

⁹⁷ En este cuadro se puede duplicar el número de trámites debido a que los pagos de un ciudadano pueden estar clasificados en diferentes estados, razón por la cual y con el fin de dar una mayor claridad sobre la gestión realizada, en el cuadro 1 se detalla el estado de los 17.456 registros reportados con prioridad por la H. Corte Constitucional.

El cuadro 3 presenta el detalle de la situación de los 6.874 registros que componen el estado “no se puede tramitar”, y más adelante se encuentra la explicación de éstos. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3)

**Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Detalle registros "no se puede tramitar"
Mayo de 2015**

Prioridad	Causante pensión o indemnización	CCM informa que no aplica pago	No cuenta con afiliación para el período	Ciclo aún no causado	Pago como contributivo y pago incompleto o sin pago	Total	Participación en el total
Grupo 0	160	5	37		8	210	3,05%
Grupo 1	2.038	193	129	84	162	2.606	37,91%
Grupo 2	179					179	2,60%
Grupo 3	106					106	1,54%
Grupo 4	2.722				1	2.723	39,61%
Indemnizados	1.050					1.050	15,27%
Total General	6.255	198	166	84	171	6.874	100%
% Total	91,00%	2,88%	2,41%	1,22%	2,49%	100%	

- 6.255 registros de ciudadanos que de acuerdo a la solicitud realizada por el Ministerio de Trabajo y el Consorcio Colombia Mayor, al estar reportados en la base de nómina de pensionados como causantes de una prestación económica (pensión o indemnización) son reportados en las cuentas de cobro y por esta razón los subsidios no serán girados por parte del administrador del Fondo de Solidaridad Pensional.
- 198 registros que han sido cobrados al Consorcio Colombia Mayor, pero este informa que no aplica el pago.
- 166 registros de ciudadanos que en la base de datos de Colpensiones no cuentan con una afiliación al programa para el ciclo respectivo, por lo que no aplica el cobro del subsidio para estos periodos.
- 84 registros que corresponden a pagos para los cuales no se ha causado el ciclo. Cabe anotar que en la base entregada con prioridad de la H. Corte Constitucional, se solicitan subsidios hasta el ciclo 201909, los cuales se cobrarán tan pronto sean causados.
- 171 registros marcados como “Otros” de los cuales; en 121 registros no se encuentra aplicado el pago realizado por el ciudadano, 1 registro que figura como pago de un dependiente el cual no es compatible con el cobro del subsidio y 49 registros en donde el valor del aporte registrado en nuestra base de datos es inferior al que le corresponde cancelar al ciudadano de acuerdo al grupo poblacional al que se encuentra afiliado para el periodo, por tal razón no es procedente generar el cobro del subsidio.

6.5. Traslado de aportes de los afiliados

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

El número de ciudadanos trasladados del Régimen de Ahorro Individual a Colpensiones con corte al 31 de mayo asciende a 1.607.151. Las AFP han enviado a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS –, la información de 1.569.537 ciudadanos, que representa el 97.66% del total de la población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 37.614 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

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

Administradora	mar-15	abr-15	may-15
Old Mutual	814	756	794
Old Mutual Alternativo	7	5	3
Colfondos	6.566	5.952	5.919
Porvenir	22.858	20.262	18.868
Protección	15.193	14.044	12.030
Total	45.438	41.019	37.614

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 3.405 ciudadanos en comparación al saldo al mes de abril de 2015, que cerraba en 41.019.

De acuerdo a la información pendiente de envío por parte de los Fondos Privados, en el mes de mayo se entregó a través de Asofondos la relación de 782 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.

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, desde mes de octubre de 2012 al 31 de mayo de 2015 Colpensiones ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 63.033 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 56.009 de los mismos, equivalente al 88.86%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 7.024 archivos.

De la información en proceso de validación y cargue el 40.95% fue recibida en lo corrido del primer trimestre del año. Sobre éste punto es importante señalar que en lo corrido del primer trimestre 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% a corte del 31 de diciembre de 2014.

En términos de información de pagos se ha realizado el cargue y/o actualización de 597.493 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre o planillas de pago vigencia Colpensiones), correspondientes a 39.342.415 registros y/o ciclos⁹⁸. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

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

Administradora	mar-15	abr-15	may-15
Old Mutual	4.663	4.663	4.871
Old Mutual Alternativo	84	85	92
Colfondos	80.710	80.832	85.385
Porvenir	270.887	270.899	290.511
Protección	208.290	209.116	216.634
Total	564.634	565.595	597.493

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 abril de 2015 la información pendiente de envío por parte de las AFP priorizados por la H. Corte, 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 31 de mayo de 2015**

Prioridad	Casos Prioritarios - HCC - Corte a agosto 2013	Casos Prioritarios Pendientes	
		Abril 30 2015	Mayo 31 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 de ASOFONDOS con el objetivo de que las AFP realicen las respectivas correcciones y poder incorporar la información en la historia laboral de los ciudadanos.

⁹⁸ Ciclos y/o registros hace referencia a periodos de cotización recibidos por el RAIS por cada uno de los ciudadanos.

El valor acumulado recibido por No Vinculados del mes de octubre de 2012 con corte al 31 de mayo asciende a \$533.831 millones, representado en 533 archivos recibidos, 2.242.011 ciudadanos y 2.906.082 registros y/o rezagos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

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

Detalle	mar-15	abr-15	may-15
Número Afiliados	2.164.387	2.231.358	2.242.011
Número Rezagos	2.779.747	2.887.672	2.906.082
Número Archivos	490	520	533
Valor (Millones)	\$ 507.365	\$ 529.253	\$ 533.831

De los 533 archivos recibidos, Colpensiones ha gestionado el 98.31%, es decir, se ha hecho el cargue de 524, quedando en proceso 9 archivos al corte de éste 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 mayo se reportaron 5 archivos de error a las AFPS y se recibieron por parte de las mismas 6 archivos corregidos vigencia Colpensiones; de los cuales 1 en su procesamiento fue exitoso. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)

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

Detalle	mar-15	abr-15	may-15
Número de archivos cargados	456	482	524
Número registros procesados	2.778.132	2.873.808	2.887.791
Número registros exitosos	1.788.998	1.980.569	2.001.304
Valor archivo (millones)	\$ 501.967	\$ 522.368	\$ 529.373

6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir

A corte 30 de abril de la presente anualidad existía un saldo de 2.161 revocatorias, de las cuales 806 se encontraban en término y 1.355 vencidas, para el mes de mayo ingresan 382 nuevas revocatorias aumentando el saldo a 2.543.

De total de revocatorias se decidieron 458 en el mes de mayo, quedando pendientes 2.085, de las cuales 1.334 se encuentran vencidas y 751 en término.

Es importante mencionar que de las 1.334 revocatorias vencidas, existen 443 casos en los cuales se interpuso la revocatoria pero existe el cumplimiento de una sentencia pendiente, motivo por el cual en estos casos se surte un trámite diferente ya que solo la Gerencia de Reconocimiento procede al estudio y cumplimiento de la sentencia cuando es entregada por la Gerencia de defensa Judicial.

Es importante aclarar 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

Con el fin de garantizar la atención prioritaria de las solicitudes de prestaciones económicas de aquellas personas que cuentan con una especial protección constitucional por padecer una enfermedad de alto costo, Colpensiones ha continuado con el proceso de recepción y decisión de estas solicitudes presentadas por los ciudadanos en nuestros Puntos de Atención.

Con corte a 31 de mayo de 2015 se han recibido en Colpensiones, 951 solicitudes a través del módulo de radicación denominado "Recepción documentos adicionales" - "Comunicación oficial recibida con soportes de enfermedades catastróficas", cifra que aumentó en 88 casos con relación a lo informado en el IP22⁹⁹, de los cuales la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha atendido a través de acto administrativo 891 casos; 13 casos corresponden a solicitudes en las cuales el ciudadano solicita el cumplimiento de una sentencia judicial y se encuentran por lo tanto en proceso de estudio de seguridad; 3 casos en los cuales se le requirió al ciudadano la radicación de un documento faltante para la emisión de un acto administrativo y los 45 casos en proceso de decisión y estudio por parte de un analista 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	891
Sentencias	13
Falta documentos	3
En proceso de decisión	44
Total	951

⁹⁹ Ver IP22, sección 6.7, página 108.

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 31 de mayo 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 IP22¹⁰⁰, los cuales se desplegaron durante el mes de mayo 2015¹⁰¹.

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP22¹⁰² Colpensiones reportó un total de 964.479 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y abril de 2015, de éstas 829.777 fueron notificaciones personales y 134.702 por aviso. Durante el mes de mayo de 2015, se notificó un total de 29.885 actos administrativos, de los cuales 27.780 se dieron de manera personal y 2.105 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 mayo de 2015.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 31 de mayo de 2015, Colpensiones ha realizado un total de 994.364¹⁰³ notificaciones, de las cuales el 86% han sido personales y el 14% restante por aviso. A corte de 31 de mayo de 2015, se tiene pendiente por notificar un total de 21.689 actos, es decir, 2.536 actos menos que los 24.225 que se encontraban pendientes a corte del 30 de abril de 2015. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – corte a 31 de mayo de 2015

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Feb-15	768.695	128.468	897.163
mar-15	38.901	3.454	42.355
abr-15	22.181	2.780	24.961
may-15	27.780	2.105	29.885
Total	857.557	136.807	994.364
% Total	86%	14%	100%

En el IP22¹⁰⁴ Colpensiones reportó que con corte al 30 de abril de 2015, se notificaron un total de 284.668 actos administrativos correspondientes a la represa ISS, lo cual fue concluido a 31 de marzo de 2015; y 679.811 actos administrativo de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Por su parte, a 31 de mayo de 2015, se han notificado 709.696 actos administrativos correspondientes a

¹⁰⁰ Ver IP22, página 109.

¹⁰¹ Fecha corte 31 de mayo de 2015.

¹⁰² Ver IP22, página 109.

¹⁰³ Cabe aclarar que el indicador reportado en este informe relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 30 de abril de 2015.

¹⁰⁴ Ver IP22, página 110.

solicitudes radicadas a Colpensiones, de los cuales 646.973 (91%) se realizaron de manera personal y 62.723(9%) se notificaron por aviso.

Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Total de notificación por origen - corte a 31 de mayo de 2015

Origen	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso	Total notificados
Total Represa ISS	210.584	74.084	284.668
Total Colpensiones	646.973	62.723	709.696
Acumulado a Feb-15	558.111	54.384	612.495
mar-15	38.901	3.454	42.355
abr-15	22.181	2.780	24.961
may-15	27.780	2.105	29.885
Total General	857.557	136.807	994.364

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 1.016.401 actos administrativos. A la fecha se tiene pendiente por notificar 21.689 actos administrativos, de los cuales 17.437 corresponden a solicitudes pensionales, 3.654 a recursos, y 598 a sentencias judiciales.

El 66% del total de los actos administrativos no notificados a 31 de mayo de 2015 (14.302), se encuentran dentro del término para la notificación. En cuanto al 34% restante (7.387) que se encuentra fuera de término, 7.182 actos administrativos fueron proferidos durante marzo y abril 2015. Cabe precisar, que con corte a 31 de mayo de 2015 se presentó una disminución en 464 actos administrativos pendientes por notificar fuera de término comparado con los pendientes a cierre del mes de abril, estos avances permiten aumentar la cantidad de notificaciones dentro de términos de ley.

De igual manera, se procedió a realizar citación a través del contact center y por correspondencia certificada a los 7.387 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).

Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 31 de mayo de 2015

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	11.565	2.328	409	14.302		66%
2 meses	3.277	763	123	4.163	56%	
3 meses	2.390	563	66	3.019	41%	
4 meses	26	0	0	26	0%	

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
5 meses	179	0	0	179	2%	
Total fuera de términos	5.872	1.326	189	7.387		34%
% total Fuera de términos	34%	36%	32%	34%		
Total general	17.437	3.654	598	21.689		100%

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	404	290	956	5.533	4.382	11.565		66%
2 meses	612	38	215	1.043	1.369	3.277	56%	
3 meses	86	27	405	909	963	2.390	41%	
4 meses	26	0	0	0	0	26	0%	
5 meses	179	0	0	0	0	179	3%	
Total fuera de términos	903	65	620	1.952	2.332	5.872		34%
% total Fuera de términos	69%	18%	39%	26%	35%	34%		
Total general	1.307	355	1.576	7.485	6.714	17.437		100%

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	130	115	174	1.656	253	2.328		64%
2 meses	272	26	65	347	53	763	58%	
3 meses	13	12	218	244	76	563	42%	
Total fuera de términos	285	38	283	591	129	1.326		36%
% total Fuera de términos	69%	25%	62%	26%	34%	36%		
Total general	415	153	457	2.247	382	3.654		100%

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

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	15	145	249	409		68%
2 meses	2	21	100	123	65%	
3 meses		15	51	66	35%	
Total fuera de términos	2	36	151	189		32%
% total Fuera de términos	12%	20%	38%	32%		
Total general	17	181	400	598		100%

Por otro lado, la mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar con corte al 31 de mayo de 2015, corresponden a vejez con 7.485, seguido por indemnizaciones con 6.714 (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 2.247 actos administrativos, seguido por recursos sobre pensión de sobreviviente con 457 actos. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel C) Finalmente, las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 400 actos administrativos (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel D).

Ahora bien, en el IP10¹⁰⁵ Colpensiones reportó que con corte a 31 de mayo de 2014, se encontraban pendientes por notificar 38.400 actos administrativos; por su parte con corte a 31 de mayo de 2015 se encuentran pendientes por notificar 21.689, es decir, una disminución en 16.711 actos administrativos frente al mismo mes del año anterior.

7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP22¹⁰⁶ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia, como se señaló anteriormente (Numeral 7.1) que a 31 de mayo de 2015 quedan pendientes por notificar 7.387 resoluciones proferidas en periodos anteriores a mayo, es decir fuera de término. De éstas, 1.763 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 será 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 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, especialmente en cuanto a la citación a notificarse.

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

¹⁰⁵ Ver IP10, página 178

¹⁰⁶ Ver IP22, página 111.

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 mayo de 2015 se contactaron 25.458 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 de mayo 21.473 (84%), quedando 3.985 a la espera de que se acerquen a los PAC. Por otra parte, se enviaron 11.409 cartas de citación a notificación personal a través de correspondencia certificada (ver Capítulo 7.2– Cuadro 1).

Capítulo 7.2– Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente consolidado trimestre

Actividad	mar-15	abr-15	may-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por Contact Center	41.299	15.622	25.458	82.379	70%
Citados por correspondencia	15.864	8.480	11.409	35.753	30%
Total	57.163	24.102	36.867	118.132	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 mayo de 2015 un total de 126.138 personas consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 20.622 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 22.525 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 710.561 consultas vinculadas al proceso de notificación en la página web de Colpensiones, facilitando que tengan conocimiento de los actos administrativos que se le han proferido. (Ver Capítulo 7.2– Cuadro 2)

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

Consultas	mar-15	abr-15	may-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	163.656	272.539	126.138	562.333	79%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	17.099	19.163	20.622	56.884	8%
Consultas Citación a Notificación	31.724	37.095	22.525	91.344	13%
Total	212.479	328.797	169.285	710.561	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 mayo de 2015, se realizaron 4.393 consultas en los afiches electrónicos, de los ciudadanos que realizaron consulta el 25% (1.085) contaban con un acto administrativo disponible para notificarse, mientras que los demás tenían la solicitud en proceso. (Ver Capítulo 7.2– Cuadro 3).

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

Consultas	mar-15	abr-15	may-15	Total trimestre
Consulta de Notificaciones	5.847	4.112	4.393	14.352
Total	5.847	4.112	4.393	14.352

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 mayo de 2015, como se señaló anteriormente (numeral 7.1), se notificaron 27.780 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 link pensionados y afiches electrónicos, donde se puede encontrar el listado de ciudadanos notificados por aviso con la respectiva fecha de la notificación.

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

VOLILLADO

parcial. Es así como a corte de 31 de mayo de 2015, Colpensiones profirió 2.954 actos administrativos, de los cuales se han notificado 2.793 y quedan pendientes por notificar 161, lo que representa un porcentaje de notificación del 95%, es decir un aumento de 9 puntos porcentuales comparado con el avance reportado con corte al 30 de abril de 2015 (86%). En cuanto a los casos pendientes de notificaciones, corresponden principalmente a actos administrativos proferidos en los últimos dos meses, por tanto se encuentran proceso de citación mediante correspondencia certificada y a través de contact center, una vez se surta el proceso se procederá a notificar por aviso los casos a que haya lugar.

En cuanto a la distribución por grupos priorizados de la represa ISS, se concentran principalmente en el grupo 4 con 2.489 actos administrativos proferidos de los cuales se han notificado 2.337, que representa el 94%; por su parte del grupo 3 se ha notificado el 90% de los actos administrativos, del grupo 2 el 100%, 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 31 de mayo de 2015

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 31 de mayo 2015	Actos Administrativos Notificados a 31 mayo 2015	% de Notificación
Grupo 1			
GRUPO 1 SALARIO 1 A 1,5	179	178	99%
GRUPO 1 MAYOR A 74	69	69	100%
GRUPO 1 SUBSIDIADO	53	53	100%
GRUPO 1 SOBREVIVIENTES	38	37	97%
GRUPO 1 INVALIDEZ	26	24	92%
GRUPO 1 SIN INFORMACION	11	11	100%
Subtotal Grupo 1	376	372	99%
Grupo 2			
GRUPO 2 SALARIO DE 1.6 A 3	28	28	100%
GRUPO 2 SOBREVIVIENTES	11	11	100%
Subtotal Grupo 2	39	39	100%
Grupo 3			
GRUPO 3 SALARIO MAS DE 3	33	31	94%
GRUPO 3 SOBREVIVIENTES	17	14	82%
Subtotal Grupo 3	50	45	90%

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 31 de mayo 2015	Actos Administrativos Notificados a 31 mayo 2015	% de Notificación
Grupo 4			
GRUPO 4 CORRIENTE	2.450	2.298	94%
INDEMNIZADOS	27	27	100%
AUXILIOS FUNERARIOS	12	12	100%
Subtotal Grupo 4	2.489	2.337	94%
Total	2.954	2.793	95%

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 30 de abril de 2015, se proferieron 61.628 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 31 de mayo de 2015 se notificaron 59.189 actos administrativos (96,0%). En proceso de notificación quedaron 2.439 ciudadanos (4%) quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

Capítulo 7.4 – Cuadro 1. Notificación de actos administrativos de cumplimiento de sentencias Acumulado a 31 de mayo de 2015

Actividad	mar-15	abr-15	may-15
Actos Administrativos Notificados	51.229	55.320	59.189
Actos Administrativos proferidos (mes anterior)	53.270	57.520	61.628
Porcentaje	96%	96%	96%

En cuanto al trámite de notificación de actos administrativos objeto de tutelas, se han proferido a 31 de mayo de 2015, 102.237 actos administrativos, de los cuales se han notificado 90.089 (88,3%); están pendiente de notificación 12.148 (11,7%), tal comportamiento se ha mantenido en el último trimestre.

Capítulo 7.4 – Cuadro 2. Notificación de actos administrativos tutelas Acumulado a 31 de mayo de 2015

Actividad	mar-15	abr-15	may-15
Actos Administrativos Notificados	87.115	89.177	90.089
Actos Administrativos proferidos	98.428	100.945	102.237
Porcentaje	89%	88%	88%

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

- i. La priorización de la citación 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. Mediante este requerimiento se atendieron 1.509 casos durante mayo del presente; el tiempo estimado para la notificación del acto administrativo bajo este mecanismo es de dos días después de proferido el acto.
- ii. Se realiza seguimiento y control de los casos para garantizar que la totalidad de los mismos sean notificados.
- iii. Se continuó trabajando en campañas de actualización de datos para lograr un alto nivel de contactabilidad en el proceso de citación, para lo cual se realizan jornadas de sensibilización a los funcionarios de los PAC que realizan los trámites de radicación y captura de datos, al igual que a los ciudadanos que se comunican a la línea de servicio al ciudadano.

8. Atención al ciudadano

8.1. Atención general en PAC

En el marco del desarrollo de un enfoque que permita tener una mayor profundidad frente a los temas que se han venido presentando en este capítulo, y con el objetivo de ilustrar las iniciativas y planes de acción que de manera estratégica se vienen adelantando en la entidad para mejorar los resultados del servicio al ciudadano, en el presente informe se muestran los aspectos que tradicionalmente se han reportado, y se da continuidad a la inclusión de otros asociados con indicadores de servicio en los canales de atención.

8.1.1. Segmentación por tipo de atención

La segmentación de trámites y solicitudes que demandan los ciudadanos en los Puntos de Atención de Colpensiones – PAC, muestra tres grandes 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 mayo de 2015, y se compara frente al mes de abril del mismo año (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1):

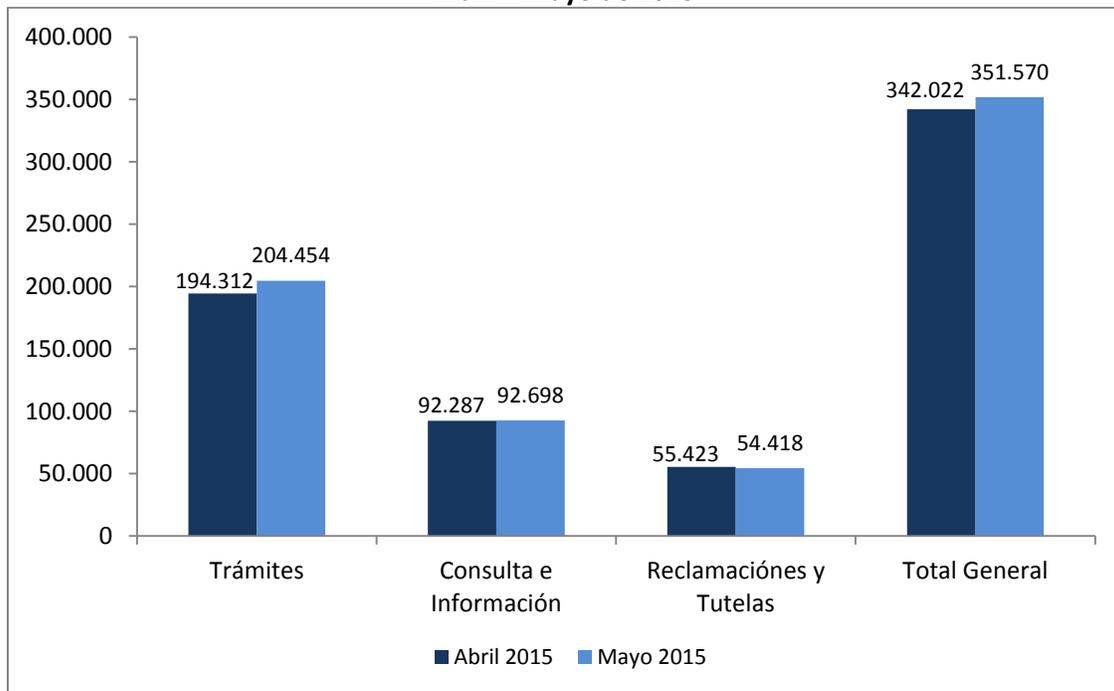
**Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos
Abril – Mayo de 2015**

Tipo de Trámite	Abril 2015	Participación Abril	Mayo 2015	Participación Mayo
Consulta e Información	92.287	27,0%	92.698	26,4%
Trámite ISS	1.315		678	
Nómina Pensionado	20.829		22.371	
Reconocimiento de pensión	46.553		46.643	
Historia Laboral	12.170		12.347	
Otros	11.420		10.659	
Trámites	194.312	56,8%	204.454	58,2%
Copia de Historia Laboral	38.251		38.849	
Certificado de Afiliación	22.998		23.084	
Certificados de Nómina	10.394		9.868	
Actualización de datos	21.728		20.130	
Afiliación	20.565		23.460	
Gestión de nómina pensionados	10.979		12.104	
Notificación	34.558		39.749	
Reconocimiento	25.611		26.551	
Otros	9.228		10.659	
Reclamación	55.423	16,2%	54.418	15,5%
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	34.925		34.003	
Tutelas y Demandas Judiciales	20.498		20.415	
Total General	342.022	100%	351.570	100%

El comportamiento de las cifras reportadas en el Cuadro 1, permite identificar que se presenta un aumento del 3% en el volumen de operaciones registradas en el mes de mayo con respecto al mes de abril, pasando de 342.022 operaciones recibidas a 351.570 en dicho periodo.

Frente al tipo de operación de acuerdo a su segmentación, se observa que para el mes de mayo la mayor participación se concentra en la radicación de trámites con un 58,2% del total recibido, seguido de operaciones de consulta o información con un 26,4%, y, por último, reclamaciones y tutelas con un 15,5%. Por otra parte, se observa que las operaciones por trámites presentan un aumento del 5% en el volumen recibido con respecto al mes anterior, mientras que las correspondientes a reclamaciones y tutelas continúan disminuyendo, alcanzando una reducción del 2%(Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1)

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



8.1.2. Atención prioritaria – tiempos de atención

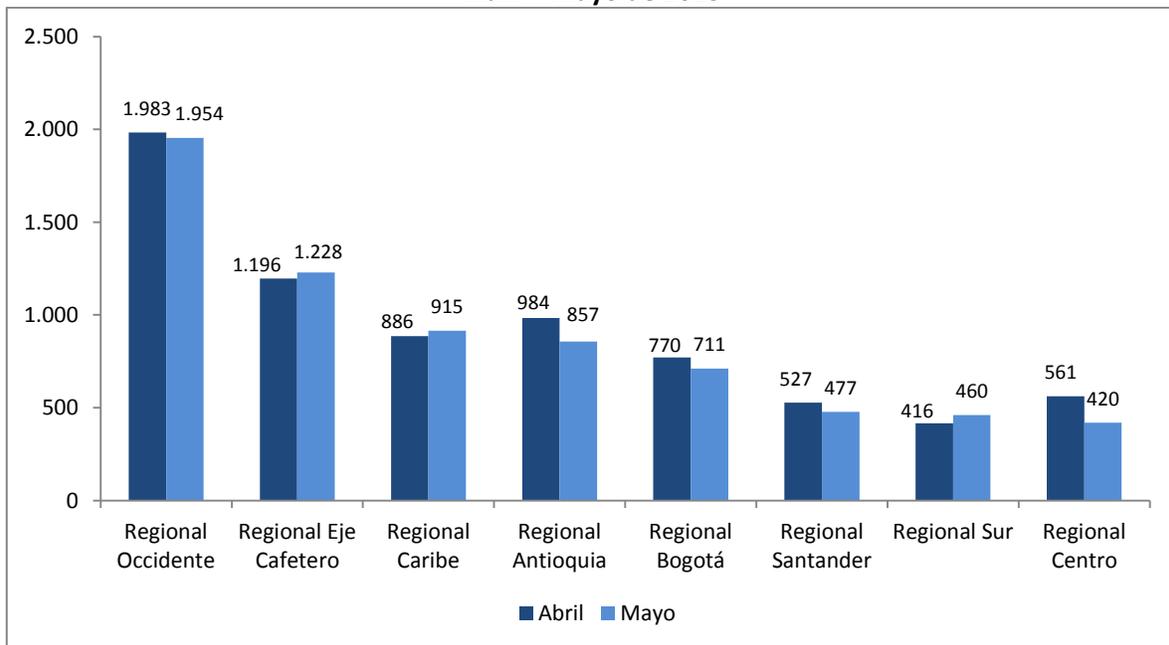
Buscando asegurar que la población que se encuentra dentro del alcance del Protocolo de Atención Prioritaria reciba atención oportuna, a continuación se presentan las estadísticas de este asunto del mes de mayo frente al mes de abril del presente. Se analiza la afluencia de ciudadanos para cada una de las regionales a nivel nacional, la participación de los grupos que conforman la población que requiere atención preferencial, así como principales trámites y/o servicios que requieren.

Durante el mes de mayo de 2015 se atendió a un total de 7.022 ciudadanos, registrando un tiempo promedio de atención de 12 minutos y 10 segundos, logrando una disminución de 1 minuto y 58 segundos con respecto al mes de abril que registró 14 minutos y 8 segundos.

Se observa que la afluencia de población prioritaria para el mes de mayo presentó una disminución del 4% frente al mes de abril, lo que significa que se recibieron 301 ciudadanos menos, pasando de 7.323 a 7.022 en dicho 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 abril y mayo de 2015. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2):

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Participación atención prioritaria por regional
Abril – Mayo de 2015**



Teniendo en cuenta los resultados que se observan al finalizar el mes de mayo de 2015, la Regional Occidente continúa con la mayor participación a nivel nacional con el 28%, seguida por las Regionales Eje Cafetero que atiende el 17%, Caribe con el 13% y Antioquia con el 12% de las atenciones.

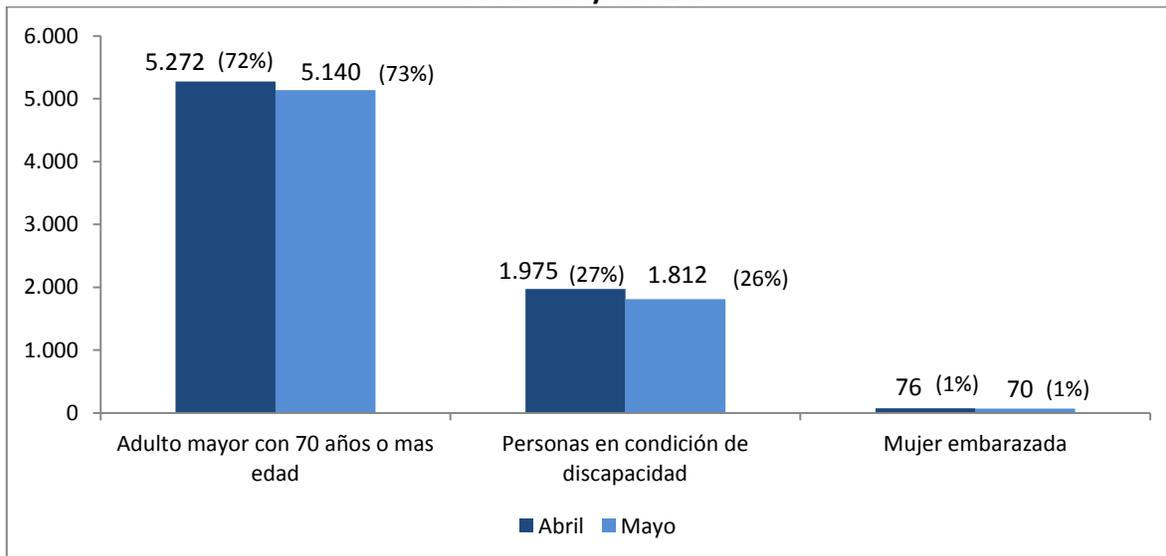
Por su parte, frente a los grupos poblacionales incluidos en el Protocolo de Atención Prioritaria, las estadísticas de atención reportadas presentaron para el mes de mayo las siguientes variaciones (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3).

- Adultos Mayores: se atendieron 5.140 personas, observando una disminución del 3% con respecto al mes de abril 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 mayo se atendieron 1.812 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 abril, se evidencia una disminución del 8% en el volumen de ciudadanos atendidos, pasando de 1.975 a 1.812 en mayo.
- Mujeres embarazadas: las mujeres embarazadas continúan teniendo una participación del 1% del total de la población prioritariamente atendida, siendo 70 las mujeres gestantes atendidas en el canal presencial. Frente al mes de abril, se observa una reducción del 8% en la cantidad de mujeres atendidas, es decir, 6 ciudadanas menos.

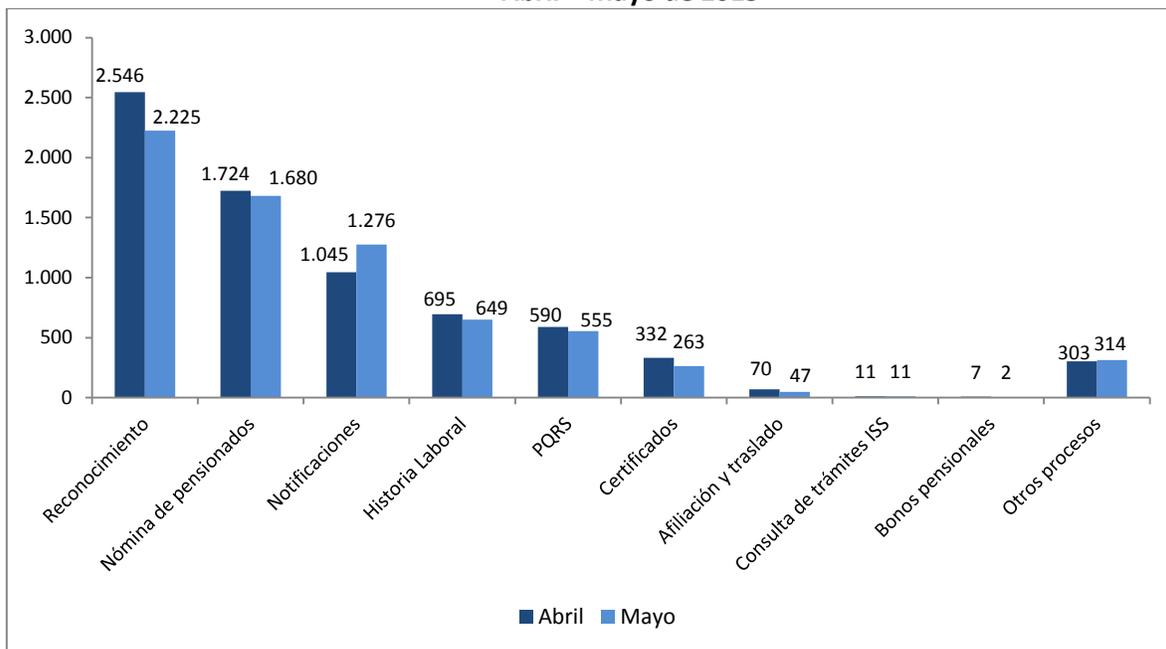
**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Distribución de población prioritaria atendida
Abril – Mayo de 2015**



Con respecto a la cantidad de trámites atendidos de la población prioritaria, se evidencia que para los meses de abril y mayo 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 (24%); notificaciones (18%) e historia laboral (9%). Tales datos se observan en el siguiente gráfico (ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4):

BOGOTÁ, D.E. | JUNIO DE 2015 | PÁGINA 126

**Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Número de trámites de población prioritaria atendidos
Abril – Mayo de 2015**



8.1.3. Casos críticos e iniciativas de mejora

Dando continuidad a las actividades informadas en el IP22 frente al modelo de servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, la Mesa de Servicio continúa trabajando como canal efectivo de comunicación entre los PAC y las diferentes gerencias regionales.

La continuidad en los esfuerzos por encontrar el conducto indicado para lograr la gestión de los casos, ha permitido que a 31 de mayo se encuentren solucionados 7.136 casos de un total de 8.778 recibidos, alcanzando un indicador de gestión del 81,29% (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2):

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Gestión casos recibidos Mesa de Servicio
Acumulado a Mayo de 2015**

Tipología	Marzo 2015	%	Abril 2015	%	Mayo 2015	%
Cerrados	6.002	76,97%	6.644	79,99%	7.136	81,29%
Pendientes	1.796	23,03%	1.662	20,01%	1.642	18,71%
Total Recibidos	7.798	100%	8.306	100%	8.778	100%

La distribución de los casos recibidos y gestionados por la Mesa de Servicio, 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 Mayo de 2015**

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general	Porcentaje total por área
Beneficios y Prestaciones	6.600	1.611	8.211	93,54%
Convenios Internacionales	12	25	37	0,42%
Coordinación de Medicina Laboral	13	6	19	0,22%
Nómina	2718	560	3278	37,34%
Reconocimiento	3857	1020	4877	55,56%
Operaciones y Tecnología	436	5	441	5,02%
Operaciones	436	5	441	5,02%
VP Servicio al Ciudadano	73	13	86	0,98%
Atención al Afiliado	12	0	12	0,14%
Servicio al Ciudadano	61	13	74	0,84%
Financiamiento e Inversión	21	13	34	0,39%
Aportes y Recaudo	14	5	19	0,22%
Ingresos y Egresos	7	8	15	0,17%
Administrativa	6	0	6	0,07%
Gestión documental	6	0	6	0,07%
Total general	7.136	1.642	8.778	100,00%

Con respecto al total de casos reportados a la Mesa de Servicio, se observa que el 93,54% de éstos requieren de la intervención de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su solución, razón por la cual, en conjunto con dicha Vicepresidencia se han desarrollado las siguientes iniciativas:

- Asignación de radicados a casos por gestionar.
- Revisión uno a uno de los casos para identificación de universo.

Para el mes de junio de 2015 se tiene previsto el desarrollo de reuniones con los profesionales de las Regionales con el objetivo de involucrarlos en el proceso de seguimiento, y aprovechar su potencial y nuevas propuestas e iniciativas que puedan aportar.

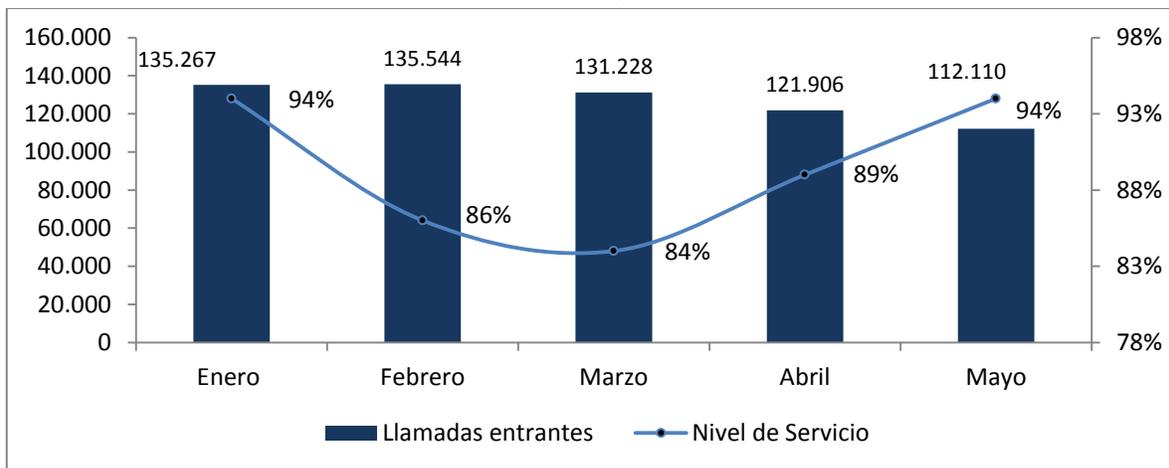
Así mismo, teniendo en cuenta que el 6,46% restante de los casos reportados a Mesa de Servicio requieren del soporte del resto de áreas, se realiza seguimiento con el fin de mantener y mejorar los resultados y/o brindar apoyo en caso de requerirlo, ya sea en su gestión o participación con otras áreas.

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 mayo de 2015, el contact center recibió un total de 112.110 llamadas, presentando una disminución del 8,7% con respecto al volumen de llamadas recibidas en el mes anterior. De éstas, 111.808 fueron contestadas a través de un agente, alcanzando un nivel de servicio del 94%, cumpliendo con los acuerdos de niveles de servicios establecidos. (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 1):

**Capítulo 8.2 – Gráfico 1. Nivel de servicio en el Contact Center
Enero – Mayo 2015**

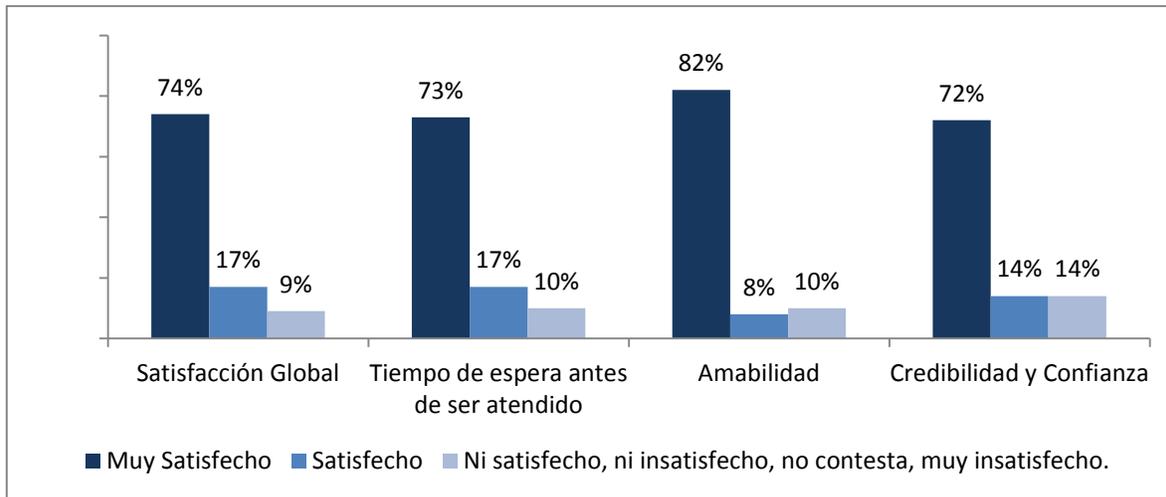


Frente a la medición de satisfacción, cuando ingresa una llamada del ciudadano solicitando información de los diferentes trámites y/o solicitudes, lo cual se recibe en la línea de atención de Régimen de Prima Media, el asesor brinda la información al ciudadano. Una vez termina la interacción, el asesor le pregunta si desea calificar la atención prestada, le informa que permanezca en línea, y traslada la llamada para que el ciudadano realice la correspondiente evaluación, siempre y cuando el ciudadano lo confirme.

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

Capítulo 8.2 – Gráfico 2. Resultados de encuesta de satisfacción Contact Center

Mayo 2015



Durante el mes de mayo de 2015, se atendieron a través de agentes 112.110 llamadas, de las cuales 26.192 fueron remitidas a la encuesta de satisfacción. Respecto a la atención recibida en el contact center, se evidencia que 23.710 ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos en este componente (satisfacción global), lo cual representa una participación del 91% para estas calificaciones.

Con relación a la pregunta 2, asociada al tiempo de espera antes de ser atendido, el 90 % de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho en relación al tiempo medio de espera. Sobre la pregunta 3, donde los ciudadanos califican la amabilidad del asesor que lo atendió, igualmente el 90% lo ubica en los rangos de satisfecho y muy satisfecho.

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 86 % de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho.

Ahora bien, con base en los hallazgos se realizan refuerzos permanentes de conocimiento, así como de información clave antes del inicio de las labores sobre los agentes de servicios; de la misma forma, los supervisores realizan acompañamiento en piso, virtual y capacitaciones.

8.2.2. Portal RPM

El portal www.colpensiones.gov.co presentó un total de 678.053 visitas registradas durante el mes de mayo de 2015, observando una disminución del 9% con referencia al mes de abril. Lo anterior se discrimina en 287.986 visitantes nuevos que corresponde al 42,5% del total de visitas, y 390.067 visitantes frecuentes que corresponde al 57,5%. A continuación se describe cuáles fueron las 3 secciones más frecuentadas en el mes de mayo:

VIGILADO por el Departamento Administrativo de Planeación de Bogotá

- Trámites en línea: es una sección protegida en la cual los usuarios del portal de Colpensiones podrán crear su propia contraseña, permitiendo ingresar cuantas veces quiera a los servicios que ofrece esta sección.
- Historia laboral: está orientada a que el ciudadano se informe sobre dónde obtener, qué es, para qué sirve, cómo consultar y requisitos para solicitar su historia laboral.
- Descarga de formularios: esta sección cuenta con un repositorio de todos los formularios, e instructivos existentes y que están al servicio de la comunidad Colpensiones. Lo anterior, con el fin de poder ser descargados y diligenciados por el ciudadano para iniciar el trámite que requiera.

Con el objetivo de brindar un mejor servicio, se han implementado funcionalidades que permiten acceder a través del portal web a servicios como: trámites, consultas y descarga de certificados que se pueden realizar previa validación y autenticación de identidad del ciudadano. A continuación, se detallan los más utilizados:

- 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 mayo de 2015 se efectuaron 175.731 descargas de historia laboral, presentando una disminución del 1% con referencia al mes de abril 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; también autorizar el uso de medios electrónicos. Con relación a este trámite, en el mes de mayo de 2015 se actualizaron 29.824 datos de ubicación, presentando una disminución del 7% con referencia al mes de abril de 2015.
- Consulta de notificaciones por aviso: el ciudadano visualiza la notificación por aviso que se le 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 mayo de 2015 se realizaron 20.622 notificaciones por aviso presentando un incremento del 1% con referencia al mes de abril del mismo año.
- Descarga de Certificados: Durante el mes de mayo de 2015 se descargaron 167.059 certificaciones, lo que significa un incremento del 2% con referencia al mes de abril, discriminadas de la siguiente manera (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 2):

Capítulo 8.2 - Cuadro 2. Descarga de certificados página web

Tipo de Certificación	Cantidad del 1 al 31 de Mayo
Afiliación	73.862
Pensión	59.714

Tipo de Certificación	Cantidad del 1 al 31 de Mayo
Deducidos y devengados	20.087
No pensión	8.787
EPS	3.110
Indemnización	1.499
Total	167.059

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se evidencia que los certificados con mayor demanda son: afiliación, con una participación del 44%, pensión con un 36%, y deducidos y devengados con el 12%.

8.3. Estrategias para mejorar la atención al ciudadano

8.3.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

En el mes de mayo, 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. Puntualmente, se viene trabajando con algunas entidades¹⁰⁷ de alto impacto en mesas técnicas para la gestión de solicitudes.

Dentro de esta estrategia se viene trabajando un proceso educativo, para esto se dictan talleres de historia laboral y se realizan asesorías personalizadas a los Pre-pensionados o afiliados al Régimen de Prima Media 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 Régimen de Prima Media (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, 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, llegando al 31 de mayo a 222 entidades, a las cuales fue enviado el resumen de errores asociados al NIT para dar inicio a las correcciones masivas. Se sigue con el plan conjunto con el Grupo Éxito, el cual pretende realizar mejoras en los procesos ya existentes para correcciones masivas con empleadores. En los primeros cinco meses de 2015, fueron dictados un total de 924 talleres de historia laboral a 12.525 empleados de las entidades, y se asesoraron individualmente a 4.568 de estas personas. De igual forma, para el mismo período, fueron

¹⁰⁷ En total corresponde a 222 entidades entre públicas y privadas dentro de las cuales se destacan: Contraloría General de la Nación, INPEC, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Banco de la República, Alcaldía Mayor de Bogotá, SENA, Rama Judicial, Defensoría del Pueblo, Presidencia de la República, Grupo Éxito.

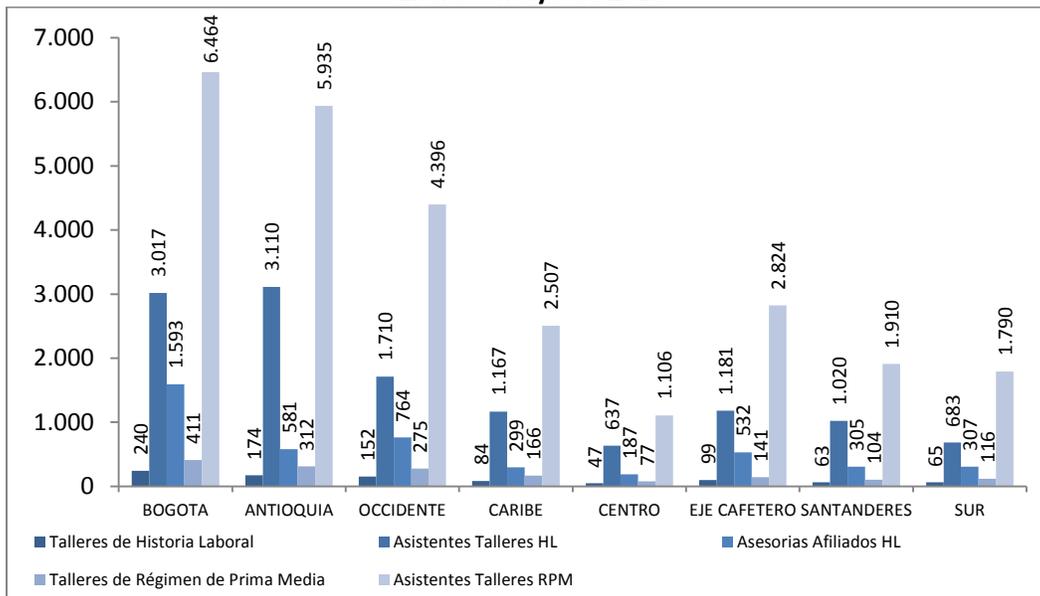
dictados un total de 1.602 talleres de Régimen de Prima Media a un total de 26.932 empleados de estas entidades. (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 1)

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

Programa Ejecutado	Enero de 2015	Febrero de 2015	Marzo de 2015	Abril de 2015	Mayo de 2015	Total 2015
Talleres de Historia Laboral	50	176	182	258	258	924
Asistentes Talleres HL	754	2.153	2.355	3.635	3.628	12.525
Asesorías Afiliados HL	313	1.058	922	1.110	1.165	4.568
Talleres de Régimen de Prima Media	115	309	342	425	411	1.602
Asistentes Talleres de RPM	2.005	4.820	6.025	6.871	7.211	26.932

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 mayo de 2015:

Capítulo 8.3 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas Enero – Mayo 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.¹⁰⁸ 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.

Los distintos programas ejecutados por Colpensiones a nivel nacional buscan asesorar, informar, orientar y educar con el propósito de que el ciudadano, además de conocer los conceptos clave referentes al Sistema General de Pensiones y los BEPS, adquiera los conocimientos necesarios que le permitan radicar sus trámites ante la entidad rápida, fácilmente y sin ayuda de tramitadores. Se espera que la realización de diferentes programas de educación financiera dirigidos a los ciudadanos, disminuya la cantidad de quejas, reclamos y tutelas interpuestas ante la entidad.

En el siguiente cuadro, se presentan los resultados en cuanto a charlas o jornadas realizadas, y 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 - Mayo de 2015**

Programa Ejecutado	Enero - Marzo		Abril		Mayo		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	0	0	0	0	1	32
Agremiaciones	41	1.352	11	749	21	763	73	2.864
Atención itinerante	24	2.309	9	696	5	502	38	3.507
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	20	4.456	35	3.640	49	5.014	104	13.110
Campaña conductores servicio público taxistas	13	415	1	32	0	0	14	447
Eventos de seguridad social	11	415	20	6.265	20	1.752	51	8.432
Grupos de interés	1	230	0	0	2	250	3	480
Madres comunitarias	0	0	2	225	3	95	5	320
Pre-Pensionados	107	3.552	57	1.116	40	873	204	5.541
RPM-RAIS	0	0	0	0	4	50	4	50

¹⁰⁸ 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>

Programa Ejecutado	Enero - Marzo		Abril		Mayo		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
Taller de Historia Laboral	9	363	3	53	0	0	12	416
Universidades	1	778	5	362	10	341	16	1.481
TOTAL	228	13.902	143	13.138	154	9.640	525	36.680

Adicional a lo informado en el cuadro anterior, durante el mes de mayo se publicaron 2.510 emisiones radiales de los Beneficios Económicos Periódicos BEPS en 63 emisoras de las ciudades de Medellín, Bogotá, Barranquilla, Pereira y Soledad (Atlántico), también se publicó un aviso referente a Historia Laboral en prensa y 2 avisos acerca de los BEPS en 2 revistas de circulación nacional.

9. Indicadores

Durante el mes de mayo de 2015, en el marco de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones, se continuaron realizando ejercicios técnicos de acompañamiento en las áreas involucradas como objetos de seguimiento, siendo el propósito analizar los resultados de cada uno de los indicadores asociados. Conocer y discutir el detalle de los resultados por parte del nivel gerencial y los equipos técnicos de las distintas áreas, tanto de manera agregada como por las desagregaciones planteadas, conlleva a la toma de decisiones en cuanto a ajustes o mejoramiento de acciones institucionales de cara a conseguir una entidad más eficiente, así como al desarrollo de nuevas estrategias corporativas.

Ese ha sido el caso de la revisión del modelo de atención de tutelas, la asistencia frente al cumplimiento de sentencias, al igual que el análisis del modelo de servicio al ciudadano en cuanto a notificaciones y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). En esa línea, ha sido promovido y orientado el análisis de la calidad de la contestación de las demandas por parte de los abogados externos de Colpensiones, la determinación de las causas que generan PQRS y la calidad de la contestación de las mismas, y la concreción de servicio al ciudadano como objeto de seguimiento, recogiendo el asunto de notificaciones que ya se viene midiendo, y otros como radicación y asesoría, que aunque se contabilizan es preciso medir en términos estratégicos, es decir a partir de variables que permitan su comparación y definición de objetivos (metas).

Lo anterior, muestra la evolución de la Estrategia de seguimiento en cuanto a contribuir en la realización de análisis específicos, derivados en parte dado los resultados evidenciados al calcular los indicadores, independiente de que sean favorables o no. Se trata de pasar del seguimiento al análisis específico, mediante técnicas cuantitativas basadas en muestras aleatorias, en el camino de avanzar hacia la evaluación gerencial de aspectos clave de la organización.

Por su parte, con respecto al desarrollo tecnológico soporte de la Estrategia, durante el mes de mayo fue concluida la primera versión de esta aplicación tecnológica. En el mes de junio se iniciará el desarrollo del plan de pruebas, tal como se tenía previsto, para el aseguramiento de la entrada en producción de la aplicación.

De esta manera, se sigue profundizando en la generación de información pertinente y oportuna de diferente índole, útil para mantener los logros alcanzados por la entidad, en la vía de mejorar la efectividad en los servicios prestados por Colpensiones.

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

En este informe se reportan los resultados de los 20 indicadores disponibles a 31 de mayo de 2015; en el Anexo 1 del mismo, como ha sido regularmente realizado desde el IP3, se exponen en detalle los resultados y análisis integrales por objeto de seguimiento.

Los objetos de seguimiento se clasifican, como ha sido expuesto en informes previos, conforme a la cadena de valor de seguimiento que soporta la Estrategia¹⁰⁹ 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).

A continuación, se muestra el cuadro que contiene los objetos de seguimiento y los 20 indicadores disponibles a 31 de mayo de 2015. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

Capítulo 9.1 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones – mayo 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 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, mayo de 2015.

¹⁰⁹ Ver IP10, sección 9, página 199.

En el Anexo 1 del presente informe se incluyen los resultados detallados de los últimos tres meses: marzo, abril y mayo conforme a lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 Pág. 3. Los resultados de cada indicador se presentan acumulados o mensuales, según sea el caso, con sus respectivas desagregaciones. Cabe señalar que tanto la formulación de los indicadores, sus resultados y su análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se está documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia.

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

Tras haber concluido la entrega de expedientes por parte del ISS en L. a Colpensiones el pasado 31 de marzo del año en curso, las entidades continúan verificando la información y archivos recibidos contra las bases de datos correspondientes. Esto con el fin de conciliar las cifras sobre el particular; ejercicio que se ejecuta con base en las actividades de post cierre establecidas en el Decreto 553 del 27 de marzo de 2015.

Es importante señalar a la H. Corte que las cifras aquí reportadas sobre expedientes que fueron objeto de entrega y recepción, tienen como base y punto de comparación el inventario de 1.796.044 expedientes con trámite concluido, presentado por el ISS en L. en los informes 7 y 8 de la transición¹¹⁰. Estos expedientes se dividieron al inicio de este procedimiento en 2 grandes grupos: (i) 1.011.149 registros decididos que se encuentran incluidos en la nómina recibida por Colpensiones y (ii) 784.895 registros restantes, denominados como decididos no incluidos en nómina.

Teniendo en cuenta que el proceso de entrega y recibo de expedientes decididos del ISS ya culminó¹, y que Colpensiones hoy cuenta con los expedientes físicos correspondientes y con la digitalización básica de aquellos que además de estar decididos se encuentran en la nómina de pensionados de la entidad, en esta sección se presenta la información correspondiente al avance en la conciliación entre las bases de datos correspondientes a los expedientes decididos y lo realmente entregado por el ISS y recibido por Colpensiones.

10.1. Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros

A la fecha, se ha conciliado alrededor del 70% de la totalidad de los registros correspondientes a la base de la nómina recibidos, los cuales, como se informó el en IP22 ascendieron a 1.015.853 expedientes y no a 1.011.149 como se esperaba de acuerdo con la base inicial de personas incluidas en nómina entregada por el ISS. El ejercicio de conciliación se ha llevado a cabo así:

- Una vez terminados los cruces de las bases de datos entre expedientes recibidos y la base que en su momento allegó el ISS (1.011.149), se evidenciaron diferencias entre lo que el ISS en L. había reportado como entregado y los expedientes recibidos por Colpensiones. Por esta razón se celebraron tres mesas de trabajo de las cuales se concluyeron las siguientes casuísticas:
 - Se entregaron y recibieron expedientes administrativos de auxilios funerarios, pero dentro de la misma carpeta contenían otras prestaciones como sobrevivencia, vejez, sustitución.
 - El expediente administrativo fue entregado y recibido bajo la identificación del beneficiario más no del afiliado.

¹¹⁰ Es de aclarar, que a pesar de haberse culminado el proceso de entrega y recepción de expedientes, restan aquellos que se encuentran a disposición de terceros, como Fiscalía, Positiva, UGPP, los cuales no fueron entregados a Colpensiones, así, como los que el PAR - ISS ubique en su proceso de organización de archivo, los cuales serán entregados y recibidos de acuerdo a los protocolos que para el caso se aplican.

- El expediente administrativo fue entregado y recibido bajo un número de identificación diferente del beneficiario o afiliado, ya que se reportó la identificación del apoderado judicial.
- Existen registros con número de identificación errado, lo que conlleva a su búsqueda por coincidencia entre los nombres y apellidos.

Para resolver estas casuísticas, las cuales corresponden a 4.000 casos aproximadamente, y poder establecer la coincidencia real entre la base reportada con el total de número de registros y del expediente entregado y recibido, se han aunado esfuerzos¹¹¹ entre las entidades para lograr la conciliación. De esta forma Colpensiones espera que para el próximo informe se cuente con la conciliación del 100% de los registros.

Es importante mencionar a la H. Corte que Colpensiones cuenta con el volumen de 1.015.853 expedientes, teniendo la posibilidad de consultarlos y gestionarlos en la medida que alguna de las áreas lo requiera, toda vez que las casuísticas ya mencionadas no afectaran al ciudadano o a las respuestas oportunas a sus peticiones.

10.2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11¹¹² y IP12¹¹³ - 784.895 registros

Con corte a 31 de mayo, sobre los expedientes de prestaciones económicas decididos y no incluidos en nómina, Colpensiones ha establecido que se entregaron y recibieron dentro de los Lotes 1 a 31, 725.427 registros. Si bien es cierto que en el IP22, se informó la recepción de 726.139 registros, esta cifra varió el último mes puesto que han sido identificados 711 registros de esta clasificación como pertenecientes al grupo de expedientes pensionales decididos e incluidos en nómina. Por lo tanto, se espera para el próximo informe determinar el número total y final de estos expedientes que fueron entregados y recibidos bajo la connotación de cuerpo cierto.

10.3. Expedientes decididos recibidos por COLPENSIONES entre el 1º de julio de 2014 y el 31 de marzo de 2015, conforme a los lineamientos establecidos por el ISS en L. y Colpensiones con el acompañamiento del Archivo General de la Nación (AGN)

De acuerdo a las validaciones llevadas a la fecha, se informa como cifra preliminar de expedientes de prestaciones decididos incluidos y no incluidos en nómina, entregados y recibidos dentro de los Lotes 1 a 31, 1.741.280 registros; cifra de la cual, 1.015.853 corresponde a registros de expedientes incluidos y 725.427 a registros de expedientes no incluidos en nómina.

¹¹¹ Estos esfuerzos incluyen la realización de mesas de trabajo con el PAR - ISS, desplazamiento a la bodega del contratista en Funza para realizar la revisión física y digital de aproximadamente 1.000 expedientes, validación uno a uno de casos en los aplicativos de Colpensiones.

¹¹² Ver IP11, página 165.

¹¹³ Ver IP12, página 146.

Adicional a la verificación previamente mencionada de estas cifras, Colpensiones está realizando la cuantificación de los demás expedientes que fueron recibidos durante las vigencias 2012 y 2013, los cuales también serán tenidos en cuenta como expedientes recibidos a nivel institucional.

10.4. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes

Se continúa con la entrega y recepción de expedientes decididos no incluidos en nómina, que han sido reportados por el PAR - ISS; diligencias que se han ejecutado bajo los mismos criterios y parámetros diseñados para tal fin, dado que así fue concertado en mesas de trabajo celebradas entre los pares del PAR – ISS y Colpensiones, quienes en forma conjunta decidieron dar continuidad a los procesos de entrega y recepción en aras de evitar traumatismos futuros.

10.5. Otras series documentales

Dentro del proceso de entrega de información por parte del ISS en L. y recepción por parte de Colpensiones se encuentran otras series documentales que constituyen un insumo relevante para el Régimen de Prima Media. Estas series documentales se han venido recibiendo paralelamente a los expedientes desde la entrada en operación, el 28 de septiembre de 2012.

Colpensiones informa a la H. Corte que con corte a 31 de mayo, las otras series documentales se encuentran conciliadas en su totalidad entre el PAR - ISS y Colpensiones. Para conocimiento de la corte, Colpensiones presenta en el cuadro 1, la totalidad de las otras series documentales conciliadas. (Ver Capítulo 10.5 - Cuadro 1)

Capítulo 10.5 – Cuadro 1. Otras Series Documentales

Ítem	Serías documentales	2012	2013	2014	31 de marzo de 2015	Total
1	Correspondencia *	516	5.305	972	168	6.961
2	Imágenes de recaudo del debido cobrar			85	126	211
	Acuerdo 027			42		42
	Debido cobrar			24		24
	Cobro coactivo			19	126	45
3	Microfichas de recaudo del debido cobrar		163	174.793		174.956
4	Resoluciones *		20.579	447.025	2.137.437	2.605.041
5	Bonos tipo a, b, c, d y e cobrados y liquidados ***		25.353	31.754	11.905	69.012
6	Expedientes EVAS radicados ***		673	53.887		54.560
7	Expedientes EVAS masivos ***		114.937	200.010	165	315.112
8	Sentencias judiciales para cumplimiento **	876	11.165	167	10	12.218
9	Medios magnéticos - disquettes			41531		41531
10	Medios magnéticos - cintas, rollos, dvd, rollo microfilmación		31.917	1.111		33.028
11	Proceso de asesoría de cuenta y fiscalización de empleadores ***		854	58		912
12	Formularios de afiliación*			4.690.392	1.407.818	6.098.210
13	Daciones en pago ***			23	12	35
14	Cobro coactivo *			2	119	121
15	Calculo actuarial ***		6.116	1.811	2.116	10.043
16	Situado fiscal carpetas digitales			2.627		2.627

Ítem	Serías documentales	2012	2013	2014	31 de marzo de 2015	Total
17	Formularios de autoliquidación sticker banco 99 *		965		1.296	2.261
18	Devolución al ISS *****	5				5
19	Convenio España *****	3				3
20	Debido cobrar *****	2				2
21	Liquidación de aportes por sentencia judicial	1				1
22	ISS patrono *****	1				1
23	Acuerdo 027 *****	5				5
24	SISSCOREO *****	34.793				34.793
25	Devolución de aportes a 3ros *****	73.914				73.914
26	Devolución de aportes a 3ros *****		11.978			11.978
27	Devolución de aportes a 3ros casos pendientes por respuesta	1.705				1.705
28	Tutelas *****	5.627	323.221			328.848
29	Manuales UNIX *****	7				7
30	Manuales UNIX (folios)	89				89
31	Títulos de inversión *****	\$ 2.303.864.415.750				\$2.303.864.415.750
32	Títulos pensionales *****	905				905
33	Títulos pensionales *****	96				96
34	Historia laboral*****	544	1.011			1.555
35	Historia laboral visores	31	12			43
36	Historia laboral microfichas	378.976	164.077		1.259	544.312
37	Historia laboral*****	22				22
38	EMPOS metales del Chocó *****	1.996				1.996
39	EMPOS metales del Chocó*****	261				261
40	EMPOS imágenes	54.868				54.868
41	Novedades de nómina ***** (pago a herederos, hijos estudiantes, incrementos, embargos, traslados, desembargos, ISS patrono, cooperativas, actualización de datos, supervivencias, reintegros, acrecimientos, cambio de documento, asociaciones)	825	885	88	105	1.903
42	Novedades de nómina ***** (pago a herederos, backup, acrecimientos, reintegros traslados, embargos, cooperativas)	297.588	8.640	22.750	3	328.981
43	Novedades de nómina microfichas (nómina de pensionados, alfabética y numérica)		44.172		16.789	60.961
44	Novedades de nómina ** ** (pago a herederos, hijos estudiantes, incrementos, embargos, traslados, desembargos, ISS patrono, cooperativas, actualización de datos, supervivencias, reintegros, acrecimientos, cambio de documento, asociaciones)		16.629	3.385		20.014
45	Derechos de petición SISSPET *****	742.514	2.840			745.354
46	Derechos de petición SISSPET ****		6.481			6.481
47	Judicial *****	119.970				119.970
48	Tarjeta de reseña imágenes	7.895.893	17.774.837			25.670.730
49	Formularios de afiliación imágenes	10.956.443				10.956.443
50	Requerimientos financiera	2.982				2.982

Ítem	Serías documentales	2012	2013	2014	31 de marzo de 2015	Total
51	Eva imágenes	6.682.009	30.272.666	4.950.183		41.904.858
52	Pruebas documentales EVA imágenes		788.000			788.000
53	Copia de directorio pc actuaria *****	28.910				28.910
54	Sentencias judiciales *****	50				50
55	Firmas autorizadas imágenes	367				367
56	Firmas autorizadas****		1.488			1.488
57	Medicina laboral **** (junta regional, incapacidades, historias clínicas reembolsos; citas médicas, dictámenes médicos, calificación de invalidez; remisión por EPS, valoración médica, reembolsos)	282	19.283			19.565
58	Expedientes de auxilios funerarios *****		138			138
59	Marcación sticker 94 devoluciones por notas crédito ****		508			508
60	Notas debito pendientes de cargar por GPROC ****		16			16
61	Devolución de aportes por generación de notas crédito****		67			67
62	Cromasoft *****		15			15
63	Proyecciones presupuestales *****	1				1
64	Estado financieros (balances de invalidez vejez y sobrevivientes)					0
65	Estados financieros *****		\$84.955.128.678	\$4.646.611.554,74		\$89.601.740.233
66	Copia información electrónica *****	853.706				853.706
67	Conmutación pensional (solicitudes de conmutados y no conmutados)					0
68	Conmutación pensional expedientes *****		9.823			9.823
69	Conmutación pensional ingresos *****		17			17
70	Inventario títulos pensión (títulos)	499				499
71	Inventario títulos pensión *****	30				30
72	Imágenes de recaudo	8.749.031				8.749.031
73	Cuenta de cobro (servicio doméstico) *****		\$25.280.164			\$25.280.164
74	Diferencias IBC *****		98			98
75	Cuotas partes *****	39				39
76	Bonos aplicativo *****	138				138
77	Auxilios funerarios imágenes			84.502		84.502
78	Devolución de aportes notas crédito ****			14.646		14.646
79	Devolución de aportes notas debito ****			1.168		1.168
80	Certificados CLEPB			867		867
81	Recaudo autoliquidaciones *****				320.635	320.635
82	Recaudo cupones *****				2.015	2.015
83	Recaudo consignaciones *****				59.933	59.933
84	Manuales GPROC *****				13	13
85	Jurídica conceptos *****		2.256			2.256
86	Jurídica base de datos *****		134.873			134.873
87	Convalidados ****		17.617			17.617
88	Equipos PC informática		2			2

Ítem	Serías documentales	2012	2013	2014	31 de marzo de 2015	Total
89	Planilla de reportes de novedades ****		8.235			8.235
90	Resoluciones*****		19.235			19.235
91	Investigaciones administrativas acuerdo 027 ****		19			19
92	Investigaciones administrativas novedades de retiro****		11			11
93	Régimen subsidiado(prosperar)*****		12			12

* la unidad de medida son registros
** la unidad de medida es por sentencia
*** la unidad de medida es por carpeta
**** listados
***** entrega de valor en pesos
***** medio magnético
***** unidades documentales (libros, carpetas y paquetes)

Adicionalmente, a las otras series que se presentan en el cuadro 1, el PAR - ISS y Colpensiones realizaron la conciliación de las series documentales aplicativos y tecnología, las cuales se detallan en el cuadro 2 de este mismo capítulo.

Capítulo 10.5 – Cuadro 2. Otras Series Documentales: Aplicativos y Tecnología

Panel A. Aplicativos

ítem	Asunto
1	Generación de reportes correspondencia Historia Laboral (Correspondencia Historia Laboral).
2	Acuerdo_027_1993 (Liquida (Acuerdo 027) y consulta de cuotas parte)
3	ADMINDNC
4	ARRECOR
5	ARREGALL
6	ASIGNAGRE
7	AUTOLISS
8	Cálculo Actuarial (Títulos pensionales y cálculo actuarial por omisión)
9	Cambio de tipo y número de documentos para afiliados
10	CAPTUINDE
11	Cargue Colombianos Exterior
12	Cargue de cintas
13	Cargue grandes
14	Cargue INDEP
15	Cargue Masivos Ala
16	Cargue Notas_Gre (Cargue Grandes_ND)

ítem	Asunto
17	Cargue Notas_Srv (Cargue Notas)
18	Cargue Planilla Integrada
19	Cargue relación laboral patronal-NIT (Convalidación Patronal - NIT)
20	CICLOVIRTUAL
21	Colombianos Exterior Facturación (Factor Único)
22	Combinación de Autoliquidaciones de Corrección
23	CONSDNC
24	CONSGRE
25	CONSINDE
26	Consulta pagos
27	Consulta pagos inconsistencias
28	Control_NA
29	Convalidación de Tiempos
30	Convertidor_Cintas
31	Correc13052007
32	Correcciones Pagos (CORRDNC)
33	COVSIGA
34	Cruces EPS
35	Cubos de la base de datos NOMINAPEN
36	Cuotas partes por cobrar
37	Cuotas partes por pagar
38	Debido Cobrar
39	Devolución de ingresos AFP'S
40	Devoluciones - Egresos (Devolución de aportes públicos (Ley 549 de 1999), por cobrar y por pagar)
41	Devoluciones - Ingresos
42	Emasigre
43	Flujo de expedientes (AFE)
44	Form1305
45	GALA
46	GeneraOficio
47	Gestión Documental Ctas Ctes
48	Gestión documental HL Generación reportes correspondencia Historia Laboral (Correspondencia Historia Laboral)
49	GPROC (Gestión de Procesos de Recaudo)
50	Historia Laboral Imputación
51	Historia Laboral Masiva
52	Historia Laboral para Centros de Decisión
53	Historia Laboral Tradicional (1967 - 1994)

ítem	Asunto
54	IDICEIM
55	Informes DNC
56	Ingreso Nómina EMPOS
57	Interfaz para auxilios funerarios
58	ISSASG/ISSASEG
59	IVM
60	Ley_445
61	Liquidación Financiera (Sentencias judiciales)
62	Liquidador Pensiones - Nuevo Liquidador Pensiones ISS (Automático)
63	Liquidador Pensiones (Nuevo) - Cierre
64	Marcaciones ODA
65	MIGRASABASS
66	MODI99
67	MODICAN
68	MODICOMP
69	MODIDCN
70	MODISUBSI
71	MODIUNI
72	Nómina de Pensionados - Casos de Observación
73	Nómina de Pensionados - Novedades Masivas
74	Nómina de Pensionados - WEB
75	Nómina Antigua
76	Novedades en línea AYR (Tiene varias aplicaciones pequeñas) NEL
77	Procesos de Control de Calidad
78	Programa Migra TT o Migrasubsi
79	REPODNC
80	ReportesNomina_WEB
81	Salidas de nomina
82	SEBRA
83	Seguridad de Usuarios
84	SENTENCI
85	Sentencias-conexión-servidor
86	SIGA
87	SUBSIDIADOS (Batch)
88	TUTELASOBP
89	Vector Inconsistencias
90	Verificación Suplantación

Ítem	Asunto
91	VERIGRE
92	VERIGRE Pagos
93	VERIMUE
94	Web Service - Conexión en línea Asofondos
95	Colombianos Exterior Conciliación (CREXT)
96	CAPTUG72
97	Programa Migra TT o Migrasubsi
98	Ingresos de Nómina UNIX

Panel B. Tecnología

Ítem	Asunto
1	Acta de Entrega y Recepción de Hardware
2	Acta de Entrega y Recepción de Infraestructura
3	Acta de entrega y recepción de bases de datos SQL SYBASE
4	Acta de entrega y recepción de bases de datos SQL SERVER
5	Acta de bloqueo de Usuarios de Bases de Datos SYBASE
6	Acta de Instalación, Configuración y Puesta en Producción del Sistema de Almacenamiento Arena Maxtronix de COLPENSIONES
7	Entrega Visor de Microfichas Seccional Cauca
8	Acta de entrega y recibo de lectores visores de microfichas Seccional Cundinamarca
9	Acta de entrega y Recepción Hardware y Software Proceso de lectura y conversión de cintas de carrete abierto
10	Autorización Software License Ownership Transfer Request Form
11	Autorización Vmware License Assignment and Transfer Form LATF

Por otra parte, teniendo en cuenta la finalización de las competencias por parte del ISS en L., y que aún existen archivos e información por entregar, las dos entidades en forma conjunta celebraron mesas de trabajo con el fin de identificar la información física asociada a series documentales en aras de establecer si las mismas deben reposar en el Fondo Acumulado¹¹⁴, o si por el contrario deben ser objeto de entrega y recepción. Por esta razón, se ha previsto documentar el plan de acción a efectos de determinar las series documentales pendientes de entrega, al igual que establecer las que pueden mantenerse en el fondo acumulado, previo acuerdo para su consulta y aquellas que deben ser entregadas por el Patrimonio Autónomo a Colpensiones.

En este sentido, el ISS en L. ha transferido al Patrimonio Autónomo, creado mediante contrato fiduciario suscrito con FIDUAGRARIA, la totalidad de los archivos físicos en su poder, tanto los del Fondo Acumulado propio, como aquellas series documentales relacionadas con el Régimen de Prima Media que estaban pendientes de entrega al cierre de la liquidación. En consecuencia, será

¹¹⁴Se entiende por fondo acumulado, el conjunto de documentos dispuestos sin ningún criterio de organización archivística, ni las mínimas condiciones de conservación y sin la posibilidad de ser fuente de información ni consulta. Acuerdo 02, del 2004, expedido por el Archivo General de la Nación.

a través de este Patrimonio Autónomo y conforme a las instrucciones que para este efecto impartió el liquidador, que se continúe el traspaso de los archivos que requiera Colpensiones.

De otra parte, Colpensiones en concurso con el PAR – ISS han adelantado mesas de trabajo con el objetivo de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 553 de 2015, priorizando la entrega y recepción de series documentales como: cuotas partes pensionales del asegurador del RPM con prestación definida (art. 3), bienes recibidos en dación en pago (art. 4) y pago de costas judiciales de los procesos como administrador del régimen de prima media (art. 5), dado el impacto social y financiero que las mismas revisten.

Por lo anterior, se continúa con la misma metodología y requisitos archivísticos definidos entre el extinto ISS y Colpensiones, y las demás series documentales serán entregadas y recibidas dada la programación que para ello se disponga. Esta actividad se inició a partir del 1 de mayo de 2015.

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

Resulta pertinente informar al H. Corte Constitucional que durante el mes de mayo de 2015 no se recibieron informes de seguimiento por parte de los Entes de Control por medio 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 dichas reuniones se cuenta con la presencia activa de algunas de las áreas de Colpensiones quienes por medio de ayuda de herramientas tecnológicas acceden a las aplicaciones de consulta permitiendo clarificar las dudas y brindando información inmediata a las inquietudes realizadas por el grupo de abogados y asesores de la Delegada.

De la misma manera, se mantiene el protocolo de revisión y validación de las quejas contra el expediente físico que reposa en la Procuraduría, las cuales una vez revisadas por el grupo de la Mesa Técnica son dirigidas a cada una de las áreas competentes; dando lugar a que sea más certera la asignación de los casos al área correspondiente según la información obtenida en la revisión del expediente, para así lograr disminuir el tiempo de respuesta de las peticiones elevadas por los ciudadanos.

Adicionalmente, durante este mes se realizaron reuniones con la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá y con la Defensoría del Pueblo Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad, en las que se entregaron actos administrativos y comunicaciones que resuelven de fondo las solicitudes de los ciudadanos.

En la reunión celebrada con la Defensoría del Pueblo Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad se recibieron cinco casos nuevos, de los cuales tres fueron contestados de forma inmediata. Así mismo, en la reunión con la Procuradora Primera Distrital de Bogotá, se programó una visita especial a ese ente de control para el día 9 de junio de 2015, con el propósito de revisar los expedientes físicos que allí reposan para consolidar y depurar la base de datos de ambas entidades, y proceder con el seguimiento que corresponde de los casos que continúen vigentes, a través de la Mesa Técnica Procuraduría - Colpensiones.

11.2. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo

Frente al consolidado general de la base de datos de la Mesa Técnica se puede observar que a la fecha han ingresado un total de 15.878 requerimientos reportados por los diferentes entes de control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 13.744 de ellos, es decir, el 86,5%. 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	13.978	88,0%	12.040	86,1	1.938	13,86
Defensoría del Pueblo	1.010	6,4%	929	92,0	81	8,02
Procuraduría Primera Distrital	367	2,3%	328	89,4	39	10,63
Procuraduría Barranquilla	171	1,1%	160	93,6	11	6,43
Procuraduría Medellín	153	1,0%	121	79,1	32	20,92
Procuraduría Segunda Distrital	127	0,8%	115	90,6	12	9,45
Procuraduría Otras Regionales	68	0,4%	47	69,1	21	30,88
Personería de Bogotá	4	0,0%	4	100,0	0	0,00
Total general	15.878		13.744		2.134	

Respecto a los requerimientos que se encuentran pendientes se puede observar que la gran mayoría de ellos se relaciona con el cumplimiento a sentencias judiciales según se presenta 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	1.127
Pensión de Vejez	224
Trámite de Recursos	161
Pensión de Sobrevivientes	98
Reliquidación Pensión	93
Incrementos Pensionales	78
Corrección de Historia Laboral	58
Tutela sin Especificar	53
Retroactivo	41
Inclusión en Nómina	38
Pensión de Invalidez	29
Auxilio Funerario	15
Pago de Mesadas	15
Cobro Coactivo	14
Pensión Víctimas de Violencia	14
Intereses Moratorios	9
Indemnización Sustitutiva	7
Otros Trámites Nómina	7
Solicitud de Copias	5
Traslado de Régimen Pensional	5
Afiliación y Multifiliación	5

Tema del requerimiento	Total
Cálculo Actuarial	4
Incapacidades	4
Pensión de Vejez Alto Riesgo	4
Compartibilidad de Pensión	3
Pago de Retroactivo	3
Pago Único a Herederos	3
Calificación Perdida de Capacidad Laboral	2
Conceptos	2
Devolución de Aportes	2
Pensión Especial de Vejez	2
Traslado de Cuenta	2
Aportes al Régimen Subsidiado	1
Convenio COES	1
Corrección de Nombre	1
Pago de Costas	1
Queja	1
Revocatoria Directa	1
Tramite Beps	1
Total general	2.134

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

En lo corrido del mes de mayo de 2015 fueron ingresados a la Mesa Técnica 478 nuevos requerimientos, de los cuales 74 fueron resueltos en el mismo mes.

11.3.1. Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo

La gestión realizada respecto al consolidado general de quejas remitidas por cada uno de los Órganos de Control muestra que Colpensiones ha resuelto el 87% de las PQRS, 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 86.1% equivalente a 12.040 casos resueltos.
2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, se visualiza un avance del 93,6% el cual representa 160 casos resueltos.

3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, se observa un avance del 79.1% referente a 121 casos resueltos.
4. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, tiene un avance del 89.4% la cual representa 328 casos resueltos.
5. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá, le corresponde un avance del 90,6% representado en 115 casos resueltos.
6. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo, presenta un avance del 92% equivalente a 929 casos resueltos.

Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

En seguida se entregan los resultados y los análisis de los indicadores, los cuales se ordenan por los objetos de seguimiento que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones a 31 de mayo de 2015, incluyendo los meses de marzo y abril del presente.

Actualmente, la Estrategia se encuentra conformada por cinco objetos de seguimiento que tienen vinculados 20 indicadores de la siguiente manera: siete 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).

Tal como se mencionó en la sección 9 de este IP (IP23), resulta importante señalar que en el mes de mayo del presente, se continuaron realizando ejercicios técnicos de acompañamiento en las áreas involucradas como objetos de seguimiento, siendo el propósito analizar los resultados de cada uno de los indicadores asociados. Conocer y discutir el detalle de los resultados por parte del nivel gerencial y los equipos técnicos de las distintas áreas, tanto de manera agregada como por las desagregaciones planteadas, conlleva a la toma de decisiones en cuanto a ajustes o mejoramiento de acciones institucionales de cara a conseguir una entidad más eficiente, así como al desarrollo de nuevas estrategias corporativas.

En este anexo se incluyen los resultados detallados de los últimos tres meses: marzo, abril y mayo de 2015, conforme a lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 Pág. 3. Los resultados de cada indicador se presentan acumulados o mensuales, según sea el caso, con sus respectivas desagregaciones. Cabe señalar 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 está compuesto por siete indicadores: 1) (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas; 2) (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido; 3) (%) Actos administrativos de reconocimiento proferidos; 4) (%) Actos administrativos de reconocimiento proferidos positivos; 5) (%) Actos administrativos de reconocimiento notificados; 6) (%) Actos administrativos de reconocimiento incluidos en la nómina mensualmente; y 7) (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión. Los resultados de estos indicadores para el mes de mayo del presente muestran, en términos generales, un desempeño positivo y progresivo de la entidad en materia de reconocimiento prestacional.

Es así como, desde el inicio de la operación hasta el 31 de mayo de 2015, Colpensiones ha recibido 1.264.226 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto 1.142.602¹¹⁵ solicitudes que corresponden al 90,38% de todo lo recibido, y resta por atender 121.624, de las cuales 54.088 solicitudes se encuentra en término y 67.536 están vencidas, es decir, 2.112 menos que el mes anterior.

En este sentido, descontando las solicitudes pendientes y que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, Colpensiones alcanza un nivel de cumplimiento del 94,42%. Es decir que a 31 de mayo de 2015, de todas las solicitudes radicadas el 9,62% se encuentran pendientes de decisión, de las cuales el 4,28% aún se encuentran dentro de los términos legales para su decisión.

Así las cosas, se observan variaciones positivas de los indicadores con respecto a resultados anteriores. Por ejemplo, en el indicador No. 1 de solicitudes de reconocimiento resueltas, se presenta un incremento de 0,63 puntos porcentuales en el último mes y de 28,42 puntos desde el primer cálculo del indicador (octubre de 2013). Por su parte, el indicador de solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido, registra un incremento en el último mes de 0,31 puntos porcentuales y de 1,14 puntos frente a su primer cálculo (noviembre de 2014).

Adicionalmente, el buen ritmo en la gestión de la administradora en materia de reconocimiento, también se aprecia en el comportamiento de las notificaciones de los actos administrativos y en la inclusión en nómina de las prestaciones reconocidas. En efecto, a 31 de mayo de 2015, Colpensiones ha notificado el 99,24% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina el 99,26% de las prestaciones reconocidas que deben ser incluidas.

¹¹⁵ 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 1.016.401, y los demás se entienden como gestionados y cerrados.

Específicamente, el resultado del proceso de notificación arroja que en la historia de la operación hasta el 31 de mayo de 2015, la entidad ha notificado 981.493 actos administrativos de prestaciones económicas que representan el 99,24%, lo cual se traduce en un incremento de 0,05 puntos porcentuales en el último mes, y de 21,81 puntos 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 98,95% de los actos administrativos proferidos han sido efectivamente notificados; lo que representa un incremento de 0,08 puntos porcentuales en el último mes, y 22,47 puntos porcentuales más 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 arroja que en promedio el 83,7% de los actos administrativos proferidos mensualmente son notificados de manera oportuna. Es necesario mencionar que en las dos últimas mediciones se aprecia una leve caída del indicador.

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 99,28% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina, han ingresado oportunamente. Es decir que de las 282.215 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y abril de 2015, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 280.197 efectivamente ingresaron. 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 número de recursos decididos que generan cambio en la decisión inicial.

Con respecto al primero, vale la pena mencionar que en la historia de la operación el 53,06% de todas las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que del 1.016.401 actos administrativos proferidos a 31 de mayo de 2015 en respuesta a una solicitud de reconocimiento prestacional, 539.280 han sido positivos. Sin embargo, frente a los casos Colpensiones o día a día decididos (731.561), se han reconocido 402.822 solicitudes, es decir el 55,06%.

Es importante aclarar que las cifras mencionadas en el párrafo anterior incluyen las decisiones sobre los recursos interpuestos, las cuales en la mayoría de las veces confirman la decisión inicial, es decir

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 (487.946), se puede observar que el reconocimiento es del 65%¹¹⁶; incluso, la medición mensual del indicador sobre decisiones de primera vez, confirma la tendencia.

Frente a lo segundo -recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial-, ocurre que en toda la operación se han decidido 261.310 recursos, de los cuales 94.510 han generado un cambio en la decisión inicial, es decir el 36.17%¹¹⁷. 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 ocho mediciones, e incluso se aprecian leves descensos en los últimos dos meses.

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. Ello ha requerido 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 marzo, abril y mayo de 2015, incluyendo las desagregaciones respectivas.

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.¹¹⁸

¹¹⁶ Ver capítulo 2, sección 2.2, Cuadro 3.

¹¹⁷ El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

¹¹⁸ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Anexo 1 - Tabla No. 1

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1/ Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 2

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.084.847	1.113.418	1.142.602
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.216.264	1.240.614	1.264.226
Cálculo (%)	89,20%	89,75%	90,38%

Anexo 1 - Tabla No. 3

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	737.839	766.410	795.594
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	869.256	893.606	917.218
Cálculo (%)	84,88%	85,77%	86,74%

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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 5

(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.084.847	1.113.418	1.142.602
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.150.863	1.183.066	1.210.138
Cálculo (%)	94,26%	94,11%	94,42%

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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ 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 Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	962.387	989.052	1.016.401
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.084.847	1.113.418	1.142.602
Cálculo (%)	88,71%	88,83%	88,95%

Anexo 1 - Tabla No. 8

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	677.547	704.212	731.561
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	737.839	766.410	795.594
Cálculo (%)	91,83%	91,88%	91,95%

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 derecho¹¹⁹.

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

Anexo 1 - Tabla No. 10

(%) Actos administrativos proferidos positivos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	511.757	525.905	539.280
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	962.387	989.052	1.016.401
Cálculo (%)	53,18%	53,17%	53,06%

¹¹⁹ 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. Por otra parte, se presenta el reconocimiento de prestaciones económicas solamente sobre las solicitudes de primera vez radicadas en Colpensiones, es decir que se excluyen los actos administrativos proferidos que resuelven recursos, considerando que la mayoría de estos actos administrativos confirman la decisión inicial. Y por último, se presenta el cálculo sobre los actos administrativos proferidos mensualmente que responden a solicitudes de primera oportunidad.

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	375.299	389.447	402.822
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos (Colpensiones)	677.547	704.212	731.561
Cálculo (%)	55,39%	55,30%	55,06%

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

Variables	Registro de avance mensual		
	mar-15	abr-15	may-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente.	12.977	10.020	9.712
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente.	21.023	14.680	16.061
Cálculo (%)	61,73%	68,26%	60,47%

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 fallas¹²⁰.

¹²⁰Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

Anexo 1 - Tabla No. 13

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos 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 proferidos.			Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

Anexo 1 - Tabla No. 14

(%) Actos administrativos notificadas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	921.092	954.536	981.493
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	929.240	962.387	989.052
Cálculo (%)	99,12%	99,18%	99,24%

*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 Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	636.424	669.868	696.825
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	644.400	677.547	704.212
Cálculo (%)	98,76%	98,87%	98,95%

Anexo 1 - Tabla No. 16
(%) Actos administrativos notificados mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	mar-15	abr-15	may-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente.	29.264	28.124	22.503
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	33.807	33.148	26.665
Cálculo (%)	86,56%	84,84%	84,39%

*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 económica¹²¹.

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 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 proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.			Tipo 4	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

¹²¹Para 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 proferen 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		
	mar-15	abr-15	may-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	16.163	17.452	13.260
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	16.185	17.487	13.290
Cálculo (%)	99,86%	99,80%	99,77%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 7. (%) 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.

Anexo 1 - Tabla No. 19

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

Anexo 1 - Tabla No. 20

(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	86.224	90.614	94.510
VARIABLE 2: Recursos decididos.	237.030	249.526	261.310
Cálculo (%)	36,38%	36,31%	36,17%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El cumplimiento de sentencias judiciales a cargo Colpensiones, que incluye la identificación y alistamiento de las mismas, generación y notificación del acto administrativo e inclusión en nómina, y de manera complementaria el nivel de cumplimiento parcial de las sentencias, se analiza bajo el lente de los siguientes cinco 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; y 5) (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.

De esta manera, a 31 de mayo de 2015, se encuentra que el indicador de alistamiento de sentencias se ubica en 88,23%, lo que significa que frente al mes de abril mejoró en 0,63 puntos porcentuales. Por su parte, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos -indicador No. 2-, se evidencia una variación positiva de 2,59 puntos porcentuales entre los meses de abril y mayo de 2015; el resultado de este indicador a 31 de mayo se ubica en 76,31%.

En esta línea, conforme con la desagregación de los dos indicadores mencionados por las cuatro entradas establecidas: 1) Sentencias entregadas por el ISS; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) PQRS de cumplimiento de sentencias; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se encuentra que a 31 de mayo del presente para los dos indicadores—(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el logro de la primera entrada es el más destacado; el resultado de la misma en cada uno de los indicadores respectivamente es 99,64% y 97,71%.

La segunda entrada -sentencias contra Colpensiones- presenta una leve disminución en el desempeño del primer indicador -(%) alistamiento de sentencias-, el cual pasó de 98,31% a 97,73% entre abril y mayo; por su parte, en el caso del segundo indicador -(%) actos administrativos de sentencias proferidos- se encuentra una mejoría en el desempeño, pasando de 57,58% a 63,79% en el mismo periodo.

Sobre la entrada de PQRS de cumplimiento de sentencias (entrada 3), se evidencia para los dos indicadores en análisis la mejoría en el desempeño entre abril y mayo de 2015. El alistamiento de sentencias pasó de 74,74% a 76,68% en dicho periodo, y los actos administrativos de sentencias proferidos de 75,22% a 76,57%. Ahora bien, sobre las sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS (entrada 4), se encuentra que el resultado del alistamiento de sentencias se ubica en 100% a 31 de mayo; frente a los actos administrativos de sentencias proferidos, se presentó una variación positiva de 0,75 puntos porcentuales, ubicando tal resultado en 95,42%.

Continuando el análisis del proceso de sentencias, se encuentra que el indicador No. 3 - actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados- se ubicó a 31 de mayo de 2015 en 96,04%¹²², lo que significa una leve disminución de 0,13 puntos porcentuales frente al mes de abril. Sobre la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –

¹²² El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 29.

indicador No. 4¹²³-, a 31 de mayo del presente se encuentra que han sido incluidos el 99,48% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina, es decir que se mantiene el desempeño tal como se ha reportado en los meses previos.

Finalmente, sobre las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se evidencia a 31 de mayo de 2015 una disminución de 3,99 puntos porcentuales frente al mes de abril, y de 6,04% frente a marzo, lo cual es considerablemente positivo, ubicando el resultado de lo anterior en 2,99%. Ello quiere decir que de cada 100 actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos durante el mes de mayo, 97 cumplieron completamente la sentencia.

Así entonces, los resultados alcanzados a 31 de mayo de 2015 en cuanto al proceso de cumplimiento de sentencias muestran una senda positiva. Los cinco indicadores definidos en su nivel agregado muestran mejorías notables, a pesar que las notificaciones tienen una leve caída de 0,13 puntos porcentuales frente al mes de abril, lo cual significa técnicamente que el desempeño en ese aspecto se mantiene. Colpensiones, sigue como entidad comprometida con el desarrollo de mecanismos y acciones estratégicas que permitan efectivamente mejorar el desempeño al respecto; en ese sentido, continúa siendo el énfasis avanzar en el alistamiento y la producción de actos administrativos de sentencias.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores de los meses de marzo, abril y mayo de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones¹²⁴.

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.

¹²³ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 32.

¹²⁴ 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. 21

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 22

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	78.374	83.594	88.856
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	97.581	95.424	100.706
Cálculo (%)	80,32%	87,60%	88,23%

Anexo 1 - Tabla No. 23

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.184	11.184	11.195
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.184	11.184	11.236
Cálculo (%)	100%	100%	99,64%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	26.593	30.508	32.835
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	26.982	31.033	33.596
Cálculo (%)	98,56%	98,31%	97,73%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	33.041	33.457	36.336
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	42.603	44.762	47.384
Cálculo (%)	77,56%	74,74%	76,68%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	7.556	8.445	8.490
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la represa del ISS).	16.812	8.445	8.490
Cálculo (%)	44,94%	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. 24

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

Anexo 1 - Tabla No. 25

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	57.520	61.628	67.809
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	78.374	83.594	88.856
Cálculo (%)	73,39%	73,72%	76,31%

Anexo 1 - Tabla No. 26
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.933	10.900	10.939
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.184	11.184	11.195
Cálculo (%)	97,76%	97,46%	97,71%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	16.144	17.568	20.945
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	26.593	30.508	32.835
Cálculo (%)	60,71%	57,58%	63,79%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	23.507	25.165	27.824
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	33.041	33.457	36.336
Cálculo (%)	71,14%	75,22%	76,57%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.936	7.995	8.101
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la represa ISS).	7.556	8.445	8.490
Cálculo (%)	91,79%	94,67%	95,42%

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.¹²⁵

¹²⁵ 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. 27
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 28
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	51.229	55.320	59.189
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	53.270	57.520	61.628
Cálculo (%)	96,17%	96,18%	96,04%

*Dato correspondiente al mes anterior.

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	10.917	10.933	10.897
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	10.917	10.933	10.900
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	99,97%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	13.282	15.010	16.398
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	14.305	16.144	17.568
Cálculo (%)	92,85%	92,98%	93,34%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	20.506	22.574	24.277
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	21.484	23.507	25.165
Cálculo (%)	95,45%	96,03%	96,47%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.524	6.803	7.617
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	6.564	6.936	7.995
Cálculo (%)	99,39%	98,08%	95,27%

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.¹²⁶

¹²⁶ Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Anexo 1 - Tabla No. 30

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) x 100	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1- Tabla No. 31

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	51.420	55.162	58.917
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	51.517	55.456	59.227
Cálculo (%)	99,81%	99,47%	99,48%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 32

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

Variables	Registro de avance		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.376	10.349	10.373
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.387	10.402	10.422
Cálculo (%)	99,89%	99,49%	99,53%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	13.514	15.079	16.312
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	13.540	15.152	16.382
Cálculo (%)	99,81%	99,52%	99,57%

Variables	Registro de avance		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	21.041	22.949	24.607
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	21.088	23.053	24.724
Cálculo (%)	99,78%	99,55%	99,53%
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.	6.489	6.785	7.625
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la repesa del ISS)	6.502	6.849	7.699
Cálculo (%)	99,80%	99,07%	99,04%

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. 33

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 34
(%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Registro de avance mensual		
	mar-15	abr-15	may-15
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	386	316	192
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	4.276	4.530	6.430
Cálculo (%)	9,03%	6,98%	2,99%

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

La respuesta efectiva de las tutelas notificadas a Colpensiones sigue mostrando un comportamiento sostenido positivo. Al comparar los resultados de abril y mayo de 2015, se encuentra que el porcentaje de trámites de tutela con hecho superado –indicador No. 1- obtenido a 31 de mayo, mejoró en 0,10 puntos porcentuales con respecto a abril, sosteniendo el resultado en 90,73%.

Ahora bien, al revisar la desagregación de los trámites de tutelas con hecho superado según los grupos prioritarios establecidos por la H. Corte Constitucional, asunto que se contabiliza hasta el 30 de septiembre de 2014, se evidencian progresos importantes en todos los grupos¹²⁷. El avance de tal desagregación es del 94,98%, lo que significa que mejoró en 0,61 puntos porcentuales frente abril y de 0,94 puntos frente a marzo; con excepción del grupo 1 (98,99%), el grupo 4 (94,08%) y en proceso de clasificación (90,83%), el resto de grupos se ubican por encima de 99%.

De otro lado, la clasificación efectuada de los trámites de tutela con hecho superado radicados entre octubre, noviembre y diciembre de 2014, que incluye los trámites cerrados correspondientes al mismo periodo –indicador No. 3- (ver Tablas No. 38 y 44), se sigue monitoreando. En esa línea, a 31 de mayo de 2015 los trámites con hechos superados relacionados con dicha clasificación llegaron a 88,24% de atención, ello evidencia una evolución 0,83 puntos porcentuales con respecto a lo reportado a 30 de abril.

Por su parte, frente al indicador complementario –indicador No. 2- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado, sigue mostrando un desempeño sostenido. Al comparar el resultado entre abril y mayo de 2015, se evidencia una variación positiva de 0,30 puntos porcentuales, ubicando el resultado del mismo a 31 de mayo en 95,38%.

Con respecto a los trámites de tutela con hecho superado cerrados en el sistema de gestión Bizagi –indicador No. 3-, se encuentra que a 31 de mayo de 2015 su resultado es de 73,93%, es decir que tuvo una variación negativa de 0,14 puntos porcentuales frente a abril. A pesar de ello, cabe señalar que el cierre de este tipo de trámites según los grupos prioritarios establecidos muestra un resultado sostenido del 79%, es decir que registra una variación positiva de 0,32 puntos porcentuales con respecto a abril; con excepción de los trámites que se encuentran en proceso de clasificación (ver Tabla No. 43), el resultado muestra que el cierre de trámites se ubica por encima del 83%.

De esta manera, se puede concluir que la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones sigue una senda favorable. Si se compara el resultado de septiembre de 2013 con el de mayo de 2015, sobre trámites de tutelas con hecho superado, se encuentra una variación positiva de 71,20 puntos porcentuales. Sobre el cierre de trámites en el mismo periodo la variación también es positiva (9,48 puntos porcentuales), sin embargo es claro para la entidad que se debe optimizar la gestión para lograr el cierre del trámite en el sistema de gestión Bizagi.

¹²⁷ El detalle de la evolución de cada uno de los grupos prioritarios definidos por la H. Corte Constitucional en cuanto a trámites de tutela con hecho superado se puede consultar en la tabla No. 37 del presente anexo.

De esta forma, los resultados presentados (agregados y desagregados) evidencian una considerable mejoría en la capacidad de atención de las tutelas notificadas. Colpensiones, bajo este contexto, mantiene el desarrollo de mecanismos y acciones estratégicas para la permanente optimización del proceso de atención de los trámites de tutelas; se trata de lograr la estabilización de la operación para dar respuesta a los ciudadanos oportunamente y con calidad.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores de los meses de marzo, abril y mayo de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones.

Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas con hecho superado 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. 35

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

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.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 36

(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	177.317	182.245	186.931
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	196.179	201.078	206.034
Cálculo (%)	90,39%	90,63%	90,73%

Anexo 1 - Tabla No. 37

(%) Trámites de tutelas con hecho superado de los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014. Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Tutelas identificadas hasta el 30 de sep 2014			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	157.120	157.673	158.684
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	167.066	167.066	167.066
Cálculo (%)	94,05%	94,38%	94,98%
Grupo 0			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	46.848	46.882	46.949
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	47.314	47.314	47.314
Cálculo (%)	99,02%	99,09%	99,23%
Grupo1			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	15.718	15.732	15.756
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	15.916	15.916	15.916
Cálculo (%)	98,76%	98,84%	98,99%
Grupo2			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.615	3.617	3.621
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	3.640	3.640	3.640
Cálculo (%)	99,31%	99,37%	99,48%
Grupo3			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	5.089	5.091	5.093
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	5.120	5.120	5.120
Cálculo (%)	99,39%	99,43%	99,47%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	25.856	25.982	26.300
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	27.955	27.955	27.955
Cálculo (%)	92,49%	92,94%	94,08%
En proceso de clasificación			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	59.994	60.369	60.965
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	67.121	67.121	67.121
Cálculo (%)	89,38%	89,94%	90,83%

Anexo 1 - Tabla No. 38

(%) Trámites de tutelas con hecho superado de los trámites identificados entre el 1 de Octubre y el 31 de diciembre de 2014.

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	10.436	10.595	10.696
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados. (Desde el 1 de octubre de 2014)	12.121	12.121	12.121
Cálculo (%)	86,10%	87,41%	88,24%

Indicador No. 2. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas que cuentan efectivamente con un hecho superado, 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. 39

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado

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.	Producto	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ 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. 40

(%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	177.317	182.245	186.931
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento	186.423	191.671	195.977
Cálculo (%)	95,12%	95,08%	95,38%

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

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutela cerrados por cédula única con respecto al total de trámites de tutela con hecho superado. El propósito del indicador es conocer el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al trámite de tutelas, lo cual se estima con el cierre efectivo de tales trámites. 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. 41

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas cerrados

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.			Tipo 1	Herramienta de gestión Bizagi.	

Anexo 1 - Tabla No. 42

(%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	127.800	131.338	134.733
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado*.	170.550	177.317	182.245
Cálculo (%)	74,93%	74,07%	73,93%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 43

**(%) Trámites de tutelas cerrados de los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014.
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Tutelas identificadas hasta el 30 de sep 2014			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	122.361	123.613	124.560
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	155.493	157.120	157.673
Cálculo (%)	78,69%	78,67%	79,00%
Grupo 0			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	38.915	39.051	39.209
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	46.721	46.848	46.882
Cálculo (%)	83,29%	83,36%	83,63%
Grupo 1			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	13.437	13.472	13.513
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	15.679	15.718	15.732
Cálculo (%)	85,70%	85,71%	85,89%
Grupo 2			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	3.101	3.105	3.116
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	3.612	3.615	3.617
Cálculo (%)	85,85%	85,89%	86,15%
Grupo 3			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	4.469	4.476	4.486
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	5.079	5.089	5.091
Cálculo (%)	87,99%	87,95%	88,12%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	21.629	21.858	22.054
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	25.608	25.856	25.982
Cálculo (%)	84,46%	84,54%	84,88%
En proceso de clasificación			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	40.810	41.651	42.182
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	58.794	59.994	60.369
Cálculo (%)	69,41%	69,43%	69,87%

Anexo 1 - Tabla No. 44

(%) Trámites de tutelas cerrados de los trámites identificados entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	3.666	3.886	4.155
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014)	10.065	10.436	10.595
Cálculo (%)	36,42%	37,24%	39,22%

VIGILADO por el Departamento Administrativo de Planeación

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; y 3) (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos.

El resultado general del proceso de corrección de historia laboral, monitoreado a partir del primer indicador mencionado, devela un desempeño de Colpensiones positivo y progresivo, aún a pesar del gran volumen de solicitudes que recibe el área encargada y de la complejidad del proceso. En efecto, en la historia de la operación hasta el 31 de mayo de 2015, se han recibido por múltiples fuentes¹²⁸ 2.056.168 solicitudes de CHL, de las cuales se han logrado tramitar por el proceso masivo 2.001.009 que corresponde al 97,32%, 55.159 se encuentran pendientes y de éstas 26.716 están vencidas¹²⁹.

Así las cosas, se aprecia un incremento de 1,82 puntos porcentuales en la CHL frente al primer cálculo (marzo de 2014). Sin embargo, en términos generales el comportamiento es relativamente constante en la historia de la medición.

Vale precisar que la gran mayoría de los requerimientos de CHL son internos (aproximadamente el 54%); 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 1.134.786 solicitudes, de las cuales se han atendido 1.111.301 que representan el 97.93%.

Por su parte, del total de solicitudes de CHL recibidas, 807.693 (39,28%) corresponden a trámites de CHL radicados por los ciudadanos en la entidad de las cuales, a 31 de mayo de 2015, Colpensiones ha resuelto 780.977, es decir el 96.69%.

Sin embargo, los ciudadanos también presentan solicitudes de CHL a través de otros canales como son PQRS, correspondencia y tutelas. De hecho, a 31 de mayo de 2015 se han recibido por estas tres entradas 113.689 solicitudes de corrección, y se han atendido 108.731, que corresponden al 95,64%.

Por otra parte, frente a la calidad en la atención de los trámites de CHL a través del proceso masivo, a 31 de mayo de 2015, el indicador arroja que el 10% de lo atendido hasta el 30 de abril de 2015, ha generado una nueva solicitud y por ende ha requerido de un reproceso manual. El indicador devela que ha dicha fecha, Colpensiones había atendido 768.637 solicitudes de CHL radicadas por los ciudadanos como un trámite ordinario, y sobre éstos, a 31 de mayo de 2015 se

¹²⁸ 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.

¹²⁹ Ver capítulo 2, sección 2.5, Cuadro 4.

han radicado nuevamente 79.624 solicitudes por inconformidad en la corrección masiva realizada. Ello significa que se ha atendido satisfactoriamente el 90% de las solicitudes de CHL radicadas por los ciudadanos en toda la historia de la operación.

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 44,84% de los trámites fueron atendidos dentro de los términos legales, y que el restante ha requerido de un plazo mayor. La caída en el resultado del indicador es un efecto colateral de la Estrategia de evacuación de trámites que ha implementado la entidad, a partir de la cual ha logrado responder a solicitudes que tenían más de seis meses de vencimiento. No obstante, la entidad continúa ideando estrategias que conlleven a optimizar la operación con oportunidad y calidad.

En síntesis, el resultado de la medición efectuada, muestra 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 redefinición 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 marzo, abril y mayo de 2015, incluyendo las desagregaciones respectivas.

Indicador No. 1: (%) Historias laborales corregidas

Descripción del indicador: El indicador mide las historias laborales corregidas con respecto a todas las solicitudes de corrección de historia laboral. El propósito del cálculo del indicador es conocer la capacidad de respuesta de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral tanto internas como externas. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

Anexo 1 - Tabla No. 45
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	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 46
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	1.903.192	1.962.696	2.001.009
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	1.961.026	2.016.346	2.056.168
Cálculo (%)	97,05%	97,34%	97,32%

Anexo 1 - Tabla No. 47
(%) Historias laborales corregidas. Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-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.	380.488	425.164	446.091
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	408.727	447.396	467.962
Cálculo (%)	93,09%	95,03%	95,33%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	441.074	441.074	441.971
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	442.741	442.741	443.585
Cálculo (%)	99,62%	99,62%	99,64%
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	758.269	768.637	780.977
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	780.840	793.468	807.693
Cálculo (%)	97,11%	96,87%	96,69%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	48.859	50.750	52.414
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	52.340	53.903	55.389
Cálculo (%)	93,35%	94,15%	94,63%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	31.219	33.038	34.844
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	31.257	33.104	35.312
Cálculo (%)	99,88%	99,80%	98,67%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	20.044	20.794	21.473
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	21.882	22.495	22.988
Cálculo (%)	91,60%	92,44%	93,41%

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 respuesta¹³⁰.

Anexo 1 - Tabla No. 48

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	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}}\right) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

¹³⁰ 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. 49
(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	mar-15	abr-15	may-15
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	8.428	8.083	5.662
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	10.651	13.890	12.628
Cálculo (%)	79,13%	58,19%	44,84%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 3: (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de nueva corrección de historia laboral que radican los ciudadanos, con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral atendidas por Colpensiones que han sido interpuestas en su momento por los ciudadanos¹³¹. El propósito del indicador es tener una medida aproximada de la calidad en la corrección de las historias laborales que realiza la entidad sobre las solicitudes que radican de manera expresa los ciudadanos. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad¹³².

Anexo 1 - Tabla No. 50
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)x100	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	

¹³¹Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes del reporte; mientras que el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes anterior al del reporte.

¹³² 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 2 - Tabla No. 51

(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	71.046	75.241	79.624
VARIABLE 2: Solicitudes atendidas de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos*.	745.247	758.269	768.637
Cálculo (%)	9,53%	9,92%	10,36%

*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 de seguimiento 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; y 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 1.217.072 PQRS recibidas por Colpensiones hasta el 30 de abril de 2015, 1.193.043 se encuentran resueltas a 31 de mayo de 2015, es decir el 98,03%. Este resultado devela una variación positiva en el último mes de 0,28 puntos porcentuales, y de 12,82 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 abril de 2015, Colpensiones recibió 35.624 PQRS, de las cuales logró atender entre abril y mayo de 2015 el 85,80%, es decir 30.566; con lo cual se aprecia un incremento de 0,97 puntos porcentuales frente al resultado del mes anterior y de 5,70 puntos adicionales con respecto al primer cálculo (abril de 2014).

Finalmente, el cálculo del indicador de oportunidad en la atención de PQRS, arroja que el 44,32% de las PQRS contestadas por la entidad en el mes de mayo de 2015, se respondieron dentro de los términos legales establecidos, es decir que más de la mitad de lo atendido en dicho mes se encontraba vencido. Ello tiene su explicación en la efectividad del plan de evacuación de PQRS, el cual se propone resolver con prioridad las PQRS que se encuentran vencidas.

En efecto, gracias a la efectividad del plan de acción implementado desde enero de 2014, el saldo de PQRS por atender se ha logrado reducir de 79.682 a 36.531, aún a pesar del volumen de PQRS que siguen ingresando diariamente y que deben ser atendidas con igual prioridad. 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 marzo, abril y mayo de 2015.

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

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones¹³³ 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 PQRS¹³⁴.

Anexo 1 - Tabla No. 52

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. 53

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.111.901	1.154.768	1.193.043
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	1.139.904	1.181.453	1.217.072
Cálculo (%)	97,54%	97,74%	98,03%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 54

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

Variables	Registro de avance mensual		
	mar-15	abr-15	may-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	33.442	35.256	30.566
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	39.925	41.558	35.624
Cálculo (%)	83,76%	84,84%	85,80%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones mensualmente dentro de los términos legales. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta

¹³³ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

¹³⁴ 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.

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. 55

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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 56

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

VARIABLES	Registro de avance mensual		
	mar-15	abr-15	may-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	26.018	18.741	16.556
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	42.811	39.335	37.357
Cálculo (%)	60,77%	47,64%	44,32%

**Anexo 2. Invitación conversatorio sobre precedente jurisprudencial – Colpensiones
Medellín**



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Bogotá D.C., Mayo 19 de 2015

Honorables
Magistrados Tribunal
Jueces de la República
Medellín

Asunto: **Invitación Conversatorio sobre Precedente Jurisprudencial - Colpensiones Medellín**

Con el fin de mantener y fortalecer la colaboración armónica entre Colpensiones y los Honorables Magistrados y Jueces de la República de los Despachos de la ciudad de Medellín; la Vicepresidencia Jurídica -Gerencia Nacional de Defensa Judicial de Colpensiones ha organizado para el próximo 27 de mayo en la ciudad de Medellín el **Conversatorio sobre Precedente Jurisprudencial**.

Hacemos extensiva la invitación a sus despachos y esperamos contar con su valiosa presencia:

Lugar: Auditorio del Palacio de Justicia
Dirección: Cra 52 No 42-73, Edificio José Félix de Restrepo, piso, 04
Hora: 8:00 am a 1:00pm

Cordial saludo,

MARIO FIDEL RODRIGUEZ NARVAEZ
Vicepresidente Jurídico y Secretario General
COLPENSIONES

Aprobó: Haydée Cuervo Torres, Gerente Nacional del Defensa Judicial.
Elaboró: María Claudia Ortega Guzmán, Profesional Junior

Su futuro lo construimos entre los dos

Su futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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