



**DÉCIMO SÉPTIMO 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**

**Diciembre de 2014**

## Contenido

1.	Introducción .....	6
2.	Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	9
	2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento .....	9
	2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas por Colpensiones .....	11
	2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones.....	11
	2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	16
	2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	20
	2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de solicitudes las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial.....	30
	2.4. Evolución modelo de reconocimiento .....	32
	2.5. Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral.....	36
	2.5.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	38
	2.5.2. Solicitudes externas radicadas en Colpensiones directamente por los ciudadanos.....	39
	2.5.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral .....	40
3.	Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	42
	3.1. Infraestructura tecnológica .....	42
	3.2. Infraestructura física .....	42
	3.3. Recurso humano.....	43
	3.3.1. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico .....	50
	3.3.2. Capacitaciones de trabajadores en misión dentro de 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.....	51
	3.4. Reorganización institucional de Colpensiones .....	55
4.	Cumplimiento de acciones de tutela.....	58
	4.1. Estado global de la identificación y atención de tutelas .....	58

4.2. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	58
4.3. Avance detallado por criterio de protección del mes que se reporta para atención de tutelas.....	61
4.4. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	62
4.5. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	63
5. Cumplimiento de fallos judiciales.....	65
5.1. Estado de las cosas a partir de los datos.....	65
5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios” .....	66
5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento” .....	67
5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados” .....	68
6. Otros trámites, peticiones o reclamos .....	69
6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS) .....	69
6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS .....	69
6.1.2. Resultados del Plan Operativo .....	74
6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral .....	81
6.2.1. Gestión de citas médicas durante el mes de noviembre de 2014 .....	81
6.2.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes) .....	81
6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez .....	83
6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales .....	83
6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo.....	86
6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina .....	86
6.3.2. Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina .....	88
6.3.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	95
6.3.4. Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto .....	96
6.4. Subsidio a la cotización.....	97
6.5. Traslado de aportes de los afiliados.....	100
6.5.1. Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	100
6.5.2. Cargue aportes no vinculados .....	102

6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir .....	103
6.7. Enfermedades catastróficas o de alto costo .....	104
7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	105
7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos .....	105
7.2. Plan de Acción y resultados.....	109
7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	109
7.2.2. Notificación personal y por aviso .....	110
7.2.3. Notificación masiva .....	111
7.3. Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	112
8. Atención al ciudadano.....	114
8.1. Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada .....	114
8.1.1. Tiempos de atención .....	114
8.1.2. Administración de filas y turnos.....	116
8.1.3. Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión.....	118
8.2. Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano .....	119
8.2.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	119
8.2.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano .....	120
8.2.3. Investigaciones y encuestas de percepción de calidad en el servicio campañas de educación y comunicación al ciudadano.....	124
9. Indicadores .....	126
9.1. Batería de indicadores disponibles a 30 de noviembre de 2014 .....	126
10. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS.....	129
10.1. Solicitudes de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y que generan una reactivación de un expediente archivado .....	129
10.2. Plan para recepción de expedientes restantes .....	133
11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control .....	139
11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones .....	139
11.1.1. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo .....	139
11.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (noviembre 2014) .....	141

11.1.3. Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación .....	142
11.1.4. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo.....	143
Anexo 1. Presentación a la Honorable Corte – 10 noviembre de 2014 .....	144
Anexo 2. Resultados de los indicadores de seguimiento .....	160

## **DÉCIMO SÉPTIMO 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 IP, que se basa en los avances de Colpensiones con cierre a 30 de noviembre del 2014, reporta resultados importantes, que muestran que la entidad está avanzando a buen ritmo, en la dirección correcta y sin retrocesos.

En primer lugar, sumando la repesa del ISS y las radicaciones en Colpensiones, y lo gestionado y lo resuelto, Colpensiones logró sobrepasar el millón de solicitudes tramitadas. A 30 de noviembre, Colpensiones ha tramitado 1.010.530 solicitudes de reconocimiento. En términos comparativos este resultado muestra la eficiencia de la entidad: en su mejor año, el ISS tramitó 251 mil solicitudes. Esto implica que Colpensiones en 2 años y 2 meses tramitó lo que el ISS, si basamos sus decisiones en el mejor año, hubiese tramitado en 4 años.

En segundo lugar, las proyecciones muestran que en su primera tarea, la de poner al día el Régimen de Prima Media, buscando que las solicitudes de los ciudadanos se resuelvan en término de ley, Colpensiones ha avanzado a buen ritmo, sin retroceso, y en la dirección correcta. A 31 de diciembre de 2014 el avance será de 96,42% de solicitudes resueltas. Es decir, que de 1 millón 133 mil solicitudes sólo quedarán por tramitar y resolver 40.546. De estas, 8.699 se encuentran con una decisión que los incluyó en nómina, y 31.847 no se encuentran en la nómina de pensionados. Ninguna de estas sobrepasará un mes de atraso. Esto implica que Colpensiones se encuentra muy cerca de lograr su primer objetivo: poner al día el Régimen de Prima Media.<sup>1</sup> Sin embargo, si a este avance se suman las solicitudes que por falta de información no se pudieron resolver, pero que fueron tramitadas (es decir, horas-hombre de trabajo) y en los casos necesarios se envió comunicación al ciudadano para llegar los documentos -por ejemplo, en los casos de pensión de sobreviviente- el avance alcanzará el 98,33%.

En tercer lugar, respecto a tutelas, a 30 de noviembre de 175 mil tutelas, Colpensiones ha resuelto de fondo 155 mil, y no ha podido materialmente resolver 9 mil. Es decir, sumando las resueltas de fondo y las que materialmente no se han podido resolver, pero que se han gestionado con los juzgados, el avance es de 93,5%. La entidad puede resolver las 11 mil tutelas que tiene en su poder, y en este momento las está resolviendo.

En cuarto lugar, los avances en sentencias también resultan relevantes. Como resultado, de 89.083 sentencias, se han alistado para su reconocimiento 65.756 (es decir, el 74%) y de estas se han resuelto 40.102 (es decir, el 61%). Como avance, mientras el ISS en 2012 resolvió un poco más de 6 mil sentencias, en el 2013 Colpensiones resolvió más de 10 mil, y en el 2014 está cerca de las 30.000. Avances que deben tener en cuenta (i) que la mayoría de estas sentencias no se encontraban inventariadas por el ISS (de un poco más de 11 mil sentencias que entregó el ISS

<sup>1</sup> Las razones por las cuales no se logra el 100% de solicitudes resueltas fueron expuestas en el IP16 y en la presentación informal que el Presidente de la entidad realizó en la H. Corte el 10 de noviembre del 2014. Para ver una explicación más detallada de las proyecciones, ver sección 2.4, páginas 32 y ss.

inventariadas, han aparecido, o en los expedientes, o porque el ciudadano las ha radicado en Colpensiones, pero eran sentencias proferidas en contra del ISS, más de 51 mil sentencias), (ii) que Colpensiones se ha visto en la necesidad de acudir a los juzgados para desarchivar las sentencias y verificar su veracidad, es decir, que parte de la solución de estas sentencias depende de variables que la entidad no controla, y (iv) que aún a través de radicación por parte de los ciudadanos aparecen sentencias que Colpensiones no conoce y que el ISS no tenía inventariadas. Teniendo en cuenta estos factores, Colpensiones considera que los avances son significativos, y avanza en la dirección correcta y a buen ritmo. En esta materia, es importante señalar que Colpensiones se encuentra en un intenso trabajo diario de depuración de datos (necesario en la medida que organiza la deficiente información entregada por el ISS), que permitirá por primera vez conocer el estado real de la judicialización en materia del régimen de prima media, por lo que los datos pueden presentar algunos movimientos en los próximos informes.

Frente a estos dos avances, sentencias y tutelas, es de señalar que el paro judicial que lleva cerca de dos meses ha afectado estos dos resultados, en particular, el alistamiento de sentencias y la solución de fondo de las tutelas.

En conclusión, Colpensiones reporta avances que, en las solicitudes de reconocimiento y en tutelas están por encima de 96 y 93% respectivamente, y en sentencias, teniendo en cuenta que dependen de variables exógenas y que su universo total es incierto, está por encima del 60% en su resolución. Es decir, ha avanzado a buen ritmo, sin retroceso, y en la dirección correcta.

Adicionalmente, la entidad ha avanzado en su readecuación. La sección 3.4 de este informe reporta los primeros avances de la reorganización de la entidad, teniendo en cuenta que tanto la H. Corte como los organismos de vigilancia y control, han aceptado que la entidad, después de dos años de operación, cuenta con lecciones aprendidas y conoce de manera más acertada los universos de solicitudes que debe enfrentar para estar acorde con las necesidades de los ciudadanos. Es de recordar que (i) mientras en el ISS 20.000 ciudadanos radicaban en promedio mensual solicitudes de reconocimiento, en Colpensiones estas alcanzan 36.000, y que (ii) para enfrentar el reto de la herencia del ISS, la entidad tuvo que conseguir un grupo de 1.380 trabajadores en misión, frente a una planta original de 1.271 personas.

De estos nuevos trabajadores en misión, más del 80% se han dedicado a la Gerencia de Reconocimiento, exigiendo mejores controles en la calidad de las decisiones. Frente a este punto, el de la calidad, la entidad ha reportado que cuenta con indicadores razonables de la misma, tanto en historia laboral como en reconocimiento. Sin embargo, no se ha detenido con estos indicadores razonables. Frente a historia laboral ha diseñado planes de acción que han sido revisados por la Superintendencia Financiera, y que tienen metas para el primer semestre del 2015. Frente a reconocimiento, reportó en la presentación realizada a la H. Corte el 10 de noviembre<sup>2</sup> que está haciendo todos los estudios necesarios para contar con un número mayor de suscriptores de actos administrativos, entregando mayor responsabilidad con el objetivo de mejorar la calidad, pero implementando también tres tipos de auditorías, una antes de la firma del acto administrativo que resuelve una prestación pensional, otra después de la firma pero antes de ser notificado ese acto, y una externa. En este IP Colpensiones reporta que ya dio los primeros pasos para implementar

<sup>2</sup> La presentación se encuentra en el Anexo 1.

esta acción de calidad: (i) ya lo estudió el comité de riesgos, y (ii) ya fue aprobada por la Junta Directiva del 27 de noviembre del presente año. Colpensiones está desarrollando todos los requerimientos tecnológicos para este nuevo modelo, y lo reportará en los siguientes informes.

Colpensiones seguirá avanzando a buen ritmo, sin retroceso, y en la dirección correcta. Esto no solo respecto a las metas para poner al día el Régimen de Prima Media para lograr que los ciudadanos cuenten con una entidad eficiente que responda oportunamente y de fondo sus solicitudes, sino también reorganizando su estructura luego de más de dos años de operación, ya con lecciones aprendidas.

Basado en este avance, y así demostrada como lo está la utilidad de la medida de protección constitucional dictada, y que su efecto en la ciudadanía (que se traduce en soportar las cargas públicas) es cada vez menor debido a que el grupo poblacional que soporta la medida disminuye en la medida en que Colpensiones avanza y, su grado de vulnerabilidad no se encuentra ya en personas relacionadas con peticiones del mínimo vital (tal como lo fue para los autos 110 y 320 de 2013), Colpensiones solicita muy respetuosamente a la Corte estudiar la posibilidad de un plazo mayor para concluir con solides su primera tarea lo que permitirá su estabilización definitiva. De acuerdo al modelo de producción recalculado, teniendo en cuenta las variables que impactan la producción, Colpensiones de manera respetuosa solicita que la protección dada por la H. Corte se mantenga hasta el 30 de junio de 2015 para las solicitudes de cumplimiento de sentencia, resolución de recursos de apelación y para aquellos casos que requieran de información o pruebas no existentes en el expediente (gestionados), con el fin de que para dicha fecha el modelo de producción de la entidad se encuentre estabilizado y pueda atender el total de las solicitudes en los términos establecidos en la Ley, superando de esta forma el atraso estructural del Régimen de Prima Media del Sistema General de Pensiones.

Colpensiones queda atenta a cualquier solicitud adicional de la H. Corte respecto a esta petición, teniendo en cuenta además que frente el desacato por sentencias y por calidad ha entregado a lo H. Corte reportes sobre los avances en estos dos puntos.

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

### 2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento

En la presente sección se reporta el estado de avance de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas ante Colpensiones desde el inicio de su operación. No obstante, para mayor claridad en esta introducción se reporta el acumulado histórico de solicitudes recibidas y resueltas por la entidad incluyendo la represa del ISS<sup>3</sup>.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 30 de noviembre de 2014, Colpensiones ha recibido 1.105.783 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS que fueron resueltas en su totalidad y 758.775<sup>4</sup> solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas Colpensiones ha resuelto 954.426, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 607.418 del día a día. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 1)

**Capítulo 2.1 - Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de reconocimiento - Corte a 30 de noviembre de 2014**

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	758.775	607.418	82.579	68.778
<b>Total</b>	<b>1.105.783</b>	<b>954.426</b>	<b>82.579</b>	<b>68.778</b>

Adicional a las 954.426 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 56.104 trámites adicionales que corresponden a 29.020 tutelas de reconocimiento, 17.181 sentencias, 8.857 ajustes por calidad y 1.046 apelaciones para un total de 1.010.530 trámites de reconocimiento desde el inicio de la operación.

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. Estas modificaciones implican cambios en la estructura interna del capítulo a fin de alcanzar el nivel de detalle requerido, sin afectar la información que hasta ahora se ha reportado en los IP.

<sup>3</sup> Es importante precisar que las cifras totales de las decisiones de prestaciones económicas que Colpensiones ha proferido desde su entrada en operación, tanto de la represa del ISS como del día a día, se pueden consultar en el Anexo 2 Resultados de Indicadores, del presente informe.

<sup>4</sup> Las 758.775 solicitudes incluyen 14.411 que no fueron radicadas como un trámite de reconocimiento, sin embargo fueron resueltas en este proceso.

En el Cuadro 2 de la presente sección se informan los avances de las solicitudes radicadas en Colpensiones con la respectiva desagregación por tipo de solicitud, evidenciándose que del total de solicitudes recibidas, 270.610 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 219.737 y quedan pendientes 50.873. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 194.830, de las cuales se han resuelto 158.138 y quedan pendientes 36.692. Y por último se observa que adicionalmente se han radicado 293.335 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 229.543 y quedan por atender 63.792. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2)

En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: de las 758.775 solicitudes radicadas en Colpensiones el 35,66% corresponde a solicitudes pensionales, el 25,68% a otras solicitudes como Auxilios funerarios e Indemnizaciones y el 38,66% a Recursos y Reliquidaciones.

Ahora bien, de las 607.418 solicitudes resueltas se han decidido mediante acto administrativo 555.880, de las cuales 313.752 conceden la prestación (56,44%) mientras que 242.128 (43,56%)<sup>5</sup> la niegan. Por su parte, 30.321 casos han sido gestionados y 21.217 cerrados.

**Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 30 de noviembre de 2014**  
Distribución según tipo de solicitud día a día

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>270.610</b>	<b>35,66%</b>	<b>219.737</b>	<b>36,18%</b>	<b>50.873</b>	<b>33,61%</b>
Pensión de invalidez	18.100	2,39%	13.094	2,16%	5.006	3,31%
Pensión de sobrevivientes	48.146	6,35%	37.173	6,12%	10.973	7,25%
Pensión de Vejez	204.364	26,93%	169.470	27,90%	34.894	23,05%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>194.830</b>	<b>25,68%</b>	<b>158.138</b>	<b>26,03%</b>	<b>36.692</b>	<b>24,24%</b>
Auxilios funerarios	40.562	5,35%	31.911	5,25%	8.651	5,72%
Indemnizaciones	154.268	20,33%	126.227	20,78%	28.041	18,53%
<b>Recursos y reliquidaciones</b>	<b>293.335</b>	<b>38,66%</b>	<b>229.543</b>	<b>37,79%</b>	<b>63.792</b>	<b>42,15%</b>
Recursos	141.162	18,60%	109.795	18,08%	31.367	20,72%
Reliquidaciones	152.173	20,06%	119.748	19,71%	32.425	21,42%
<b>Total</b>	<b>758.775</b>	<b>100,00%</b>	<b>607.418</b>	<b>100,00%</b>	<b>151.357</b>	<b>100,00%</b>

Es importante aclarar dos aspectos especiales: por una parte, que los casos gestionados y cerrados corresponden a solicitudes que han sido radicadas por el ciudadano varias veces, pero que al

<sup>5</sup>Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 30.321 gestionados ni los 21.217 cerrados.

momento de la decisión son revisadas y mencionadas en el Acto Administrativo con el fin de dar respuesta a todas las solicitudes del ciudadano.

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

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

## **2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas por 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 la información correspondiente a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0), así como las solicitudes decididas desde su entrada en operación hasta el 30 de noviembre de 2014.

Atendiendo lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta agosto de 2014 y la gestión de los últimos tres meses.

De igual forma, en primera instancia se presenta la información correspondiente a las solicitudes radicadas y posteriormente a las atendidas, clasificándolas entre las que se atendieron dentro de término y fuera de término.

Al respecto se informa que a 30 de noviembre de 2014 se han radicado en Colpensiones 459.947<sup>6</sup> solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 262.152 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 197.795 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 1)

---

<sup>6</sup> Esta información corresponde a solicitudes realizadas por el módulo de radicación en los puntos de atención al ciudadano (PAC) y no tiene en cuenta las solicitudes que ingresaron por trámites diferentes a reconocimiento, tal como se explica en la nota al pie número 2.

**Capítulo 2.2. Cuadro 1. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones - Corte a 30 de noviembre de 2014**

Tipo de Solicitud	Acumulado a agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>230.800</b>	<b>10.223</b>	<b>10.976</b>	<b>10.153</b>	<b>262.152</b>	<b>57%</b>
Pensión de invalidez	15.653	701	808	710	17.872	4%
Pensión de sobrevivientes	41.529	1.808	1.834	1.473	46.644	10%
Pensión de Vejez	173.618	7.714	8.334	7.970	197.636	43%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>172.834</b>	<b>9.370</b>	<b>8.776</b>	<b>6.815</b>	<b>197.795</b>	<b>43%</b>
Auxilios funerarios	36.101	1.612	1.696	1.311	40.720	9%
Indemnizaciones	136.733	7.758	7.080	5.504	157.075	34%
<b>Total</b>	<b>403.634</b>	<b>19.593</b>	<b>19.752</b>	<b>16.968</b>	<b>459.947</b>	<b>100%</b>

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 377.875 a 30 de noviembre de 2014, 219.737 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 158.138 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 2- Panel A)

En el panel B del cuadro 2 de esta sección se presentan las solicitudes prestacionales de reconocimiento de primera oportunidad y otras solicitudes (auxilios funerarios e indemnizaciones) contestadas en término y fuera de término, por tipo de prestación. Al respecto se observa que en noviembre de 2014, Colpensiones resolvió 9.495 solicitudes (teniendo en cuenta 178 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 - Corte a 30 de noviembre de 2014**

**Panel A. Reconocimiento de solicitudes pensionales y otras solicitudes**

Tipo de Solicitud	Acumulado a agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>191.053</b>	<b>10.901</b>	<b>12.344</b>	<b>5.439</b>	<b>219.737</b>	<b>58%</b>
Pensión de invalidez	11.313	611	702	468	13.094	3%
Pensión de sobrevivientes	32.280	2.427	1.337	1.129	37.173	10%
Pensión de Vejez	147.460	7.863	10.305	3.842	169.470	45%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>134.622</b>	<b>8.615</b>	<b>10.845</b>	<b>4.056</b>	<b>158.138</b>	<b>42%</b>
Auxilios funerarios	27.700	3315	639	257	31.911	8%
Indemnizaciones	106.922	5.300	10.206	3.799	126.227	33%
<b>Total</b>	<b>325.675</b>	<b>19.516</b>	<b>23.189</b>	<b>9.495</b>	<b>377.875</b>	<b>100%</b>

### Panel B. Reconocimiento de solicitudes pensionales por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>93.194</b>	<b>91.590</b>	<b>2.414</b>	<b>8.099</b>	<b>7.679</b>	<b>4.513</b>	<b>1.991</b>	<b>3.311</b>	<b>105.278</b>	<b>107.513</b>	<b>49,47%</b>	<b>50,53%</b>
Pensión de invalidez	6.429	4.498	155	423	386	302	67	382	7.037	5.605	55,66%	44,34%
Pensión de sobrevivientes	3.168	27.287	153	2.128	133	1.172	46	1.064	3.500	31.651	9,96%	90,04%
Pensión de Vejez	83.597	59.805	2.106	5.548	7160	3.039	1.878	1.865	94.741	70.257	57,42%	42,58%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>82.250</b>	<b>51.417</b>	<b>2.982</b>	<b>5.450</b>	<b>7.886</b>	<b>2.872</b>	<b>2.444</b>	<b>1.571</b>	<b>95.562</b>	<b>61.310</b>	<b>60,92%</b>	<b>39,08%</b>
Auxilios funerarios	5.631	21.646	415	2865	179	449	28	224	6.253	25.184	19,89%	80,11%
Indemnizaciones	76.619	29.771	2.567	2585	7707	2.423	2.416	1.347	89.309	36.126	71,20%	28,80%
<b>Total</b>	<b>175.444</b>	<b>143.007</b>	<b>5.396</b>	<b>13.549</b>	<b>15.565</b>	<b>7.385</b>	<b>4.435</b>	<b>4.882</b>	<b>200.840</b>	<b>168.823</b>	<b>54,33%</b>	<b>45,67%</b>

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento del mes de noviembre, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 2.555 casos; sentencias cuya producción fue de 3.243<sup>7</sup> casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 1.832 casos y apelaciones 1.046.

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 el cuadro se muestra un total de 247.431 decisiones favorables, 122.232 casos negados que sumados a las 8.212 solicitudes cerradas, da el total de 377.784 decisiones proferidas. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3 Panel A y Panel B).<sup>8</sup>

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)

<sup>7</sup> Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (2.803) y de procesos ejecutivos.

<sup>8</sup> En la clasificación de esta información, al igual que en el estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas ante Colpensiones (Capítulo 2.1 - Cuadro 2), se separan las solicitudes pensionales de las otras solicitudes y de los recursos y reliquidaciones. El total de decisiones clasificadas entre concedidas y negadas excluye 14.717 reliquidaciones radicadas como nuevo estudio con corte al 30 de noviembre. En los IP 15 e IP 16 si se habían incluido en dicho cuadro, razón por la cual los acumulados por mes presentados en este informe disminuyen con relación a los anteriormente presentados. En consecuencia las 14.717 solicitudes mencionadas se trasladaron al cuadro 5 de ese mismo capítulo, en el cual se reportan los avances en la atención de los recursos y las reliquidaciones.

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

**Capítulo 2.2 – Cuadro 3. Sentido de la decisión<sup>9</sup> de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 30 de noviembre de 2014<sup>10</sup>**

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>104.937</b>	<b>5.177</b>	<b>6.036</b>	<b>2.679</b>	<b>118.829</b>	<b>32,15%</b>
Pensión de invalidez	6.603	358	421	250	7.632	2,06%
Pensión de sobrevivientes	17.453	1292	901	783	20.429	5,53%
Pensión de Vejez	80.881	3.527	4.714	1.646	90.768	24,55%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>111.958</b>	<b>5.701</b>	<b>8.147</b>	<b>2.796</b>	<b>128.602</b>	<b>34,79%</b>
Auxilios funerarios	21.263	2182	333	170	23.948	6,48%
Indemnizaciones	90.695	3.519	7.814	2.626	104.654	28,31%
<b>Total</b>	<b>216.895</b>	<b>10.878</b>	<b>14.183</b>	<b>5.475</b>	<b>247.431</b>	<b>66,93%</b>

**Panel B. Decisiones que niegan una solicitud pensional**

Tipo de Solicitud	Acumulado a agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>79.847</b>	<b>5.336</b>	<b>6.156</b>	<b>2.623</b>	<b>93.962</b>	<b>25,42%</b>
Pensión de invalidez	4.324	220	267	199	5.010	1,36%
Pensión de sobrevivientes	13.002	989	404	327	14.722	3,98%

<sup>9</sup> Para realizar la clasificación de decisión concedidas y negadas se tienen en cuenta los actos administrativos proferidos y gestionados y se excluyen los cerrados, toda vez que a estos últimos no se les puede clasificar entre concede o niega.

<sup>10</sup> Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario aclarar el procedimiento de clasificación entre decisiones concedidas y negadas que se realiza de acuerdo con los estados que emite el liquidador, para luego realizar una homologación con la que se determina que solicitudes quedan con estado Concede y cuales con estado Niega; así las decisiones se clasifican de la siguiente forma:

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

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

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total general	Participación
Pensión de Vejez	62.521	4.127	5.485	2.097	74.230	20,08%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>21.709</b>	<b>2.731</b>	<b>2.611</b>	<b>1.219</b>	<b>28.270</b>	<b>7,65%</b>
Auxilios funerarios	6.014	1.098	295	82	7.489	2,03%
Indemnizaciones	15.695	1.633	2.316	1.137	20.781	5,62%
<b>Total</b>	<b>101.556</b>	<b>8.067</b>	<b>8.767</b>	<b>3.842</b>	<b>122.232</b>	<b>33,07%</b>

**Panel C. Causales de negación de una solicitud pensional por primera vez por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)<sup>11</sup>**

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	115	18		23	156	0,15%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		37		489	526	0,52%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	4		122		126	0,12%
Niega incompatibilidad	268	1.176	1.146	3.126	5.716	5,66%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	784	3	15	428	1.230	1,22%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		74		76	0,08%
No cumple la edad requerida por la norma	4	10	677	3.448	4.139	4,10%
No cumple el tiempo requerido por la norma	3.432	8.721	62.968	9.722	84.843	84,04%
Por competencia		6	636	352	994	0,98%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento		16		2.513	2.529	2,51%
Se niega por falta de completitud documental	1	6	74	2	83	0,08%
Se niega por prescripción del derecho		6		418	424	0,42%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			7		7	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			1	101	102	0,10%
<b>Total</b>	<b>4.610</b>	<b>9.999</b>	<b>65.720</b>	<b>20.622</b>	<b>100.951</b>	<b>100,00%</b>
<b>% Total</b>	<b>4,57%</b>	<b>9,90%</b>	<b>65,10%</b>	<b>20,43%</b>	<b>100,00%</b>	

<sup>11</sup> El cálculo se hace sobre una muestra de 100.951 decisiones que niegan la prestación de un total de 247.431; es decir, una muestra del 40,80% 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 40,80% permite efectuar inferencias estadísticas del 95% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Es 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 IP15<sup>12</sup>.

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

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

**Capítulo 2.2 - Cuadro 4. Reliquidaciones y recursos administrativos radicados  
Corte a 30 de noviembre de 2014**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>111.555</b>	<b>38,03%</b>	<b>83.726</b>	<b>36,48%</b>	<b>27.829</b>	<b>43,62%</b>
Pensión de invalidez	5.826	1,99%	4.610	2,01%	1.216	1,91%
Pensión de sobrevivientes	19.168	6,53%	12.380	5,39%	6.788	10,64%
Pensión de Vejez	86.561	29,51%	66.736	29,07%	19.825	31,08%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>16.602</b>	<b>5,66%</b>	<b>13.064</b>	<b>5,69%</b>	<b>3.538</b>	<b>5,55%</b>
Auxilios funerarios	6.035	2,06%	4.993	2,18%	1.042	1,63%
Indemnizaciones	10.567	3,60%	8.071	3,52%	2.496	3,91%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>152.173</b>	<b>51,88%</b>	<b>119.748</b>	<b>52,17%</b>	<b>32.425</b>	<b>50,83%</b>
Reliquidaciones Nuevo estudio	14.874	5,07%	14.717	6,41%	157	0,25%
Reliquidaciones	137.299	46,81%	105.031	45,76%	32.268	50,58%
<b>Cerrados</b>	<b>13.005</b>	<b>4,43%</b>	<b>13.005</b>	<b>5,67%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total</b>	<b>293.335</b>	<b>100,00%</b>	<b>229.543</b>	<b>100,00%</b>	<b>63.792</b>	<b>100,00%</b>

Como se puede observar, en total se han radicado 293.335 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 30 de noviembre de 2014 se han resuelto 229.543 y se encuentran pendientes 63.792, de los cuales el 50,83% corresponden a reliquidaciones y el 43,62% a recursos sobre decisiones pensionales.

<sup>12</sup> Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

Ahora bien, en el Cuadro 5 de la presente sección se reportan los avances en la atención de los recursos y las reliquidaciones, que en total asciende a 216.538<sup>13</sup>: 201.821 recursos y 14.717 a reliquidaciones de nuevo estudio. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel A)

La distribución de los recursos radicados resueltos por tipo de riesgo es la siguiente: 66.736 de vejez, 12.380 de sobrevivientes, 4.610 de invalidez, 8.071 de indemnizaciones, y 4.993 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido resueltos 105.031. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada al mes de agosto y la producción de los meses de septiembre a noviembre. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel B)

En el panel C se puede observar la distribución de los recursos resueltos por tipo de prestación y término. En el caso de las prestaciones pensionales el 13,52% de los caso ha sido resuelto a tiempo y el 86,48% fuera de término, en las otras prestaciones el 11,07% de los caso ha sido resuelto a tiempo y el 88,93% fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel C)

### Capítulo 2.2. Cuadro 5. Reliquidaciones y recursos administrativos resueltos Corte a 30 de noviembre de 2014

#### Panel A. Reconocimiento recursos y reliquidaciones

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado ago-14	145.574	12.600	158.174
sep-14	18.176	734	18.910
oct-14	18.268	762	19.030
nov-14	19.803	621	20.424
<b>Total decididas</b>	<b>201.821</b>	<b>14.717</b>	<b>216.538</b>

#### Panel B. Reliquidaciones y recursos administrativos resueltos por tipo de prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>65.611</b>	<b>7.191</b>	<b>5.330</b>	<b>5.594</b>	<b>83.726</b>	<b>41,49%</b>
Pensión de invalidez	3.714	325	206	365	4.610	2,28%
Pensión de sobrevivientes	10.063	1296	544	477	12.380	6,13%
Pensión de Vejez	51.834	5.570	4.580	4.752	66.736	33,07%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>8.925</b>	<b>2.606</b>	<b>678</b>	<b>855</b>	<b>13.064</b>	<b>6,47%</b>
Auxilios funerarios	2.596	1.709	354	334	4.993	2,47%
Indemnizaciones	6.329	897	324	521	8.071	4,00%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>71.038</b>	<b>8.379</b>	<b>12.260</b>	<b>13.354</b>	<b>105.031</b>	<b>52,04%</b>
<b>Total</b>	<b>145.574</b>	<b>18.176</b>	<b>18.268</b>	<b>19.803</b>	<b>201.821</b>	<b>100,00%</b>

<sup>13</sup> El total de recursos no incluye 13.005 recursos cerrados.

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>20.801</b>	<b>105.678</b>	<b>1.040</b>	<b>13.228</b>	<b>1.441</b>	<b>15.712</b>	<b>350</b>	<b>16.501</b>	<b>23.632</b>	<b>151.119</b>	<b>13,52%</b>	<b>86,48%</b>
Pensión de invalidez	1.665	5.882	33	742	58	808	27	879	1.783	8.311	17,66%	82,34%
Pensión de sobrevivientes	2.248	13.134	93	1.648	102	635	44	632	2.487	16.049	13,42%	86,58%
Pensión de Vejez	16.888	86.662	914	10.838	1281	14.269	279	14.990	19.362	126.759	13,25%	86,75%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>2.142</b>	<b>16.953</b>	<b>485</b>	<b>3.423</b>	<b>334</b>	<b>781</b>	<b>36</b>	<b>2.916</b>	<b>2.997</b>	<b>24.073</b>	<b>11,07%</b>	<b>88,93%</b>
Auxilios funerarios	269	2.344	146	1.565	143	211	10	324	568	4.444	11,33%	88,67%
Indemnizaciones	1.873	14.609	339	1.858	191	570	26	2.592	2.429	19.629	11,01%	88,99%
<b>Total</b>	<b>22.943</b>	<b>122.631</b>	<b>1525</b>	<b>16.651</b>	<b>1775</b>	<b>16.493</b>	<b>386</b>	<b>19.417</b>	<b>26.629</b>	<b>175.192</b>	<b>13,19%</b>	<b>86,81%</b>

Otro elemento importante de análisis sobre la decisión de los recursos de reposición presentados por los ciudadanos, se refiere a la cantidad de decisiones que cambia el sentido de la decisión inicial, dado que podría ser un indicador de la calidad y apego a los derechos de los ciudadanos con que se está tomado este tipo de decisiones<sup>14</sup>.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han resuelto 192.698<sup>15</sup> recursos únicos<sup>16</sup>, de los cuales en 69.827 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 30 de noviembre de 2014

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total general	Participación sobre el total de decididos
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>18.475</b>	<b>2.052</b>	<b>1.368</b>	<b>1.421</b>	<b>23.316</b>	<b>29,56%</b>
Pensión de invalidez	948	82	49	90	1.169	27,94%
Pensión de sobrevivientes	3.014	717	234	214	4.179	35,02%
Pensión de Vejez	14.513	1253	1.085	1.117	17.968	28,63%

<sup>14</sup> No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

<sup>15</sup> Esta cifra incluye 192.234 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

<sup>16</sup> Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo más de un recurso para un mismo trámite.

Tipo de Solicitud	Acumulado a agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total general	Participación sobre el total de decididos
<b>Otras solicitudes</b>	<b>3.778</b>	<b>1.404</b>	<b>251</b>	<b>326</b>	<b>5.759</b>	<b>45,18%</b>
Auxilios funerarios	1296	1.147	139	167	2.749	55,81%
Indemnizaciones	2.482	257	112	159	3.010	38,49%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>26.483</b>	<b>3.628</b>	<b>4.989</b>	<b>5.652</b>	<b>40.752</b>	<b>40,32%</b>
<b>Total</b>	<b>48.736</b>	<b>7.084</b>	<b>6.608</b>	<b>7.399</b>	<b>69.827</b>	<b>36,24%</b>

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total general	Participación sobre el total de decididos
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>42.757</b>	<b>4.949</b>	<b>3.804</b>	<b>4.045</b>	<b>55.555</b>	<b>70,44%</b>
Pensión de invalidez	2.356	236	154	269	3.015	72,06%
Pensión de sobrevivientes	6.666	552	293	243	7.754	64,98%
Pensión de Vejez	33.735	4.161	3.357	3.533	44.786	71,37%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>4.874</b>	<b>1.175</b>	<b>418</b>	<b>521</b>	<b>6.988</b>	<b>54,82%</b>
Auxilios funerarios	1.257	541	214	165	2.177	44,19%
Indemnizaciones	3.617	634	204	356	4.811	61,51%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>41.970</b>	<b>4.348</b>	<b>6.709</b>	<b>7.301</b>	<b>60.328</b>	<b>59,68%</b>
<b>Total</b>	<b>89.601</b>	<b>10.472</b>	<b>10.931</b>	<b>11.867</b>	<b>122.871</b>	<b>63,76%</b>

Para el caso de la tipificación de las causales de cambio de decisión de los recursos administrativos de pensión, 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 noviembre de 2014, conforme a lo anunciado en el IP9<sup>17</sup>. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

### Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos<sup>18</sup>

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema	1	1	2		124	128	3,66%

<sup>17</sup> Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

<sup>18</sup> El cálculo se hace sobre una muestra de 3.494 decisiones que niegan la prestación de un total de 7.399; es decir, una muestra del 47,22% 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 47,22% 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%.

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			36			36	1,03%
Aportó las pruebas faltantes	89	97	69	122	284	661	18,92%
Aumentó de semanas	5	386	27	9	1049	1476	42,24%
Cambia fecha de causación	2	1	10	2	28	43	1,23%
Cambio de IBL		15	8		155	178	5,09%
Tiene la edad requerida	23	211	45	23	661	963	27,56%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			8	1		9	0,26%
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>711</b>	<b>205</b>	<b>157</b>	<b>2.301</b>	<b>3.494</b>	<b>100%</b>
% Total	3,43%	20,35%	5,87%	4,49%	65,86%	100%	

Es necesario señalar que las hipótesis sobre el cambio de decisión al resolver un recurso administrativo por la causal de “aumento de semanas”, requeridas por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15<sup>19</sup>.

### 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, será 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 758.775<sup>20</sup> solicitudes que han sido radicadas ante Colpensiones hasta el 30 de noviembre de 2014, el 35,66% corresponden a reconocimientos pensionales, el 25,68% a auxilios funerarios e indemnizaciones y el 38,66% a recursos y reliquidaciones. Del total de 607.418 solicitudes resueltas 232.635 se encontraban en término y 353.566 fuera de término<sup>21</sup>. Para el caso de las solicitudes pendientes por resolver que en total son 151.357, 82.579 se encuentran dentro del término y 68.778 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

<sup>19</sup> Ver IP15, sección 2.2, página 22.

<sup>20</sup> Conforme con la explicación contenida en la nota 41 del IP6, página 99, para el día 30 de noviembre de 2014 se registran un acumulado de 758.775 trámites, de los cuales 14.411 corresponden a casos radicados a través de otros trámites y 744.364 a través de solicitudes de reconocimiento propiamente dichas.

<sup>21</sup> En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 21.217 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

### Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver - Corte a 30 de noviembre de 2014

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
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>270.610</b>	<b>35,66%</b>	<b>219.737</b>	<b>36,18%</b>	<b>105.278</b>	<b>107.513</b>	<b>6.946</b>	<b>50.873</b>	<b>33,61%</b>	<b>34.005</b>	<b>41,18%</b>	<b>16.868</b>	<b>24,53%</b>
Pensión de invalidez	18.100	2,39%	13.094	2,16%	7.037	5.605	452	5.006	3,31%	2.823	3,42%	2.183	3,17%
Pensión de sobrevivientes	48.146	6,35%	37.173	6,12%	3.500	31.651	2022	10.973	7,25%	3.238	3,92%	7.735	11,25%
Pensión de Vejez	204.364	26,93%	169.470	27,90%	94.741	70.257	4.472	34.894	23,05%	27.944	33,84%	6.950	10,10%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>194.830</b>	<b>25,68%</b>	<b>158.138</b>	<b>26,03%</b>	<b>95.562</b>	<b>61.310</b>	<b>1.266</b>	<b>36.692</b>	<b>24,24%</b>	<b>24.031</b>	<b>29,10%</b>	<b>12.661</b>	<b>18,41%</b>
Auxilios funerarios	40.562	5,35%	31.911	5,25%	6.253	25.184	474	8.651	5,72%	2.927	3,54%	5.724	8,32%
Indemnizaciones	154.268	20,33%	126.227	20,78%	89.309	36.126	792	28.041	18,53%	21.104	25,56%	6.937	10,09%
<b>Recursos y reliquidaciones</b>	<b>293.335</b>	<b>38,66%</b>	<b>229.543</b>	<b>37,79%</b>	<b>31.795</b>	<b>184.743</b>	<b>13.005</b>	<b>63.792</b>	<b>42,15%</b>	<b>24.543</b>	<b>29,72%</b>	<b>39.249</b>	<b>57,07%</b>
Recursos	141.162	18,60%	109.795	18,08%	19.646	77.144	13.005	31.367	20,72%	12.070	14,62%	19.297	28,06%
Reliquidaciones	152.173	20,06%	119.748	19,71%	12.149	107.599	0	32.425	21,42%	12.473	15,10%	19.952	29,01%
<b>Total</b>	<b>758.775</b>	<b>100,00%</b>	<b>607.418</b>	<b>100,00%</b>	<b>232.635</b>	<b>353.566</b>	<b>21.217</b>	<b>151.357</b>	<b>100,00%</b>	<b>82.579</b>	<b>100,00%</b>	<b>68.778</b>	<b>100,00%</b>

El Cuadro 9 por su parte presenta el total de trámites de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, se encuentran 68.778 trámites fuera de término, de los cuales el 29,01% corresponde a reliquidaciones, el 28,06% a recursos y el 42,93% a decisiones de primera vez. A partir del IP16 se presentan las cifras de los trámites radicados que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento, separando aquellas solicitudes de reconocimiento que para su solución es necesario dar cumplimiento a una sentencia, dado que estas tienen un procedimiento diferente para la respuesta.

### Capítulo 2.2 – Cuadro 9. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 30 de noviembre de 2014

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

Trámites vencidos	Reconocimiento de prestaciones			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	1.048	3.117	4.564	2699	4.872	7.924	8.460	32.684
2 meses	426	1530	774	346	940	2.251	2.225	8.492
3 meses	294	834	408	223	474	1.127	1.403	4.763
4 meses	199	583	450	638	308	1.087	1.271	4.536
5 meses	108	503	302	886	211	743	863	3.616
6 meses	39	428	105	526	74	846	898	2.916
7 meses	24	296	123	396	31	601	723	2.194
8 meses	17	127	64		10	516	541	1.275

Trámites vencidos	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
9 meses	10	104	47	1	2	239	347	750
10 meses	6	41	29	1	4	180	220	481
11 meses	1	28	6			61	58	154
12 meses	1	30	2			62	54	149
13 meses		7	1			13	16	37
14 meses		2				7	15	24
15 meses		2				2	2	6
16 meses			1			1	3	5
17 meses		1	1			5	1	8
18 meses		1				2	2	5
19 meses						1	3	4
20 meses		1	1			1		3
21 meses						1		1
21 meses						1	2	3
21 meses		1						1
<b>Total</b>	<b>2.173</b>	<b>7.636</b>	<b>6.878</b>	<b>5.716</b>	<b>6.926</b>	<b>15.671</b>	<b>17.107</b>	<b>62.107</b>

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

Trámites vencidos	Reconocimiento de prestaciones			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	4	9	0	2	284	320	620
2 meses		5	7	4	6	337	284	643
3 meses		9	15	1	1	296	249	571
4 meses	1	9	9	1		304	261	585
5 meses	2	9	8		2	215	199	435
6 meses		8	7	2		316	251	584
7 meses		10	4			314	227	555
8 meses	2	11	6			347	199	565
9 meses		11	3			253	167	434
10 meses	3	9	1			227	137	377

Trámites vencidos	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
11 meses		3				179	134	316
12 meses	1	4				179	116	300
13 meses		1	2			82	53	138
14 meses		1				144	92	237
15 meses		1				42	15	58
16 meses		1				18	20	39
17 meses		2				35	43	80
18 meses		1				21	17	39
19 meses						7	20	27
20 meses						14	26	40
21 meses			1			7	12	20
21 meses						5		5
21 meses							3	3
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>99</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>3.626</b>	<b>2.845</b>	<b>6.671</b>

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 63.635<sup>22</sup>. En un 61,65% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 38,35% a decisiones que han negado la prestación. Desde el punto de vista del tipo de riesgo, 72,36% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 27,64% a los demás riesgos. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 10)

### Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Distribución de recursos pendientes de decisión por tipo de riesgo - Corte a 30 de noviembre de 2014

#### Panel A. Contra decisión que concede prestación pensional excluyendo sentencias

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
<b>En Término</b>	<b>690</b>	<b>184</b>	<b>12.210</b>	<b>1415</b>	<b>18</b>	<b>14.517</b>	<b>43,26%</b>
1 mes	433	277	8.137	507	3	9.357	27,88%
2 meses	104	122	2.092	88	1	2.407	7,17%
3 meses	52	100	1.272	45		1.469	4,38%

<sup>22</sup> Las 32.425 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 101, Invalidez 3, Sobrevivientes 7, Vejez 46 y Recursos 32.268. Así el total de 63.792 recursos pendientes es resultado de la suma de 31.367 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 32.425 antes explicados.

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
4 meses	63	83	1.177	74	1	1.398	4,17%
5 meses	41	43	690	154	2	930	2,77%
6 meses	29	17	839	125	1	1.011	3,01%
7 meses	34	13	686	85		818	2,44%
8 meses	37	11	632	39		719	2,14%
9 meses	20	10	395			425	1,27%
10 meses	6	4	290	1		301	0,90%
11 meses		7	76	1		84	0,25%
12 meses	1	5	68			74	0,22%
13 meses	1	2	15			18	0,05%
14 meses			16			16	0,05%
15 meses	1		2			3	0,01%
16 meses		1	1			2	0,01%
17 meses	2	2	1			5	0,01%
18 meses			2			2	0,01%
19 meses		1	1			2	0,01%
20 meses						0	0,00%
21 meses						0	0,00%
22 meses		1				1	0,00%
<b>Total vencidos</b>	<b>824</b>	<b>699</b>	<b>16.392</b>	<b>1.119</b>	<b>8</b>	<b>19.042</b>	<b>56,74%</b>
<b>Total</b>	<b>1.514</b>	<b>883</b>	<b>28.602</b>	<b>2.534</b>	<b>26</b>	<b>33.559</b>	<b>100%</b>
<b>% total</b>	<b>4,51%</b>	<b>2,63%</b>	<b>85,23%</b>	<b>7,55%</b>	<b>0,08%</b>	<b>100,00%</b>	

**Panel B. Contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia<sup>23</sup>**

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
<b>En Término</b>			<b>4</b>			<b>4</b>	<b>0,07%</b>
1 mes	19	4	527	4	3	557	9,82%
2 meses	12	6	569	2	1	590	10,40%
3 meses	18	2	441	6		467	8,23%
4 meses	9	5	440	17		471	8,30%

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

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
5 meses	11	13	314	8	1	347	6,12%
6 meses	11	39	399	8		457	8,05%
7 meses	9	40	385	6		440	7,75%
8 meses	10	20	447	3		480	8,46%
9 meses	11	15	337	2		365	6,43%
10 meses	7	8	315			330	5,82%
11 meses	9	5	262			276	4,86%
12 meses	12	3	249			264	4,65%
13 meses	5	3	116			124	2,19%
14 meses	6	3	213	1		223	3,93%
15 meses		2	49			51	0,90%
16 meses			35			35	0,62%
17 meses			71			71	1,25%
18 meses	1	3	32			36	0,63%
19 meses	1	1	22			24	0,42%
20 meses			38			38	0,67%
21 meses		1	17			18	0,32%
22 meses			4			4	0,07%
23 meses			2			2	0,04%
<b>Total vencidos</b>	<b>151</b>	<b>173</b>	<b>5.284</b>	<b>57</b>	<b>5</b>	<b>5.670</b>	<b>99,93%</b>
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>173</b>	<b>5.288</b>	<b>57</b>	<b>5</b>	<b>5.674</b>	<b>100%</b>
% total	2,66%	3,05%	93,20%	1,00%	0,09%		

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

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
<b>En Término</b>	<b>252</b>	<b>2.073</b>	<b>6.340</b>	<b>767</b>	<b>557</b>	<b>9.989</b>	<b>42,31%</b>
1 mes	136	3.118	3.023	420	317	7.014	29,71%
2 meses	14	1374	450	197	30	2.065	8,75%
3 meses	10	766	235	25	21	1.057	4,48%
4 meses	38	535	288	39	32	932	3,95%
5 meses	31	209	340	52	28	660	2,80%
6 meses	35	190	460	17	11	713	3,02%

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
7 meses	11	98	361	11	4	485	2,05%
8 meses	4	104	224			332	1,41%
9 meses	2	78	78			158	0,67%
10 meses	4	37	56			97	0,41%
11 meses		18	17			35	0,15%
12 meses		33	9			42	0,18%
13 meses		8	3			11	0,05%
14 meses		5	1			6	0,03%
15 meses		1				1	0,00%
16 meses		2				2	0,01%
17 meses		1				1	0,00%
18 meses		2				2	0,01%
19 meses		2				2	0,01%
20 meses		1				1	0,00%
21 meses		1				1	0,00%
22 meses		1	1			2	0,01%
<b>Total vencidos</b>	<b>285</b>	<b>6584</b>	<b>5546</b>	<b>761</b>	<b>443</b>	<b>13.619</b>	<b>57,69%</b>
<b>Total</b>	<b>537</b>	<b>8657</b>	<b>11886</b>	<b>1528</b>	<b>1000</b>	<b>23.608</b>	<b>100%</b>
% total	2,27%	36,67%	50,35%	6,47%	4,24%		

**Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia<sup>24</sup>**

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
<b>En Término</b>						<b>0</b>	<b>0,00%</b>
1 mes	1	12	30	0	4	47	5,92%
2 meses	5	14	11	1		31	3,90%
3 meses	3	47	23	3	1	77	9,70%
4 meses	1	55	32	3	1	92	11,59%
5 meses		47	16		3	66	8,31%
6 meses	1	83	24		2	110	13,85%
7 meses		61	39	1		101	12,72%

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

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
8 meses	1	50	15			66	8,31%
9 meses		36	18			54	6,80%
10 meses		27	7			34	4,28%
11 meses	1	18	18			37	4,66%
12 meses		16	15			31	3,90%
13 meses		5	6			11	1,39%
14 meses	1	8	3			12	1,51%
15 meses		4	2			6	0,76%
16 meses		2	1			3	0,38%
17 meses		2	5			7	0,88%
18 meses			2			2	0,25%
19 meses		2	1			3	0,38%
20 meses		1	1			2	0,25%
21 meses			1			1	0,13%
22 meses			1			1	0,13%
<b>Total vencidos</b>	<b>14</b>	<b>490</b>	<b>271</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>794</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>490</b>	<b>271</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>794</b>	<b>100%</b>
% total	1,76%	61,71%	34,13%	1,01%	1,39%		

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 IP14, IP15, e IP16 correspondientes a los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2014. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Al respecto, es importante señalar que durante el mes de noviembre se atendieron los casos radicados directamente en Colpensiones, lo cual condujo a una disminución de 3.064 solicitudes vencidas (ver Capítulo 2.2–Cuadro 11 Panel A). La estrategia también implica resolver con prioridad las solicitudes con fechas de radicación más antiguas hasta llegar a las menos vencidas.

Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Solicitudes vencidas – Corte a 30 de noviembre de 2014

**Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas**

Tipo de Pendientes	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
<b>Total solicitudes pensionales</b>	<b>65.515</b>	<b>62.716</b>	<b>57.288</b>	<b>53.615</b>
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>14.911</b>	<b>13.553</b>	<b>14.237</b>	<b>16.868</b>
Pensión de invalidez	1.357	1.617	1.776	2.183
Pensión de sobrevivientes	6.871	6.660	7.202	7.735
Pensión de Vejez	6.683	5.276	5.259	6.950
<b>Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales</b>	<b>50.604</b>	<b>49.163</b>	<b>43.051</b>	<b>36.747</b>
Pensión de invalidez	2304	2121	1659	1275
Pensión de sobrevivientes	5.644	5.798	6.760	7.953
Pensión de Vejez	42.656	41.244	34.632	27.519
<b>Total otras solicitudes</b>	<b>15.185</b>	<b>12.116</b>	<b>14.554</b>	<b>15.163</b>
<b>Otras solicitudes</b>	<b>9.163</b>	<b>7.868</b>	<b>10.382</b>	<b>12.661</b>
Auxilios funerarios	5.064	3.665	4.507	5.724
Indemnizaciones	4.099	4.203	5.875	6.937
<b>Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes</b>	<b>6.022</b>	<b>4.248</b>	<b>4.172</b>	<b>2.502</b>
Auxilios funerarios	1.442	380	432	467
Indemnizaciones	4.580	3.868	3.740	2.035
<b>Total</b>	<b>80.700</b>	<b>74.832</b>	<b>71.842</b>	<b>68.778</b>

**Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina<sup>25</sup>**

Tipo de Solicitud	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>14.616</b>	<b>13.315</b>	<b>13.196</b>	<b>13.190</b>
Pensión de invalidez	583	487	427	299
Pensión de sobrevivientes	4.915	4.997	5.963	7.074

<sup>25</sup> Los 14.333 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.

Tipo de Solicitud	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Pensión de Vejez	9.118	7.831	6.806	5.817
<b>Otras solicitudes</b>	<b>2.115</b>	<b>1.018</b>	<b>1.115</b>	<b>1.223</b>
Auxilios funerarios	1405	366	419	454
Indemnizaciones	710	652	696	769
<b>Total</b>	<b>16.731</b>	<b>14.333</b>	<b>14.311</b>	<b>14.413</b>

Tal como se presentó en el Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Panel A y Panel B los casos pendientes de las solicitudes de reconocimiento con vencimiento en 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 2013  
Corte a 30 de noviembre de 2014**

Estado	2012	2013	TOTAL
En trámite de decisión	1	391	392
Falta Documentos		68	68
Grupo Sentencias	3	1248	1251
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1.707</b>	<b>1.711</b>

Del cuadro anterior se puede evidenciar que la complejidad de dichos casos, la falta de completitud documental, y el hallazgo de cumplimientos de sentencia hacen demorada la decisión de estas solicitudes que se han gestionado insistentemente con el fin de lograr su decisión.

A corte 30 de noviembre, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 1.711 casos, de los cuales 4 corresponden a 2012 y 1.707 a 2013.

Las tipologías corresponden a la siguiente descripción:

1. En trámite de decisión: Los casos se encuentran surtiendo la consecución de una prueba interna para emitir la decisión.
1. 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 cc, registros civiles etc.
2. 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.

### 2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de solicitudes 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 y 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 30 de noviembre se ha dado respuesta completa a 195 casos y 551 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 1)

**Capítulo 2.3 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial - Corte a 30 de noviembre de 2014**

Grupos por prioridad	Decididos a 30-sep	Decididos 31-oct	Decididos 30-nov	Pendientes de decisión	Total
<b>Grupo 1</b>					
Grupo 1 Invalidez	1	2	3	15	21
Grupo 1 Mayor A 74	11	0	1	37	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	21	6	4	57	88
Grupo 1 Sin Información	2	0	3	11	16
Grupo 1 Sobrevivientes	8	0	2	51	61
Grupo 1 Subsidiado	6	1	1	13	21
<b>Subtotal Grupo 1</b>	<b>49</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>184</b>	<b>256</b>
<b>Grupo 2</b>					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	1	2	3	23	29
Grupo 2 Sobrevivientes	6	2	0	30	38
<b>Subtotal Grupo 2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>53</b>	<b>67</b>
<b>Grupo 3</b>					

Grupos por prioridad	Decididos a 30-sep	Decididos 31-oct	Decididos 30-nov	Pendientes de decisión	Total
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	5	1	4	40	50
Grupo 3 Sobrevivientes	0	3	7	33	43
<b>Subtotal Grupo 3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>73</b>	<b>93</b>
<b>Grupo 4</b>					
Grupo 4 Corriente	54	8	7	191	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	1	5	0	9	15
Grupo 4 Indemnizaciones	10	3	1	41	55
<b>Subtotal Grupo 4</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>241</b>	<b>330</b>
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>551</b>	<b>746</b>

#### 2.4. Evolución modelo de reconocimiento

Tal y como fue informado a la H. Corte en el IP16<sup>26</sup>, Colpensiones, en atención a los diferentes pronunciamientos de los entes de control, tuvo que adoptar algunas medidas con el objetivo de mejorar la calidad en los actos administrativos, circunstancia que en conjunto con algunos hechos imprevistos y sobrevinientes afectaron el nivel de producción que venía teniendo la entidad.

Así, en el IP16 se informó que luego de atender la repesa del ISS en L. (la cual ascendía a 347.008<sup>27</sup>) y los radicados del día a día de Colpensiones, se iba a alcanzar a 31 de diciembre de 2014 un porcentaje de avance del 94%. El avance va a ser un poco más alto. Efectuado el nuevo cálculo, y teniendo en cuenta los imprevistos y los hechos sobrevinientes enunciados a la H. Corte, tanto en el IP16 como en la presentación realizada por el presidente de Colpensiones a la H. Corte el día 10 de noviembre de 2014, y los resultados obtenidos a la fecha de corte del presente informe (30 de noviembre), se encuentra que Colpensiones para el 31 de diciembre de 2014, tendría un avance equivalente al 96.42%. Aclarando que en la medida en que se vaya dando la cercanía al cumplimiento total, el esfuerzo es mayor para alcanzar la meta trazada, toda vez que el crecimiento en la producción de la entidad se va acercando a los niveles máximos de eficiencia de acuerdo a los recursos tecnológicos, de infraestructura y humanos con que cuenta la entidad.

Adicionalmente, Colpensiones también ha trabajado aquellas solicitudes en las cuales si bien es cierto no es posible emitir un acto administrativo por carecer de información o pruebas, se han gestionado con el ciudadano o la entidad competente para el envío de los datos o la documentación requerida, con la finalidad de que una vez sean allegadas, se pueda emitir la correspondiente resolución. Por lo tanto, al sumar a los casos resueltos estos casos gestionados dentro del porcentaje de avance, el mismo ascendería a 98.33%, en razón a que estas solicitudes, a pesar de haber sido incluidos en el reparto y haber sido analizados (Hora- Abogado), el acto administrativo no ha sido posible emitirlo de manera definitiva y por lo tanto se expide una comunicación solicitando la información requerida.<sup>28</sup>

Lo anterior, significa que para el 01 de enero de 2015, la entidad no contaría con solicitudes de prestaciones económicas (cuyo expediente cuente con la información y pruebas necesarias para emitir la respectiva resolución) pendientes de atención radicadas en los años 2012 y 2013; y del año 2014 solo se contaría con un universo de un mes de vencimiento, es decir, con las vencidas en diciembre del 2014.

<sup>26</sup> IP16, Sección 2.4, Páginas 34 – 43.

<sup>27</sup> Del universo de solicitudes represadas en el ISS, Colpensiones no contaba con información para resolver un universo de alrededor de 12.000 sentencias judiciales, universo que en los diferentes IPs la entidad ha reportado las razones por las cuales no se pudo resolver.

<sup>28</sup> Ejemplos de esta situación son: (i) Los casos de solicitudes de pensión de sobrevivientes en los que la petición la eleva el Hijo del causante siendo menor de edad, y al momento de la decisión, la persona ya ha cumplido la mayoría de edad y por lo tanto para su registro en la nómina requerimos de la Cédula de Ciudadanía, situación que hace que se requiera el documento antes de proferir la resolución que resuelve definitivamente el caso, y (ii) Solicitudes de pensiones de Vejez por Alto Riesgo en las cuales los afiliados no allegan certificación donde indique el cargo desempeñado y las labores de alto riesgo, información necesaria para resolver de fondo la petición del ciudadano.

Para lograr este avance, Colpensiones se ha concentrado en atender las solicitudes de aquellos peticionarios mayores de 70 años y solicitantes que padecen alguna enfermedad catastrófica, de acuerdo a las instrucciones impartidas por la H. Corte, y en segunda medida las raditaciones de solicitudes prestacionales de primera vez, los recursos de la vía gubernativa y los cumplimientos de sentencia. Es de resaltar que estos avances han sido alcanzados teniendo en cuenta niveles de calidad agregados (Resoluciones manuales y automáticas), que implican porcentajes de error máximo que pueden variar entre el 7% y el 11%, los cuales se obtienen del análisis de los recursos interpuestos frente al cambio de decisión que ha tenido que adoptar Colpensiones en la atención de estos, asumiendo el escenario más desfavorable, es decir, que se llegue a pensar que el cambio de la decisión es por alguna causa atribuible a Colpensiones y no por una nueva prueba allegada por el ciudadano en el recurso.

Aunado a lo anterior y a las cifras de cambio de decisión en los recursos interpuestos en contra de las resoluciones proferidas a través de la línea automática presentadas, entre otros temas, por el Presidente de la entidad a la H. Corte en la reunión sostenida el 10 de noviembre de 2014, Colpensiones en el ejercicio constante de revisar los indicadores de calidad que se vienen construyendo, realizó el mismo ejercicio para la línea de decisiones manuales utilizado la metodología aplicada para determinar los porcentajes de calidad agregados (mencionada en el párrafo anterior), encontrando que el porcentaje de error máximo que se puede presentar está entre el 7% y el 10%.

Así las cosas, para el 31 de diciembre del presente año, el inventario de solicitudes prestacionales pendientes de atención, de acuerdo al avance reportado, será de 8.699 casos que se encuentran registrados en la nómina de Colpensiones y 31.847 casos que no cuentan con algún registro en la nómina de pensionados<sup>29</sup> (Ver Capítulo 2.4 – Cuadro 1).

**Capítulo 2.4. – Cuadro 1. Inventario de Solicitudes prestacionales pendientes de atención – Corte 31 de diciembre de 2014**

Grupo	Día a Día (Primera vez y Recursos)
En Nómina	8.699
No Nomina	31.847
<b>Total</b>	<b>40.546</b>

Es decir, que de 1.133.103 solicitudes radicadas a 31 de diciembre Colpensiones no estaría al día en 40.546, es decir el 3.58%, lo que implica que el avance en las metas de la H. Corte respecto a estas solicitudes alcanzaría el 96.42%.

<sup>29</sup> Casos registrados en la nómina de Colpensiones son aquellos en los cuales el ciudadano cuenta con el mínimo vital cubierto, es decir, la entidad ya tomó una decisión concediendo la prestación. Por el contrario, el ciudadano que aún no tiene cubierto el mínimo vital (porque no se ha resuelto su caso por primera vez, o porque el caso ha sido resuelto negando la prestación y el ciudadano interpone un recurso) es aquel que no se encuentra registrado en la nómina de pensionados administrada por Colpensiones.

Adicionalmente, en lo referente al cumplimiento de sentencias, es importante mencionar que en el modelo de proyecciones inicial (junio de 2014) se incluyó el stock de 11.356 sentencias por resolver y se proyectó un flujo (nuevas sentencias) diario de 210 Sentencias. Sin embargo, dadas las gestiones y actividades adelantadas por la Gerencia de Defensa Judicial, a partir del mes de julio se incrementó el número de sentencias cuyo alistamiento fue terminado, y por ende, se recibieron por la Gerencia de Reconocimiento en julio 15.073 sentencias (655 en promedio por día), 14.298 sentencias en el mes de agosto (752 en promedio por día), 5.757 sentencias en el mes de septiembre (261 en promedio diario), 6.940 en el mes de octubre (315 en promedio día) y 3.758 en el mes de noviembre (209 en promedio diario). Es decir, que los promedios proyectados fueron excedidos, razón por la cual y con el fin de ajustar el modelo a la realidad actual, se incluyó para el mes de diciembre una proyección de 4.750 sentencias, cerrando el año 2014 con un total de 22.601 casos de cumplimiento de sentencias por atender, de un total de 70.854 alistadas por la Gerencia de Defensa Judicial para ser reconocidas.

En este punto es importante mencionar que los niveles de producción alcanzados por Colpensiones en la atención de cumplimiento de sentencias para el año 2014, se incrementaron en cuatro veces más que el año inmediatamente anterior, y respecto de la producción del extinto ISS, se ha superado en seis veces. Es decir, en el año 2012 el ISS atendió 6.361 solicitudes de cumplimiento de sentencias, en el año 2013 Colpensiones atendió 10.623 y la entidad cerrará el 2014 con una atención de más de 40.000 sentencias cumplidas.

De acuerdo con lo anterior, Colpensiones tiene planeado que al 31 de marzo de 2015, el inventario de casos de día a día pertenecientes al grupo “No Nómina” sea evacuado en su integridad, es decir, se atenderán los 31.847 casos existentes en el inventario, así como aquellos del mismo grupo a los cuales su término legal se vaya venciendo en los meses de enero, febrero y marzo de 2015. Una vez culminado dicho inventario, el grupo de analistas será volcado a mantener dicho grupo sin pendientes y a atender todos los casos existentes en el grupo “En Nómina”.

Adicionalmente, es necesario aclarar que de manera permanente se ha venido atendiendo los cumplimientos de sentencia con un grupo de 100 analistas diferentes a los designados para atender los casos de día a día, situación que se mantendrá en la operación diaria de Colpensiones con el fin de evacuarlos de manera paralela al compromiso que se plasmó en el párrafo precedente.

Sin embargo, es importante mencionar a la H. Corte, que Colpensiones cuenta con un universo de 61.000 casos que requieren un estudio y consecuente decisión por parte de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, en razón al recurso de apelación que fue interpuesto como subsidiario del de reposición, pero que teniendo en cuenta que las prioridades de atención recaen sobre la población más vulnerable y que los ciudadanos inmersos en esta situación ya cuentan con dos pronunciamientos por parte de la entidad, se dispuso la mayor parte de los analistas para la atención de los casos que requerían una solución más pronta.

Por lo tanto, y conscientes de la necesidad de dar respuesta a los ciudadanos que tienen un recurso de apelación interpuesto como subsidiario al recurso de reposición, se ha dispuesto la designación de un grupo de 150 analistas que permitan la evacuación de dichas solicitudes, lo cual

permitirá que de manera paralela a la atención de los casos que aún no se encuentran en la nómina de pensionados, se evacuen los 61.000 casos. Dichos analistas son tomados del grupo de abogados que se encuentran atendiendo el día a día de radicaciones que se efectúan en la entidad.

De esta forma, el balance de atención de solicitudes, nos indica que en estos dos años Colpensiones ha logrado poner al día el Régimen de Prima Media, no solo en la repesa recibida del extinto ISS, sino que las radicaciones del día a día de la entidad se encuentran en un 96,42% de avance (si se tienen en cuenta los gestionados, el avance asciende a 98.33%), lo cual se traduce en la atención de más de 1.010.530 solicitudes de reconocimiento, demostrando lo cerca que se encuentra la entidad de brindar un servicio público dentro de los términos legales en beneficio de la comunidad.

No obstante, y en aras de continuar con el ritmo de producción alcanzado y de esta forma llegar al 100% de avance, aun cuando hubo imprevistos que no permitieron alcanzar las metas propuestas al 31 de diciembre de 2014, es imperioso que Colpensiones solicite en este momento a la H. Corte Constitucional que mantenga la protección respecto de algunos universos que implican un trabajo más detenido para su atención, ya que requieren de especial análisis (como lo es el cumplimiento de sentencias y los recursos de apelación), o necesitan una gestión tendiente a conseguir información o pruebas no obrantes en el expediente para poder emitir el correspondiente acto administrativo.

En ese orden de ideas, y de acuerdo al modelo de producción recalculado, teniendo en cuenta las variables que impactan la producción, Colpensiones de manera respetuosa solicita que la protección dada por la H. Corte se mantenga hasta el 30 de junio de 2015 para las solicitudes de cumplimiento de sentencia, recursos de apelación interpuestos de manera subsidiaria al reposición y aquellos casos que requieran de información o pruebas no existentes en el expediente (gestionados), con el fin de que para dicha fecha el modelo de producción de la entidad se encuentre estabilizado y pueda atender el total de las solicitudes en los términos establecidos en la Ley, superando de esta forma el atraso estructural del Régimen de Prima Media del Sistema General de Pensiones.

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

En la presente sección se informa a la H. Corte Constitucional el avance en la gestión de corrección de historia laboral que adelanta Colpensiones. En este sentido, se presentan las cifras acumuladas y la producción de los últimos tres meses, desagregando la gestión realizada por cada una de las entradas de las solicitudes de corrección.

Las solicitudes de corrección de historia laboral que llegan al área de operaciones son internas y externas. Las solicitudes consideradas internas son aquellas que realiza la Gerencia Nacional de Reconocimiento con el propósito de resolver una solicitud prestacional, y las requeridas por la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS- para identificar los ciudadanos susceptibles de ingresar al sistema. Las solicitudes de corrección de historia laboral consideradas externas son aquellas 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.

Dado que los datos reportados consolidan toda la gestión de la entidad en materia de corrección de historia laboral desde el inicio de las operaciones, es importante tener en cuenta que allí se incluyen las 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 las historias laborales asociadas a los trámites de reconocimiento heredados del ISS, proceso que finalizó en el mes de julio de 2014.

Así las cosas, al corte del 30 de Noviembre de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 1.718.025 solicitudes de corrección de historia laboral. De este total, 105.052 solicitudes se recibieron en el año 2012; 832.230 en el 2013; y en el desarrollo del año 2014 se han recibido 780.743. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 1.632.694 solicitudes, quedando en gestión al cierre del mes 85.331 solicitudes, lo cual refleja un avance acumulado del 95%. (Ver Capítulo 2.5 - Cuadro 1)

El Cuadro 1 de la presente sección muestra el estado de las solicitudes de corrección de historia laboral, indicando el comportamiento mes a mes del ingreso, de la atención y de las solicitudes pendientes por atender. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Evolución mensual de las solicitudes de corrección de historia laboral - Corte a 30 de noviembre de 2014**

	Acumulado a ago-14	% acumulado a ago-14	sep-14	% sep-14	oct-14	% oct-14	nov-14	% nov-14
<b>Solicitudes Internas de trámites asociados a CHL</b>								
<b>Para trámites de reconocimiento represa ISS</b>		14%		14%		13%		13%
Entregadas por el ISS en el mes	223.239		0		0		0	
<b>Total recibidas del ISS</b>	<b>223.239</b>		<b>223.239</b>		<b>223.239</b>		<b>223.239</b>	
Decididas durante el mes	223.239		0		0		0	

	Acumulado a ago-14	% acumulado a ago-14	sep-14	% sep-14	oct-14	% oct-14	nov-14	% nov-14
<b>Total decididas del ISS</b>	223.239		223.239		223.239		223.239	
Pendientes por decidir al corte	0		0		0		0	
<b>Para trámites de reconocimiento Colpensiones</b>		18%		19%		19%		20%
Nuevas Radicaciones en el mes	291.244		17.698		12.353		17.314	
<b>Total radicadas</b>	291.244		308.942		321.295		338.609	
Decididas durante el mes	265.137		25.356		12.674		7.560	
<b>Total decididas</b>	265.137		290.493		303.167		310.727	
Pendiente por decidir al corte	26.107		18.449		18.128		27.882	
<b>Para trámites de BEPS Colpensiones</b>		21%		20%		20%		20%
Nuevas Radicaciones en el mes	329.399		0		0		5.664	
<b>Total radicadas</b>	329.399		329.399		329.399		335.063	
Decididas durante el mes	283.991		26.610		5.375		6.118	
<b>Total decididas</b>	283.991		310.601		315.976		322.094	
Pendientes por decidir al corte	45.408		18.798		13.423		12.969	
<b>Solicitudes externas radicadas por los ciudadanos</b>								
<b>Solicitudes radicadas en el ISS</b>		12%		12%		12%		12%
Entregadas por el ISS en el mes	197.927		0		0		0	
<b>Total recibidas del ISS</b>	197.927		197.927		197.927		197.927	
Decididas durante el mes	197.927		0		0		0	
<b>Total decididas del ISS</b>	197.927		197.927		197.927		197.927	
Pendientes por decidir al corte	0		0		0		0	
<b>Trámites de CHL radicados en Colpensiones</b>		30%		30%		31%		31%
Nuevas Radicaciones en el mes	478.828		21.682		18.481		13.162	
<b>Total radicadas</b>	478.828		500.510		518.991		532.153	
Decididas durante el mes	448.317		17.511		16.732		12.753	
<b>Total decididas</b>	448.317		465.828		482.560		495.313	
Pendientes por decidir al corte	30.511		34.682		36.431		36.840	
<b>PQRS</b>		2%		2%		3%		3%
Nuevas Radicaciones en el mes	38.143		2.192		2.408		1.585	
<b>Total radicadas</b>	38.143		40.335		42.743		44.328	
Decididas durante el mes	33.715		3.634		1.710		1.314	
<b>Total decididas</b>	33.715		37.349		39.059		40.373	
Pendientes por decidir al corte	4.428		2.986		3.684		3.955	
<b>Tutelas</b>		1%		1%		2%		2%
Nuevas Radicaciones en el mes	22.966		1.344		1.925		641	

	Acumulado a ago-14	% acumulado a ago-14	sep-14	% sep-14	oct-14	% oct-14	nov-14	% nov-14
Total radicadas	22.966		24.310		26.235		26.876	
Decididas durante el mes	22.850		1.360		2.006		641	
Total decididas	22.850		24.210		26.216		26.857	
Pendientes por decidir al corte	116		100		19		19	
<b>Correspondencia</b>		<b>1%</b>		<b>1%</b>		<b>1%</b>		<b>1%</b>
Nuevas Radicaciones en el mes	17.675		779		694		682	
Total radicadas	17.675		18.454		19.148		19.830	
Decididas durante el mes	14.781		314		311		758	
Total decididas	14.781		15.095		15.406		16.164	
Pendientes por decidir al corte	2.894		3.359		3.742		3.666	
<b>Total Mensual</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>
Recibidas en el mes	1.599.421		43.695		35.861		39.048	
Total Acumulado Solicitudes Recibidas	1.599.421		1.643.116		1.678.977		1.718.025	
Decididas durante el mes	1.489.957		74.785		38.808		29.144	
Total Acumulado Solicitudes Decididas	1.489.957		1.564.742		1.603.550		1.632.694	
Total Acumulado pendientes por decidir	109.464		78.374		75.427		85.331	

Como se observa en el cuadro anterior, en el mes de noviembre de 2014 fueron corregidas 29.144 historias laborales a saber: (i) 7.560 solicitudes de la Gerencia Nacional de Reconocimiento para decisiones prestacionales; (ii) 12.753 trámites de CHL radicados por los ciudadanos ante Colpensiones; y (iii) 8.831 relacionados con otros trámites discriminados de la siguiente forma: BEPS (6.118), PQRS (1.314), Tutelas (641) y por Correspondencia (758) casos.

#### 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.

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

Para decidir las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas en algunas ocasiones, es necesario corregir la historia laboral de los ciudadanos, sin que exista una solicitud previa por parte del ciudadano.

Es así como, desde el inicio de las operaciones hasta el 30 de noviembre de 2014, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 321.295 correcciones de historia laboral, de las cuales

se han corregido 338.609 para un cumplimiento del 92%. Para en el mes de noviembre de 2014 fueron recibidas 17.314, atendidas 7.560 y continúan en trámite 27.882.

## 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 335.063 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 322.094, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 96%. En el mes de noviembre de 2014 fueron atendidas 6.118, y queda un saldo por atender de 12.969.

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

La entidad contempla dentro de su esquema de operación diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos elevan sus requerimientos de corrección de historia laboral. A continuación se presentan la gestión por cada uno de los canales.

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

En lo relacionado a los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos expresamente, se informa a la H. Corte, que desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 532.153 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 495.313, logrando un nivel de cumplimiento del 93%. Específicamente en el mes de noviembre de 2014 fueron radicados 13.162 trámites, se atendieron 12.753, y quedó un saldo por resolver de 36.840. En el cuadro siguiente se presenta el detalle de los trámites radicados que se encuentran fuera de término por su respectivo mes de vencimiento, para los cuales la gerencia dará mayor celeridad en el mes de diciembre.

#### Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Trámites de CHL radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento - Corte noviembre de 2014

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	12.669
2 meses	11.105
3 meses	5.994
4 meses	3.699
5 meses	1.273
6 meses	812
7 meses	865
8 meses	378
9 meses	14
10 meses	20
11 meses	8
12 meses	1
13 meses	0

Trámites vencidos	Historia Laboral
14 meses	0
15 meses	0
16 meses	2
<b>Total</b>	<b>36.840</b>

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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 44.328 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral, y se han resultado 40.373, alcanzando un nivel de respuesta del 91%. Para el mes de noviembre se recibieron 1.585 solicitudes, fueron resueltas 1.314 y se encuentran en trámite 3.955.

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

Desde el inicio de las operaciones se han radicado por este concepto 26.876 casos y se han atendido un total de 26.857 logrando un nivel de cumplimiento del 99.9%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En noviembre se recibieron 641 solicitudes y se gestionaron igual número quedando por resolver 19 casos.

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

En el corrido de la operación se han radicado 19.830 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 16.164, alcanzando un cumplimiento del 82%. En el mes de noviembre se recibieron 682 casos, se solucionaron 758 solicitudes y queda un saldo de 3.666 requerimientos por gestionar.

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

Debido al desborde de requerimientos de corrección de historia laboral radicados en la entidad y los recibidos del ISS en L, que al corte del 31 de Octubre de 2014 ascendía a 716.918 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. Motivo por el cual desde enero de este año, se ha realizado seguimiento a la calidad de estos procesos masivos y se ha venido realizando 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 3 se observa que entre enero y noviembre de 2014, se han presentado 55.583 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto a las 680.487 solicitudes atendidas hasta el 30 de septiembre, en respuesta a una solicitud de los ciudadanos. Con lo cual, el 91.8% se ha solucionado en debida forma y el 8.2% han requerido de una corrección individual para resolver de fondo la petición del afiliado.

**Capítulo 2.5 – Cuadro 3. Solicitudes de Corrección de Historia Radicadas por segunda vez de**

**Enero a noviembre de 2014**

<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
Acum enero-mayo	30.569
Junio	1.253
Julio	6.629
Agosto	3.538
Septiembre	3.483
Octubre	5.966
Noviembre	4.145
<b>Total</b>	<b>55.583</b>

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

#### 3.1. Infraestructura tecnológica

A la fecha, Colpensiones no ha efectuado variación en la infraestructura tecnológica con respecto a la información presentada en el mes de octubre en el IP16<sup>30</sup>. A continuación se presentan las actividades desarrolladas durante el mes de noviembre, las cuales estuvieron orientadas al desarrollo del plan de monitoreo cuyo objetivo es revisar proactivamente el estado de salud de los componentes y servicios de la plataforma tecnológica:

- a. Implementación de monitoreo de todos los componentes de la plataforma tecnológica que soporta la Zona Transaccional de Colpensiones.
- b. Implementación de definiciones de rendimiento en el aplicativo Bizagi.
- c. Definición de parámetros de monitoreo de transacciones en Gestor Documental.
- d. Implementación y certificación de agentes de monitoreo en ambiente de calidad para transacciones del aplicativo liquidador de pensiones.
- e. Implementación de monitoreo en ambiente de producción para transacciones del aplicativo liquidador de pensiones.
- f. Implementación y pruebas del monitoreo de SAP en ambiente de calidad.

#### 3.2. Infraestructura física

Previa verificación, se evidencia un cambio en la infraestructura física con respecto a los tiempos de contratación de uno de los bienes inmuebles, teniendo en cuenta la información presentada en el mes de noviembre en el IP16<sup>31</sup>.

De acuerdo a lo anterior, el arrendamiento del inmueble ubicado en la Carrera 30 No. 73 – 36, presenta una nueva vigencia hasta el 30 de junio de 2015; los inmuebles restantes, mantienen la vigencia actual, hasta el 31 de diciembre de 2014, y se encuentran en las siguientes ubicaciones:

- Carrera 16 No. 101 – 14
- Calle 71 No. 12-25/27

<sup>30</sup> Ver IP15, sección 3.1, páginas 51 - 52

<sup>31</sup> Ver IP16, sección 3.2, página 53.

Desde el IP15<sup>32</sup>, Colpensiones viene reportando el comportamiento de la contratación de 1.380 trabajadores en misión, que son suministrados a través de una Empresa de Servicios Temporales<sup>33</sup>, distribuidos en las diferentes áreas de la Empresa, con el propósito fundamental de dar cumplimiento a las órdenes proferidas por la H. Corte en los Autos 110 y 320 de 2013, especialmente para finiquitar los trámites provenientes de la represa del ISS. Con la expedición del Auto 259 de 2014, ha sido necesario mantener este cupo de trabajadores en misión con el propósito de poner al día el Régimen de Prima Media, frente a los trámites a cargo de Colpensiones. En el Cuadro 1 se presenta el estado de contratación de los 1.380 trabajadores en misión en el mes de noviembre. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1)

**Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Estado de la contratación del personal en misión en el mes de noviembre**

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	434	66	87%
Auto 110 de 2013- Agosto 2013	320	317	3	99%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo- Octubre 2013	60	59	1	98%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	453	47	91%
<b>Total General</b>	<b>1.380</b>	<b>1.263</b>	<b>117</b>	<b>92%</b>

Fecha: 30 Noviembre de 2014

De los 1.380 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.263 presentando un porcentaje de contratación de 92%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión autorizados para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013 en el mes de septiembre de 2013, presenta el 99% de contratación, esto es 317 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 453 cargos representando un porcentaje de contratación del 91%.

El 30 de octubre se solicitó a la Junta Directiva de Colpensiones, la autorización de ampliar el cupo de trabajadores en misión en 150 para el próximo contrato que espera celebrarse con una

<sup>32</sup> Ver IP15, sección 3.3, página 53.

<sup>33</sup> El suministro de trabajadores en misión lo ejecuta la Empresa de Servicios Temporales COLTEMPORA S.A. a través del Contrato No. 053 de 2014.

Empresa de Servicios Temporales, y cuya fecha proyectada de inicio se ubica el 11 de diciembre de 2014.

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para el mes de noviembre de 2014 del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte, que desde el pasado mes de agosto 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– Noviembre 2014**

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	895	800	95	89%
Gerencia Nacional de Nómina	46	46	0	100%
Gerencia Nacional de Operaciones	161	145	16	90%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	114	111	3	97%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	27	26	1	96%
<b>Total General</b>	<b>1.243</b>	<b>1.128</b>	<b>115</b>	<b>91%</b>

Fecha: 30 Noviembre de 2014

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 259 expedido el 21 de agosto de 2014, la contratación total para éstas se ubica en el 91%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante el mes de noviembre se presentaron, generando el estado de provisión y vacancias para las áreas en estudio.

Al corte, la única dependencia que no cuenta con vacantes es la Gerencia Nacional de Nómina. La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 97% de cupos provistos y la Gerencia Nacional de Operaciones 90%. Por su parte, la Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presenta el 96% de provisión del total de trabajadores en misión asignados.

De las 16 vacantes de la Gerencia Nacional de Operaciones, se espera contratar 12 a más tardar el 15 de diciembre, y para los 4 cupos restantes la Empresa de Servicios Temporales se encuentra en proceso de reclutamiento y selección para que Colpensiones señale los candidatos seleccionados, una vez se realicen las respectivas entrevistas. Frente a la vacante de la Gerencia Nacional de PQRS

generada por renuncia el 28 de noviembre y cuyo requerimiento se remitió a la Empresa de Servicios Temporales por lo que se espera efectuar la contratación a más tardar el 19 de diciembre. De otra parte, de las 3 cupos vacantes de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, se espera contratar 2 trabajadores en misión el 3 de diciembre y el último a más tardar el 15 de diciembre, cuando se surtan los trámites previos a la contratación.

En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento en conjunto, presentan un porcentaje de contratación del 89% y el mayor número de vacantes, que se ubica en 95 y de las que nos ocuparemos más adelante; se observa un avance importante en la consecución de personal en misión no solo para esta área, sino en general, en la contratación del cupo total de trabajadores en misión.

Tal como se presentó en el IP15<sup>34</sup> y en razón a las limitaciones que presenta el mercado laboral, frente a la escases de personas con el conocimiento y la experiencia en reconocimiento de prestaciones económicas, la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones ha ejecutado las 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 noviembre:

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

Para el mes de noviembre, una vez adelantadas las actividades de reclutamiento, de perfilación de hojas de vida, la aplicación de entrevista por la Empresa de Servicios Temporales, 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 Cuadro 3 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3).

**Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Resultado de la gestión de la Empresa de Servicios Temporales para el suministro de trabajadores en misión para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones– Noviembre 2014**

Estado del Proceso	No. Candidatos
Hojas de vida evaluadas	469
No cumplen con perfil	47
Cumplen con perfil	422
No superan prueba de conocimientos	364
Entrevista Colpensiones	58
No superan Entrevista Colpensiones	31

<sup>34</sup> Ver IP15, sección 3.3, página 55.

Estado del Proceso		No. Candidatos
Superaron	Entrevista	27
Colpensiones		
Contratados		17

Fecha: 30 Noviembre de 2014

Para el mes de noviembre, de las 469 hojas de vida reclutadas cumplieron con el perfil requerido 422, de las cuales han sido entrevistadas por servidores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones de Colpensiones 58 y finalmente de la gestión hecha en el mes de estudio, fueron contratados para el área 17 trabajadores en misión el día 19 de noviembre de 2014. La diferencia entre los trabajadores en misión contratados y los candidatos que superaron la entrevista y no surtieron proceso de contratación, se debe a que 1 candidato no logró firmar contrato para el mes de noviembre, y los 9 restantes finalizaron los trámites previos a la contratación el 28 de noviembre.

Cabe aclarar que el acumulado de contrataciones de trabajadores para el mes de noviembre asignados a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, fueron 35 (18 contratados el 5 de noviembre).

La Empresa de Servicios Temporales COLTEMPORA S.A continúa en su 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. Identificación de trabajadores oficiales y en misión de las dependencias de Colpensiones, con experiencia en reconocimiento de prestaciones económicas

En el IP16<sup>35</sup> se reportó que del análisis del personal que ya presta sus servicios a Colpensiones, entre trabajadores oficiales y en misión con experiencia en reconocimiento de pensiones del Régimen de Prima Media, que pudiera ser ubicado de manera temporal en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para adelantar las funciones de sustanciación o de liquidación, se identificaron 7 trabajadores que se trasladarían a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tal como se muestra en el Cuadro 4. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4)

**Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Trabajadores oficiales y en misión autorizados para trasladar a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones**

Tipo de Trabajador	Dependencia	Distribución
Oficial	Vicepresidencia Planeación y Riesgos	1
	Vicepresidencia de	2

<sup>35</sup> Ver IP16, Sección 3.3, página 53.

Tipo de Trabajador	Dependencia	Distribución
	Beneficios y Prestaciones	
	Regional Eje Cafetero	1
En Misión	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	3
<b>Total General</b>		<b>7</b>

Fecha: 30 Noviembre de 2014

Los traslados de los 4 trabajadores oficiales se hicieron efectivos del 4 de noviembre hasta el 30 de noviembre. Por su parte, el traslado de los 3 trabajadores en misión, se efectuó de manera definitiva a partir del 19 de noviembre, cubriendo los 3 cupos vacantes para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

### 3. Estructuración del “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”

Tal como se reportó en el IP15<sup>36</sup>, para la consecución de candidatos profesionales con la formación y experiencia requerida por Colpensiones, para la vinculación y posterior desempeño en el ejercicio de puestos de trabajo sobre reconocimiento de prestaciones económicas y especialmente en lo que refiere al Régimen de Prima Media, se definió como estrategia la conformación del “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica” a través del cual se reclutaron egresados, estudiantes entre VIII a X semestre y estudiantes en etapa de práctica de las facultades de derecho para formarlos y entrenarlos en dichas temáticas, para constituir una fuente de reclutamiento de candidatos a contratar y de este modo cubrir las necesidades de personal en misión que demande la Empresa.

Luego del trabajo adelantado a partir de la identificación de universidades con facultades de derecho en Bogotá, y del reclutamiento de 118 potenciales candidatos, 96 egresados y 22 estudiantes, el día 4 de noviembre se dio inicio al “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica” quienes recibieron entrenamiento durante dos semanas tiempo completo de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. con una hora de almuerzo, lo que significa una intensidad de 73 horas, sin remuneración ya que no implicó vinculación alguna con la Entidad desde el punto de vista laboral y contractual.

Las fuentes de reclutamiento fueron 13 Universidades – Facultades de Derecho y la Empresa de Servicios Temporales Coltempora S.A. A través de esta última se reclutaron 83 candidatos, y de las universidades se reclutaron 35 candidatos para dicho programa. En el cuadro 5 se presentan los

<sup>36</sup> Ver IP15, Sección 3.3, página 57.

resultados de los candidatos inscritos en el semillero frente a los candidatos que efectivamente asistieron al programa de entrenamiento. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5)

**Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Candidatos Inscritos en el Semillero Vs. Candidatos Asistentes al “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”**

Universidad Fuente de Reclutamiento	Candidatos Inscritos	Candidatos Asistentes	Candidatos inscritos No Asistentes
Corporación Universitaria de Colombia Ideas	13	13	0
Fundación Universitaria Los Libertadores	1	1	0
Uniagraria	1	1	0
Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo - Uniciencia	1	1	0
Universidad Católica de Colombia	3	1	2
Universidad de La Sabana	3	2	1
Universidad del Rosario	1	1	0
Universidad Gran Colombia	3	3	0
Universidad Libre	8	5	3
Universidad San Martín	4	2	2
Universidad Santo Tomás	2	2	0
Universidad Industrial de Santander	1	0	1
Universidad Sergio Arboleda	4	3	1
Coltempora S.A.	85	83	2
<b>TOTALES</b>	<b>130</b>	<b>118</b>	<b>12</b>

Fecha: 30 Noviembre de 2014

La construcción de los contenidos del programa, se realizó con la participación de un equipo interdisciplinario proveniente de diferentes dependencias de Colpensiones. La organización de los contenidos temáticos, se estableció en cuatro bloques fundamentales: Seguridad social, BEPS, RPM Colpensiones, Gestión de riesgos, y Defensa judicial, tal como se informó en el IP16<sup>37</sup>.

Así mismo, se destinó un grupo de 22 servidores que participaron en el programa de “Formador de Formadores” de Colpensiones y que poseen experticia en la materia objeto del entrenamiento, para transmitir de manera pedagógica los contenidos del Programa, distribuidos así: 3 para desarrollar los contenidos de Seguridad Social, 2 para desarrollar los contenidos de BEPS, 4 para desarrollar los contenidos de Gestión de Riesgos, 12 para desarrollar los contenidos de RPM Colpensiones, y 1 para desarrollar los contenidos de Defensa Judicial.

<sup>37</sup> Ver IP16, Sección 3.3, página 60.

Con el propósito de evaluar la eficacia del programa de entrenamiento “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica” y la curva de aprendizaje de los candidatos, fue diseñada una prueba técnica de medición pre y post, denominada TEST (antes) -POS TEST (después), la cual fue aplicada antes de iniciar el desarrollo del Programa y una vez se culminaron sus contenidos, para evaluar el impacto de las temáticas impartidas.

Una vez concluido el proceso se procedió a certificar a los candidatos que cumplieron los resultados esperados por el programa, a través de una ceremonia en el auditorio de la Universidad Santo Tomás (aliado estratégico para este propósito del semillero) en la cual se hicieron presentes los candidatos que recibieron el entrenamiento; con la participación del Presidente de Colpensiones, la Vicepresidente de Talento Humano, el equipo directivo de Colpensiones; el equipo de formadores; los Decanos de algunas de las Universidades a través de las cuales se reclutó los egresados y estudiantes de derecho.

En este evento se entregó a los candidatos un certificado que acredita la formación en “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”. De los 118 candidatos participantes fueron certificados 112 que cumplieron con todos los requisitos que el programa exigía: asistencia, evaluaciones TEST – POS TEST y la participación activa en el programa.

En el Cuadro 6 se indican los resultados de la formación del “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica” (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 6).

### Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Resultados de la Formación en el Programa del Semillero

Estado Actual	Candidatos
<b>Con Certificación</b>	<b>112</b>
Pre-seleccionados para la Gerencia Nacional de Reconocimiento.	32
Pre-seleccionados para la Gerencia Nacional de Nómina.	27
Pre-seleccionados para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.	35
Descartados en el proceso final de selección	7
Pendientes para atender nuevos requerimientos	11
<b>Sin Certificación</b>	<b>6</b>
<b>Total participantes</b>	<b>118</b>

Fecha: 30 Noviembre de 2014

Frente a los candidatos preseleccionados para las tres Gerencias señaladas en el cuadro anterior, una vez se surtan los procesos de entrevista técnica por parte de Colpensiones y estudio de seguridad, se procederá a hacer efectiva la contratación en el mes de diciembre.

### 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. – 02:00 p.m.)	Turno 2 (2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	26	20
Trabajadores en Misión	300	239
<b>Total General</b>	<b>326</b>	<b>259</b>
% Total	56%	44%

Fecha: 30 Noviembre de 2014

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 56%, mientras que los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el 44% del total de trabajadores.

### 3.3.2. Capacitaciones de trabajadores en misión dentro de áreas asociadas al cumplimiento de metas

Ahora bien, 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 noviembre. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 8)

**Capítulo 3.3 – Cuadro 8. Número de trabajadores en misión capacitados durante el mes de noviembre 2014**

Dependencia	No. Trabajadores en misión capacitados	No. Trabajadores oficiales capacitados
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	35	0
Gerencia Nacional de Nómina	2	0
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	16	0
Gerencia Nacional de Operaciones	2	0
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	4	3
<b>Total General</b>	<b>59</b>	<b>3</b>

Fecha: 30 Noviembre de 2014

Frente a la participación en las jornadas de socialización organizacional a los trabajadores en misión de las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la HCC, de acuerdo con los ingresos presentados en el mes de noviembre el mayor número de personal capacitado se presenta en la Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones con 35 (18 contratados<sup>38</sup> el 5 de noviembre y 17, el 19 de noviembre), seguida por Gerencia Nacional de Defensa Judicial con 16, la Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con 4 trabajadores en misión y 3 trabajadores oficiales, la Gerencia Nacional de Nómina con 2 y finalmente, la Gerencia Nacional de Operaciones con 2.

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

En noviembre de 2014, se presentan las siguientes novedades relacionadas con el talento humano que integra la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones- Gerencia Nacional de Reconocimiento.

**1. Vinculación de analistas a la línea de decisión en noviembre de 2014**

Como se explicó en el IP16<sup>39</sup> fue necesario implementar correctivos mediante actividades conjuntas entre las Vicepresidencias de Talento Humano y de Beneficios y Prestaciones, en pro del mejoramiento de la calidad en la sustanciación de actos administrativos. Para ello se replanteó el perfil del recurso humano idóneo para la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento y se determinó que para aspirar a ser analista en el

<sup>38</sup> Estas contrataciones fueron resultado de la gestión realizada en el mes de octubre de 2014.

<sup>39</sup> Ver IP16, sección 3.3.1, página 63.

Régimen de Prima Media administrado por Colpensiones, es necesario cumplir con algunos requisitos mínimos más exigentes, como ser profesional en derecho con doce (12) meses de experiencia en el tema<sup>40</sup>.

Posterior a la redefinición del perfil de los analistas, a través de la empresa de servicios temporales se realizó el reclutamiento del talento humano.

La empresa de servicios temporales implementó un filtro inicial para identificar el conocimiento de los aspirantes sobre el Régimen de Prima Media a través de una prueba escrita; examen que consta de 30 preguntas avaladas por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, siendo el porcentaje mínimo para avanzar a la siguiente etapa de entrevistas el 70% de respuestas correctas, esto es 21 respuestas.

Surtido el trámite anterior, en noviembre los funcionarios de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones entrevistaron 58 candidatos, de los cuales 35 se escogieron para ser vinculados como analistas de la línea manual de decisión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

El siguiente cuadro muestra la distribución de los analistas que ingresaron en noviembre asignados a los siguientes grupos internos de trabajo:

**Capítulo 3.3 – Cuadro 9. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión en noviembre de 2014**

Ingresos en noviembre	Analistas	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
1ª vinculación	18	5/11/2014	Vejez II, apoyo II , Cumplimiento de fallos Sobrevivientes I
2ª vinculación	17	19/11/2014	Apoyo II y Sobrevivientes I
<b>Total</b>	<b>35</b>		

2. Reclutamiento de recurso humano a través del programa “Semillero en Régimen de Prima Media con Prestación Definida”<sup>41</sup>

Aprovechando el programa en mención implementado por la Vicepresidencia de Talento Humano, una vez realizada la jornada de capacitación por parte de las distintas áreas, 88 de sus integrantes con el perfil requerido para analistas de la línea manual de decisión de prestaciones económicas, presentaron una prueba elaborada por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones a partir de casuística diaria de los temas del régimen de prima media con prestación definida.

<sup>40</sup> Ver IP16, sección 3.3.1, página 64.

<sup>41</sup> Ver IP16, sección 3.3, página 58.

De estos 88 aspirantes, 33 aprobaron el examen y de éstos últimos, 1 no superó el estudio de seguridad. Se espera que la contratación de los 32 candidatos restantes se dé en el mes de diciembre, y su ingreso a la línea manual de decisión de prestaciones económicas estará condicionado a su desempeño durante el periodo de prueba sobre temas prácticos del día día de Colpensiones relacionados con el estudio y decisión de prestaciones económicas.

### 3. Traslado de analistas y movimiento de grupos internos de trabajo

- Traslado de analistas: Por necesidades del proceso y redistribución de cargas en noviembre, 10 analistas del grupo interno de trabajo vejez IV fueron trasladados hacia los grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión de vejez 1, 2 y 3.
- Movimientos de grupos internos de trabajo: Dos eventos han generado movimientos entre sedes de los grupos internos de la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento:
  - El primero obedece a los 35 analistas en misión contratados en el mes de noviembre para la línea manual de decisión, asignados a los grupos internos de trabajo Apoyo II, Vejez II y sobrevivientes que se encuentran en jornada de 2 a 10 pm.
  - El segundo evento obedece al acondicionamiento del espacio físico para los analistas que ingresan a través del semillero, para instalar a las 32 personas que se encuentran pre-seleccionados para la Gerencia Nacional de Reconocimiento, y a las que en el futuro se espera que el programa otorgue a la línea manual de decisión.

Dado lo anterior, el grupo interno de trabajo vejez II se trasladó de la sede de la carrera 30 a la sede de la calle 101 y se encuentra alternando con el grupo sobrevivientes II, el primero en jornada laboral de 2:00 a 10:00 pm y el segundo en jornada laboral de 6:00 am a 2:00 pm.

### 4. Otras novedades para el mes de noviembre de 2014

- i) Se solicitó a la Vicepresidencia de Talento Humano la formalización del Grupo Interno de trabajo de seguimiento que se encuentra operando en la Gerencia Nacional de Reconocimiento desde hace varios meses, porque debido a la importancia de sus actividades en el manejo de la información de los casos concretos de la línea manual de decisión se considera necesario que exista claridad en sus actividades y funciones.

Esta solicitud se encuentra actualmente en trámite ante la Vicepresidencia de Talento Humano.

- ii) Creación del grupo interno de trabajo de edición de historia laboral: Esta solicitud se encuentra en trámite ante la Vicepresidencia de Talento Humano, para la institucionalización del grupo, pues es importante definir roles y funciones respecto a

un tema altamente sensible como son los tiempos laborados por los afiliados y los factores a tener en cuenta conforme a cada régimen aplicable.

- iii) Contratación de liquidadores: en noviembre se vincularon 3 nuevos liquidadores que se encuentran apoyando el proceso de edición de historia laboral y cumplimiento de fallos.
- iv) Vinculación de asistentes: Fuera de la línea manual de decisión se vincularon 3 personas de apoyo asignadas a los grupos internos de trabajo PQR (2) y Cumplimiento de fallos (1).

Por 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 – Octubre 2014**

GIT-Grupo interno de trabajo	Riesgo	Línea de decisión RPM	Tutelas día día	Fallos	Sede	Jornada	Analistas	Revisores	Recurso humano no línea de decisión manual	Total
Automatización	I V M	si - (Automática)	x		CLL 72	Normal	H/A	N/A	12	12
Apelaciones	I V M	Si- (Manual)	x		CLL 72	Normal	2	22	N/A	24
Día a día 1	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	47	9	N/A	56
Día a día 2	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	43	9	N/A	52
Vejez 1	I V M	Si- (Manual)	x	X	CLL 71	Normal	50	9	N/A	59
Vejez 2	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 101	2:00PM - 10:00PM	47	9	N/A	56
Vejez 3	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	49	9	N/A	58
Vejez 4	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	6:00 AM-2:00PM	63	16	N/A	79
Sobrevivientes 1	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	47	8	N/A	55
Sobrevivientes 2	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 101	6:00 AM-2:00PM	58	11	N/A	69
Apoyo 1	I V M	Si- (Manual)	x		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	49	9	N/A	58
Apoyo 2	I V M	Si- (Manual)	x		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	48	9	N/A	57
Tutelas	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 72	Normal	16	4	N/A	20
Sentencias	I V M	Si- (Manual)	x	X	CLL 71	Normal	50	10	N/A	60
Reprocesos	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	2:00PM - 10:00PM	63	3	N/A	66

GIT-Grupo interno de trabajo	Riesgo	Línea de decisión RPM	Tutelas día día	Fallos	Sede	Jornada	Analistas	Revisores	Recurso humano no línea de decisión manual	Total	
Medicina laboral 1	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	7	7	
Medicina laboral 2	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	21	21	
Seguimiento	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 72	Normal	N/A	N/A	5	5	
Apoyo jurídico administrativo	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	4	4	
Calidad	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	15	15	
Auditoria automático	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 72	Normal	N/A	N/A	5	5	
Auditoria línea de decisión manual	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 72	Normal	N/A	N/A	11	11	
PQR	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	14	14	
<b>SUBTOTAL</b>								<b>632</b>	<b>137</b>	<b>94</b>	
									<b>TOTAL</b>	<b>863</b>	

### 3.4. Reorganización institucional de Colpensiones

Desde la entrada en operación Colpensiones ha tenido que enfrentar, por efecto del atraso estructural del Régimen de Prima Media (RPM), retos que han superado de manera importante su capacidad, lo que ha impedido concluir la estabilización de la entidad. Ello ha evidenciado la necesidad de realizar una revisión integral de la estructura organizacional y la planta de personal de la entidad, dado que lo dispuesto para la administración del RPM no logra dar alcance al reto de ser la mejor empresa en el reconocimiento de pensiones de Colombia, garantizando así su permanencia y sostenibilidad a través de los años.

Lo anterior sólo será posible si Colpensiones garantiza las condiciones estructurales adecuadas, proporcionales a la demanda de sus servicios y ajustadas a la dinámica social, y a las circunstancias que a través de la entrada en operación se han venido presentando. En ese sentido, la Administradora pidió en la Solicitud de prórroga de la suspensión de sanciones por desacato a tutelas dispuesta en el Auto 320 de 2013, que la H. Corte Constitucional apoyara una reestructuración de la entidad dado que “las lecciones aprendidas muestran que la planta original de la entidad no es suficiente para mantener al día el RPM”<sup>42</sup>.

<sup>42</sup> Comunicación de Colpensiones a la H. Corte Constitucional, 1 de julio de 2014. Asunto: Solicitud especial de un nuevo diseño de protección constitucional para la última etapa en la superación del atraso estructural del Régimen de Prima Media, página 12.

Por su parte, la H. Corte Constitucional en los numerales octavo y noveno de la parte resolutive del Auto 259 del 21 de agosto de 2014, en virtud del cual se resuelve la solicitud de prórroga señalada arriba y se hace seguimiento al cumplimiento de las órdenes dictadas frente a Colpensiones, exhorta al Presidente de la entidad “para que en el marco de sus funciones, atribuciones y competencias, y con base en los estudios técnicos pertinentes y la normatividad aplicable, realice ante la Junta Directiva de la entidad, el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República, las gestiones y solicitudes procedentes para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de modo que se superen de forma permanente las fallas detectadas a lo largo del trámite de tutela, en tanto estas impiden el goce y disfrute de los derechos constitucionales de los afiliados, aspirantes y beneficiarios del régimen de prima media con prestación definida”.

Igualmente, exhorta “a la Presidencia de la República, a la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Departamento Administrativo de la Función Pública, para que en el marco de sus atribuciones y competencias impulsen y adopten las medidas necesarias para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones, de conformidad con la demanda de los usuarios, de manera que se garantice una atención digna y de calidad y no se repita el escenario de masiva violación de los derechos fundamentales verificada a partir del Auto 110 de 2013”<sup>43</sup>.

Tales exhortaciones toman en cuenta los pronunciamientos en sentido favorable con respecto a que Colpensiones revise y ajuste su estructura de administrativa y de operaciones, emitidos por la Agencia Nacional de Defensa Judicial, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República<sup>44</sup>.

En este contexto durante los meses de septiembre y noviembre del presente año, fue adelantado un análisis del marco estratégico de Colpensiones. El propósito de dicho análisis es el de formular la Estrategia Institucional de la entidad como soporte del proceso de reorganización institucional<sup>45</sup>. Este ejercicio fue liderado desde la Presidencia de la entidad con el apoyo de la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, y un consultor externo, contando con la participación activa de los vicepresidentes y jefes de oficina.

La estrategia definida como resultado final de este trabajo comprende todos los elementos esenciales que han de direccionar a la entidad, como son:

- La Misión.
- La Visión de la Organización al año 2018.

---

<sup>43</sup> Ver Auto 259 de 2014, página 52.

<sup>44</sup> Ver Auto 259 de 2014, fundamentos jurídicos 139, 140, 142, 143, 144.

<sup>45</sup> Debe señalarse que el concepto acogido al interior de Colpensiones es el de reorganización institucional, y no el de reestructuración. Sin embargo, en la práctica se trata de lograr ajustar la estructura y la planta a los retos actuales y futuros de la empresa, desde una perspectiva integral que incluya gestión del cambio.

- Los 4 lineamientos esenciales que servirán de marco para todo su funcionamiento.
- 13 estrategias fundamentales que recogen los principales caminos a seguir como derrotero para los próximos 4 años.
- Los principales objetivos que se encuadran bajo las mencionadas estrategias, los cuales permitirán el cumplimiento efectivo de las mismas y la realización de la visión de la organización.

Para lograr lo anterior, fue necesario adelantar una intensa labor con el nivel directivo de cada una de las áreas de Colpensiones (10 vicepresidencias y 3 oficinas nacionales) incluyendo la Presidencia, lo que permitió dar una primera mirada a la entidad para establecer aspectos como:

- Las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa.
- La visión y misión de cada área.
- Los objetivos principales de cada área.

Así mismo, el ejercicio de formulación de la Estrategia Institucional requirió de un análisis comparativo de otras organizaciones nacionales e internacionales con funciones semejantes a las que desarrolla Colpensiones, o cuyo desempeño se estimó que valía la pena tener como modelo de gestión. En esa línea se tomaron en cuenta aspectos tales como: tecnología, inteligencia del negocio, responsabilidad social, administración por riesgos, buenas prácticas empresariales y sostenibilidad financiera. Se realizó un análisis técnico comparativo (benchmarking) sobre la entidad pensional del Uruguay, otros modelos de gestión de pensiones de países europeos y, en el caso colombiano, el Fondo Privado de Protección y la Unidad de Gestión Pensional y de Parafiscales- UGPP<sup>46</sup>.

Adicional a la Estrategia formulada, este trabajo produjo una serie de recomendaciones de fondo que habrán de tenerse en cuenta al momento de emprender las transformaciones de la organización.

En ese sentido, la culminación del ejercicio descrito se constituye como el insumo fundamental para dar comienzo de inmediato a la reorganización institucional de Colpensiones, asunto que ha sido iniciado formalmente, con el acompañamiento técnico de un equipo consultor externo multidisciplinario, experto en ajustes institucionales de carácter público, desde el 2 de diciembre del presente, el cual se desarrollará en dos etapas: (i) formulación de estudio técnico bajo la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública (6 meses); y (ii) implementación de los ajustes suscitados (2 meses).

---

<sup>46</sup> Cabe decir que en el marco de este ejercicio de formulación fueron tomadas en cuenta las metodologías más avanzadas a nivel mundial en materia de estructura organizacional, con énfasis en entidades o empresas del sector público. Así mismo, se tuvo como referente las directrices que fija el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, así como las bases del nuevo Plan 2014 – 2018, al igual que las demás políticas sectoriales aplicables.

## 4. Cumplimiento de acciones de tutela

### 4.1. Estado global de la identificación y atención de tutelas

En el mes de noviembre, objeto de este informe, se encuentra una disminución importante en el ingreso de tutelas frente a otros meses, siendo incluso la más baja de todo el año. Ingresaron como nueva tutelas en noviembre 3.503 tutelas. Esta disminución en el ingreso, se atribuye principalmente al cese de actividades de algunos de los despachos judiciales en el país, hipótesis que se corroborará con los datos comparables de meses siguientes.

Siendo así y tal como se verá más adelante en detalle, el acumulado de ingresos de tutela con corte a noviembre 30 de 2014 ascendió a 175.993 tutelas interpuestas en contra de Colpensiones, de la cuales se han atendido, a ese mismo corte, 155.444. Ello equivale a una atención del 88.32%, que tiene un leve avance frente al mes pasado que fue de 87,59%.

La estructura de esta sección que es la siguiente: (i) el estado acumulado de la identificación y atención de tutelas; (ii) avance detallado por criterio de protección del mes que se reporta para atención de tutelas; (iii) el avance en la notificación de actos administrativos de cumplimiento de tutelas, así como su respectivo ingreso en nómina; y finalmente, (iv) la respuesta parcial a tutelas por falta de información y/o expedientes.

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

En esta sección se muestra el estado de identificación de tutelas de manera acumulada, así como su porcentaje de atención. El Cuadro 1 de esta sección muestra el dato acumulado de las acciones de tutela identificadas por Colpensiones, que equivalen a un total de 175.993, de las cuales se han atendido efectivamente 155.444, quedando un saldo restante de 20.549.

Es importante considerar que la atención de estas tutelas en las diferentes etapas procesales ha mantenido una tendencia uniforme comparado con el informe presentado en el mes anterior: La etapa procesal de sanción equivale un 95%; la etapa de procesal de desacato corresponde a su vez un 88%; y, finalmente, la etapa procesal de tutela<sup>47</sup> asciende a un 86%.

El saldo restante de 20.549 tutelas pendientes, es una cifra que en cada uno de los informes ha ido descendiendo, lo cual muestra progresividad en este segmento de atención<sup>48</sup>. No obstante, tal fenómeno, en la medida que la cifra va descendiendo, puede llegar a presentar una suerte de estancamiento ya que se llega a enfrentar tutelas complejas por ej. Cumplimiento de sentencias judiciales, y aquellas que se presentan sin la totalidad de documentos pertinentes para el estudio

<sup>47</sup> Esta etapa corresponde a la notificación del fallo que condena a Colpensiones.

<sup>48</sup> Ver IP16, página 70. Este grupo de pendientes ascendió a 21.401; IP15, página 69, ascendieron a 25.806; IP14, página 60, ascendieron a un total de 25.029.

de la solicitud prestacional, que en consecuencia, requieren de un apoyo interinstitucional importante dado que su solución no depende de manera exclusiva de Colpensiones.

**Capítulo 4.2 - Cuadro 1. Tutelas identificadas y atendidas por instancia procesal  
Acumulado a 30 de noviembre de 2014**

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	23.311	13,25%	67.646	38,44%	85.036	48,32%	175.993
Atendidas	22.243	14,31%	59.655	38,38%	73.546	47,31%	155.444
Pendientes al corte	1.068	5,20%	7.991	38,89%	11.490	55,92%	20.549
<b>% de cumplimiento (hecho superado)</b>		95%		88%		86%	

Ahora bien, el cuadro 2<sup>49</sup> muestra la cantidad de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2014, siendo importante resaltar tres hechos significativos:

- i. Durante los meses de septiembre, octubre y noviembre el nivel de nuevas tutelas notificadas a Colpensiones no es uniforme, pues se registraron un total de 6.924 y de 5.424 y 3.503 respectivamente. Fenómeno que puede encontrar explicación, como se dijo antes, en la gradualidad del paro judicial, cuyo punto máximo de impacto se encuentra en el mes de noviembre, mes con el nivel más bajo de ingreso de nuevas tutelas.
- ii. A pesar de lo anterior, es claro que el nivel de atención de tutelas por parte de Colpensiones se mantiene en un nivel que no presenta retroceso, en cuanto que en el mes de noviembre se reporta la atención de 4.355, es decir, 852 tutelas más de las que se notificaron por primera vez a Colpensiones en este mes.
- iii. El saldo de atención pendiente de tutelas por atender asciende a 20.549 en el mes de noviembre, dentro de las cuales es importante tener en cuenta las que materialmente Colpensiones no puede cumplir que ascienden a 9.126 (ver Capítulo 4.5 – Cuadro 1), siendo así que las tutelas que están con posibilidad de cumplirse son 11.423.

<sup>49</sup> Debe considerarse, siguiendo la línea del IP 16, que el cuadro 2 muestra dos momentos diferentes a partir de los cuales se reordenaron las bases de datos de gestión de tutelas así: (i) Entre octubre de 2012 y septiembre de 2013 se identificó una línea de base de 96.222 y, posteriormente, (ii) con ocasión del nuevo esquema de priorización definido por el Auto 259 de 2014, se decidió hacer un segundo corte, para lo cual se tiene un acumulado de 160.142 tutelas con corte a agosto de 2014.

**Capítulo 4.2 - Cuadro 2. Tutelas identificadas y atendidas en los últimos tres meses  
Corte a 30 de noviembre de 2014**

Instancia procesal	Acumulado Oct-12 a Sep-13 (línea de base)	Acumulado Oct-12 a ago-14	sept-14	oct-14	nov-14	Total acumulado
Identificadas	96.222	160.142	6.924	5.424	3.503	<b>175.993</b>
Atendidas	18.786	134.874	6.386	9.829	4.355	<b>155.444</b>
Pendientes	77.436	25.268	25.806	21.401	20.549	<b>20.549</b>

El cuadro 3 muestra la cantidad de tutelas que son notificadas durante los tres últimos meses reportados y cuantas de esas tutelas se atienden durante cada mes por instancia procesal. De manera que, en términos generales, se notificaron a Colpensiones durante el mes de noviembre 3.503 nuevas tutelas, de las cuales se atendieron 738. Si se tiene en cuenta que en el mes se atendieron en total un 4.355 tutelas (Ver Capítulo 4.2-Cuadro 4), se puede advertir que la producción estuvo orientada a la atención de tutelas de meses anteriores, como un modelo que progresivamente debe ir llegando a un punto de equilibrio, para lo cual ha sido de suma utilidad la protección constitucional dada por la H. Corte.

**Capítulo 4.2 - Cuadro 3. Tutelas identificadas y atendidas en el mismo mes por instancia procesal - Últimos tres meses**

Instancia procesal	sept-14	oct-14	nov-14
<b>Sanción</b>			
Identificadas	133	147	136
Atendidas	9	56	64
Pendientes	124	91	72
<b>Desacato</b>			
Identificadas	832	786	656
Atendidas	187	294	189
Pendientes	645	492	467
<b>Tutela</b>			
Identificadas	5.959	4.491	2.711
Atendidas	802	1.264	485
Pendientes	5.157	3.227	2.226
<b>Total</b>			
Identificadas	6.924	5.424	3.503
Atendidas	998	1.614	738
Pendientes	5.926	3.810	2.765
<b>% de atención en el mismo mes</b>	<b>14,41%</b>	<b>29,76%</b>	<b>21,07%</b>

Tal como se dijo, el Cuadro 4 muestra las 4.355 tutelas con solución de fondo gestionadas durante el mes de noviembre por instancia procesal. Este dato es importante, en la medida que corrobora la conclusión del punto anterior, pues aunque la protección constitucional es un indudable apoyo para la superación del estado de cosas inconstitucional, existe un acumulado de tutelas de meses anteriores cuya solución es progresiva en la medida de la capacidad de la entidad y, especialmente, frente a la problemática de las tutelas con dificultades de cumplimiento por ej. Cumplimiento de sentencias y solicitudes con deficiencias de información o documentación.

#### Capítulo 4.2- Cuadro 4. Atención mensual de tutelas por instancia procesal - Noviembre de 2014

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total general
Saldo al mes anterior	1.338	8.297	11.766	21.401
Recibidas	136	656	2.711	3.503
Atendidas	406	962	2.987	4.355
% atendidas	<b>27,54%</b>	<b>10,75%</b>	<b>20,63%</b>	<b>17,49%</b>
Pendientes	1.068	7.991	11.490	20.549
% Pendientes	<b>72,456%</b>	<b>89,255%</b>	<b>79,367%</b>	<b>82,513%</b>

#### 4.3. Avance detallado por criterio de protección del mes que se reporta para atención de tutelas

En este capítulo se presenta el nivel de atención de tutelas por criterio de protección. Como se observa en el cuadro 1, del mes de octubre quedó un saldo pendiente de atención igual a 21.401 tutelas, a las cuales deben sumarse la entrada de 3.503 nuevas tutelas del mes de noviembre, lo cual equivale a un total de 24.904. De este total se atendieron de fondo 4.355 tutelas, quedando un nuevo saldo pendiente de 20.549. (Ver Capítulo 4.3 - Cuadro 1)

Ahora bien, es importante señalar que estas de 20.549 tutelas pendientes de gestión, según el criterio de protección señalado en el Auto 259 de 2014, se encuentran protegidas 10.059 y sin protección un total de 10.490. Lo anterior muestra que en la gestión de tutelas de Colpensiones aproximadamente un 50% no están protegidas, hecho que, eventualmente, podría impactar los resultados progresivos y positivos de la gestión de Colpensiones en caso de cesar la protección constitucional.

### Capítulo 4.3 - Cuadro 1. Atención mensual de tutelas por criterio de protección

Noviembre de 2014

Estado	Protegidas	No protegidas	Total general
Saldo al mes anterior	11.040	10.361	21.401
Recibidas	1.089	2.414	3.503
Atendidas	2.070	2.285	4.355
% atendidas	17,07%	17,89%	17,49%
Pendientes	<b>10.059</b>	<b>10.490</b>	<b>20.549</b>
% Pendientes	82,93%	82,11%	82,51%

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

Como se ha hecho en los informes anteriores, en este punto se presenta la información relativa a dos grupos: (i) la notificación de los actos administrativos que reconocen o conceden un derecho prestacional y, que en consecuencia, debe ser incluido en nómina y, (ii) la notificación de actos administrativos que resuelven una solicitud prestacional pero no concede el derecho, por tanto, no se incluye en nómina de pensionados<sup>50</sup>, y se reitera los elementos de análisis que no han cambiado.

En este sentido, el Cuadro 1 de esta sección se puede observar el comportamiento y desarrollo de tutelas con solución de fondo en el mes de noviembre. En consecuencia, el cumplimiento de una tutela que implica la emisión de un acto administrativo de reconocimiento pensional que “concede” una prestación económica debe notificarse. Pero de otro lado, es importante tener en cuenta que los actos administrativos que no conceden el derecho, implican que no procede la inclusión en nómina. En este sentido, el total de tutelas de este grupo asciende a 85.929.

De este inventario de prestaciones concedidas efectivamente, que se encuentran en el estado de “Conceden Prestación”, se han emitido 50.361 actos administrativos de los cuales han sido efectivamente notificados 46.943, quedando un saldo de 3.418, que representa un 93.21% de efectividad en el proceso de notificación.

<sup>50</sup> Corte Constitucional. Auto 259 de 2014. Señaló la distinción jurisprudencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido de la siguiente manera: “La Corte en Sentencia C-510 de 2004 señaló que “[L]a jurisprudencia ha recalado la diferencia entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido. || Al respecto, ha dicho la Corte: “...no se debe confundir el derecho de petición -cuyo núcleo esencial radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener pronta resolución- con el contenido de lo que se pide, es decir con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquel y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal”.

De otro lado, de los 46.943 actos administrativos que concedieron un derecho pensional, se incluyeron en nómina de pensionados 29.593, con la necesaria aclaración de que no todo acto que reconoce un derecho pensional deba ser incluido automáticamente en nómina, por ej. En materia de servidores públicos es una práctica general que se reconozca el derecho, pero no se produzca la desvinculación del cargo de manera inmediata.

Por su parte, es importante señalar que de las acciones de tutela bajo el nuevo esquema de protección constitucional, se han atendido un total de 35.568 que no concedieron una prestación.

#### 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
Conceden Prestación	50.361	46.943	3.418	93,21%	26.962
No Conceden Prestación	35.568	29.593	5.975	83,20%	N/A
<b>Total</b>	<b>85.929</b>	<b>76.536</b>	<b>9.393</b>	<b>89,07%</b>	

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

El cuadro 1 de esta sección señala el comportamiento de las tutelas relacionados con la falta de información. En el mes de noviembre se presenta un total de 9.126, lo cual evidencia que frente al mes anterior (donde se reportaron 9.517 tutelas en este estado) se produjo un leve avance, pero no retrocesos.

Para atender este grupo de tutelas Colpensiones, como se ha dicho en informes anteriores, ha enviado las solicitudes a la Judicatura con el fin de lograr los datos básicos de información que son indispensables no solo para el cumplimiento de la tutela sino para lograr bases de datos consistentes y sólidas.

Es preciso insistir en que la superación del estado de cosas inconstitucional requiere necesariamente del cumplimiento de las órdenes emitidas por la H. Corte en el Auto 259 de 2014, puesto que este grupo de tutelas conllevan un alto nivel de complejidad, no sólo en la decisión sino en la consecución de la información y/o documentos para su cumplimiento, fenómeno que se abordó en los informes de pruebas solicitados por la H. Corte Constitucional a Colpensiones y que se evidencia en la sección de sentencias judiciales.

**Capítulo 4.5 - Cuadro 1. Respuesta parcial a tutelas por problemas**

<b>Tipo Respuesta Parcial</b>	<b>nov-14</b>
Con carta al juzgado según Auto 202	4.279
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	1.296
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	3.551
<b>Total general</b>	<b>9.126</b>

## 5. Cumplimiento de fallos judiciales

Como se informó en el IP 16<sup>51</sup>, el avance de la gestión para el cumplimiento de un fallo se divide en tres partes: (i) identificación de fallos condenatorios; (ii) alistamiento del fallo para su cumplimiento; y (iii) cumplimiento de fallos alistados.

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

El Cuadro 1 “Estado de las cosas en las tres fases del proceso de cumplimiento de fallos condenatorios que asume Colpensiones”, 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 30 de noviembre de 2014 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1). Luego, para el análisis se toma cada una de las tres partes ya mencionadas.

**Capítulo 5.1 - Cuadro 1. Estado de las cosas en las tres fases del proceso de cumplimiento de fallos condenatorios que asume Colpensiones**

(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 entregados para cumplimiento				
<b>11.171</b>	10	11.161	519	10.642****	10.774****	10.089
Entregados por el ISS en L.	0,1%	99,9%	5%	95%	PD****	95%
<b>17.787</b>	11.093	6.694 *	362	6.332	6.313	6.282
Hallados por Colp. en expedientes ISS	62%	38%	5%	95%	99,7%	99%
<b>26.376</b>	5.076	21.300	11.731	9.569	7.575	7.738
Fallados en contra de Colpensiones	19%	81%	55%	45%	79%	81%
<b>33.749</b>	7.148	26.601	12.964	13.559	11.186	11.406
Entregados por ciudadanos a Colp.	21%	79%	49%	51%	82%	84%
<b>Total fallos condenatorios identificados</b>	<b>Total fallos en proceso de alistamiento</b>	<b>Total fallos alistados y entregados para cumplir</b>	<b>Total en proceso de proferir el Acto Adm.</b>	<b>Total Actos Adm. Proferidos</b>	<b>Total Act. Adm. Notificados</b>	<b>Total Act. Adm. Ingresados nómina</b>
<b>89.083</b>	<b>23.327</b>	<b>65.756</b>	<b>25.576</b>	<b>40.102</b>	<b>35.848</b>	<b>35.515</b>
	26%	74%	29%	45%	89%	89%

<sup>51</sup> Sección 5. Página 76 Cumplimiento de fallos judiciales.

\*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.

\*\*\*\*Este dato está por definir. La razón es que aparecen más actos notificados que proferidos, debido a que la diferencia fue reprocesada por calidad.

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

Como se muestra en el cuadro 1, a corte 30 de noviembre de 2014, Colpensiones ha identificado un total de 89.083 fallos condenatorios, lo cual representa un aumento de 4.318 sentencias, frente a lo reportado en el mes de octubre (84.765).

El total de fallos condenatorios identificados, está compuesto por los cuatro orígenes arriba mencionados. A continuación se presenta un breve análisis por cada uno:

- (i) El universo de fallos inventariados por el ISS en L., y entregados para su cumplimiento, en el mes de noviembre presenta una disminución de 1 sentencia (11.171) frente a lo reportado en el mes de octubre (11.172). Lo anterior se presenta debido a la constante depuración realizada por la Administradora.

Se debe advertir que si bien el ISS en L. hizo entrega de una sentencia, se encontraron 2 fallos que presentan inconsistencias, uno se trata de una sentencia ya entregada y otro es un fallo absolutorio.

- (ii) Frente a los fallos dictados en contra del ISS, que Colpensiones ha venido encontrando en los expedientes pensionales y que no fueron entregados de manera oficial por parte de dicha entidad en liquidación como pendientes de cumplimiento, para el mes de noviembre se mantiene en 17.787.
- (iii) Sobre los fallos que hasta el momento condenan a Colpensiones (por actos administrativos expedidos en vigencia de ISS), a raíz de la sucesión procesal ordenada por el Decreto 2013 de 2012 o ya por actos administrativos expedidos por Colpensiones, presentan en el mes de noviembre un incremento que es natural debido a que son los fallos que se van produciendo por los Juzgados cada día. En el mes de octubre se identificaron 24.477, y en el mes de noviembre 26.376. Como se puede ver el ingreso de fallos condenatorios en este mes fue de 1.899.
- (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 octubre el dato de fallos condenatorios consolidado fue de 31.329 y en el mes de noviembre de 33.749. Esto quiere decir que ingresaron por este medio 2.420 nuevas sentencias condenatorias.

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

Del total de fallos condenatorios que con corte a 30 de noviembre son 89.083, se han alistado 65.756, lo que corresponde al 73% de avance en el alistamiento. Ahora, al comparar los 62.436 fallos alistados en el mes de octubre<sup>52</sup> con el mes de noviembre, se tiene un aumento de 3.320 fallos condenatorios entregados al área encargada de cumplirlos.

A continuación se presenta un análisis de los datos del alistamiento por cada una de las fuentes u orígenes de los fallos condenatorios, empezando por aquellos cuyo alistamiento requiere de estudio de seguridad<sup>53</sup>.

- (i) Frente al proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos en las oficinas de Colpensiones, presenta un avance del 79%. El porcentaje de alistamiento se ve disminuido para el mes de noviembre en razón a la identificación de nuevas sentencias que para el mes en mención fue de 2.427.
- (ii) En cuanto a los fallos dictados en contra del ISS que Colpensiones ha venido encontrando en los expedientes pensionales, y que no fueron entregados de manera oficial por parte de dicha entidad en liquidación como pendientes de cumplimiento, en el mes de noviembre se mantiene el porcentaje reportado en el mes de octubre, teniendo en cuenta que continúan en el proceso de gestión documental<sup>54</sup>.

Ahora frente a los expedientes 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 y son allegados por los abogados apoderados de la entidad:

- (i) Frente al alistamiento de los fallos entregados por ISS en L., de manera inventariada, presenta un avance del 99.9% ya que nos encontramos en la consecución de 10 fallos que fueron entregados de manera defectuosa.
- (ii) Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones se ha avanzado en un 81%, advirtiendo que gran parte de los que están pendientes son aquellos que si bien se encuentran identificados en la base de Litigob la entidad aún no cuenta con ellos y se encuentra en el proceso de consecución.

<sup>52</sup> Ver IP16, Capítulo 5.1 - Cuadro 1, página 75.

<sup>53</sup> El estudio de seguridad es un procedimiento para las sentencias condenatorias de las cuales Colpensiones no tiene la certeza que son idénticas a las proferidas por el Juez del caso. Esta necesidad se da en los eventos en que el fallo se entrega directamente por los ciudadanos o cuando el fallo es hallado en los expedientes pensionales y el ISS en L., ya que no fue en su debida oportunidad inventariado y certificado como pendiente de pago por la liquidadora, entonces se debe proceder a realizar ese procedimiento para evitar que se paguen fallos alterados.

<sup>54</sup> Sobre el 36% de estos fallos que ya fueron alistados, vale la pena mencionar que su alistamiento no se llevó a cabo con el procedimiento actual. Se dio bajo otras instrucciones que fueron evaluadas y modificadas con el fin de tener un mayor grado de control en el pago de estas condenas.

Es necesario resaltar la estabilización del proceso de alistamiento teniendo en cuenta que en noviembre ingresaron 4.905 fallos condenatorios y la producción en el alistamiento de estos fue de 3.410 en ese mismo mes. Es de esperarse que exista la misma cantidad o superior de fallos alistados frente a los que ingresaron, no obstante el número de alistados no parece menor sino que representa un trabajo continuo, si se tiene en cuenta que el cese de actividades de los despachos judiciales, es un hecho que este mes ha impactado de manera contundente la operación de la entidad en esta materia.

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

Del total de los fallos alistados (65.756) se han proferido actos administrativos en un 61% de los casos. En el mes de noviembre se llegaron a proferir 2.803 actos administrativos que acatan fallos condenatorios<sup>55</sup>.

Los datos que se muestran en este informe, evidencian que el 95 % de los fallos condenatorios entregados por ISS en L. cuentan con acto administrativo, y un 95% incluidos en nómina. Colpensiones está depurando la información sobre los actos administrativos de sentencias notificados a 30 de noviembre, debido a que algunos de ellos fueron re-procesados por calidad.

En cuanto a los fallos condenatorios correspondientes a los hallados en los expedientes se muestran porcentajes cercanos al 100% frente a actos administrativos, notificaciones e inclusión en nómina, pero se debe advertir que es sobre los entregados como alistados<sup>56</sup>, quedando pendientes los que aún se encuentran en esa etapa.

Sobre los fallos en contra de Colpensiones y los que los ciudadanos entregan a la entidad, es donde se presentan los porcentajes menores de cumplimiento en cuanto a actos administrativos proferidos, 45% y 51% respectivamente.

En conclusión, la entidad ha proferido un 61% de actos administrativos del total de fallos condenatorios, de los cuales se ha notificado e ingresado a nómina un 89%.

<sup>55</sup> Esta cifra resulta de restar el total de actos administrativos proferidos con corte al mes de noviembre que es de 40.103, menos el total correspondiente al mes de octubre que fue de 37.300 (ver IP15, capítulo 5.2, página 74).

<sup>56</sup> Sobre este punto se explicó en pie de página del Capítulo 5.2. de este IP, como se llevó a cabo el alistamiento de estos fallos.

## 6. Otros trámites, peticiones o reclamos

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

La siguiente sección presenta la información estadística de las PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones, las estrategias adoptadas 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 a la H. Corte Constitucional<sup>57</sup> Colpensiones ha indicado que cuenta con un proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante el cual se radican, se da trámite y respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Durante el mes de noviembre de 2014 Colpensiones recibió 34.685 PQRS, llegando así a un total de 1.033.751 solicitudes recibidas desde su entrada en operación, las cuales han sido radicadas por 670.859 ciudadanos. Esto representa un incremento del 3% en el último mes<sup>58</sup>. Dentro de este universo, 24.198 solicitudes corresponden a peticiones múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, tal como lo muestra el cuadro 1 de la presente sección. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 1).

**Capítulo 6.1 - Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación ciudadanos- Registros únicos**  
Corte a 30 de noviembre de 2014

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub- procesos	Total
<b>Agosto-14</b>								
Cantidad de ciudadanos	592.097	2.230	449	19	9.897	604.692	0	604.692
Cantidad de radicados	874.357	2.756	581	26	11.205	888.925	21.551	910.476
<b>Septiembre-14</b>								
Cantidad de ciudadanos	617.163	2.272	449	20	10.103	630.007	0	630.007
Cantidad de radicados	918.912	2.802	581	27	11.429	933.751	22.685	956.436
<b>Octubre-14</b>								
Cantidad de ciudadanos	639.897	2.336	449	21	10.230	652.933	0	652.933
Cantidad de radicados	960.562	2.879	581	28	11.559	975.609	23.459	999.068
<b>Noviembre-14</b>								
Cantidad de ciudadanos	657.682	2.405	449	22	10.301	670.859	0	670.859

<sup>57</sup> Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39; e IP4, sección 6.8.1, página 70.

<sup>58</sup> Ver IP16, sección 6.1, página 84.

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
Cantidad de radicados	994.347	2.964	581	29	11.632	<b>1.009.553</b>	24.198	<b>1.033.751</b>

Por su parte, al corte del 30 de noviembre de 2014, Colpensiones ha resuelto el 95% de las 1.033.751 PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 56.568 PQRS (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2). No obstante, 59.164 PQRS se han respondido de manera parcial<sup>59</sup>, de éstas 58.942 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 115.732<sup>60</sup>.

Ahora bien, en el cuadro 2 se presenta la evolución mensual de PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones, clasificadas por tipologías. Tal como se observa, durante el mes de noviembre Colpensiones recibió 34.685 nuevas solicitudes y logró atender 36.841, con lo cual a la fecha tiene por atender 56.568 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2)

#### Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo<sup>61</sup> - Corte a 30 de noviembre de 2014

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
<b>Acumulado Ago-14</b>									
Recibidos	3725	789.869	799	106.268	3669	1129	905.459	9119	914.578
Contestados	3748	756.316	797	94793	2351	1137	859.142	8943	868.085
<b>Sep-14</b>									
Recibidos	143	37.853	29	7.103	169	32	45.329	0	45.329
Contestados	143	36.645	28	6.959	208	33	44.016	0	44.016
<b>Oct-14</b>									
Recibidos	112	34.928	33	6.925	167	33	42.198	0	42.198
Contestados	114	37.367	42	6.564	285	32	44.404	0	44.404
<b>Nov-14</b>									
Recibidos	90	28.058	31	6172	303	31	34.685	0	34.685
Contestados	91	30.205	34	6.338	141	32	36.841	0	36.841
Pendientes	6	41.391	9	13.988	1173	1	56.568	0	56.568

<sup>59</sup>Se considera una respuesta parcial aquella comunicación entregada a los ciudadanos cuando la petición presentada no puede ser contestada de fondo por no contar con la totalidad de información (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).

<sup>60</sup>En el IP5 se informó que "la cuantificación de las PQRS con respuesta parcial resultó de la depuración de los datos en el mes de noviembre, y teniendo además en cuenta la observación dada por la Procuraduría General de la Nación." (página 132).

<sup>61</sup>En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de julio de 2014. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y diciembre de 2013, se pueden consultar en IP6, páginas 156 a 158. Los datos de los meses de enero, febrero y marzo se pueden consultar en el IP8, páginas 138 y 139. Los datos de los meses de abril, mayo y junio se pueden consultar en el IP12, página 181. Los datos de los meses de julio y agosto se pueden consultar en el IP15, páginas 83 y 84.

Tu futuro lo construimos entre los dos

[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

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

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
<b>Pendientes con respuesta parcial</b>									59.164

Nota: Las PQRS con respuestas parciales fueron reportadas en el IP16 sección 6.1 página 86.

El Cuadro 3 presenta los PQRS de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de los 56.568 PQRS pendientes a 30 de noviembre de 2014, 45.379 se encuentran vencidas, de las cuales 10.721 hacen referencia a la copia de documentos de expedientes pensionales de ciudadanos cuya respuesta implica la entrega del expediente por parte del ISS en Liquidación<sup>62</sup> y 10.603 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, 1.168 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, de las cuales 727 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales y 238 corresponden a copias de documentos de expedientes no entregados por el ISS en L., las 132 restantes son casos de diferentes áreas en los cuales no se ha podido entregar una respuesta de fondo al ciudadano; sin embargo se está analizando cada uno de las solicitudes para establecer las razones que imposibilitan la respuesta. (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**

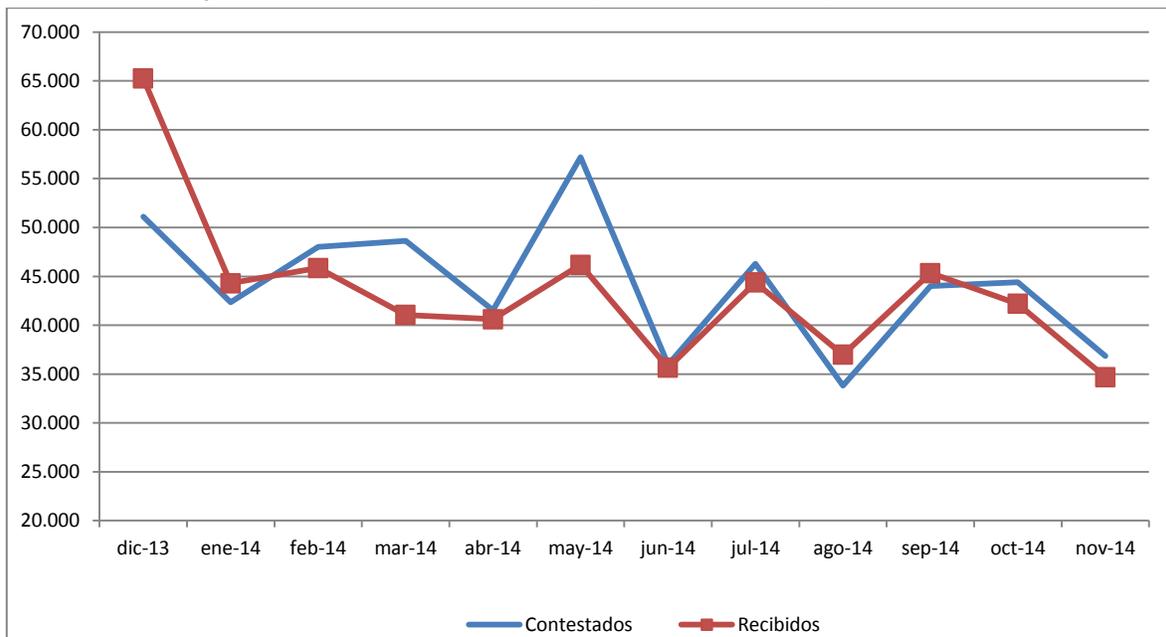
Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	8.517
1 mes	6.229
2 meses	5.850
3 meses	5.356
4 meses	3.090
5 meses	2.453
6 meses	2.385
7 meses	1.891
8 meses	2.052
9 meses	1322
10 meses	556
11 meses	544
12 meses	1.189
13 meses	862
14 meses	813

<sup>62</sup> El avance de la entrega de expedientes inactivos del ISS en L. se reporta en el capítulo 10 de este informe.

Trámites vencidos	PQRS*
15 meses	602
16 meses	500
>16 meses	1168
<b>Total</b>	<b>45.379</b>

Es importante señalar que si bien el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones es de 43.178 y de PQRS contestadas es de 41.807; ha habido meses en los cuales la producción ha sido mayor al ingreso, lo que ha permitido disminuir discretamente la repesa que ha ido generándose en otros meses. En efecto, durante el año 2014 la producción ha sido mayor que la radicación en los meses de febrero, marzo, mayo, julio, octubre y noviembre de 2014. (Ver Capítulo 6.1 - Gráfico 1)

**Capítulo 6.1 – Gráfico 1. Gráfico PQRS recibidos vs. PQRS contestados**



Por otra parte, en el Cuadro 4 se presenta el acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 30 de noviembre de 2014. Las siguientes columnas presentan la evolución durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2014, entre recibidas y resueltas por área. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4)

### Capítulo 6.1 - Cuadro 4. Acumulado de PQRS pendientes por área

Áreas	Acumulado nov-14			Gestión septiembre de 2014		Gestión octubre de 2014		Gestión noviembre de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
<b>VP. Beneficios y prestaciones</b>									
Medicina laboral	5.795	5.006	789	459	339	410	447	415	471
Nómina	62.526	56.403	6.123	2.716	1.069	2.647	3.428	2565	4461
Reconocimiento	200.555	192.340	8.215	7.371	7.564	6.955	6.327	5946	5.600
<b>Total VP. Beneficios y Prestaciones</b>	<b>268.876</b>	<b>253.749</b>	<b>15.127</b>	<b>10.546</b>	<b>8.972</b>	<b>10.012</b>	<b>10.202</b>	<b>8.926</b>	<b>10.532</b>
<b>VP. Jurídica</b>									
Defensa Judicial	88.489	74.287	14.202	4.158	5.431	4.158	6.604	3938	5077
Doctrina	2.787	2.728	59	14	0	7	4	21	8
Secretaría General	66	42	24	4	0	3	14	5	
<b>Total VP. Jurídica</b>	<b>91.342</b>	<b>77.057</b>	<b>14.285</b>	<b>4.176</b>	<b>5.431</b>	<b>4.168</b>	<b>6.622</b>	<b>3.964</b>	<b>5.085</b>
<b>VP. Administrativa</b>									
Gestión documental	43.883	29.198	14.685	2.626	595	2.551	2.636	2096	1931
<b>Total VP. Administrativa</b>	<b>43.883</b>	<b>29.198</b>	<b>14.685</b>	<b>2.626</b>	<b>595</b>	<b>2.551</b>	<b>2.636</b>	<b>2.096</b>	<b>1.931</b>
<b>VP. Operaciones y Tecnología</b>									
Operaciones	43.308	38.473	4835	2.157	3.596	2.199	1.906	1863	892
<b>Total VP. Operaciones y Tecnología</b>	<b>43.308</b>	<b>38.473</b>	<b>4.835</b>	<b>2.157</b>	<b>3.596</b>	<b>2.199</b>	<b>1.906</b>	<b>1.863</b>	<b>892</b>
<b>VP. Servicio al ciudadano</b>									
Atención al afiliado	28.014	27.863	151	67	38	68	208	45	189
Servicio al ciudadano	511.156	508.405	2.751	23.218	23.293	20.860	20.754	15.887	15.629
Red y canales alternos	455	414	41	51	12	41	57	48	43
<b>Total VP. Servicio al Ciudadano</b>	<b>539.625</b>	<b>536.682</b>	<b>2.943</b>	<b>23.336</b>	<b>23.343</b>	<b>20.969</b>	<b>21.019</b>	<b>15.980</b>	<b>15.861</b>
<b>VP. Finanzas e inversiones</b>									
Aportes y recaudo	36.259	32.542	3.717	2.101	1.759	1.937	1.508	1570	2371
Cobro	1045	1000	45	38	27	30	44	34	27
Ingresos y egresos	6.160	5.348	812	314	255	301	283	230	124
<b>Total VP. Finanzas e Inversiones</b>	<b>43.464</b>	<b>38.890</b>	<b>4.574</b>	<b>2.453</b>	<b>2.041</b>	<b>2.268</b>	<b>1.835</b>	<b>1.834</b>	<b>2.522</b>
<b>VP. Comercial</b>									
Gestión Comercial	2.632	2.628	4	30	37	25	28	14	15
<b>Total VP. Comercial</b>	<b>2.632</b>	<b>2.628</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>37</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>15</b>

Áreas	Acumulado nov-14			Gestión septiembre de 2014		Gestión octubre de 2014		Gestión noviembre de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
<b>VP. Planeación y riesgos</b>									
Actuaría	19	19	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total VP. Planeación</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Solicitudes No Clasificadas</b>									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	602	487	115	5	1	6	156	8	3
<b>Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73</b>	<b>602</b>	<b>487</b>	<b>115</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>156</b>	<b>8</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>1.033.751</b>	<b>977.183</b>	<b>56.568</b>	<b>45.329</b>	<b>44.016</b>	<b>42.198</b>	<b>44.404</b>	<b>34.685</b>	<b>36.841</b>

Como se puede observar, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la Vicepresidencia de beneficios y Prestaciones con un total de 15.127 PQRS pendientes por resolver, seguido de las 14.685 PQRS de la Vicepresidencia Administrativa. Otra de las áreas que presenta un alto volumen de solicitudes pendientes es la Vicepresidencia de Jurídica que al corte del 30 de noviembre de 2014 tiene 14.285 PQRS pendientes. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 3)

Los resultados discriminados por área se evidencian en las estrategias coyunturales enunciadas a continuación.

### 6.1.2. Resultados del Plan Operativo

En la presente sección se muestran los avances de las acciones planteadas a la H. Corte en el IP5<sup>63</sup> para resolver las PQRS que se encontraban vencidas. El plan de acción estableció estrategias coyunturales y estructurales que actualmente se encuentran en ejecución y cuyos resultados se reportan a continuación.

#### 1. Estrategias Coyunturales

##### a. Evacuación de PQRS acumuladas

A continuación se reportan los resultados del plan de evacuación de PQRS discriminados por área, dentro de los cuales se resalta la producción de las Gerencias de Defensa Judicial que a lo largo del segundo semestre ha mantenido su producción por encima de su ingreso, logrando una disminución importante de las PQRS. Así mismo, la Gerencia de Nómina de Pensionados presentó una producción superior a la registrada en los tres meses anteriores. Por su parte las Gerencias de

<sup>63</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 138. IP6 sección 6.8.2, página 164.

Operaciones y Servicio al Ciudadano tuvieron una producción inferior en un 50% a la meta mínima requerida lo que ocasionó un aumento en el número de PQRS pendientes de éstas dos áreas. No obstante, cinco de las diez áreas con mayor volumen de solicitudes lograron cumplir la meta del mes.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6<sup>64</sup> hasta el 8 de enero de 2014 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. Al corte del 30 de noviembre, el área tiene pendiente 15.127 PQRS.

De acuerdo con el plan de acción planteado en el IP5<sup>65</sup> se presentan los siguientes avances por áreas:

**Área de Medicina Laboral:** En el IP5<sup>66</sup> se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013; en el IP6<sup>67</sup> la cifra al corte de 31 de diciembre logró reducirse a 420 solicitudes. Sin embargo, para el mes de noviembre de 2014 la cifra de PQRS ha ascendido a 789. Vale la pena señalar que en el mes de noviembre el área evacuó 471 solicitudes, siendo la producción más alta del área en el segundo semestre de 2014.

**Gerencia de Nómina:** En el IP5<sup>68</sup> se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; en el IP6<sup>69</sup> la cifra al corte de 31 de diciembre se redujo a 13.074 solicitudes; y al 30 de noviembre de 2014 la cifra de PQRS pendientes es de 6.123, lo que representa una reducción del 64%. La producción del mes de noviembre de 2014 (4.461 PQRS) fue superior a la registrada en los tres meses anteriores, lo que refleja el esfuerzo realizado por el área para reducir el número de peticiones pendientes.

**Gerencia de Reconocimiento:** en el IP5<sup>70</sup> se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013; y en el IP6<sup>71</sup> la cifra a 31 de diciembre se mantuvo. Al 30 de noviembre de 2014 la Gerencia de Reconocimiento cuenta con 8.215 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una reducción del 17%.

Es importante tener en cuenta que el área de PQRS de la Gerencia de reconocimiento en los últimos dos meses ha tenido una reducción de personal (4 trabajadores) que ha impactado

<sup>64</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

<sup>65</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

<sup>66</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>67</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 161.

<sup>68</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>69</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

<sup>70</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>71</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

negativamente la producción del área. En el mes de noviembre se vincularon 3 trabajadores en misión que se encuentran en etapa de capacitación.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

**Gerencia de Defensa Judicial:** la Gerencia cuenta con 14.202 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, tal como ha sido informado en los IP anteriores. 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 en el mes de noviembre de 2014 el área respondió 4.857 PQRS.

**Gerencia de Doctrina:** actualmente tiene 59 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 27 están dentro de los términos legales.

iii. Vicepresidencia Administrativa

**Gerencia de Gestión Documental:** en el IP5<sup>72</sup> 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 diciembre bajó a 12.068; sin embargo, al corte del 30 de noviembre de 2014 han aumentado a 14.685 PQRS pendientes. Es necesario considerar que en el último semestre el volumen de PQRS recibidas por esta área ha ido aumentando paulatinamente, teniendo así durante el último semestre un promedio mensual de 2.253 PQRS.

Al respecto, es importante indicar que de las 14.685 solicitudes 10.721<sup>73</sup> corresponden a peticiones de copias de documentos de expedientes pensionales de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y cuyo expediente no ha sido entregado por el ISS en Liquidación. Las 3.964 solicitudes restantes están siendo analizadas por la Gerencia de Gestión Documental con el fin de dar una respuesta definitiva a los ciudadanos.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

**Gerencia de Operaciones:** en el IP5<sup>74</sup> se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 4.941 solicitudes abiertas; y al corte del 30 de noviembre del 2014 la Gerencia tiene 4.835 PQRS pendientes, de las cuales 1.842 ingresaron durante el mes de Noviembre y 1.530 se encuentran dentro del término legal.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

<sup>72</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

<sup>73</sup> Información tomada de las Actas de Entrega del Equipo de Traspaso de COLPENSIONES.

<sup>74</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 2.943 PQRS abiertas al 30 de noviembre de 2014. En esta área se ve una reducción en el volumen de pendientes del 39% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban por responder 4.856 PQRS<sup>75</sup>.

**Gerencia de Atención al Afiliado:** al 30 de noviembre de 2014 ésta Gerencia tiene 151 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 9 ingresaron durante el mes analizado. 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 97%.

**Gerencia de Servicio al Ciudadano:** en el IP5<sup>76</sup> se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 2.950 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero subió a 3.066; y al corte del 30 de noviembre de 2014, la cifra de PQRS pendientes del área es de 2.751, de las cuales 901 ingresaron durante el último mes.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones presenta un incremento paulatino en el ingreso de PQRS, y por ende en el número de pendientes, aun sobre su buen nivel de respuesta. En efecto, al corte del 30 de noviembre<sup>77</sup> de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; con corte al 30 de mayo la Vicepresidencia contaba con 4.338 solicitudes<sup>78</sup>; y al corte del 30 de Noviembre de 2014 la Vicepresidencia tiene 4.574 PQRS pendientes de respuesta.

**Gerencia de Aportes y Recaudo:** al corte del 30 de noviembre la Gerencia tiene 3.717 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 1.155 ingresaron durante el último mes y 1.014 se encuentran dentro del término legal. En el mes de noviembre la Gerencia contestó 2.371 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

**Gerencia de Ingresos y Egresos:** esta Gerencia tiene 812 PQRS pendientes de respuesta al corte del 30 de Noviembre, de los cuales 175 ingresaron durante el mismo mes y 154 se encuentran dentro de los términos legales.

Para el mes de diciembre se dará continuidad a la estrategia de evacuación que incluye a todas las áreas. En el cuadro 5 se presentan las metas de evacuación de las áreas con mayor volumen de PQRS, las cuales han sido calculadas con base en el volumen de casos recibidos y en la capacidad de respuesta que se tuvo en el mes de noviembre. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

<sup>75</sup> Ídem.

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

<sup>77</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>78</sup> Ver IP11, sección 6.3, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 201.

**Capítulo 6.1 - Cuadro 5. Plan de evacuación de PQRS – Diciembre 2014**

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en Diciembre /2014
Medicina Laboral	789	Casos Individuales	2	10	20	440
Nomina	6.123	Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	3600
Reconocimiento	8.215	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	4	20	80	1600
Defensa Judicial	14.202	PQRS Individual	4	30	120	2.500
Gestión Documental	14.685	PQRS Individual	4	18	72	1440
Operaciones	4.835	PQRS Individual	11	12	132	2500
Atención al Afiliado	151	PQRS Individual	1	10	10	200
Servicio al Ciudadano	2.751	PQRS Individual	4	25	100	2000
Aportes y Recaudo	3.717	PQRS Individual	8	10	80	1600
Ingresos y Egresos	812	PQRS Individual	1	10	10	200

## 2. Estrategias Estructurales

A continuación se presentan los avances de las estrategias estructurales planteadas en el IP5<sup>79</sup> 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 noviembre se vincularon 8 trabajadores a la Gerencia Nacional de PQRS (5 profesionales junior y 3 analistas) los cuales recibieron la inducción y el entrenamiento en el cargo en conocimientos relacionados con Régimen de Prima Media con Prestación Definida, afiliación al Sistema General de Pensiones, corrección de historias laborales, nómina de pensionados, devolución de aportes, fiscalización y cobro persuasivo de aportes y PQRS. Para el mes de diciembre se continuará con el proceso de selección de personal de los cargos estratégicos de la Gerencia.

### 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:

<sup>79</sup>Ver IP5, sección 6.8.3, página 143.

**Consulta de historia laboral portal web:** Entre el 10 de febrero y el 30 de Noviembre de 2014 se registraron 1.496.956 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad. El comportamiento de las consultas en los últimos cuatro meses a través de la nueva herramienta se presenta en el cuadro 6. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 6)

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

Mes	HL consultadas
Acum jul-14	864.095
ago-14	164.118
sep-14	166.782
oct-14	169.770
nov-14	132.191
<b>Total</b>	<b>1.496.956</b>

**Formulario Electrónico de Corrección de Historia laboral:** en el IP16<sup>80</sup> se informó que se evidenciaron fallas al formulario electrónico de corrección de inconsistencias de historia laboral. Durante el mes de noviembre se realizaron pruebas adicionales para garantizar que los desarrollos y su integración con todos los sistemas que interactúan funcionen adecuadamente y así lograr que las actividades de radicación, investigación, corrección de inconsistencias y respuesta final se realicen correctamente. Para el mes de diciembre se continuará con los ajustes y pruebas necesarias para el óptimo funcionamiento del formulario.

- 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 IP5<sup>81</sup>:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

En el mes de noviembre se modificó el cronograma de la entrada 3 del subtrámite de cumplimiento de sentencias. Lo anterior, por cuanto como se indicó en el IP16<sup>82</sup> se identificaron etapas en el diseño que no habían sido establecidas con anterioridad. A continuación se encuentra el nuevo cronograma. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 7).

<sup>80</sup> Ver IP16, sección 6.1.2 páginas 93 y 94.

<sup>81</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

<sup>82</sup> Ver IP16, sección 6.1.2 página 94.

**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 20/12/2014
Realización de pruebas técnicas y funcionales	20/12/2014 hasta 20/01/2015

d. Acciones de calidad

En el IP13<sup>83</sup> Colpensiones presentó el cronograma del Plan Calidad PAC al cual ya se vincularon todos los Puntos de Atención del Nivel Nacional. Durante el mes de noviembre se recibieron las observaciones de las oficinas al plan piloto y las propuestas de estandarización del procedimiento de verificación. Para el mes de diciembre se continuará con el diseño del instructivo de verificación de calidad de las 8 Regionales del país en el cual se tendrá en cuenta el modelo de atención de las oficinas y la capacidad de las mismas según la volumetría de los trámites.

<sup>83</sup> Ver IP13, sección 5.3, página 118.

## 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 noviembre de 2014

Durante el mes de noviembre de 2014 fueron asignadas 2.492 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.431 afiliados o beneficiarios, de los cuales 1.380 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.051 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1)

### Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Citas solicitadas por cédula para valoración y calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte a Noviembre de 2014

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Ago/14	62.491	47.295	25.014	22.281
sep-14	2.459	2.144	1.162	982
oct-14	2.413	2.243	1.193	1.050
nov-14	2.492	2.431	1.380	1.051
<b>Total general</b>	<b>69.855</b>	<b>54.113</b>	<b>28.749</b>	<b>25.364</b>

Descripción de variables:

- ✓ Total citas: citas asignadas en los PACs 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, se han realizado 28.749 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de los cuales 28.369 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 28.176 y 193 se encuentran en proceso de notificación. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2)

Con respecto a los 380 casos pendientes de dictamen, 132 cuentan con un proyecto de dictamen que se encuentra en proceso de auditoría y 248 casos se encuentran pendientes de calificación debido a que el afiliado no ha aportado las pruebas clínicas y/o los resultados de los exámenes solicitados en la cita de valoración médico laboral<sup>84</sup>. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2)

<sup>84</sup> Es necesario aclarar que si bien las citas puede ser efectivas dado que el afiliado asistió a la cita con la documentación completa, en el proceso de valoración el médico laboral puede solicitar nuevas pruebas clínicas.

Como puede observarse en el Cuadro 2 de la presente sección, los dictámenes aprobados de las citas efectivas para el mes de noviembre corresponden a 1.036 y de períodos anteriores a 213 dictámenes. Al corte del mes de noviembre se encuentran pendientes 248 por calificar: 23 del mes de octubre y 225 del mes de noviembre que corresponden a:

- Pacientes vistos en las dos últimas semanas del mes de noviembre y que se encuentran en estudio para emitir dictamen.
- Pacientes pendientes por solicitud de pruebas que deben presentar el documento probatorio con posterioridad a la cita asignada, evitando así una nueva asignación de cita para valoración médica laboral.

Por último, es necesario señalar que con corte al mes de noviembre se encuentran en proceso de auditoría por Colpensiones 119 casos, los cuales fueron radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.3% se encuentran notificados a 30 de noviembre de 2014.

### Capítulo 6.2 – Cuadro 2. Gestión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral - Corte a Noviembre de 2014

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Ago/14	0	7	25.007	25.007	100,0%
sep-14	0	0	1.162	1.150	99,0%
oct-14	23	6	1.164	1.110	95,4%
nov-14	225	119	1.036	911	87,9%
<b>Total general</b>	<b>248</b>	<b>132</b>	<b>28.369</b>	<b>28.178</b>	<b>99,3%</b>

Descripción de Variables:

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

\* Como se reportó en el IP16<sup>85</sup> quedaban pendientes por calificar 189 casos, que se han gestionado lo cual se refleja en un incremento en el resultado de la columna de “dictámenes aprobados” y “calificaciones en proceso de auditoría”.

En el IP6<sup>86</sup> 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 reflejarán 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.

<sup>85</sup> Ver IP15, sección 6.4, página 95.

<sup>86</sup> Ver 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 30 de noviembre de 2014 han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 6.113 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 6.464 calificaciones. (Ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3)

#### Capítulo 6.2– Cuadro 3. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez - Corte a 30 de noviembre de 2014

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Agosto/14	4.893	5.254
sep-14	402	440
oct-14	420	432
nov-14	398	338
<b>Total general</b>	<b>6.113</b>	<b>6.464</b>

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

\*\* Calificaciones por la Junta Nacional de Calificación de Invalidez - JNCI: Dictámenes emitidos por las JNCI que resolvieron la apelación de la JRCI, conocidos por Colpensiones.

### 6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

#### 1. Gestión de incapacidades temporales - IT

En relación a la gestión de incapacidades temporales, se informa que desde el inicio de la operación, Colpensiones ha recibido 69.993 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 7.225 afiliados, de las cuales se han procesado 69.312, para un nivel de cumplimiento del 99.03 %.

Es importante anotar que a partir de este informe no se reportan citas, toda vez que se realizó un mejoramiento en el proceso de recepción de dichos certificados, permitiendo a los usuarios acceder a la radicación de incapacidades sin necesidad de programar una cita para tal fin.

Los resultados se detallan a continuación:

#### a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 30 de noviembre de 2014 se han procesado un total de 69.312 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- Aprobadas: 46.288 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago, de éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a veintiún mil dos millones setecientos diez mil ochocientos noventa pesos (\$21.002.710.890).
- Negadas: 20.902 solicitudes de incapacidades temporales fueron negadas por diferentes causas entre las cuales se encuentran: (i) pertenecer al régimen subsidiado; (ii) no cumplir con el mínimo de semanas de fidelidad al Sistema; (iii) el origen de la incapacidad temporal es profesional; (iv) por tener ya una calificación de pérdida de capacidad laboral; y (v) por haber superado los 360 días posteriores a los primeros 180 días, entre otras.

#### Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Gestión de incapacidades temporales Corte a 30 de Noviembre de 2014

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 Ago/14	6.896	15.324	65.121	45.759	19.362	65.121	0	100,00%
sep-14	551	537	2.049	1.225	824	2.049	0	100,00%
oct-14	420	566	1563	925	519	1.444	119	92,39%
nov-14	366	390	1260	501	197	698	562	55,40%
<b>Totales</b>	<b>8.233</b>	<b>16.817</b>	<b>69.993</b>	<b>48.410</b>	<b>20.902</b>	<b>69.312</b>	<b>681</b>	<b>99,03%</b>

Descripción de Variables:

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

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

#### b. Incapacidades para procesar

Con corte al 30 de noviembre de 2014, existen 1.038 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 324 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 5):

- i) 216 incapacidades temporales que corresponden a 39 afiliados han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección;

- ii) 217 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 49 afiliados se encuentran pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud;
- iii) 80 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 16 afiliados se encuentran en revisión de situaciones como afiliación, régimen de afiliación, entre otros;
- iv) 102 certificados que corresponden a 58 afiliados, fueron radicadas en los últimos días del mes de noviembre;
- v) 66 incapacidades que corresponden a 23 afiliados quienes han solicitado el pago de un subsidio de incapacidad del mes actual, motivo por el cual aún no se ha realizado la cotización correspondiente.

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

Incapacidades para procesar	Número Incapacidades	Número Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	216	39
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	217	49
Incapacidades en trámite de validación de derechos	80	16
Incapacidades en revisión documental	102	58
Incapacidades Pendientes por Historia Laboral (Nuevo Estado)	66	23
<b>Total</b>	<b>681</b>	<b>185</b>

\*Actualización Historia Laboral. Incapacidades tramitadas 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.

De las 216 devoluciones por observaciones de auditoría, el 59 % 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

ITEM de Gestión de Devoluciones	Número de IT
En respuesta de devolución	89
En devolución al tercero – CRI	94
En devolución al tercero – CRE	33
<b>Total general</b>	<b>216</b>

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

Por otro lado, de las 615 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP16<sup>87</sup>, 104 incapacidades no cumplen con los requisitos para acceder al reconocimiento y pago de 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, 401 se encuentran en proceso de liquidación y 110 se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) En auditoría con la documentación completa 3;
- ii) En devolución a tercero 9, las cuales se encuentran en ajustes en Asalud de conformidad con las indicaciones realizadas por los médicos auditores de Colpensiones;
- iii) En trámite por Asalud 76;
- iv) Pendientes por Historia Laboral 22.

A continuación se presentan las principales conclusiones del proceso en el periodo evaluado:

1. Aumento de la efectividad en las citas para calificaciones de Pérdida de Capacidad Laboral, pasando del 45.4% en el mes de Octubre al 56.8%, en el mes de noviembre.
2. Cambio en el proceso de radicación de certificados de incapacidades, eliminando la solicitud de cita para radicación.
3. Se retornó a la oportunidad de tiempo en la atención para citas de Calificación de Pérdida de Capacidad Laboral de 8 a 5 días.

### 6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

Colpensiones continúa efectuando mensual y oportunamente el pago de las mesadas pensionales a cada uno de los beneficiarios de prestaciones económicas del Régimen de Prima Media con prestación definida. Para la nómina del mes de noviembre de 2014 se giraron alrededor de 3 billones de pesos, correspondientes a 1.180.610 beneficiarios pensionales, a quienes a su vez se les liquidó la mesada adicional que se paga en el mes de diciembre.

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

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

Dentro de este grupo han sido registrados un total de 2.437 casos ya que a las 2.410 prestaciones enunciadas en el IP16<sup>88</sup> se le sumaron 27 reportadas para el mes de octubre del presente año. En

---

<sup>87</sup> Ver IP16, sección 6.4, página 98.

<sup>88</sup> Ver IP16, sección 6.3, página 103.

virtud de ello, del total de prestaciones que presentaron inconvenientes al escribir en la nómina se han solucionado 2.357 casos, por lo que se encuentran pendientes por reprocesar 80.

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

Es pertinente reiterar a la H. Corte que los 388 casos reportados en el IP16<sup>89</sup> han sido solucionados en su totalidad por lo que no existen trámites pendientes frente a estos.

Ahora bien, las cifras totales de los numerales 1 y 2 del presente ítem (reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina) asciende a 2.825, de los cuales han sido reprocesados 2.745 casos, quedando así 80 prestaciones por atender. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

En armonía con lo expresado en el IP16<sup>90</sup>, dentro de este grupo han sido reportadas 661 prestaciones, de las cuales han sido reprocesadas 655, quedando un saldo por solucionar de 6 pensiones con estas características. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

En relación con las prestaciones que escribieron en nómina y se dio orden de no pago es pertinente precisar que además de las 605 referenciadas en el IP16<sup>91</sup>, durante el mes de octubre se identificaron 7 nuevos casos, sumando así un total de 612 prestaciones; de las cuales han sido reprocesadas 593, quedando un saldo de 19 casos pendientes por resolver. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

## 5. Servidores Públicos pendientes de aportar prueba de retiro

Como ha sido informado a la H. Corte<sup>92</sup>, Colpensiones ha determinado dos procedimientos en relación con los reconocimientos prestacionales de las personas que ostentan la calidad de servidores públicos. Inicialmente, las pensiones eran ingresadas en la base de datos de la nómina de pensionados pero su estado (activo o suspendido) dependía de la presentación de las pruebas de retiro del servicio. Posteriormente, se determinó un nuevo procedimiento respecto a este tema, el cual es aplicado en la actualidad, en donde las prestaciones concedidas solo son incluidas en nómina cuando sean acreditados los soportes documentales que permitan evidenciar el retiro del servicio público.

---

<sup>89</sup> Ídem.

<sup>90</sup> Ídem.

<sup>91</sup> Ver IP16, sección 6.3, página 104.

<sup>92</sup> Ídem.

En virtud de lo expuesto en el acápite anterior, es pertinente enunciar que Colpensiones ha efectuado 6.241 reconocimientos pensionales a servidores públicos, toda vez que a los 5.965 reportados en el mes de octubre le fueron adicionados 276 nuevos casos generados para el mes de noviembre de 2014.

De las referidas 6.241 prestaciones concedidas a servidores públicos, han sido allegadas las certificaciones de retiro del servicio en 1.729 casos. Es así, que se encuentran pendientes por acreditar los documentos que certifiquen el mencionado retiro en 4.512 reconocimientos prestacionales.

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

Los reconocimientos prestacionales pendientes de inclusión en nómina detallados en los cuatro primeros ítems del presente capítulo, los cuales han sido descritos desde la entrada en operación de Colpensiones, suman un total de 4.098 casos.

En el siguiente cuadro se presenta el resumen de los casos no incluidos en la base de datos de la nómina de pensionados con corte al mes de noviembre del presente año, reflejando un total de 4.098 prestaciones con estas características, de las cuales 2.203 corresponden a pensiones ingresadas, 1.790 a prestaciones negadas y 105 a las que se encuentran por ingresar. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 1. Resumen casos no ingresados a la nómina – Corte octubre de 2014**

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.825	1.650	1095	80	<b>68,94%</b>
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	612	365	228	19	<b>14,93%</b>
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	661	188	467	6	<b>16,13%</b>
<b>Total</b>	<b>4.098</b>	<b>2.203</b>	<b>1.790</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

En el cuadro 2 se presentan las cifras de los casos acumulados no incluidos en la nómina de pensionados con corte al mes de octubre de 2014, los cuales se encuentran clasificados de acuerdo al 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 octubre de 2014**

Riesgo	No ingresadas a oct-14	Ingresadas y retiradas a oct-14	Orden de no pago a oct-14	Total	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	61		5	66	1,61%
Indemnización de invalidez	5			5	0,12%
Indemnización vejez	628	580	28	1.236	30,16%
Interposición de Recursos	63			63	1,54%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	6			6	0,15%
Recurso Pensión Invalidez	6			6	0,15%
Recurso Pensión sobrevivientes	6			6	0,15%
Recurso Sustitución Pensional	1			1	0,02%
Pensión de invalidez	91	4	11	106	2,59%
Pensión de sobrevivientes	534	11	36	581	14,18%
Pensión de vejez compartida	2			2	0,05%
Pensión de vejez tiempos privados	1.245	65	489	1.799	43,90%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	155		39	194	4,73%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,05%
Sustitución pensional	21		4	25	0,61%
<b>Total general</b>	<b>2.825</b>	<b>661</b>	<b>612</b>	<b>4.098</b>	<b>100%</b>

La información relacionada con las prestaciones económicas atendidas, categorizadas de conformidad con el tipo de riesgo se refleja en el cuadro 3, en el cual se evidencia un total de 3.993 casos clasificados dentro de este grupo. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo - Corte octubre de 2014**

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	31	0	0	33	64	1,60%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,13%
Indemnización vejez	439	146	14	632	1231	30,83%
Interposición de Recursos	24	0	0	5	29	0,73%
Recurso Pensión sobrevivientes	3	0	0	1	4	0,10%
Pensión de Invalidez	50	3	3	47	103	2,58%
Pensión de sobrevivientes	252	4	4	307	567	14,20%
Pensión de vejez compartida	0	0	0	1	1	0,03%
Pensión de vejez tiempos privados	712	35	330	691	1768	44,28%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	118	0	14	58	190	4,76%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,05%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	4	0	0	0	4	0,10%
Recurso Pensión Invalidez	2	0	0	0	2	0,05%
Sustitución Pensional	9	0	0	14	23	0,58%
<b>Total</b>	<b>1.650</b>	<b>188</b>	<b>365</b>	<b>1.790</b>	<b>3.993</b>	<b>100%</b>

Ahora bien, en el cuadro 4 se presentan las 105 prestaciones pendientes por atender, clasificadas por riesgo (Ver capítulo 6.3 - Cuadro 4)

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

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	2	1,90%
Indemnización vejez	5	4,76%
Interposición de Recursos	34	32,38%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	2	1,90%
Recurso Pensión Invalidez	4	3,81%
Recurso Pensión sobrevivientes	2	1,90%
Pensión de Invalidez	3	2,86%
Pensión de sobrevivientes	14	13,33%

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Pensión de vejez compartida	1	0,95%
Pensión de vejez tiempos privados	31	29,52%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	4	3,81%
Recurso Sustitución Pensional	1	0,95%
Sustitución Pensional	2	1,90%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

El cuadro 5 se reporta la información de los 105 casos que se encuentran pendientes por atender con corte al mes de octubre de 2014, los cuales fueron agrupados por meses de atraso y conforme al tipo de riesgo al cual corresponden. Dicha información es organizada por paneles, donde el Panel A presenta las solicitudes radicadas, el Panel B los recursos de reposición, el Panel C las prestaciones ingresadas con orden de retiro y el Panel D 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 octubre de 2014

#### Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes		1	1	2	4	10,81%
2 meses		2	5	2	9	24,32%
3 meses		1	1		2	5,41%
4 meses			4		4	10,81%
5 meses					0	0,00%
6 meses		1	1		2	5,41%
7 meses			3		3	8,11%
8 meses			1		1	2,70%
9 meses		3	2		5	13,51%
10 meses			2		2	5,41%
11 meses		1	3		4	10,81%
12 meses					0	0,00%
13 meses					0	0,00%
14 meses		1			1	2,70%
<b>Total vencidos</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Panel B. Recursos de reposición**

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	2	1	20		23	53,49%
2 meses	2	2	14	2	20	46,51%
<b>Total vencidos</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Panel C. Ingresadas con orden de retiro**

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes					0	0,00%
2 meses			1		1	16,67%
3 meses					0	0,00%
4 meses					0	0,00%
5 meses					0	0,00%
6 meses					0	0,00%
7 meses		1	1		2	33,33%
8 meses					0	0,00%
9 meses					0	0,00%
10 meses					0	0,00%
11 meses					0	0,00%
12 meses					0	0,00%
13 meses					0	0,00%
14 meses			1		1	16,67%
15 meses					0	0,00%
16 meses					0	0,00%
17 meses					0	0,00%
18 meses				2	2	33,33%
<b>Total Vencidos</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

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

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	7
2 meses	2

Atraso	Órdenes de no pago
3 meses	1
4 meses	
5 meses	
6 meses	
7 meses	2
8 meses	
9 meses	2
10 meses	
11 meses	
12 meses	1
13 meses	1
14 meses	
15 meses	
16 meses	
17 meses	2
18 meses	
19 meses	
20 meses	
21 meses	1
<b>Total vencidos</b>	<b>19</b>

A continuación se presentan las cifras de los actos administrativos que conceden una prestación con corte al mes de octubre de 2014, agrupadas por paneles. En el Panel A se relaciona la información por tipo de riesgo y en el Panel B conforme al grupo de prioridad. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 6)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 6. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina -  
Corte noviembre 2014**

**Panel A. Por tipo de riesgo**

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	156	156	0	<b>0,77%</b>
Indemnización invalidez	11	11	0	<b>0,05%</b>
Indemnización vejez	7.731	7.729	2	<b>38,37%</b>
Pensión de invalidez	402	402	0	<b>2,00%</b>
Pensión de sobrevivientes	235	235	0	<b>1,17%</b>
Pensión de vejez compartida	178	178	0	<b>0,88%</b>
Pensión de vejez convenios internacionales	2	2	0	<b>0,01%</b>
Pensión de vejez tiempos privados	4.037	4.037	0	<b>20,04%</b>
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	518	517	1	<b>2,57%</b>
Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	10	10	0	<b>0,05%</b>
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	9	9	0	<b>0,04%</b>
Recurso Indemnización de Invalidez	3	3	0	<b>0,01%</b>
Recurso Indemnización de vejez	272	272	0	<b>1,35%</b>
Recurso indemnización sustitutiva de sobrevivientes	42	42	0	<b>0,21%</b>
Recurso pensión de vejez	5.211	5.193	18	<b>25,87%</b>
Recurso Pensión de Vejez Compartida	114	112	2	<b>0,57%</b>
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	4	4	0	<b>0,02%</b>

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	1	1	0	0,00%
Recurso Pensión Invalidez	369	367	2	1,83%
Recurso Pensión Invalidez Convenios Internacionales	2	2	0	0,01%
Recurso Pensión Sobrevivientes	150	149	1	0,74%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	1	1	0	0,00%
Recurso Pensión Vejez Periodista	1	1	0	0,00%
Recurso Sustitución Pensional	97	97	0	0,48%
Sustitución Pensional	588	587	1	2,92%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	2	2	0	0,01%
<b>Total General</b>	<b>20.146</b>	<b>20.119</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

#### Panel B. Por grupo de prioridad

Grupo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Grupo 0 - Día a día	20.146	20.119	27	100,00%
<b>Total</b>	<b>20.146</b>	<b>20.119</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>100%</b>	<b>99,87%</b>	<b>0,13%</b>	

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

En el siguiente cuadro se reflejan los datos de los beneficiarios prestacionales activos en la base de datos de la nómina de pensionados a quienes Colpensiones giró de manera oportuna los valores correspondientes durante el último trimestre del año en curso.

**Capítulo 6.3 – Cuadro 7. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente – Corte noviembre de 2014**

Período	Beneficiarios de pensión
sep-14	1.170.181
oct-14	1.183.500
nov-14	1.180.610

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

Para los casos que no les fue posible liquidar el pago de los aportes por concepto de salud de los pensionados, se reitera lo enunciado en los IP14<sup>93</sup>, IP15<sup>94</sup> e IP16<sup>95</sup> donde se señala que al total de pensionados que se encuentran en la nómina, se les aplica el descuento por concepto de salud y es girado a las diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS) a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA). No obstante, como se ha expuesto, se presentan casos donde las cotizaciones se realizan a una entidad diferente, dado que la administradora desconoce que el pensionado ejerció el derecho a la libre escogencia, surtiendo la movilidad dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, razón por la cual las cotizaciones se realizan a la EPS anterior, lo que se escapa del resorte de la competencia de Colpensiones.

Esta Administradora adelanta periódicamente acciones para garantizar el estado de aseguramiento de los pensionados y las cuales radican en: (i) cruces de información con la base de datos del BDUA<sup>96</sup>, de cuyo resultado se realizan acciones de acuerdo al escenario presentado, tales como corrección de los aportes en salud, cruces de información con las EPS, solicitudes de devolución de aportes; (ii) recordar al pensionado en el momento de la notificación la necesidad de legalizar la afiliación ante las EPS; (iii) a través del desprendible de pago se informa al ciudadano que debe realizar la afiliación en calidad de cotizante pensionado; (iv) legalización de afiliación por parte de Colpensiones en virtud del Decreto 4248 de 2007<sup>97</sup>; (v) cruce y depuración de cartera realizadas con los diferentes EPS, (vi) la administradora junto con las EPS realizan mesas de trabajo con las EPS; (vii) atender las solicitudes elevadas por los pensionados.

<sup>93</sup> Ver IP14, sección 5.5, páginas 111 y 112.

<sup>94</sup> Ver IP15, sección 6.3.3, páginas 108 y 109.

<sup>95</sup> Ver IP16, sección 6.3.4, páginas 112,113 y 114.

<sup>96</sup> BDUA. Base de datos única de afiliados, responsable de registrar y actualizar la información remitida por las diferentes EPS.

<sup>97</sup> 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...”

Tal como se manifestó anteriormente, los controles, cruces y validaciones realizados con la información reportada por el BDUA permiten evidenciar los casos que no son coincidentes tal como se muestra en el cuadro 8. (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 8)

Por lo anterior, para el período de diciembre de 2014, 17.019 personas se encuentran afiliados en el régimen subsidiado o no figuran en ningún régimen; para el mismo mes 1.017 pensionados figuran en EPS diferente a la reportada en nómina, cuyas acciones para subsanar estos casos son los indicados anteriormente. (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 8)

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

Mes	No. Registros <sup>98</sup>	EPS diferente	Subsidiado o no figuran <sup>99</sup>
Octubre de 2014	1.183.558	1.020	15.706
Noviembre de 2014	1.191.812	1.125	9.310
Diciembre de 2014	1.195.619	1.017	17.019
<b>Promedio trimestre</b>		<b>1.054</b>	<b>14.012</b>

Es pertinente indicar, que los periodos reportados corresponden a pagos de aportes en salud anticipado, teniendo en cuenta lo establecido en la resolución 2145 de 2006, donde se establece que los aportes en salud realizados por los pensionados, se realizan de forma anticipada y no vencida, es decir que Colpensiones al realizar el pago de la mesada pensional de noviembre, el aporte en salud corresponde al periodo de diciembre de 2014, razón por la cual los registros reportados en el presente cuadro corresponden a periodos anticipados.

#### 6.4. Subsidio a la cotización

En lo corrido del año 2014, se ha realizado la depuración de los registros reportados con prioridad por la H. Corte, logrando el pago de 10.318 subsidios que corresponden al 59.11% del total de los 17.456 registros en cuestión. Adicionalmente, se identificaron 6.977 registros sobre los cuales no aplica gestión de cobro por parte de Colpensiones, por cuanto son causantes de una pensión o indemnización, el ciudadano no cuenta con afiliación para el período, el administrador del Fondo de Solidaridad Pensional - FSP ha informado que no aplica el pago del subsidio o el ciclo aún no se ha causado, los cuales se clasificaron en el estado “no se puede tramitar” que corresponde al 39.97%. Esto significa que 99.08% de los registros reportados con prioridad ya fueron gestionados y no requieren trámite adicional por parte de Colpensiones. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadros 2 y 3)

De acuerdo con lo anterior, a noviembre de 2014 se encuentra pendiente el pago de 161 subsidios correspondiente al 0.92% del total de los registros reportados con prioridad, a los cuales Colpensiones ya realizó la gestión de cobro al administrador del FSP y está a la espera del giro de

<sup>98</sup> Corresponde a los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

<sup>99</sup> Corresponde a los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

los recursos correspondientes, con el objeto aplicar dichos subsidios a la historia laboral de los ciudadanos.

Cabe anotar que desde enero de 2014, se han realizado periódicamente mesas de trabajo con el Ministerio de Trabajo y el Administrador del FSP, en las cuales se tratan los temas pendientes y se establecen compromisos por parte de cada una de las entidades. En el caso particular de los registros pendientes establecidos con prioridad por la H. Corte, Colpensiones ha solicitado, en forma reiterada, dar prelación al pago de estos subsidios, a lo que el Administrador del FSP en reunión realizada el día 18 de noviembre de 2014, informó que los 161 registros pendientes están en proceso de revisión y que una vez aprobados por la firma auditora contratada para tal fin procederían con el pago, el cual se estima se lleve a cabo a mediados del mes de diciembre de 2014.

En la siguiente tabla se relaciona el trámite realizado a los 6.047<sup>100</sup> 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 1)

**Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Trámites - Corte noviembre de 2014**

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	102	4	148	254	3,83%
Grupo 1	1008	96	2.928	4.032	60,87%
Grupo 2	71	2	43	116	1,75%
Grupo 3	45		73	118	1,78%
Grupo 4	1.189		402	1.591	24,02%
Indemnizados	403		110	513	7,74%
<b>Total General</b>	<b>2.818</b>	<b>102</b>	<b>3.704</b>	<b>6.624</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>42,54%</b>	<b>1,54%</b>	<b>55,92%</b>	<b>100%</b>	

Teniendo en cuenta que en el cuadro anterior se puede duplicar el número de trámites debido a que los pagos de un ciudadano pueden estar clasificados en diferentes estados, y con el fin de dar una mayor claridad sobre la gestión realizada, en el siguiente cuadro se detalla el estado de los 17.456 registros reportados con prioridad por la H. Corte Constitucional. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 2)

<sup>100</sup> 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 alcanza la suma de 6.624.

**Capítulo 6.4 – Cuadro 2. Registros – Corte noviembre de 2014**

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	210	7	430	647	3,71%
Grupo 1	2.707	152	8.535	11.394	65,27%
Grupo 2	179	2	107	288	1,65%
Grupo 3	106		175	281	1,61%
Grupo 4	2.725		810	3.535	20,25%
Indemnizados	1.050		261	1.311	7,51%
<b>Total General</b>	<b>6.977</b>	<b>161</b>	<b>10.318</b>	<b>17.456</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>39,97%</b>	<b>0,92%</b>	<b>59,11%</b>	<b>100%</b>	

Con el fin de dar una mayor claridad, a continuación se presenta un cuadro con la descripción de los 6.977 registros que componen el estado “no se puede tramitar”. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3)

**Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Detalle registros "no se puede tramitar"  
Corte noviembre de 2014**

Prioridad	Causante pensión o indemnización	CCM informa que no aplica pago	No cuenta con afiliación para el período	Ciclo aún no causado	Otros	Total	Participación en el total
Grupo 0	159	12	36	3		210	3,01%
Grupo 1	1.938	368	185	122	94	2.707	38,80%
Grupo 2	179					179	2,57%
Grupo 3	106					106	1,52%
Grupo 4	2.724				1	2.725	39,06%
Indemnizados	1.050					1.050	15,05%
<b>Total General</b>	<b>6.156</b>	<b>380</b>	<b>221</b>	<b>125</b>	<b>95</b>	<b>6.977</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>88,23%</b>	<b>5,45%</b>	<b>3,17%</b>	<b>1,79%</b>	<b>1,36%</b>	<b>100,00%</b>	

- 6.156 registros que de acuerdo a la revisión realizada por el Ministerio de Trabajo y el Consorcio Colombia Mayor, son reportados como causantes de una prestación económica (pensión o indemnización) y por esta razón los subsidios no serán girados por parte del administrador del Fondo de Solidaridad Pensional.
- 380 registros que han sido cobrados al Consorcio Colombia Mayor, pero este informa que no aplica el pago.

- 221 registros de ciudadanos que no cuentan con una afiliación al programa para el ciclo respectivo.
- 125 registros que corresponden a pagos para los cuales no se ha causado el ciclo, por lo que aún no aplica el cobro del subsidio.
- 95 registros marcados como “Otros” de los cuales; en 61 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 33 registros de pagos de aportes por un menor valor al que le corresponde cancelar al ciudadano.

## 6.5. Traslado de aportes de los afiliados

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

En lo corrido del mes de noviembre las Administradoras de Fondos Privados-AFP continuaron con la entrega masiva de historias laborales, a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS –, de ciudadanos trasladados a Colpensiones que con corte al 30 de noviembre de 2014 ascienden a 1.524.653.

De acuerdo a lo anterior las AFP han enviado la información de 1.477.300 ciudadanos trasladados, que representa el 96.89% del total, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 47.353 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega  
Corte a 30 de noviembre de 2014**

Administradora	sep-14	oct-14	nov-14
Old Mutual	1.119	1.074	917
Old Mutual Alternativo	14	5	5
Colfondos	4.876	4.492	4.233
Porvenir	31.475	28.751	24.010
Protección	25.474	21.514	18.188
<b>Total</b>	<b>62.958</b>	<b>55.836</b>	<b>47.353</b>

El proceso de actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen en el mes de noviembre de 2014, presentó una disminución con respecto al número de afiliados con información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que descendió en 8.483 ciudadanos con respecto al saldo al mes de octubre, que cerraba en 55.836.

Con una participación del 50.70%, Porvenir es la administradora con mayor información pendiente de envío seguida de Protección. Sobre este punto es importante señalar que en mesas de trabajo realizadas con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera de Colombia, las AFP han

priorizado la entrega de las historias laborales de ciudadanos trasladados de acuerdo a la edad de los mismos.

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, del mes de noviembre de 2012 al corte de este informe se han recibido de los Fondos Privados de Pensiones 50.701 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de Colpensiones de 46.567 de los mismos, equivalente al 91.85%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 4.134 archivos. En lo corrido del mes de noviembre de 2014 se recibieron 2.557 archivos.

En términos de información de pagos recibidos se ha realizado el cargue y/o actualización de 937.571 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre vigencia Colpensiones) que corresponden a 25.579.420 registros y/o ciclos<sup>101</sup>. El aumento en el número de historias laborales actualizadas en los últimos dos meses, como se observa en el cuadro 2, se debe a dos razones: (i) a un proceso de marcación especial que se ha realizado a los ciudadanos trasladados sin pagos, y (ii) al incremento de archivos recibidos y cargados. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Cargue de historia laboral (acumulado)  
Corte a 30 de noviembre de 2014**

Administradora	sep-14	oct-14	nov-14
Old Mutual	3.052	5.307	5.477
Old Mutual Alternativo	69	91	91
Colfondos	37.551	43.146	46.885
Porvenir	169.353	563.842	716.081
Protección	133.213	163.629	169.037
<b>Total</b>	<b>343.238</b>	<b>776.015</b>	<b>937.571</b>

En el mes de noviembre se realizó el seguimiento correspondiente 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, y se tiene una avance en la gestión de los casos reportados del 98.83%. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 3)

<sup>101</sup> Ciclos y/o registros hace referencia a periodos de cotización recibidos por el RAIS por cada uno de los ciudadanos.

**Capítulo 6.5 – Cuadro 3. Entregas de casos priorizados por la H. Corte Constitucional a las AFP - Corte a 30 de noviembre de 2014**

Prioridad	Casos Prioritarios - HCC - Corte a agosto 2013	Casos Prioritarios Pendientes a octubre 31 - 2014	Casos Prioritarios Pendientes a Noviembre 30 - 2014
Grupo 0	117	1	0
Grupo 1	245	2	2
Grupo 2	48	4	2
Grupo 3	8	0	0
Grupo 4	10	1	1
Indemnizados	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>428</b>	<b>8</b>	<b>5</b>

**6.5.2. Cargue aportes no vinculados**

En el mes de noviembre de 2014 se recibieron ingresos por un valor de \$15.860 millones por el proceso de no vinculados o rezagos, correspondientes a los aportes a pensión obligatoria consignados por parte del empleador a un fondo del RAIS, cuando el ciudadano está afiliado al RPM.

El valor acumulado recibido por este concepto al mismo corte asciende a \$461.085 millones, representado en 397 archivos recibidos, 2.078.154 ciudadanos y 2.593.040 registros y/o ciclos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

**Capítulo 6.5– Cuadro 4. No vinculados (acumulado) Corte a 30 de noviembre de 2014**

Detalle	sep-14	oct-14	nov-14
Número Afiliados	1.915.112	2.020.789	2.078.154
Número Registros	2.394.097	2.510.449	2.593.040
Número Archivos	363	374	397
Valor (Millones)	\$ 429.511	\$ 445.225	\$ 461.085

Dando alcance a la información reportada en el IP9<sup>102</sup>, en el que se detalló la gestión realizada desde el inicio de operación de Colpensiones para el cargue de archivos por concepto de No Vinculados y del Plan Operativo que contempla las actividades orientadas a la normalización del

<sup>102</sup> Ver IP9, sección 6.8.2, páginas 178-179.

proceso, en el transcurso del mes de noviembre del año en curso se continuó con la ejecución de la actividad No. 4 - Cargue de archivos vigencia Colpensiones - con el siguiente resultado con corte al 30 de noviembre. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (acumulado)  
Corte a 30 de noviembre de 2014**

Detalle	sep-14	oct-14	nov-14
Número de archivos cargados	94	346	365
Número registros procesados	1.705.886	2.412.799	2.449.927
Número registros exitosos	1.091.372	1.493.829	1.507.041
Valor archivo (millones)	\$ 299.386	\$ 426.938	\$ 433.921

Al cierre de este informe se ha ejecutado el cargue de 365 de los 397 archivos recibidos, lo que significa que el 91.93% de los archivos ya fueron procesados. De acuerdo a lo anterior, queda pendiente el cargue de 32 archivos recibidos con corte 30 de noviembre de 2014.

Es importante señalar, que como resultado de la operación descrita en el párrafo anterior han sido devueltos a las AFP a través de Asofondos 115 archivos, que no cumplían con las validaciones establecidas (estructura) para su corrección y envío nuevamente a Colpensiones.

Adicionalmente, en el transcurso del mes de noviembre de 2014, se desarrollaron mesas de trabajo con Asofondos para la conciliación de información de cargue de No Vinculados procesada por el ISS hoy en L., diagnóstico que continúa en ejecución con acompañamiento de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir**

En el IP16<sup>103</sup> se reportaron 3.664 revocatorias para el mes de octubre, de las cuales se decidieron 147 y se gestionaron 719, quedando un saldo de 2.798 revocatorias, divididas entre 1.878 vencidas y 920 en término.

En el mes de noviembre el número de revocatorias ascendió a 3.329 debido a las nuevas radicaciones que corresponden a 531. Del total de revocatorias se decidieron 149, se gestionaron 681 casos, quedando un saldo de 2.499 de las cuales 878 se encuentran en término y 1.621 vencidos.

<sup>103</sup> Ver IP16, sección 6.6, página 120.

De conformidad con el modelo de producción, Colpensiones se encuentra encaminado a cumplir las priorizaciones establecidas por la H. Corte Constitucional mediante el Auto 259 de 2014, en consecuencia las solicitudes de revocatorias siguen la misma priorización y por ende, las atendidas durante el mes de noviembre llevan implícitas este orden.

### 6.7. Enfermedades catastróficas o de alto costo

En el presente punto se muestra el estado y avance obtenido, en cuanto al trámite prioritario otorgado a las solicitudes de prestaciones económicas de personas que padecen alguna enfermedad catastrófica o de alto costo.

Conforme lo anterior, se informa a la H. Corte, que desde la entrada en operación de este trámite y con corte a 30 de noviembre de 2014 se han radicado 377 solicitudes a través del módulo de radicación denominado “Recepción documentos adicionales” - “Comunicación oficial recibida con soportes de enfermedades catastróficas”, de las cuales la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha atendido 277 casos; de los 100 casos restantes, 13 corresponden a un cumplimiento de sentencia judicial y se encuentran en proceso de estudio de seguridad, y los 87 casos restantes se encuentran en decisión por parte de los analistas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento. (Ver Capítulo 6.7 – Cuadro 1)

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

Estado	Casos
Decididos	277
En proceso de decisión	87
Sentencias	13
<b>Total</b>	<b>377</b>

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

Este capítulo ilustra la gestión y resultados logrados en el proceso de notificación con corte al 30 de noviembre de 2014, 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 IP16<sup>104</sup>, los cuales se desplegaron durante el mes de noviembre de 2014<sup>105</sup>.

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

En el IP16<sup>106</sup> Colpensiones reportó un total de 786.682 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2013 y octubre de 2014, de estas 668.055 fueron notificaciones personales y 118.627 por aviso. Durante el mes de noviembre, se notificó un total de 27.917 actos administrativos, de los cuales 26.521 se dieron de manera personal y 1.396 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 noviembre de 2014.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 30 de noviembre de 2014, Colpensiones ha realizado un total de 814.599<sup>107</sup> notificaciones, de las cuales el 85% han sido personales y el 15% restante por aviso; se tiene pendiente por notificar un total de 25.773 actos administrativos (Ver Capítulo 7 – Cuadro 1).

**Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – corte a 30 de noviembre de 2014**

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Ago-14	597.456	112.864	710.320
sep-14	27.802	1.689	29.491
oct-14	42.797	4.074	46.871
nov-14	26.521	1.396	27.917
<b>Total</b>	<b>694.576</b>	<b>120.023</b>	<b>814.599</b>
<b>% Total</b>	<b>85%</b>	<b>15%</b>	<b>100%</b>

<sup>104</sup> Ver IP16, página 122.

<sup>105</sup> Fecha corte 31 de noviembre de 2014.

<sup>106</sup> Ver IP16, página 122.

<sup>107</sup> Cabe aclarar que el indicador reportado en este informe relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de octubre de 2014.

En el IP16<sup>108</sup> Colpensiones reportó que con corte al 31 de octubre de 2014 se notificaron 284.500 actos administrativos correspondientes a la represa ISS, y 502.182 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones. En el siguiente cuadro (ver Capítulo 7 – Cuadro 2), se evidencia que al 30 de noviembre de 2014 del total de actos administrativos notificados de la represa del ISS (284.500), 210.553 han sido efectuados personalmente en los PAC y 73.947 por aviso. Por su parte, del total correspondiente a notificados de solicitudes radicadas en Colpensiones (530.099), 484.023 han sido efectuados personalmente en los PAC y 46.076 por aviso.

**Capítulo 7 – Cuadro 2. Total actividades de notificación por origen - Corte a 30 de noviembre del 2014**

Mes	Represa ISS			Colpensiones			Total General notificados
	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados ISS	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados Colpensiones	
Acumulado a Ago-14	209.152	72.972	282.124	388.304	39.892	428.196	710.320
sep-14	1.313	104	1.417	26.489	1585	28.074	29.491
oct-14	88	871	959	42.709	3.203	45.912	46.871
nov-14	0	0	0	26.521	1.396	27.917	27.917
<b>Total</b>	<b>210.553</b>	<b>73.947</b>	<b>284.500</b>	<b>484.023</b>	<b>46.076</b>	<b>530.099</b>	<b>814.599</b>

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 840.720 actos administrativos. A la fecha se tiene pendiente por notificar 25.773 actos administrativos, de los cuales 17.021 corresponden a actos administrativos de solicitudes pensionales, 8.308 a recursos, y 444 a sentencias judiciales; adicional existen 348 que corresponden a proyectos de resolución de tiempos públicos, estos últimos no son posibles de notificar hasta tanto no se profiera el acto administrativo definitivo (Ver Capítulo 7 – Cuadro 4. Panel A).

El 53% del total de los actos administrativos no notificados a 30 de noviembre de 2014 (13.787), se encuentran dentro del término para la notificación. De otro lado, del 47% restante (11.986) que se encuentra fuera de término, 10.089 actos administrativos fueron proferidos durante septiembre y octubre de 2014. En cuanto a los 11.986 actos proferidos mencionados, se procedió a realizar citación por correspondencia certificada, siendo preciso esperar el vencimiento del término para proceder a la notificación por aviso en los caso que haya lugar. El Cuadro 4 ilustra la distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo, y por meses de atraso en el proceso de notificación (Ver Capítulo 7 – Cuadro 4. Paneles A, B, C y D).

<sup>108</sup> Ver IP16, página 123.

Capítulo 7 – Cuadro 3. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 30 de noviembre de 2014

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
<b>En Término</b>	<b>8.483</b>	<b>4.983</b>	<b>321</b>	<b>13.787</b>		53%
2 meses	3.454	1.274	80	4.808	40%	
3 meses	3.531	1.710	40	5.281	44%	
4 meses	985	281	3	1.269	11%	
5 meses	35	27	0	62	1%	
6 meses	30	15	0	45	0%	
7 meses	24	1	0	25	0%	
8 meses	479	17	0	496	4%	
<b>Total fuera de términos</b>	<b>8.538</b>	<b>3.325</b>	<b>123</b>	<b>11.986</b>		47%
<b>% total Fuera de términos</b>	<b>50%</b>	<b>40%</b>	<b>28%</b>	<b>47%</b>		
<b>Total general</b>	<b>17.021</b>	<b>8.308</b>	<b>444</b>	<b>25.773</b>		<b>100%</b>

Panel B. Solicitudes pensionales pendientes de notificar

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
<b>En Término</b>	<b>303</b>	<b>373</b>	<b>701</b>	<b>4.999</b>	<b>2.107</b>	<b>8.483</b>		<b>50%</b>
2 meses	558	107	115	1.611	1.063	3.454	40%	
3 meses	2.565	32	126	477	331	3.531	41%	
4 meses	944	2	12	23	4	985	12%	
5 meses	8		6	19	2	35	0%	
6 meses	15		3	12		30	0%	
7 meses	10			14		24	0%	
8 meses	479					479	6%	
<b>Total fuera de términos</b>	<b>4.579</b>	<b>141</b>	<b>262</b>	<b>2.156</b>	<b>1.400</b>	<b>8.538</b>		<b>50%</b>
<b>% total Fuera de términos</b>	<b>94%</b>	<b>27%</b>	<b>27%</b>	<b>30%</b>	<b>40%</b>	<b>50%</b>		
<b>Total general</b>	<b>4.882</b>	<b>514</b>	<b>963</b>	<b>7.155</b>	<b>3.507</b>	<b>17.021</b>		<b>100%</b>

### Panel C. Recursos administrativos pendientes de notificar

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
<b>En Término</b>	<b>235</b>	<b>268</b>	<b>218</b>	<b>3.416</b>	<b>846</b>	<b>4.983</b>		<b>60%</b>
2 meses	212	42	67	859	94	<b>1.274</b>	38%	
3 meses	1.158	26	100	341	85	<b>1.710</b>	51%	
4 meses	247	2	10	15	7	<b>281</b>	8%	
5 meses	4		8	15		<b>27</b>	1%	
6 meses	2			13		<b>15</b>	0%	
7 meses	1					<b>1</b>	0%	
8 meses	17					<b>17</b>	1%	
<b>Total fuera de términos</b>	<b>1.641</b>	<b>70</b>	<b>185</b>	<b>1.243</b>	<b>186</b>	<b>3.325</b>		<b>40%</b>
<b>% total Fuera de términos</b>	<b>87%</b>	<b>21%</b>	<b>46%</b>	<b>27%</b>	<b>18%</b>	<b>40%</b>		
<b>Total general</b>	<b>1.876</b>	<b>338</b>	<b>403</b>	<b>4.659</b>	<b>1.032</b>	<b>8.308</b>		<b>100%</b>

### Panel D. Cumplimiento de sentencias pendientes de notificar

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
<b>En Término</b>	<b>21</b>	<b>34</b>	<b>266</b>	<b>321</b>		<b>72%</b>
2 meses	1	4	75	80	65%	
3 meses	3	4	33	40	33%	
4 meses			3	3	2%	
5 meses			0	0	0	
<b>Total fuera de términos</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>111</b>	<b>123</b>		<b>28%</b>
<b>% total Fuera de términos</b>	<b>16%</b>	<b>19%</b>	<b>29%</b>	<b>28%</b>		
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>377</b>	<b>444</b>		<b>100%</b>

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar, corresponden a vejez con 7.155 actos administrativos, seguido por auxilios funerarios con 4.882. En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en recursos de vejez con 4.659 actos administrativos, seguido por recursos sobre auxilios funerarios con 1.876 actos. Finalmente, las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 377 actos administrativos.

## 7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP16<sup>109</sup> para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que a 30 de noviembre de 2014 quedan pendientes por notificar 11.986 resoluciones proferidas en periodos anteriores a noviembre, es decir fuera de término. De éstas, 4.226 ya cumplieron los términos para notificación personal y al no acercarse a ningún PAC se encuentran en proceso de notificación por aviso, lo cual se reportará en el próximo informe; las restantes resoluciones 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, a partir de diciembre 2014, se realizará publicaciones mensuales en los afiches electrónicos dispuestos en los PAC de los ciudadanos que han sido notificados por aviso, donde se les informará la resolución y la respectiva fecha de notificación.

De igual manera, Colpensiones continúa trabajando en garantizar la calidad del proceso y en el acercamiento a los ciudadanos, para lo cual realiza eventos dirigidos a los pensionados; se tiene programado para el mes de diciembre el evento al adulto mayor en Cúcuta.

### 7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano

Las estrategias de contactabilidad del ciudadano hacen referencia a la cantidad de personas que efectivamente se logran contactar a través de los diferentes canales de comunicación definidos, esto se mide sobre el total de ciudadanos o registros que se requieren contactar. Con esta estrategia en particular, se busca que aquellos ciudadanos que ya tienen un acto administrativo se enteren de manera oportuna y puedan surtir el proceso correspondiente a la notificación, permitiendo en aquellos casos en el que el ciudadano no esté de acuerdo con la decisión proferida, que el mismo 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.

La entidad continúa con la estrategia de contactabilidad, iniciada desde el mes de febrero de 2014, por el Contact Center. Para el mes de noviembre se gestionó un total de 24.558 registros de ciudadanos con datos telefónicos, de los cuales se contactaron 12.548 ciudadanos. Por otra parte se enviaron 12.010 cartas de citación a notificación personal. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1).

---

<sup>109</sup> Ver IP16, página 127.

**Capítulo 7.2 – Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente**

Actividad	sep-14	oct-14	nov-14	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por Contact Center	10.011	17.116	12.548	39.675	49%
Citados por correspondencia	9.947	18.809	12.010	40.766	51%
<b>Subtotal</b>	<b>19.958</b>	<b>35.925</b>	<b>24.558</b>	<b>80.441</b>	<b>100%</b>

En cuanto a las consultas realizadas por los ciudadanos en la página web de la entidad, para el mes de noviembre de 2014, 171.938 ciudadanos consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 27.361 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 68.335 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 854.589 consultas en la página web de la entidad, 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 mensualmente**

Consultas	sep-14	oct-14	nov-14	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	193.708	196.418	171.938	562.064	66%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	36.108	32.682	27.361	68.790	8%
Consultas Citación a Notificación	81.989	73.411	68.335	223.735	26%
<b>Subtotal</b>	<b>311.805</b>	<b>302.511</b>	<b>240.273</b>	<b>854.589</b>	<b>100,0%</b>

Adicionalmente, 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 Noviembre se realizaron 7.846 consultas de notificaciones (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3)

**Capítulo 7.2 – Cuadro 3. Consulta de notificaciones y edictos en afiches electrónicos mensualmente**

Consultas	ago-14	sep-14	oct-14	Total trimestre
Consulta de Notificaciones	12.310	13.910	7.846	34.066
<b>Total</b>	<b>12.310</b>	<b>13.910</b>	<b>7.846</b>	<b>34.066</b>

**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

Tu futuro lo construimos entre los dos

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 noviembre de 2014, como se señaló arriba (numeral 7.1), se notificaron 26.521 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. En estos escenarios, Colpensiones entrega volantes con información detallada de los derechos que tienen los ciudadanos sobre los actos administrativos proferidos.

Colpensiones sigue fortaleciendo los canales de contacto para asegurar la efectividad del proceso de notificación, lo cual se refuerza con un intento de contacto telefónico a aquellos ciudadanos que el Contact Center entrega como no contactados, adicional a la publicación en la página web.

Adicionalmente, 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 puntos de atención, 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.

### 7.2.3. Notificación masiva

Continuando con el plan de jornadas de notificación masiva planteado en el IP16<sup>110</sup>, durante el mes de noviembre de 2014 se llevó a cabo una jornada de notificaciones masivas. Ésta se adelantó en la Regional Antioquia, donde se notificaron 506 ciudadanos. El resultado acumulado de las jornadas de notificación masiva realizadas a la fecha, se presenta en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3)

**Capítulo 7.2 – Cuadro 4. Jornadas de notificación masiva.  
Acumulado 2013/enero – noviembre 2014**

Ciudad	Fecha	Ciudadanos a contactar	Ciudadanos citados	% Contactabilidad	Ciudadanos notificados	% Efectividad
11 Jornadas	13/11/2013 - 13/12/2013	26.732	7.461	28%	4.774	64%
Armenia	12/02/2014	200	162	81%	152	94%
Bogotá	06/03/2014	1.005	512	51%	394	77%

<sup>110</sup> Ver IP16, página 130.

Ciudad	Fecha	Ciudadanos a contactar	Ciudadanos citados	% Contactabilidad	Ciudadanos notificados	% Efectividad
Medellín	26/03/2014	2.085	847	41%	511	60%
Tunja	29/04/2014	213	136	64%	77	57%
Villavicencio	29/04/2014	385	264	69%	188	71%
Bogotá	29/04/2014	536	255	48%	168	66%
Cartagena	31/05/2014	455	143	31%	99	69%
Bogotá	06/06/2014	624	176	28%	150	85%
Bucaramanga	09/06/2014	109	67	61%	32	48%
Cali	26/06/2014	1.696	517	30%	235	45%
Neiva	30/07/2014	337	84	25%	61	73%
Ibagué	31/07/2014	524	182	35%	142	78%
Bucaramanga	20/08/2014	703	297	42%	211	71%
Bogotá	30/09/2014	2.989	910	30%	900	99%
Cali	29/10/2014	1.363	476	35%	221	46%
Medellín	13/11/2014	1.914	688	36%	506	74%
<b>Total</b>		<b>41.870</b>	<b>13.177</b>	<b>31%</b>	<b>8.821</b>	<b>67%</b>

Las jornadas de notificación masiva han significado para Colpensiones la posibilidad de notificar un número amplio de ciudadanos en un mismo día, dichas jornadas son acompañadas de eventos que benefician a los ciudadanos y pensionados a través de capacitaciones y charlas explicativas, permitiéndole a la entidad un acercamiento y mayor interacción con las diferentes poblaciones.

Desde el inicio de la estrategia en estas jornadas se ha notificado a 8.821 ciudadanos, lo que representa el 67% de los ciudadanos citados al evento. Colpensiones continuará desarrollando las jornadas de notificaciones masivas, el último evento del año 2014 se adelantará en la Regional Santanderes.

### 7.3. Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales

Colpensiones continúa trabajando para garantizar que el proceso de notificación de las respuestas a las solicitudes objetos de tutelas y/o sentencias judiciales sea efectivo y de manera oportuna. Es por esto que a corte del 31 de octubre de 2014 se profirieron 37.300 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 30 de noviembre se notificaron 35.848 actos administrativos, lo que representa un porcentaje de notificación del 96,11%. En proceso de notificación quedaron 1.452 personas (3,89%) quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

En cuanto a la notificación de tutelas se han proferido 85.929 actos administrativos a 30 de noviembre de 2014, de los cuales se han notificado 76.536 (89,07%) y están pendiente de notificación 9.393 (10,93%).

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) priorizar la citación a notificarse tanto por contact center como correspondencia certificada; (ii) el seguimiento y control de los caso; y (iii) continuo trabajo en campañas de actualización de datos; todo lo anterior ha permitido un mayor contacto de ciudadanos, condición que contribuye a la notificación de la mayoría actos administrativos.

## 8. Atención al ciudadano

### 8.1. Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada

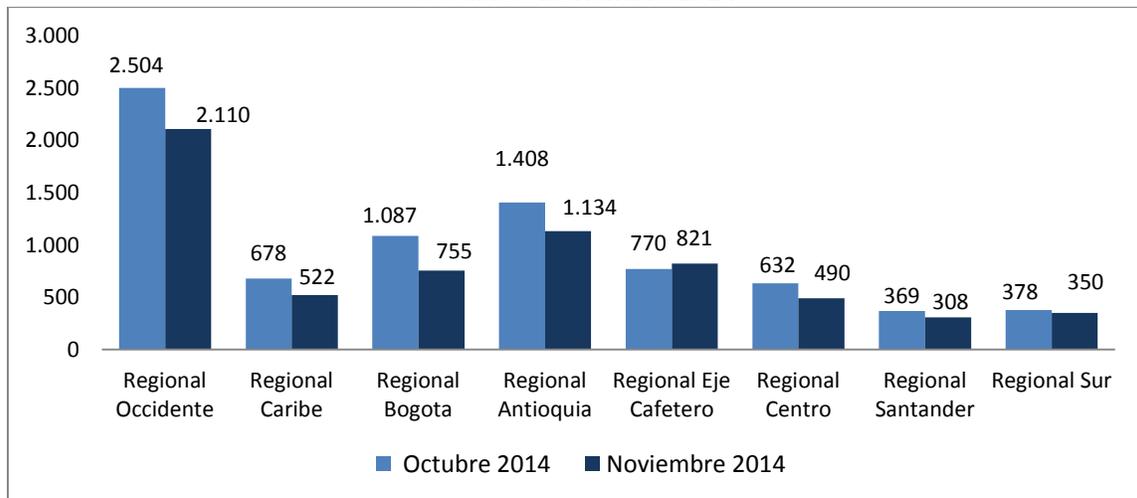
#### 8.1.1. Tiempos de atención

Dando continuidad al seguimiento realizado a los tiempos y estadísticas de atención de la población prioritaria que asiste al canal de atención presencial, durante el mes de noviembre de 2014 se atendieron un total de 6.490 ciudadanos cuyo tiempo promedio de atención fue 13 minutos 06 segundos, disminuyendo los tiempos frente al mes de octubre que registró 15 minutos 31 segundos.

Al analizar el total de los ciudadanos atendidos en los meses de octubre y noviembre de 2014, se evidencia que la afluencia de población prioritaria para el mes de noviembre presentó una disminución de 1.336 ciudadanos pasando de 7.826 a 6.490 en el periodo señalado.

Teniendo en cuenta la distribución de los 76 Puntos de Atención Colpensiones -PAC en las ocho regionales que cubren el territorio nacional, en el gráfico 1 se evidencia el comportamiento del número de personas atendidas para los meses de octubre y noviembre de 2014. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1)

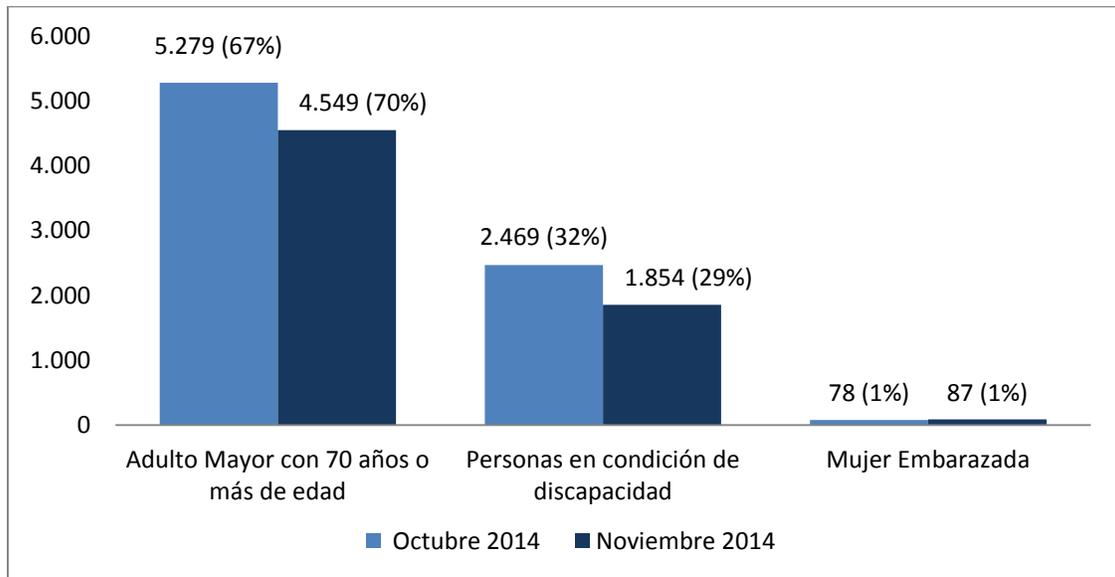
**Capítulo 8.1 – Gráfico 1. Participación atención prioritaria por regional  
Octubre - noviembre 2014**



De acuerdo a las estadísticas de atención reportadas la distribución de la población prioritaria atendida presentó las siguientes variaciones. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2)

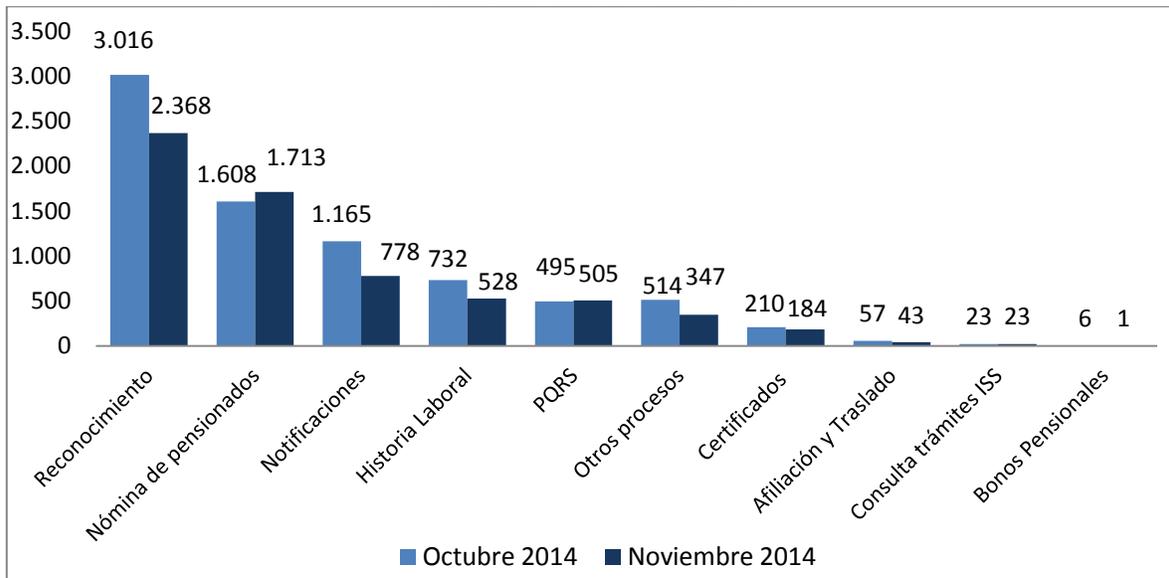
- Adultos Mayores: se atendieron 4.549 personas presentando una disminución de 730 ciudadanos respecto al mes anterior, teniendo la categoría de adultos mayores de 70 años o más una participación del 70% frente al total de la población prioritaria.
- Ciudadanos en condición de discapacidad: durante el mes de noviembre se atendieron 1.854 ciudadanos que presentaban alguno tipo de discapacidad física, mental, cognitiva o sensorial equivalente a un 29% de la población atendida. Esta cifra evidencia una disminución de 615 ciudadanos respecto al mes de octubre de 2014.
- Mujeres embarazadas: en el mes de noviembre aunque se presentó un aumento de 9 ciudadanas atendidas con respecto a las cifras reportadas en octubre de 2014, esta segmentación de la población prioritaria se mantuvo con una participación del 1% (87 mujeres noviembre de 2014).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Distribución de población prioritaria atendida  
Octubre - noviembre 2014**



Con respecto a la cantidad de trámites atendidos para la población prioritaria, se encontró que en los meses de octubre y noviembre de 2014 se mantuvo el comportamiento respecto a los trámites más demandados, los cuales siguen siendo en su orden: reconocimiento, nómina de pensionados, notificaciones e historia laboral. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3)

**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Número de trámites de población prioritaria atendidos  
Octubre - noviembre 2014**



**8.1.2. Administración de filas y turnos**

Partiendo de la segmentación de los trámites de orientación, información y solicitudes que fueron implementados a nivel nacional, con el objetivo de intervenir las filas de atención y administrar de manera adecuada las salas de espera en los PAC, durante el mes de noviembre de 2014 se presentó el siguiente comportamiento. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1)

**Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos en los meses de octubre y noviembre de 2014**

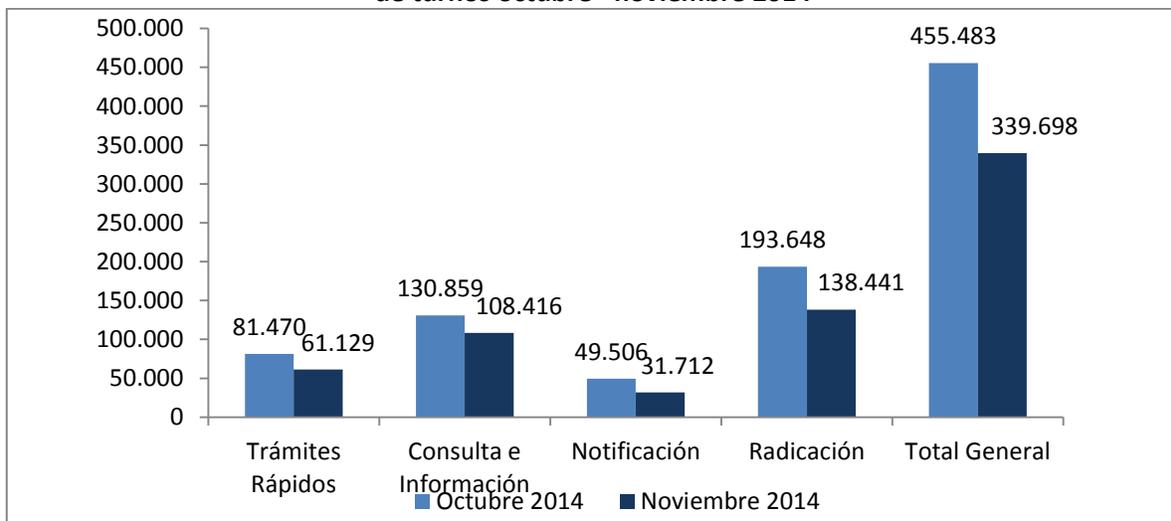
Tipo de Trámite	Cantidad Octubre 2014	% Participación Octubre	Cantidad Noviembre 2014	% Participación Noviembre
Trámites Rápidos	81.470	18%	61.129	18%
Copia de Historia Laboral	49.191		35.200	
Certificado de Afiliación	24.135		19.359	
Certificados de Nómina	8.144		6.570	
Consulta e Información	130.859	29%	108.416	32%
Trámite ISS	3.118		1.605	
Nómina Pensionado	26.906		22.441	
Reconocimiento de pensión	69.962		60.286	
Historia Laboral	18.868		13.384	

Tipo de Trámite	Cantidad Octubre 2014	% Participación Octubre	Cantidad Noviembre 2014	% Participación Noviembre
Otros	12.005		10.700	
Notificación	49.506	11%	31.712	9%
Notificación	49.506		31.712	
Radicación	193.648	43%	138.441	41%
Actualización de datos	27.813		20.768	
Afiliación	20.636		16.660	
Gestión de nómina pensionados	12.993		11.681	
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	41.372		33.321	
Reconocimiento	36.553		31.207	
Tutelas y Demandas Judiciales	42.361		15.767	
Otros	11.920		9.037	
<b>Total General</b>	<b>455.483</b>	<b>100%</b>	<b>339.698</b>	<b>100%</b>

El comportamiento de las cifras reportadas en el Cuadro 1, evidencia que respecto al mes de octubre de 2014 se presenta una disminución en el total general de trámites y servicios de un 25% correspondiente a 115.785, llegando a 339.698 solicitudes durante el mes de noviembre.

Para este periodo, al igual que en los meses anteriormente informados, se mantiene la mayor participación para los trámites de radicación, y consulta e información. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4)

**Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos octubre - noviembre 2014**



### 8.1.3. Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión

Dando continuidad a las actividades informadas en el IP16<sup>111</sup> frente al modelo de la Mesa de Servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, y en pro de brindar un servicio integral a los ciudadanos, se realizó un ejercicio de verificación de los casos reportados como resueltos por parte de la mesa de servicio, con la intención de detectar si alguna solicitud no fue atendida por completo y proceder a gestionarla inmediatamente.

La Mesa de Servicio ha buscado mantener informadas a las gerencias sobre las situaciones que son de su competencia, que se presentan en los PAC y que además se escapan de sus procesos masivos, para buscar alternativas de atención de las mismas. De esta manera la Mesa de Servicio ha solucionado el 68,34% de las solicitudes recibidas, equivalentes a 3.612 casos.

El siguiente cuadro (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2) muestra el comportamiento del indicador de casos cerrados en los últimos tres meses:

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Gestión casos recibidos Mesa de Servicio  
Septiembre a noviembre de 2014**

Tipología	Septiembre	%	Octubre	%	Noviembre	%
Cerrados	2.478	66,43%	2.929	65,60%	3.612	68,34%
Pendientes	1.252	33,57%	1.536	34,40%	1.673	31,66%
<b>Total Recibidos</b>	<b>3.730</b>	<b>100%</b>	<b>4.465</b>	<b>100%</b>	<b>5.285</b>	<b>100%</b>

A continuación se muestra la distribución de los casos por estado para cada una de las vicepresidencias y gerencias de Colpensiones. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 3)

**Capítulo 8.1 - Cuadro 3. Estado de solicitudes por área asignada  
(Acumulado abril – noviembre 2014)**

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Administrativa	4	0	4
Gestión documental	4	0	4
Beneficios y Prestaciones	3.224	1.642	4.866
Convenios Internacionales	8	14	22
Coordinación de Medicina Laboral	7	6	13
Nómina	1.526	715	2.241
Reconocimiento	1.683	907	2.590

<sup>111</sup> Ver IP16, sección 8.1.3, página 137.

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Financiamiento e Inversión	13	3	16
Aportes y Recaudo	10	3	13
Ingresos y Egresos	3		3
Operaciones y Tecnología	344	7	351
Operaciones	344	7	351
VP Servicio al Ciudadano	27	21	48
Atención al Afiliado	7	4	11
Servicio al Ciudadano	20	17	37
<b>Total General</b>	<b>3.612</b>	<b>1.673</b>	<b>5.285</b>

## 8.2. Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano

### 8.2.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

Durante el mes de noviembre de 2014, el equipo comercial de Colpensiones 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, y elaborar el plan de trabajo conjunto para realizar correcciones masivas de las historias laborales de los empleados. Por su parte, se viene trabajando con algunas entidades<sup>112</sup> de alto impacto en mesas técnicas para la gestión de solicitudes.

Dentro de esta estrategia se dictan talleres de historia laboral y se realizan asesorías personalizadas a los pre-pensionados de las entidades, en aras de corregir los errores presentados en las historias laborales, lo que facilita el proceso de reconocimiento de la prestación económica previo cumplimiento de los requisitos.

De la misma manera, se continuó con la ejecución de los 186 planes en todo el territorio nacional con estas entidades, entregando para cada una de las mismas el resumen de errores asociados al NIT para dar inicio a las correcciones masivas. También se dio inicio a un plan conjunto con el Grupo Éxito, el cual pretende realizar mejoras en los procesos ya existentes para correcciones masivas con empleadores. Con corte al mes de noviembre, han sido dictados desde el inicio de esta estrategia un total de 2.127 talleres de historia laboral a 32.450 empleados de las entidades, y 17.311 asesorías personalizadas. (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1)

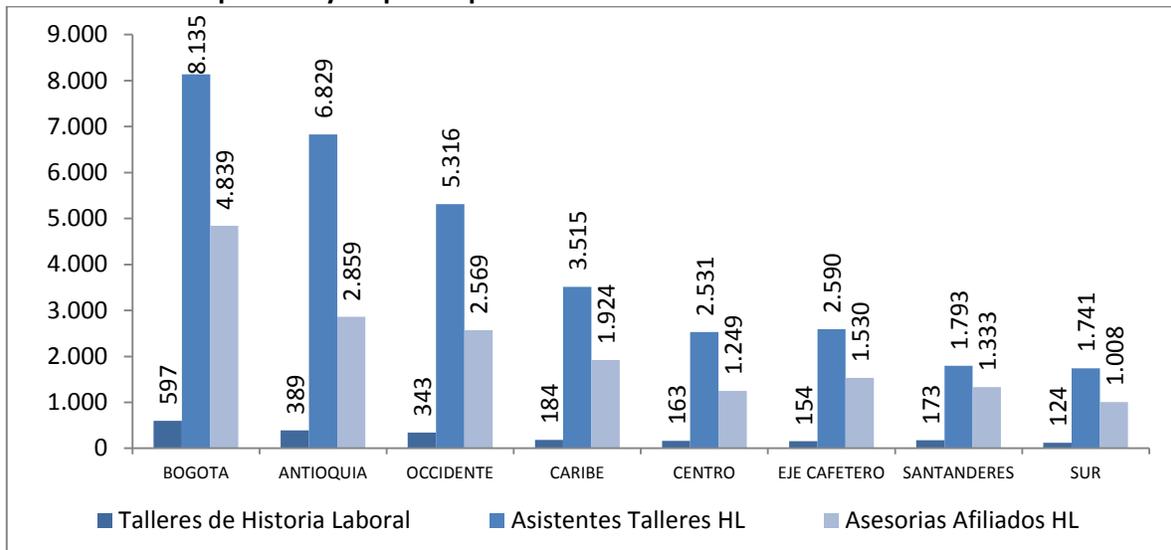
<sup>112</sup> En total corresponde a 186 entidades entre públicas y privadas dentro de las cuales se destacan: Contraloría General de la Nación, INPEC, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Banco de la República, Alcaldía Mayor de Bogotá, SENA, Rama Judicial, Defensoría del Pueblo, Presidencia de la República.

**Capítulo 8.2 - Cuadro 1. Estrategia comercial talleres de historia laboral**

Programa Ejecutado	Acumulado feb - jun 2014	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total 2014
Talleres de Historia Laboral	1.183	223	187	183	211	140	<b>2.127</b>
Asistentes Talleres HL	16.618	3.621	3.420	3.021	3.989	1.781	<b>32.450</b>
Asesorías Afiliados HL	10.811	1.698	1.469	1.309	1.398	626	<b>17.311</b>

A continuación (ver Capítulo 8.2 – Gráfico 1) se detallan los resultados por regional de la estrategia de talleres de historia laboral entre febrero y noviembre de 2014:

**Capítulo 8.2 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas - acumulado febrero a noviembre de 2014**



**8.2.2. 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. En esa línea, tal como se ha informado desde el IP11<sup>113</sup>, 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.

<sup>113</sup> Ver IP11, sección 8.2.3, página 268.

Frente a los programas de educación financiera partiendo de su objetivo particular, aspectos generales y resultados obtenidos durante el mes de noviembre de 2014, se presentan los siguientes resultados:

1. Pre-Pensionados – tiene como objetivo comunicar e informar a los ciudadanos acerca de las siguientes temáticas:

- Sistema General de Pensiones
- Normatividad legal vigente
- Historia Laboral
- Trámites y documentos necesarios

Desde enero de 2014 hasta la fecha se han realizado 272 charlas de pre-pensionados en diferentes municipios y ciudades entre las que se encuentran: Aguachica, Aguazul, Arauca, Armenia, Barranquilla, Bogotá, Barrancabermeja, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Fusagasugá, Girardot, Ibagué, Leticia, Manizales, Medellín, Mocoa, Nunchía, Ocaña, Palmira, Pamplona, Pasto, Pereira, Riohacha, San Gil, Santa Marta, Santa Rosa de Viterbo, Tunja, Valledupar, Villanueva, Villavicencio, Yopal, Zipaquirá. A éstas han asistido 5.478 ciudadanos.

Específicamente, durante el mes de noviembre se realizaron 64 charlas a las que asistieron 1.846 ciudadanos en Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Cali, Ibagué, Pamplona, Santa Marta, Barranquilla, Buga, Ibagué, Mocoa, Neiva, Palmira, Pasto, Tuluá, Manizales, Pereira, Barrancabermeja, Tuluá y Popayán.

2. Plan Agremiaciones – este programa busca comunicar e informar a la población objetivo los siguientes temas:

- Riesgos laborales
- Sistema General de pensiones
- Revisión del proceso de vinculación laboral
- Canales de atención

Durante las vigencias 2013 y 2014 se han realizado un total 281 jornadas con una asistencia de 175.888 ciudadanos, clasificados entre empleadores y agremiaciones de las ciudades de Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cúcuta, Manizales, Medellín, Palmira, Pamplona, Pereira, Popayán, San Andrés, San Gil, Tunja y Valledupar.

Para el mes de noviembre de 2014 se realizaron 18 jornadas de agremiaciones a las que asistieron 602 ciudadanos.

3. Beneficios económicos periódicos (BEPS) – el programa busca informar a la ciudadanía mediante campañas de comunicación masiva y jornadas educativas, las características y beneficios del programa BEPS; los temas tratados por cada jornada son los siguientes:

- Conozcamos los Beneficios Económicos Periódicos
- Quiénes pueden vincularse
- Cómo puedo vincularme

De enero a noviembre de 2014, han sido realizadas 170 jornadas educativas de BEPS en Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Chinchiná, Ciénaga, Cúcuta, Manizales, Medellín, Palmira, Pereira, Pitalito, Riohacha, Santa Marta, Soacha, Soledad, Yumbo a las que asistieron 6.155 ciudadanos. Específicamente, durante el mes de noviembre se realizaron 8 jornadas a las que asistieron 363 ciudadanos.

4. Atención itinerante – esta estrategia consiste en llevar una feria de servicio de Colpensiones a diferentes ciudades de Colombia en donde se atienden trámites como solicitud de Historia Laboral, radicación de trámites, se dan charlas relacionadas a la normatividad del Sistema General de Pensiones y de los Beneficios Económicos Periódicos BEPS.

Durante el 2014 se han realizado 54 jornadas de atención itinerante a las que han asistido 5.588 ciudadanos de Aguadas, Amaga, Anserma, Aranzazu, Armenia, Bucaramanga, Cartago, Chinchiná, Ipiales, Manizales, Manzanares, Marmato, Miraflores, Neira, Palestina, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Quibdó, Riohacha, Rionegro, Riosucio, Salamina, Samaná, Santafé de Antioquia, Valledupar, Viterbo, Zipaquirá.

En particular, para el mes de noviembre se realizaron 14 jornadas donde se atendieron 939 ciudadanos en las ciudades y municipios de Buga, Cartago, Pasto, Chinchiná, Valledupar, Miraflores, Pereira, Neira, Quibdó y Riohacha.

5. Plan Universidades – mediante este plan se llega a los estudiantes y personal administrativo de las universidades con un mensaje educativo respecto a los asuntos clave del Sistema General de Pensiones, Régimen de Prima Media RPM y Régimen de Ahorro Individual RAIS.

Mediante la ejecución de este plan se busca informar a los participantes acerca de las diferencias y similitudes entre los regímenes pensionales existentes, con el propósito de que los ciudadanos estén en la capacidad de tomar la mejor decisión en el momento de escoger a qué régimen pertenecer.

Durante el 2014 se han realizado 5 jornadas donde se atendieron a 909 ciudadanos en Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Manizales y Bogotá.

En particular durante el mes de noviembre se realizaron 2 jornadas en Manizales y Bogotá a las que asistieron 155 ciudadanos.

6. Eventos de seguridad social – este programa busca comunicar e informar a diferentes empresas que por su tamaño y cantidad de empleados tienen un gran impacto en la Región en donde se encuentran. Los temas tratados en el programa son los siguientes:
  - Sistema General de pensiones.
  - Características Régimen de Prima Media.
  - Canales de atención.

Durante el 2014 se han realizado 30 jornadas a las que han asistido 2.369 ciudadanos en diferentes ciudades como Cartagena, Barranquilla, Santa Marta, Cali, Medellín, Sincelejo, Bucaramanga, Barranquilla, Medellín, Leticia e Ibagué.

En particular, para el mes de noviembre se realizaron 10 jornadas a las que asistieron 1.339 ciudadanos de Medellín, Ibagué y Chigorodó.

7. Talleres RPM – este programa busca informar a diferentes empresas acerca de las características del Régimen de Prima Media.

Durante el mes de noviembre de 2014 se han realizado 260 talleres de RPM, logrando una asistencia de 4.831 ciudadanos en diferentes regionales del país (ver Capítulo 8.2 – Cuadro 2):

**Capítulo 8.2 - Cuadro 2. Talleres Régimen de Prima Media  
Corte noviembre de 2014**

Programa Ejecutado	Antioquia	Bogotá	Caribe	Centro	Eje Cafetero	Occidente	Santanderes	Sur	Nacional
Talleres RPM	56	75	19	18	23	51	7	11	<b>260</b>
Asistentes talleres RPM	1.277	1.231	411	331	417	851	146	167	<b>4.831</b>

8. Estrategia historia laboral y actualización de datos - esta estrategia de comunicación se orienta a generar en el ciudadano y empleador la cultura de revisar periódicamente la historia laboral.

Durante noviembre de 2014 se continuó con la ejecución de la estrategia que busca reforzar el mensaje pedagógico sobre la importancia de actualizar los datos de contacto, así como la revisión periódica de la historia laboral. Por este motivo se ejecutó un plan de medios con el que se realizó la distribución de mensajes a diferentes segmentos de ciudadanos.

Se participó con 12 menciones televisivas a nivel nacional, siendo el propósito llegar a un número importante de personas y a poblaciones en donde Colpensiones no cuenta con un PAC, para así contribuir a crear una cultura de verificación de la información que reposa en la

historia laboral; de igual forma, se realizaron actividades con una oficina itinerante para brindar atención y asesoría en los diferentes trámites y servicios de la entidad.

En medios impresos se publicaron 4 avisos los cuales se detallan a continuación:

- Un aviso en la revista “Coyuntura PYME”<sup>114</sup> de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras – ANIF; y un aviso y una entrevista realizada al Presidente de la entidad en la revista “PYME”<sup>115</sup> de la Asociación Colombiana de Pequeños Industriales – ACOPI. Lo anterior con el objetivo de llegar a los empresarios que conforman los diferentes sectores económicos.
- Dos avisos en la revista universitaria “Mallpocket”<sup>116</sup>, con una edición especial dedicada a explorar los primeros trabajos de personajes reconocidos, consejos para buscar trabajo como egresado, información sobre el apoyo que ofrece el gobierno y sus propias universidades, y lo importante de los aportes a pensiones y cesantías con el fin de proyectarse a futuro. Todo desde la base del sentido del mensaje actualice sus datos y mantenga su historia laboral al día.

En medios alternativos como internet:

- Publicación de 1 banner, y toma del home interno de la página web de la revista “Mallpocket” del segmento universitarios y jóvenes, con la información y el mensaje que concuerde con la participación que se realizó en la revista.

Finalmente, participación con un pendón en las jornadas empresariales adelantadas por la ANIF, con el fin de generar conciencia en el apoyo que debe brindar el empresario con sus empleados en la construcción de su futuro.

### 8.2.3. Investigaciones y encuestas de percepción de calidad en el servicio campañas de educación y comunicación al ciudadano

Para el mes de noviembre, de acuerdo con el cronograma establecido, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Encuesta de percepción de calidad en el servicio para los segmentos: afiliados, pensionados y empleadores. Se dio inicio al trabajo de campo, el cual consiste en la aplicación de encuestas

<sup>114</sup> La revista Coyuntura PYME es una publicación editada por la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF) y publica información relevante para PYMES industriales, comerciales y de servicios.

<sup>115</sup> La revista PYME es una publicación editada por el gremio de la micro, pequeña y mediana empresa (ACOPI).

<sup>116</sup> La revista Mall Pocket y su sitio web: [www.mallpocket.com](http://www.mallpocket.com) son publicaciones dirigidas a población universitaria que está próxima a iniciar su vida laboral.

telefónicas a los segmentos definidos por Colpensiones, se hace la codificación y captura de la información obtenida en la aplicación de los cuestionarios.

- Investigación de afiliados y pensionados. Se dio inicio al trabajo de campo, el cual consiste en la aplicación de encuestas telefónicas y presenciales; fueron finalizadas las sesiones de grupos de pensionados y se adelantaron las de afiliados.

## 9. Indicadores

Continuando con la fase de calibración de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones detallada en el IP15<sup>117</sup>, durante el mes de noviembre del presente fueron ajustadas o creadas, según sea el caso, las fichas técnicas de los indicadores por cada uno de los objeto de seguimiento planteados. Los ajustes o creación de tales fichas obedece, de una parte, a las consideraciones técnicas que se han suscitado al interior del equipo que lidera la Estrategia (como por ejemplo acumular los resultados por cada una de las vigencias -2013 y 2014-) y, de otro lado, a las recomendaciones propuestas por los órganos de control que revisaron los indicadores, las cuales se tienen ordenadas como insumo del documento técnico que actualmente se encuentra en proceso de realización.

El ejercicio sobre las fichas técnicas de los indicadores ha requerido del concurso de las diferentes áreas de Colpensiones involucradas como objeto de seguimiento, con quienes han sido pactados los cambios a realizar para que sean probados durante el mes de diciembre del presente y el de enero de 2015, de forma que a partir del mes de febrero del siguiente año pueda ser publicada una primera versión de la calibración de indicadores. Cabe decir que atendiendo al principio de gradualidad de la Estrategia, se propone concretar la calibración completa de indicadores durante el primer semestre de 2015.

### 9.1. Batería de indicadores disponibles a 30 de noviembre de 2014

En esta ocasión ha sido incluido un nuevo indicador en el objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas denominado: (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido. Este indicador mide las solicitudes de reconocimiento que cumplieron el término legal para su atención y que Colpensiones ha resuelto; en esa línea, se trata 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. Ello resulta relevante dado que el cálculo del indicador 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.

En el Anexo 2 de este informe se presentan los resultados y análisis de los indicadores disponibles a 30 de noviembre de 2014. Es preciso señalar que se mantienen los indicadores reportados en el IP16, ordenados por cada uno de los cinco objetos de seguimiento establecidos. Como se ha dicho antes, los objetos de seguimiento se clasifican conforme a la cadena de valor presentada<sup>118</sup> de la siguiente manera: (i) reconocimiento de prestaciones económicas; (ii) sentencias judiciales; (iii) tutelas; (iv) historias laborales; y (vi) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

<sup>117</sup> Ver IP15, sección 9, página 139.

<sup>118</sup> Ver IP10, sección 9, página 199.

El siguiente cuadro contiene los objetos de seguimiento y los 18 indicadores disponibles a 30 de noviembre de 2014. (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 – noviembre de 2014**

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

Fuente: Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones, noviembre de 2014.

Como viene siendo habitual en el Anexo 2 se realizan los análisis integrales por objeto de seguimiento, conforme a los resultados de los indicadores vinculados a cada uno de éstos. De esta manera se logran conclusiones que deben contribuir en el direccionamiento estratégico y gerencial de la entidad. En la misma línea, los análisis integrales vienen sirviendo para que los procedimientos de las áreas involucradas se ajusten con el objetivo de realizar mejoras que efectivamente incidan sobre la gestión, siendo el usuario y los ciudadanos en general los beneficiados de los servicios prestados por la entidad.

De otro lado, como ha sido expuesto en los informes previos y según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), en el Anexo 2 se muestra la evolución de los indicadores a partir de junio de 2014 en los casos donde ha sido realizado el cálculo. Sin embargo, la formulación de los indicadores, sus resultados y los respectivos análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se encuentra documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia.

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

### 10.1. Solicitudes de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y que generan una reactivación de un expediente archivado

Respecto de la entrega del inventario de expedientes con trámite concluido 1.796.033<sup>119</sup>, los cuales están conformados por dos grupos así: 1.011.149 registros (cédulas) decididos que se encuentran en nómina y 784.895 registros (cédulas) decididos (aproximadamente), que no se encuentran en nómina, se presenta el siguiente avance:

1. Expedientes que están incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros (cédulas)

En el siguiente cuadro se reitera la información sobre los universos en los que se dividió inicialmente el grupo de expedientes decididos en nómina, que deben ser entregados por el ISS en L con digitalización básica. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 1)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Estado expedientes incluidos en nómina de acuerdo a información reportada por el ISS en L.**

Total Solicitudes	Cantidades
Registros que se encuentran en el inventario físico	840.150
Registros que no se identificaron en el inventario	1.943
Expedientes en poder de Positiva Compañía de Seguros S.A	314
Expedientes entregados a Colpensiones con actas	168.742
<b>Total</b>	<b>1.011.149</b>

\*Mediante oficio No. 2014\_5985212 del 24 de julio de 2014, Colpensiones solicitó a Positiva Compañía de Seguros indicar el procedimiento para adquirir copia auténtica de los expedientes correspondientes a los registros, la cual se encuentra en estudio por la manifestada Entidad.

De lo anteriormente mencionado se extracta, que se encontraban pendientes de entrega por parte del ISS en L. para éste grupo **840.150 registros** (cédulas), los cuales están siendo objeto de alistamiento, entrega y recepción en el proceso que ejecutan las dos entidades.

El avance en lo que se refiere a este grupo, se precisa a continuación:

- Con corte 30 de noviembre de 2014, Colpensiones recibió 168.742 expedientes de octubre de 2012 a Junio de 2014, y dentro del proceso de recepción de expedientes con trámite decidido, 145.603 expedientes, entre el 1 de Julio al 30 de noviembre de 2014. Lo cual arroja un total de **314.345 expedientes**.

<sup>119</sup> Cifra presentada por el ISS en L., en el Informe 7 de Avance de la Transición, enero 17 de 2014, página 22, e Informe 8 de Avance de la Transición, febrero 18 de 2014.

- Colpensiones se encuentra realizando la recepción de 81.528 expedientes pensionales incluidos en nómina, correspondientes al lote 21 de la semana comprendida del 1 al 5 de Diciembre de 2014, los cuales no se suman al gran total por cuanto se encuentran en proceso de verificación (cotejo entre expediente digital versus expediente físico), y validación del formulario de inventario (FUID).
- De igual forma se encuentran aproximadamente 30.000 expedientes, que fueron recibidos entre mayo y junio de 2014, los cuales están en proceso de clasificación con el fin de establecer si se encuentran incluidos o no en nómina.
- En consecuencia, descontados los expedientes entregados por el ISS en L y recibidos por COLPENSIONES a 30 de noviembre, están pendientes de entrega **696.804**, como se puede ver en el siguiente cuadro:

**Capítulo 10.1 – Cuadro 2. Expedientes decididos en nómina – Recibidos por Colpensiones  
Expedientes pendientes de entrega**

Total Solicitudes	Cantidades
<b>Registros</b>	<b>1.011.149</b>
Expedientes entregados a Colpensiones con actas Sep 2012 – Julio 31 2014	-168.742
Expedientes entregados a Colpensiones con digitalización básica entre agosto 1 y 30 nov 2014	-145.603
Subtotal entregado	314.345
<b>Total Pendientes de entrega a 30 de nov 2014</b>	<b>696.804</b>

2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11<sup>120</sup> y IP12<sup>121</sup>, se registran 784.895 registros (cédulas)

Para este grupo de expedientes del 1 de julio al 30 de Noviembre se ha realizado la recepción de 619.714, quedando en consecuencia pendientes 165.181, los cuales están siendo objeto de revisión final por parte del ISS en L para ser entregados con el correspondiente FUID, según lo informado por esa entidad.

Colpensiones se encuentra en la recepción de 31 expedientes pensionales, que hacen parte de este grupo, correspondientes al lote 21 de la semana comprendida del 1 al 5 de Diciembre de 2014, los cuales no se suman al gran total por cuanto se encuentran en proceso de validación del formulario de inventario (FUID).

<sup>120</sup> Ver IP11, página 165.

<sup>121</sup> Ver IP12, página 146.

### Capítulo 10.1 – Cuadro 3. Expedientes decididos que no están en nómina – Recibidos por Colpensiones

Total Solicitudes	Cantidades
Registros que se encuentran en el inventario físico	784.895
Expedientes entregados a Colpensiones con FUID a 30 nov 2014	-619.714
Subtotal entregado	619.714
<b>Total Pendientes de entrega a 30 de nov 2014</b>	<b>165.181</b>

3. Totalidad de expedientes decididos recibidos por COLPENSIONES entre el 1º de agosto y el 30 de noviembre de 2014, conforme a procedimiento establecido por el AGN

En lo correspondiente a la ejecución del proceso que adelantan Colpensiones y el ISS en L., para la entrega y recibo de las agrupaciones anteriormente mencionadas, correspondientes a los 1.796.033 expedientes con trámite decidido, proyecto de entrega que se viene ejecutando desde el 1º de julio de 2014 y hasta el 30 de noviembre de 2014, el resultado la recepción arroja un consolidado total de 765.317 expedientes pensionales, tal y como se detalla en el Cuadro 4.

### Capítulo 10.1 – Cuadro 4. Estadístico de recibo de expedientes con trámite decidido

N° de Semanas programadas para recibo de expedientes de acuerdo al cronograma propuesto por ISS en L.	No. de Lote	Fechas programadas para recibo de expedientes de acuerdo al cronograma propuesto por ISS en L.	Información por Ciudadanos Cantidad de expedientes recibidos por Colpensiones (cédula única).							Acumulado de recibo de expedientes por lote			FECHA SUSCRIPCIÓN ACTA	%Avance acorde con inventario inicial	
			Nómina	Nómina prioritarios	TOTAL NÓMINA	No nómina	No Nómina prioritarios	TOTAL NO NÓMINA	TOTAL NÓMINA Y NO NÓMINA	Nómina	No Nómina	TOTAL			
Semana 1		1 - 4 de julio													0%
Semana 2	1	7 - 11 de julio	0	0	0	464	0	464	464	0	464	464	11/07/14	0%	
Semana 3		14 - 18 de julio				NO ENTREGA POR PARTE DEL ISS EN L.			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
Semana 4	2	21 - 25 de julio	0	0	0	11.385	0	11.385	11.385	0	11.849	11.849	23/07/14	1%	
Semana 5	3	28 de julio a 1 de agosto	0	0	0	43.118	1	43.119	43.119	0	54.968	54.968	30/07/14	3%	
Semana 6	4	4 - 8 de agosto	0	0	0	44.741	0	44.741	44.741	0	99.709	99.709	06/08/14	6%	
Semana 7	5	11 - 15 de agosto	0	387	387	95.984	113	96.097	96.484	387	195.806	196.193	15/08/14	12%	
Semana 8	6	19 - 22 de agosto	0	0	0	96.621	0	96.621	96.621	387	292.427	292.814	22/08/14	18%	
Semana 9	7	25 - 29 de agosto	0	0	0	95.202	0	95.202	95.202	387	387.629	388.016	28/08/14	24%	
Semana 10	8	1 - 5 de septiembre	0	63	63	95.449	25	95.474	95.537	450	483.103	483.553	04/09/14	30%	
Semana 11	9	8 - 12 de septiembre	0	0	0	65.083	0	65.083	65.083	450	548.186	548.636	16/09/14	34%	
Semana 12	10	15 - 19 septiembre	0	0	0	19.655	0	19.655	19.655	450	567.841	568.291	18/09/14	35%	
Semana 13	11	22 - 26 de septiembre	10.751	0	10.751	34.141	64	34.205	44.956	11.201	602.046	613.247	26/09/14 y 03/10/14	38%	
Semana 14	12	29 de sept - 3 de octubre	0	0	0	12.872		12.872	12.872	11.201	614.918	626.119	07/10/14	38%	
Semana 15	12	6 - 10 de octubre	0	0	0	0	0	0	0	11.201	614.918	626.119	10/10/14	38%	
Semana 15	13	6 - 10 de octubre	0	0	0	3.595	0	3.595	3.595	11.201	618.513	629.714	10/10/14	39%	

N° de Semanas programadas para recibo de expedientes de acuerdo al cronograma propuesto por ISS en L.	No. de Lote	Fechas programadas para recibo de expedientes de acuerdo al cronograma propuesto por ISS en L.	Información por Ciudadanos Cantidad de expedientes recibidos por Colpensiones (cédula única).							Acumulado de recibo de expedientes por lote			FECHA SUSCRIPCIÓN ACTA	%Avance acorde con inventario inicial
			Nómina	Nómina prioritarios	TOTAL NÓMINA	No nómina	No Nómina prioritarios	TOTAL NO NÓMINA	TOTAL NÓMINA Y NO NÓMINA	Nómina	No Nómina	TOTAL		
Semana 16	14	14 - 20 de octubre	0	0	0	145	0	145	145	11.201	618.658	629.859	21/10/14	39%
Semana 17	15	20 - 24 de octubre	0	0	0	806	0	806	806	11.201	619.464	630.665	24/10/14	39%
Semana 18	16	27 - 31 de octubre	8389	0	8.389	0	53	53	8.442	19.590	619.517	639.107	05/11/14	39%
Semana 19	17	2 4 - 10 de noviembre	11.715	0	11715	0	26	26	11.741	31.305	619.543	650.848	12/11/14	40%
Semana 20	18	10 - 14 de noviembre	15.394	0	15.394	0	86	86	15.480	46.699	619.629	666.328	19/11/14	41%
Semana 21	19	1 18 - 24 de noviembre	18440	0	18440	0	27	27	18.467	65.139	619.656	684.795	21/11/14	42%
Semana 22	20	24 - 28 de noviembre	80.464	0	80.464	0	58	58	80.522	145.603	619.714	765.317	28/11/14	47%

Del total de los 765.317 expedientes pensionales, compuestos por 848.048 carpetas (por cuanto un expediente pensional puede contar con una o más carpetas), 145.603 expedientes pensionales que se encuentran compuestos de 146.197 carpetas, corresponden al grupo de incluidos en nómina y 619.714 expedientes pensionales, que se encuentran compuestos por 701.851 carpetas corresponden al grupo de no incluidos en nómina. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadros 3 y 4).

A continuación se detallan cada una de las filas, que corresponden a las semanas de ejecución del proyecto de entrega y recepción de expedientes con trámite decidido, correspondientes a las entregas y recepciones del mes de Noviembre:

**Semana 19:** Del 04 al 10 de noviembre de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 17, resultado que arrojó el recibo de 11.741 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), de las cuales 11.715 se encuentran incluidas en nómina y 26 no están incluidas en nómina pero se reportan por parte del ISS en L, como prioritarias esto es con digitalización básica; que se encuentran compuestos por. 11.755 carpetas, de las cuales 11.727 se encuentran incluidas en nómina y 28 no están incluidas en nómina pero se reportan por parte del ISS en L, como prioritarias esto es con digitalización básica; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 12 de noviembre de 2014.

Es importante anotar que para éste lote la actividad de validación – cotejo que se efectuó a los expedientes con digitalización básica, se realizó sobre el 100% de lo entregado por el ISS en L. para la referida agrupación.

**Semana 20:** Del 10 al 14 de noviembre de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 18, resultado que arrojó el recibo de 15.480 expedientes

pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), de las cuales 15.394 se encuentran incluidas en nómina y 86 no están incluidas en nómina pero se reportan por parte del ISS en L, como prioritarias esto es con digitalización básica; que se encuentran compuestos por. 15.512 carpetas, de las cuales 15.424 se encuentran incluidas en nómina y 88 no están incluidas en nómina pero se reportan por parte del ISS en L, como prioritarias esto es con digitalización básica; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 19 de noviembre de 2014.

**Semana 21:** Del 18 al 24 de noviembre de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 19, resultado que arrojó el recibo de 18.467 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), de las cuales 18.440 se encuentran incluidas en nómina y 27 no están incluidas en nómina pero se reportan por parte del ISS en L, como prioritarias esto es con digitalización básica; que se encuentran compuestos por 18.469 carpetas, de las cuales 18.441 encuentran incluidas en nómina y 28 no están incluidas en nómina pero se reportan por parte del ISS en L, como prioritarias esto es con digitalización básica; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 21 de noviembre de 2014.

**Semana 22:** Del 24 al 28 de noviembre de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 20, resultado que arrojó el recibo de 80.522 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), de las cuales 80.464 se encuentran incluidas en nómina y 58 no están incluidas en nómina pero se reportan por parte del ISS en L, como prioritarias esto es con digitalización básica; que se encuentran compuestos por. 80.533 carpetas, de las cuales 80.468 se encuentran incluidas en nómina y 65 no están incluidas en nómina pero se reportan por parte del ISS en L, como prioritarias esto es con digitalización básica; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 28 de noviembre de 2014.

## 10.2. Plan para recepción de expedientes restantes

El ISS en L. y Colpensiones se encuentran trabajando en la construcción de un plan de contingencia, para el alistamiento, entrega y recibo de los expedientes pensionales con trámite decidido - incluidos en nómina (digitalización básica), debido a que se registra un retraso en la entrega efectiva de los mismos, tal y como ha sido informado a la H. Corte por parte del ISS en L. en los últimos informes periódico entregados por esa entidad. Este consiste en la realización de la verificación (cotejo entre expediente físico y digital) del 100% del total de los expedientes pensionales reportados para cada lote de entrega, generando con ello la posibilidad de recibir en cada lote un número mucho mayor de expedientes.

Es preciso anotar respecto del plan de contingencia anteriormente manifestado, que el operador del ISS en L., dispondrá de los recursos humanos, operativos y tecnológicos, por cuanto la obligación de Colpensiones a través de su contratista es la realización de la verificación, sobre la

muestra del 3% extractada del total de los expedientes pensionales reportados por el ISS en L, para cada lote de entrega.

De otra parte, tal y como se informó en el IP13<sup>122</sup> Colpensiones desde el 1 de julio de 2014 cuenta con la capacidad operativa para la recepción de la información de acuerdo con los volúmenes informados para entrega por el ISS en L. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 4), que pueden llegar a más de 100.000 expedientes por lote.

Por último, es importante mencionar, tal y como se informó en el IP16<sup>123</sup>, se han presentado novedades que han causado inconvenientes en las actividades del proceso de recibo de la información proveniente del ISS en L., a continuación se referencian las más significativas con corte 30 de noviembre de 2014:

1. En lo correspondiente al diligenciamiento de los inventarios Formato Único de Inventario – FUID por parte del ISS en L., se evidenciaron errores de digitación, especialmente en tipo y número de identificación, apellidos y nombres y la certificación del 100% de las unidades documentales (Expedientes incluidos y no incluidos en nómina).

En el siguiente cuadro (Ver Capítulo 10.2 – Cuadro 1), se presentan los acumulados de los errores de digitación encontrados en la actividad de certificación que se realiza al 100% de cada lote, los cuales han disminuido en razón a que se determinó realizar la devolución de los mismos, toda vez que se causaba desgastes operativos y económicos innecesarios, lo cual fue informado en el IP13<sup>124</sup>, no obstante y debido a que el porcentaje de error por parte del ISS en L. disminuyó se decidió a partir del lote 12, corregir los mismos con el fin de proceder a su recepción. Estas afirmaciones podrán ser corroboradas realizando una comparación entre la columna “TOTAL CARPETAS CORREGIDAS (Lotes 1 a 4, 12 a 20)” y “TOTAL CARPETAS DEVUELTAS (Lote 5 a 11, 12 a 20)”. (Ver Capítulo 10.2 – Cuadro 1)

**Capítulo 10.2 – Cuadro 1. Acumulados errores en digitación**

Tipo de corrección desde lote 12 con el fin de no realizar devolución - manteniéndose el margen de error de digitación presentado hasta lote 11	Tipo de devolución a partir del lote 12	Acumulado carpetas corregidas (Lotes 1, 2, 3, 4, 12*3, 13 a 19)	Acumulado carpetas devueltas*2 (Lote 5 a 11*2 y 12*3 a 19*3)	LOTE 20 (80468 carpetas)		Total carpetas corregidas (Lotes 1 a 20)	Total carpetas devueltas (Lote 5 a 20)
				Carpetas corregidas	Carpetas devueltas		
Cambia el Apellido		1.757	1.413	44	0	1.801	1.413
Cambia el Nombre		2.307	1.487	50	0	2.357	1.487
Se cambia Nombre y		227	126	4	0	231	126

<sup>122</sup> Ver IP13, página 68.

<sup>123</sup> Ver IP15, páginas 149 - 1514.

<sup>124</sup> Ver IP13, página 72.

Tipo de corrección desde lote 12 con el fin de no realizar devolución - manteniéndose el margen de error de digitación presentado hasta lote 11	Tipo de devolución a partir del lote 12	Acumulado carpetas corregidas (Lotes 1, 2, 3, 4, 12*3, 13 a 19)	Acumulado carpetas devueltas*2 (Lote 5 a 11*2 y 12*3 a 19*3)	LOTE 20 (80468 carpetas)		Total carpetas corregidas (Lotes 1 a 20)	Total carpetas devueltas (Lote 5 a 20)	
				Carpetas corregidas	Carpetas devueltas			
Apellido	Error en Digitación de Número de Cédula	82	0	0	0	82	0	
Se cambia Fecha Final		2.100	0	0	0	2.100	0	
Se cambia Fecha Inicial		344	532	0	0	344	532	
Se cambia Cedula		11	0	0	0	11	0	
Se cambia No. Folios		100	0	29	0	129	0	
Compleitud de nombres y apellidos*1		<b>Total</b>	<b>6.643</b>	<b>3.533</b>	<b>127</b>	<b>0</b>	<b>6.928</b>	<b>3.558</b>
		<b>Porcentaje de defecto %</b>	<b>6,66%</b>	<b>0,67%</b>	<b>0,16%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,82%</b>	<b>0,42%</b>
<b>Total carpetas recibidas lotes 1 a 20</b>				<b>848.048</b>				

\*1 Este ítem fue acordado entre las dos entidades como no objeto de devolución, sino de completitud de datos al momento del recibo de la carpeta por parte de la UT-Colpensiones.

\*2 A partir de la entrega y recibo del lote No. 5, se realizaron devoluciones de las carpetas con los errores de digitación.

\*3 A partir de la entrega y recibo del lote No. 12, se realizan devoluciones de las carpetas con el error de digitación sólo por número de cédula.

1. En lo correspondiente con la validación técnica del disco duro entregado por el ISS en L, que contiene las imágenes de los expedientes pensionales, con digitalización simple.

En el siguiente cuadro (Ver Capítulo 10.2 – Cuadro 1), se detallan los hallazgos encontrados en cada lote entregado por el ISS en L.

### Capítulo 10.2 – Cuadro 2. Resultado hallazgos entrega disco duro – especificaciones técnicas

Novedades encontradas validación técnica disco imágenes entregado por el ISS en L.	Acumulado lote 1 a 10*1 (213 exp valid.)	Lote 11*2	Lote 12	Lote 13	Lote 14	Lote 15	Lote 16*3	Lote 17*3	Lote 18	Lote 19	Lote 20	Total de errores validación técnica
		(11467 exp valid)	(9951 exp valid)	(17348 exp valid)	(26154 exp valid)	(24.524 exp valid)	(8.875 exp valid)	(11.976 exp valid)	(465 exp valid)	(555 exp valid)	(2418 exp valid)	
Sin formato PDF/A	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30
Peso superior al 3 mg	1	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	5
Expedientes con nombre repetido	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Expedientes renombrados	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
<b>Porcentaje de defecto % se realiza devolución en la validación técnica con el 2% de error</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>Total expedientes a los cuales se les realizo validación técnica</b>	<b>113.946</b>											

\*1 De las 3510 carpetas reportados en el Lote 10, al momento de la validación técnica del disco no fue posible extraer muestra debido a que se debió devolver la totalidad de los 3510 carpetas, por cuanto i) En el disco cada carpeta corresponde al número de identificación del ciudadano y dentro de esa carpeta existen archivos correspondientes a formatos .txt y existen archivos en formato PDF/A con otro número de identificación, (ii) Sobrepasaron el peso establecido de 3MG y (iii) Falta de expedientes digitalizados con relación a lo informado en el FUID.

\*2 Por sugerencia de los Ministerios de trabajo y salud, para este lote se determinó la validación - cotejo del 100% de las carpetas reportadas esto es 11607 correspondientes a 11.467 cédulas únicas.

\*3 La verificación (cotejo) de estos lotes se realiza al 100%.

## 2. Verificación – cotejo respecto a la muestra del 3% de los expedientes entregados por el ISS en L. con digitalización básica, (cotejo de expediente físico versus expediente digitalizado)

En el cuadro 3 (ver Capítulo 10.2 – Cuadro 3), se describen los resultados evidenciados en la actividad de análisis de la muestra (cotejo del expediente físico versus las imágenes del expediente digital), del 3% del total de los expedientes con digitalización básica, según la verificación realizada respecto del cumplimiento de las actividades técnicas.

**Capítulo 10.2 – Cuadro 3. Resultados de análisis de muestra por lotes**

No. de Lote	Total Expedientes (incluidos en nómina y prioritarios) con digitalización básica entregados en disco duro por el ISS en L. para cada lote	Expedientes (cédulas únicas) analizados sobre el 3% de muestra. (A excepción Lote 11, 16 y 17 que se analizó el 100% de lo reportado)	Expedientes analizados en el muestreo (cotejo expediente físico versus imágenes expediente digital).		Porcentaje de Devolución del muestreo (el cual no debe ser superior al 2% de margen de error)
			Pasan el muestreo	No pasan el muestreo	
Lote 1	26	26	9	17	65%
Lote 2	2544	76	32	44	58%
Lote 3	1	1	1	0	0%
Lote 4	152	5	3	2	40%
Lote 5	505* <sup>1</sup>	15	15	0	0%
Lote 6	0	0	0	0	0%
Lote 7	0	0	0	0	0%
Lote 8	105	3	3	0	0%
Lote 9	2911	87	73	14	16%
Lote 10	3.510* <sup>2</sup>	0	0	0	0%
Lote 11	11.607* <sup>3</sup>	11.467	10.829	638	6%
Lote 12	9951* <sup>4</sup>	299	273	26	9%
Lote 13	17348	520	478	42	8%
Lote 14	25918	778	749	29	4%
Lote 15	24.523	736	702	34	5%
Lote 16	8874* <sup>5</sup>	8.874	8494	380	4%

No. de Lote	Total Expedientes (incluidos en nómina y prioritarios) con digitalización básica entregados en disco duro por el ISS en L. para cada lote	Expedientes (cédulas únicas) analizados sobre el 3% de muestra. (A excepción Lote 11, 16 y 17 que se analizó el 100% de lo reportado)	Expedientes analizados en el muestreo (cotejo expediente físico versus imágenes expediente digital).		Porcentaje de Devolución del muestreo (el cual no debe ser superior al 2% de margen de error)
			Pasan el muestreo	No pasan el muestreo	
Lote 17	11.976*5	11.976	11.754	222	2%
Lote 18	15.510	465	465	0	0%
Lote 19	18.499	555	555	0	0%
Lote 20	80.595	2.418	2393	25	1%

\*1 De las 505 carpetas reportados en el Lote 5, al momento de la validación técnica del disco fueron devueltos 3 registros (1 por peso superior a 3 MG y 2 no cumplían con el formato PDF/A.

\*2 De las 3510 carpetas reportados en el Lote 10, al momento de la validación técnica del disco no fue posible extraer muestra debido a que se debió devolver la totalidad de los 3510 carpetas, por cuanto i) En el disco cada carpeta corresponde al número de identificación del ciudadano y dentro de esa carpeta existen archivos correspondientes a formatos .txt y existen archivos en formato PDF/A con otro número de identificación, (ii) Sobrepasaron el peso establecido de 3MG y (iii) Falta de expedientes digitalizados con relación a lo informado en el FUID.

\*3 Por sugerencia de los Ministerios de trabajo y salud, para este lote se determinó la validación - cotejo del 100% de las carpetas reportadas esto es 11607.

\*4 Se une el recibo con lote 13, por cuanto se encontraba en verificación el 100% de los digitales del lote 11.

\*5 Para estos lotes se determinó la validación cotejo del 100%.

En el siguiente cuadro (Ver Capítulo 10.2 – Cuadro 4), se registran las novedades evidenciadas en la actividad de análisis de la muestra de los expedientes con digitalización básica, sobre el 3% de la muestra aleatoria extractada del total reportado en cada una de las entregas que a la fecha se han realizado. Para los lotes 11, 16 y 17 el cotejo se realizó sobre el 100% de los expedientes reportados.

#### Capítulo 10.2– Cuadro 4. Resultados de causales de devolución expedientes digitalización básica por lote

Tipo de novedad	Acumulado lote 1 a 10 (213 exp)	Lote 11 *2 (11.467 se realiza sobre el 100% del total de expedientes reportados)	Lote 12 a 15 (2.333 exp)	Lote 16*3 (9.249 exp se realiza cotejo sobre el 100% del total de expedientes reportados)	Lote 17*3 (11.961 exp se realiza cotejo sobre el 100% del total de expedientes reportados)	Lote 18 (465 exp)	Lote 19 (555 exp)	Lote 20 (2418 exp)	Total expedientes con errores (lotes 1 a 20)
	Exp con error	Exp con error	Exp con error	Exp con error	Exp con error	Exp con error	Exp con error	Exp con error	
Carpeta y/o documentos mutilados con pérdida de información	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Físico es diferente a imagen	54	477	84	331	151	5	3	3	1.108
Físico legible imagen ilegible	9	17	7	5	4	0	0	0	42

Tipo de novedad	Acumulado lote 1 a 10 (213 exp)	Lote 11 *2 (11.467 se realiza sobre el 100% del total de expedientes reportados)	Lote 12 a 15 (2.333 exp)	Lote 16*3 (9.249 exp se realiza cotejo sobre el 100% del total de expedientes reportados)	Lote 17*3 (11.961 exp se realiza cotejo sobre el 100% del total de expedientes reportados)	Lote 18 (465 exp)	Lote 19 (555 exp)	Lote 20 (2418 exp)	Total expedientes con errores (lotes 1 a 20)
	Exp con error	Exp con error	Exp con error	Exp con error	Exp con error	Exp con error	Exp con error	Exp con error	
Tipo documental dividido	13	144	38	94	67	1	0	0	357
<b>Totales generales</b>	<b>77</b>	<b>638</b>	<b>129</b>	<b>430</b>	<b>222</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1.508</b>
<b>Porcentaje de defecto % se realiza devolución en la validación del muestreo con el 2% de error</b>	<b>36%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>
<b>Total expediente digitalizados objeto de muestra</b>	<b>38.661</b>								

\*1 De las 3.510 carpetas reportados en el Lote 10, al momento de la validación técnica del disco no fue posible extraer muestra debido a que se debió devolver la totalidad de los 3.510 carpetas, por cuanto i) En el disco cada carpeta corresponde al número de identificación del ciudadano y dentro de esa carpeta existen archivos correspondientes a formatos .txt y existen archivos en formato PDF/A con otro número de identificación, (ii) Sobre pasaron el peso establecido de 3MG y (iii) Falta de expedientes digitalizados con relación a lo informado en el FUID.

\*2 Por sugerencia de los Ministerios de trabajo y salud, para este lote se determinó la validación - cotejo del 100% de las carpetas reportadas esto es 11607, que corresponden a 11.467 cédulas únicas.

\*3 Por sugerencia de los Ministerios de trabajo y salud, para este lote se determinó la validación - cotejo del 100% de las carpetas reportadas esto es 11607, que corresponden a 11467 expedientes pensionales (cédulas únicas).

Como puede observarse en los resultados correspondientes a los últimos lotes entregados por el ISS (Lotes 18, 19 y 20) debe destacarse, que se han venido presentado avances significativos por parte del ISS en L. en cuanto a la corrección de los errores presentados en la digitación del FUID (Formulario Único de Inventario) y en la validación (cotejo entre el expediente físico y digital), lo cual obedece al trabajo mancomunado y el acompañamiento que se ha realizado por parte del Archivo General de la Nación. Estas afirmaciones se reflejan en el comportamiento de la recepción de los expedientes pensionales reportados para el lote 18, 19 y 20 que fueron recibidos con muestreo del 3%.

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

Es necesario aclarar a la H. Corte Constitucional que durante este mes no se recibieron informes de seguimiento por parte de los Entes de Control a través de la Mesa Técnica.

Por otro lado, la Mesa Técnica en compañía de la Gerencia Nacional de Operaciones y la Gerencia Nacional de Gestión Comercial, realizó una capacitación a los abogados de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y la Defensoría del Pueblo respecto al procedimiento, manejo, características y novedades de las historias laborales de los ciudadanos y los servidores públicos de éstas entidades, lo que genera mayor seguridad jurídica en los trámites que se adelantan y que ingresan a Mesa Técnica.

### 11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones

En noviembre, la Mesa Técnica implementó un nuevo método de recepción de requerimientos con la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y de la Seguridad Social, con el fin de optimizar los procesos internos y obtener de primera mano la información que entregan los ciudadanos al Ente de Control. Este proceso consiste en verificar físicamente la queja formulada por el ciudadano con el objetivo de obtener la mayor cantidad de información que sirva para resolver la petición de fondo, identificando el tema de requerimiento y datos relevantes. Este nuevo método asegura que la información que llega a la Mesa Técnica sea veraz y permite una mayor eficiencia en la respuesta que emite Colpensiones, para ello se formalizó una reunión semanal a fin de verificar cada una de las quejas recibidas por este órgano de control y de esta forma se mantiene una inmediatez más frecuente entre los miembros de la Mesa Técnica.

Es de precisar que a lo largo del mes de noviembre se llevaron a cabo reuniones con la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y de la Seguridad Social, Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla y la Procuraduría Segunda Distrital de Bogotá, con el fin de hacer entregar de la gestión adelantada de los casos resueltos, reconociendo por parte de los entes de control una constante colaboración para la resolución oportuna de casos y la pronta atención a las observaciones realizadas por los mismos, lo anterior en un marco de ayuda mutua encaminada a generar mejores resultados y aumentar el índice de satisfacción del usuario.

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

De acuerdo al total de requerimientos que se encuentran incluidos en la base de datos consolidada, a la fecha la base general de requerimientos incluye 13.571 casos enviados por los diferentes órganos de control, de los cuales se han resuelto 10.157. En aras de tener un control

eficiente de la información y obtener diferentes indicadores de medición, presentamos la gestión porcentual conforme se muestra en la siguiente gráfica. (Ver Capítulo 11 – Cuadro 1)

**Capítulo 11 – Cuadro 1. Gestión por órgano de control**

Mesa Técnica	Recibidos	Total (%)	Resueltos	Resueltos (%)	Pendientes	Pendientes (%)
Procuraduría Delegada	11.955	88,09	8.771	73,37	3.184	26,63
Defensoría Del Pueblo	851	6,27	739	86,84	112	13,16
Procuraduría Primera Distrital	359	2,65	306	85,24	53	14,76
Procuraduría Barranquilla	171	1,26	148	86,55	23	13,45
Procuraduría Medellín	124	0,91	102	82,26	22	17,74
Procuraduría Segunda Distrital	107	0,79	87	81,31	20	18,69
Personería De Bogotá	2	0,01	2	100	0	0
Procuraduría De Córdoba	1	0,007	1	100	0	0
Procuraduría Providencial De Cartagena	1	0,007	1	100	0	0
<b>Total General</b>	<b>13.571</b>		<b>10.157</b>		<b>3.414</b>	

Respecto a los casos pendientes de trámite, en lo relacionado con el tema de requerimiento, se observa que la mayor parte se concentra en cumplimiento a sentencias judiciales, seguido por auxilios funerarios. (Ver Capítulo 11 – Cuadro 2)

**Capítulo 11 – Cuadro 2. Casos pendientes de trámite por tema del requerimiento**

Tema Del Requerimiento	Total
Cumplimiento A Sentencia Judicial	1.149
Auxilio Funerario	671
Tutela Sin Especificar	363
Pensión De Vejez	316
Corrección De Historia Laboral	150
Trámite De Recursos	132
Pensión De Sobrevivientes	110
Reliquidación Pensión	102
Inclusión En Nomina	74
Incrementos Pensionales	63
Derecho De Petición	52
Retroactivo	45
Pensión De Invalidez	40
Sustitución Pensional	22
Indemnización Sustitutiva	20

Tema Del Requerimiento	Total
Traslado De Régimen Pensional	15
Pago De Mesadas	14
Devolución De Aportes	9
Cálculo Actuarial	8
Intereses Moratorios	8
Incapacidades	7
Proceso De Cobro	6
Pensión Especial De Vejez	5
Recuperación De Semanas	5
Solicitud De Copias	4
Corrección De Nombre En Acto Administrativo	3
Descuentos De Nómina	3
Pago Único A Herederos	3
Bono Pensional	2
Calificación De Invalidez	2
Multifiliación	2
Pensión Víctimas De Violencia	2
Queja	2
Afiliación	1
Certificación De Aportes En Salud	1
Cobro Coactivo	1
Mandamiento Ejecutivo	1
Pago De Aportes	1
<b>Total General</b>	<b>3.414</b>

#### 11.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (noviembre 2014)

De acuerdo con la metodología de trabajo ya expuesta se siguen recibiendo las quejas interpuestas por los ciudadanos a través de los Órganos de Control, pero ahora con mayor precisión respecto al tema de requerimiento, datos del causante y/o peticionario, a fin de ser gestionadas eficientemente. Durante el mes de noviembre ingresaron a la Mesa Técnica 1.361 nuevas peticiones y se entregaron resueltos 535 requerimientos.

De acuerdo a las observaciones realizadas por los órganos de control, Colpensiones verifica permanentemente los procedimientos internos, unifica criterios e imparte directrices que tienen como propósito fortalecer y ayudar a la gestión de la Entidad frente al reconocimiento de prestaciones económicas y demás solicitudes de los ciudadanos. Durante el mes de noviembre se emitieron conceptos respecto a los siguientes temas:

- Requisitos para traslado beneficiarios régimen pensional del INPEC (5 de noviembre de 2014)
- Tiempos simultáneos cotizados con anterioridad a la Ley 100 de 1993 (5 de noviembre de 2014)
- Reincorporación laboral de pensionados al sector público-Traslado ante administradoras del RPM (5 de noviembre de 2014)
- Afiliación a Colombia mayor de Concejales si presentan traslado a un AFP (5 de noviembre de 2014)
- Administradora de pensiones encargada de resolver la solicitud de pensión de invalidez según la fecha de estructuración. (25 de noviembre de 2014)
- Prescripción incrementos pensionales-pensiones causadas antes vigencia de Ley 100 de 1993-cumplimiento sentencias judiciales en abstracto. (25 de noviembre de 2014)
- Descuentos en salud del retroactivo pensional-cumplimiento sentencia judicial. (25 de noviembre de 2014)
- Entrega de historia laboral unificada de afiliados a empleadores. (25 de noviembre de 2014)

#### 11.1.3. Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación

##### 1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, corresponde a un 73.37% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y representa 8.771 casos resueltos.

##### 2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, corresponde a un 86.55% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 148 casos resueltos.

### 3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, corresponde a un 82.26% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 102 casos resueltos.

### 4. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, corresponde a un 85.24% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 306 casos resueltos.

### 5. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Segunda Distrital de Bogotá, corresponde a un 81.31% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 87 casos resueltos.

#### 11.1.4. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo, corresponde a un 86.84% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 739 casos resueltos.

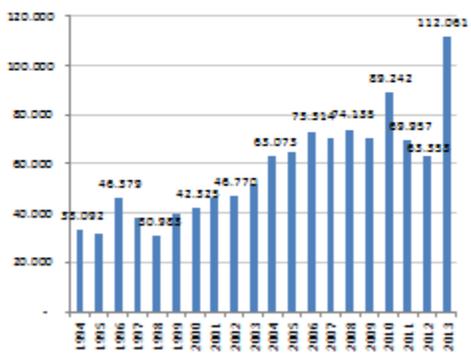
**Anexo 1. Presentación a la Honorable Corte – 10 noviembre de 2014**



**Tras 2 años de operación , Colpensiones cuenta con 196.860 nuevos pensionados....**

- ✓ 112.061 nuevos pensionados en 2013, la cifra más alta desde 1994.

**Nuevos pensionados por año**



Año	Nuevos pensionados
1994	35.092
1995	35.092
1996	46.579
1997	35.092
1998	35.092
1999	42.525
2000	42.525
2001	46.770
2002	46.770
2003	55.075
2004	55.075
2005	75.514
2006	75.514
2007	75.514
2008	75.514
2009	75.514
2010	89.242
2011	89.242
2012	89.242
2013	112.061

- ✓ Los afiliados activos pasaron de 2.081.030 en 2012 a 2.276.120 (30 sep. 2014), un aumento de cerca de 200 mil personas.
- ✓ El recaudo de Colpensiones en septiembre ascendió a 6.995 millones, un 15% por encima del esperado.
- ✓ Proyecto de conciliación.
- ✓ BEPS.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Colpensiones ha logrado resolver el 100% de la represa del ISS y ha avanzado en el cumplimiento de las solicitudes de Colpensiones...

**Represa del ISS**

- ✓ El 100% de las solicitudes de reconocimiento heredadas del ISS han sido atendidas (347.008), justo al año de contar con la protección de la Corte Constitucional.
- ✓ De este universo, 223.239 solicitudes se resolvieron entre agosto de 2013 y julio de 2014, es decir, en menos de un año.

**Decisiones de reconocimiento**

- ✓ Desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de octubre de 2014, Colpensiones **ha recibido 1.076.150 solicitudes de reconocimiento** de las cuales **ha atendido 923.863**. De las decisiones pendientes, 80.445 están en término, y 71.842 están fuera de término.
- ✓ Lo anterior representa un avance en el nivel de cumplimiento del 93%.

Nota: Corresponde a la orden para cumplimiento de peticiones de Colpensiones y recursos.

3



...En 10 meses (2014) Colpensiones ha resuelto casi 177 mil solicitudes más que el ISS en su mejor año...

**Decisiones de reconocimiento**

- ✓ Solo en el 2014 ha resuelto 428.516 solicitudes, mientras que el ISS en su mejor año resolvió 251.644. Es decir que en 10 meses Colpensiones ha atendido 176.872 solicitudes de reconocimiento más de lo que hizo el ISS en su mejor año.

Nota: Corresponde a la orden para cumplimiento de peticiones de Colpensiones y recursos.

4



...los problemas de calidad, en el extremo, pueden variar entre el 7.3 y el 11.4% de las decisiones...

### 1. Recursos interpuestos frente a las decisiones de Colpensiones

Desde su entrada en operación la entidad ha resuelto, en total 695.646 solicitudes y 145.574 recursos interpuestos frente a las decisiones. De los 145.574 recursos decididos el 35% ha cambiado la decisión.

Si todos los cambios de decisión se refieren a problemas de calidad, y no a que el ciudadano aporta nuevas pruebas frente a faltantes de información, los problemas de calidad corresponden al 7% frente al total de las decisiones (695.646).

Si el cálculo se hace con todos los recursos, los resueltos (sobre los cuales se sabe que el 3% cambiaron la decisión), y los pendientes de resolver (con el mismo supuesto, que el 35% van a cambiar la decisión), los problemas de calidad pueden alcanzar el 11.4%.

En suma, en el extremo, si todos los recursos que cambian la decisión se deben a problemas de calidad, estos problemas, bajo esta medición, están entre el 7.3 y el 11.4%.

Nota: Corresponde a la orden de cumplimiento de prerrogativas administrativas de calidad.

3



...Y en los casos identificados por la PGN son del 5,7%...

### 2. Casos Procuraduría General de la Nación

a. De 7.518 quejas resueltas a través de la mesa técnica de la PGN, 432 casos han sido hasta ahora identificados con 12 problemas de calidad, lo que corresponde a 5.7%.

b. De los 85 casos reportados por la Procuraduría en las comunicaciones oficiales, el 81,2% obedece a razones de tiempo de respuesta o a diferencias de criterios jurídico. Es decir, 16 casos (18,8%) corresponden realmente a dificultades en la calidad de la decisión.

Nota: Corresponde a la orden de cumplimiento de prerrogativas administrativas de calidad.

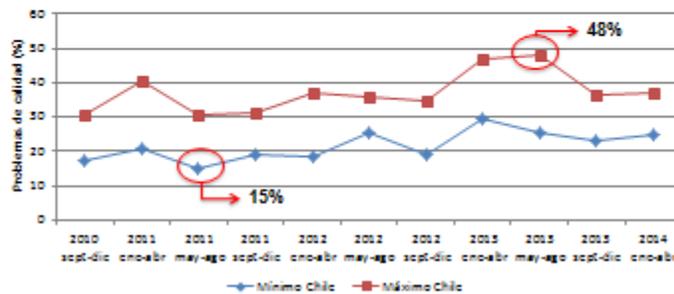
5



### ...Comparativamente, en Chile las cifras de problemas de calidad están entre el 15 y el 48%...

#### 3. Recursos interpuestos frente a las decisiones de Colpensiones vs. Caso Chile

Respecto al índice de calidad de Chile, entre el período septiembre-diciembre de 2010 (el índice es cuatrimestral) y el período enero-abril de 2014, los problemas de calidad han sido, en su mejor momento del 15%, y en su peor de 48%.



Nota: Corresponde a la orden de cumplimiento de procedimientos administrativos de calidad.

7



### ...la calidad ha mejorado. Como ejemplo el procesamiento automático...

- ✓ Implementación de validación de la información procesada (Validaciones manuales que posteriormente fueron automatizadas).

Cuadro Comparativo de Decisiones por la Línea Automática con y sin Recursos de la Vía Gubernativa

AÑO 2013 - Marzo a Julio			AÑO 2014 - Marzo a Julio		
Casos deificados a través de la línea automática	Porcentaje		Casos deificados a través de la línea automática	Porcentaje	
Con recurso	39.824	33%	8.750	18%	
Sin recurso	80.045	67%	41.242	82%	
Total Deificado	119.869	100%	49.992	100%	

- ✓ Adicionalmente, de los recursos interpuestos sobre las prestaciones negadas, se cambia la decisión así:

AÑO 2013 - Marzo a Julio - NIEGA - CON RECURSO			AÑO 2014 - Marzo a Julio - NIEGA - CON RECURSO		
Casos deificados a través de la línea automática NIEGA	Porcentaje		Casos deificados a través de la línea automática NIEGA	Porcentaje	
Cambia decisión	6.099	34%	337	19%	
No cambia decisión	11.759	66%	1.450	81%	
Recurso abierto	1.733		2.681		
Total Niega	18.591	100%	4.488	100%	

Nota: Corresponde a la orden de cumplimiento de procedimientos administrativos de calidad.

8



### Colpensiones ha buscado lograr un equilibrio adecuado entre cantidad y calidad ...

- ✓ Colpensiones cuenta actualmente con **133.581 solicitudes adicionales** a las contempladas en el modelo presentado en junio de 2014 para solicitar el nuevo plazo.

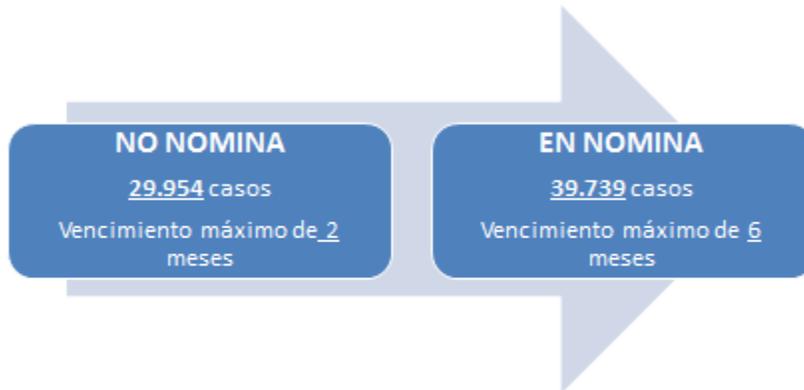
Factor de cambio por razones de calidad*	Diferencia modelo inicial y modelo con cambio en el factor al mes de diciembre	Factor de cambio por aumento de solicitudes*	Diferencia modelo inicial y modelo con cambio en el factor al mes de diciembre
<b>Total</b>	<b>78.788</b>	<b>Total</b>	<b>54.792</b>
Cantidad de analistas en la línea de decisión	42.768	Aumento en el alistamiento y entrega de sentencias	21.688
Nueva versión del liquidador y disminución de la producción luego de la Audiencia Pública	21.126	Aumento y priorización de los trámites de antes de control y reprocesos	6.642
No operación del automático	11.000	Atención Mayores de 70 años y Enfermedades Catastróficas	4.000
Grupo de calidad hechos superados de tutelas	3.895	Proyección flujo recursos de apelación	20.800
		Lectura de tutelas con respuestas parciales	1.662

\*(cifras a 15 de octubre)

Nota: Corresponde a la orden para cumplimiento de peticiones de Colpensiones y a la orden de cumplimiento de profectos administrativos de calidad.



### ... e incluyendo estas nuevas solicitudes, Colpensiones logrará un avance del 94% en diciembre ...



- ➔ A pesar que se disminuyó la cantidad de analistas para aumentar la calidad, y recibir más solicitudes entre sentencias, tutelas y ajustes por calidad, Colpensiones logrará cubrir a 31 de diciembre el 94% de las solicitudes vencidas de reconocimiento.

Nota: Corresponde a la orden para cumplimiento de peticiones de Colpensiones y a la orden de cumplimiento de profectos administrativos de calidad.



...Uno de los factores que más impacta en el nivel de avance de cumplimiento de la meta es la consecución de analistas....

- ✓ En caso de que sea posible ubicar y aumentar el número de analistas en 150 personas más, la fecha de culminación sería el mes de mayo de 2015.
- ✓ En el caso de que sea posible ubicar y aumentar los analistas en 100 personas más la fecha de culminación sería el mes de junio de 2015.
- ✓ En el caso de que sea posible ubicar y aumentar los analistas en 50 personas más la fecha de culminación sería el mes de agosto de 2015.
- ✓ En el caso de que no sea posible ubicar y aumentar los analistas la fecha de culminación sería el mes de octubre de 2015.

Nota: Corresponde a la orden para cumplimiento de peticiones de Colpensiones y a la orden de cumplimiento de profectos administrativos de calidad.



... En la corrección de historias laborales Colpensiones presenta un cumplimiento del 95,5%...

- ✓ A nivel de resultados, al corte del 31 de octubre de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 1.678.977 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 1.603.550 solicitudes, quedando en gestión 78.374 al cierre del mes, lo cual refleja un cumplimiento del 95.5%.
- ✓ En cuanto a resultados en la calidad, de 1.678.977 solicitudes resueltas, 663.755 han correspondido a respuestas a las solicitudes de corrección realizadas exclusivamente por los ciudadanos, y solo el 7,7% de los ciudadanos ha vuelto a solicitar la corrección de su historia laboral, lo que representa un porcentaje de error en la calidad razonable dada las magnitudes de las correcciones realizadas.

Nota: Corresponde a la orden de cumplimiento de profectos administrativos de calidad.

12



### ...lo anterior gracias a un plan de acción que comprende 8 proyectos...

- ✓ Colpensiones diseñó de un plan de acción que contempló ocho proyectos de gran impacto, que fueron implementados entre abril y agosto de 2013. Los avances de estos proyectos fueron presentados a la Superintendencia Financiera de Colombia durante la visita realizada a Colpensiones en el mes de octubre de 2014.

Proyecto
(a) <u>SP Líquida</u> : Ajuste de la aplicación que genera la historia laboral del periodo 1967 -1994
(b) <u>Unificación de Índices</u> : Depuración de información inconsistente en las historias laborales, debido a la unión de bases de datos de las diferentes regionales del ISS
(c) <u>Novedades No Correlacionadas</u> : migración masiva a las historias laborales de novedades (ingreso, cambio de salario, licencia, retiro, etc. que presentan inconsistencias de información.
(d) <u>Relaciones Laborales</u> : Creación masiva de relaciones laborales (fechas de inicio y finalización de un contrato laboral de un afiliado con un empleador) que se encontraban inconsistentes.

Proyecto
(e) <u>Afiliación en Cabeza del Empleador</u> : creación de afiliaciones para ciudadanos sin afiliación a Colpensiones ni a los administradores privados.
(f) <u>Depuración de Tipo de Documento</u> : corrección de pagos que no habían sido aplicados a la historias laborales por no tener correcto el tipo de documento
(g) <u>Homologación de Nombres</u> : homologación de nombres entre las afiliaciones y los registros de pagos
(h) <u>Eliminar Migrar</u> : Ajuste de la aplicación que permite recargar planillas con inconsistencias, en la base de datos del recaudo

Nota: Corresponde a la orden de cumplimiento de profier edatos administrativos de calidad.

13



### ...asimismo, se ha planteado la implementación de acciones adicionales para mejorar la completitud de la historia laboral...

- ✓ Colpensiones ha identificado tres problemáticas estructurales para garantizar la completitud de la historia laboral: (i) Inconsistencia de la información entregada por el ISS a Colpensiones en su entrada a operación; (ii) Ausencia de un mecanismo unificado de información de los regímenes del Sistema General de Pensiones (RPM y RAIS); y (iii) Disponibilidad de la información de los tiempos cotizados en el sector público
- ✓ Colpensiones tiene 10 planes de acción que se ejecutarán hasta mayo de 2015, para minimizar el impacto de las problemáticas (i) y (ii). Con respecto a la problemática (iii), Colpensiones participa en la mesa de trabajo de un proyecto de unificación de la historia laboral, liderado por MinHacienda y MinTrabajo.
- ✓ Con el fin de ganar la confianza del ciudadano hacia el futuro, Colpensiones diseñó un programa de comunicación con los afiliados sobre la necesidad de que conozcan su historia laboral. Para ello, se envió el extracto de la historia laboral a 1.261.242 afiliados (54% de los afiliados activos).
- ✓ Colpensiones implementará una estrategia para que en el momento de la radicación de la solicitud de reconocimiento pensional, los ciudadanos conozcan la historia laboral sobre la cual Colpensiones tomará la decisión.

Nota: Corresponde a la orden de cumplimiento de profier edatos administrativos de calidad.

14



### ...no obstante, existen obstáculos que impiden la completitud del 100%.

- ✓ **Pagos realizados por los empleadores que no contienen el reporte por empleado.** Se han presentado casos en que los empleadores hacen pagos sin detallar la información correspondiente a cada uno de los empleados, lo que imposibilita la acreditación de semanas a dichos ciudadanos. Este inconveniente solo puede ser solucionado por los empleados y Colpensiones no tiene manera de obligarlos a entregar la información.
- ✓ **21 millones de novedades con inconsistencias que no fueron aplicadas por el ISS y que en su mayoría requieren del concurso del ciudadano.** Colpensiones se encuentra implementando un proyecto para la migración masiva a las historias laborales de dichas novedades (ingreso, cambio de salario, licencia, retiro, etc.) que presentan inconsistencias de información. No obstante, tan solo un pequeño número puede ser cargado masivamente a las historias laborales. El resto depende del concurso del ciudadano.
- ✓ **Ausencia de la información de tiempos cotizados servidores públicos.** Actualmente, Colpensiones sólo puede conocer esta información una vez es aportada por el ciudadano. Para mitigar esta situación, Colpensiones hace parte del proyecto reciente, liderado por MinHacienda y MinTrabajo, para la unificación de la historia laboral de tiempos privados y públicos del sistema pensional, con el cual se busca llegar a la consolidación electrónica del archivo laboral masivo.

Nota: Corresponde a la orden de cumplimiento de profir edcos administrativos de calidad.

15



### La entidad ha seguido tomando medidas para mejorar la calidad...

#### En la formación del acto administrativo

- Expedición de instrucciones - circulares.
- Capacitaciones.
- Creación de segundo revisor.
- Creación de grupos de calidad: Total 30 personas
  - Grupo de revisión de casuísticas: 14 personas
  - Creación de grupo de calidad de línea manual: 11 personas
  - Creación de grupo de auditoría línea automática: 5 personas
- Piloto de células para atender acciones de tutela.
- Desarrollos en los aplicativos, medidas para pedir pruebas, anexar documentos.
- Expediente – 360°. Se tienen en cuenta todos los documentos existentes en el sistema asociados al ciudadano.
- Validaciones.
- Adopción de medidas para mejorar calidad y producción que implicaron que 120 personas (retiros, renunciadas, actividades de auditoría) no estén en la línea de decisión en el período junio - septiembre de 2014.

Nota: Corresponde a la orden de cumplimiento de profir edcos administrativos de calidad.

16

 ... y se ha identificado la necesidad de adecuar el modelo...

---

**Necesidad de ajuste en la línea de decisión:**

- Las personas que tienen a cargo la firma no tiene posibilidad de revisar la consistencia y congruencia de los actos administrativos que se producen en un día ...
- ... razón 1: el promedio diario actual de actos administrativos: 1800 a 2000.
- ... razón 2: el modelo de decisión está diseñado para dos firmas y 120 personas
- ... razón 3: hubo un incremento de volumen de analistas y sustanciadores.
- ... y los analistas y revisores no se sienten responsables de lo que se proyecta y sustancia para firma.

17

Nota: Corresponde a la orden de cumplimiento de profert actos administrativos de calidad.

 ...por lo que se está trabajando en ajustes para mejorar la calidad...

---

**Modificaciones al modelo actual**

- Se pasa de dos firmas a un número mayor de personas que suscriben los actos administrativos. Para que quien firma tenga capacidad para leer los actos administrativo en forma previa a la suscripción.
- Se prevé un **modelo cruzado**, en el que los funcionarios no tienen conocimiento previo de los casos que les van a asignar.
- Se establecerán **tres niveles de auditoría**:
  - Auditoría preventiva interna: Previo a la firma de las resolución sobre casuísticas determinadas
  - Auditoría correctiva interna: posterior a la firma de las resoluciones sobre casos seleccionados en forma aleatoria.
  - Auditoría correctiva externa: Sobre muestras aleatorias para detectar errores, irregularidades y oportunidades de mejora.

**Avances**

- Aprobación por parte del Comité de Riesgos y el Comité de Desarrollo Administrativo de Colpensiones.
- Presentación a la Junta Directiva para aprobación.

**Pasos adicionales requeridos**

- Presentación a la Superintendencia Financiera
- Desarrollos y cambios en los aplicativos
- Ajustes operativos
- Ajustes a la planta.
- Aprobación de incentivos por producción y calidad.

18

Nota: Corresponde a la orden de cumplimiento de profert actos administrativos de calidad.



### ... y se han adoptado medidas relacionadas con el recurso humano en busca de mejorar la calidad de las decisiones...

- ✓ El proceso de selección del personal en misión incluye pruebas específicas de conocimiento provistas por Colpensiones, pruebas psicotécnicas y una entrevista final practicada conjuntamente por la Empresa de Servicios Temporales y Colpensiones.
- ✓ A través de la Empresa de Servicios Temporales se sigue adelantando el proceso de selección focalizado de acuerdo con los perfiles requeridos por Colpensiones. A esto se suma, que dentro del proceso de selección del personal en misión se aplican pruebas específicas de conocimiento provistas por Colpensiones.
- ✓ Implementación del "Semillero en Régimen de Pensiones de Prima Media con Prestación Definida y sustanciación jurídica en éste Régimen", cuyo propósito es convocar a las universidades para vincular estudiantes y egresados de las facultades de Derecho a un proceso de entrenamiento en dichos temas, con expectativas de vinculación temporal posterior.

Nota: Corresponde a la orden para cumplimiento de tomar medidas necesarias para que el personal el presupuesto y la infraestructura sean suficientes.

19



### Las barreras para el alistamiento de sentencias se están superando, el reto es cumplir los fallos alistados...

Tres segmentos claves para el cumplimiento de sentencias:

1. Identificación de fallos condenatorios.
  - ✓ Los datos reportados en este segmento permitirán concluir que Colpensiones tiene una propuesta consolidada de identificación de fallos.
  - ✓ Se han identificado 84.765 fallos condenatorios.
2. Alistamiento de los fallos para su cumplimiento.
  - ✓ El alistamiento ya no es una barrera que impida el cumplimiento de fallos, el avance en este procedimiento muestra un ritmo progresivo de cumplimiento.
  - ✓ Se han alistado 62.346 fallos condenatorios, el 74% del total de estos fallos.
3. Cumplimiento de fallos alistados.
  - ✓ El cumplimiento de los fallos condenatorios que han sido alistados, avanza con el ritmo que impone el modelo de producción de la entidad, el cual no implica retrocesos, sino por el contrario contemplar esta materia como un ingrediente más de la tarea de poner al día el régimen de prima media.
  - ✓ Se han proferido 37.300 actos administrativos de los fallos alistados, esto es el 60% de estos fallos.

Nota: Corresponde a la orden para cumplimiento de plazos para acatar sentencias ordinarias y contenciosas del ISS y Colpensiones.

20

**Colpensiones** **...Colpensiones ha logrado avanzar en el cumplimiento de sentencias...**

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS AJUSTADOS			
	Origen del fallo condenatorio	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	En proceso de proferir el Acto Adm.	Actos adm. proferidos	Actos Adm. Notificados**
11.172	12	11.160	285	10.874	10.090	9.999
Entregados por el ISS en L.	0,1%	99,9%	2%	97%	92%	92%
17.797	11.453	6.324	0	6.324	6.207	6.179
Hallados por Colo. en expedientes ISS	64%	36%	0%	100%	99,6%	99%
24.477	5.105	19.372	11.055	8.305	6.171	6.410
Fallados en contra de Colpensiones	21%	79%	37%	42%	74%	77%
21.222	2.942	18.460	18.594	11.795	9.921	9.275
Entregados por ciudadanos a Colo.	19%	81%	54%	48%	75%	79%
<b>Total fallos condenatorios identificados</b>	<b>Total fallos en proceso de alistamiento</b>	<b>Total fallos alistados y entregados para cumplir</b>	<b>Total en proceso de proferir el Acto Adm.</b>	<b>Total Actos Adm. Proferidos</b>	<b>Total Act. Adm. Notificados</b>	<b>Total Act. Adm. Ingresados a nómina</b>
84.758	22.412	62.345	25.045	27.200	21.989	21.952
	26%	74%	40%	50%	24%	25%

20%\*\*\*    44%\*\*\*    94%\*\*\*    85%\*\*\*

\*Fallos alistados y cumplidos contra modelo de operación  
\*\*Porcentajes calculados sobre los actos administrativos proferidos. El corte reportado de ingresos 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

Nota: Corresponde a la orden para cumplimiento de plazos para excitar sentencias ordinarias y contenciosas del ISS y Colpensiones.

**Colpensiones** **...Colpensiones en 2014 superó en un 319,3% el nivel de cumplimiento de sentencias del ISS en 2012...**

Al comparar el cumplimiento de sentencias del ISS con el de la actualidad administradora se encuentra que:

- ✓ En el 2012 el ISS dio cumplimiento a **6.361 sentencias**.
- ✓ En el 2013 Colpensiones cumplió **10.623 sentencias**, es decir, un **67%** más que el ISS, y
- ✓ Entre enero y octubre de 2014, Colpensiones ha dado cumplimiento a **26.677 sentencias**, superando en un **319,3%** el nivel de cumplimiento del ISS en 2012.

Nota: Corresponde a la orden para cumplimiento de plazos para excitar sentencias ordinarias y contenciosas del ISS y Colpensiones.



### ...Y se observa un avance importante en el cumplimiento de los plazos para acatar tutelas...

**Tutelas:** Cumplimiento de un **93%** (atención de fondo de tutelas que materialmente se pueden cumplir y gestionadas que no se pueden cumplir).

Al 31 de diciembre se espera llegar al **100%** de atención de las que materialmente Colpensiones puede cumplir.

- ✓ A 31 de octubre de 2014 Colpensiones ha identificado 172.490 tutelas, de las cuales ha resuelto 151.089 (hechos superados), y 9.517 que materialmente no se pueden cumplir, para un total de 160.606.
- ✓ Sobre las restantes 11.884 Colpensiones está trabajando, y tiene proyectado a 31 de diciembre un **nivel de cumplimiento de por lo menos 97%**.
- ✓ Sobre las 9.517 que materialmente no se han podido cumplir Colpensiones está adelantando un plan de acción:
  - Cartas al ciudadano, lectura periódica de las tutelas y metodología "360" semanal.

Nota: Corresponde a la orden para cumplimiento de plazos para acatar sentencias de tutela de ISS y Colpensiones.

23



## ¿Cómo va el Traspaso de expedientes del ISS en L. a Colpensiones?

24



### Colpensiones ha recibido del ISS en L. 819.575 expedientes, la mayoría de “no nómina” ...

- ✓ Hasta el 7 de noviembre Colpensiones ha recibido el 47% de expedientes que deben ser entregados por el ISS en L.
- ✓ La mayor parte de éstos (76%) corresponden a expedientes de no nómina.

Expedientes con trámite decidido, Incluidos y No Incluidos en Nómina recibidos por Colpensiones	Acumulado de recibo de Expedientes		
	Nómina	No Nómina	TOTAL
Expedientes Recibidos de Octubre de 2012 a Junio de 2014	168.727	-	168.727
Estado de recepción de los expedientes del 1 de Julio al 07 de Noviembre de 2014	31.331	619.517	650.848
<b>Total recibido el 07 de Noviembre de 2014</b>	<b>200.058</b>	<b>619.517</b>	<b>819.575</b>

25



### ... en el traspaso se han dado errores técnicos y operativos en la validación de la calidad de la entrega ...

- ✓ Hasta el momento se han identificado los siguientes errores técnicos y operativos que han influido en el nivel de avance de las entregas:

Errores técnicos	Errores operativos
Formato de archivo con compresión para ficheros derivados (PDF/A)	Carpeta y/o documento mutilados con pérdida de la información
Peso (Mx 3MB)	Físico es diferente a imagen
Expedientes Renombrados	Físico legible, imagen ilegible
	Tipo Documental Dividido

26

 ... el porcentaje de errores en la digitalización básica es mayor que lo que se esperaba ...

- ✓ Existen 107.975 expedientes con digitalización básica para ser entregados por el ISS. Tras revisar una muestra del 3% de los expedientes, se ha encontrado que el porcentaje de error supera el máximo establecido, por lo que Colpensiones no ha podido recibir la totalidad de estos expedientes.
- ✓ Por lo anterior, sólo se han recibido 31.331 expedientes con digitalización básica.

Ítem	Cantidad
Expedientes reportados por el ISS en L. para entrega con digitalización básica	107.975
Muestreo del 3%	3.239
% Promedio de error encontrado en la validación por lote	5,35%

27

 ... y para esto Colpensiones ha propuesto un plan de acción para la recepción de los expedientes restantes...

- ✓ Bajo el plan de acción propuesto por Colpensiones los requerimientos de personal se aumentarían en un 375%, con el fin de poder recibir 50.000 expedientes semanales.

Ítem	Panorama actual	Plan de acción propuesto
Cantidad de Puestos de Trabajo	80	300
Cantidad de Turnos	2	2
Horario de cada Turno	6:00 am - 2:00 pm 2:00 pm -10:00 pm	6:00 am - 2:00 pm 2:00 pm -10:00 pm
Cantidad de Expedientes	11.000	50.000

28

 ... con lo cual se tiene proyectado recibir el 76% de los expedientes reportados por el ISS en L. a diciembre 31.

- ✓ Colpensiones tienen proyectado que durante noviembre y diciembre se logre recibir el 19% de los expedientes, es decir, 350.000 expedientes.
- ✓ A partir de la gestión proyectada, quedarían pendientes de entregar en el 2015, 431.091 expedientes, es decir, el 24% de los reportados por el ISS en L. para entrega.

Ítem	Cantidad	Total
Total Expedientes reportados por parte del ISS en L para entrega	1.796.044	100%
Total Expedientes recibidos al 07 de noviembre de 2014	849.575	47%
Diferencia entre expedientes reportados vs. expedientes entregados de manera física por parte del ISS en L.	165.378	9%
Expedientes Proyectados para entrega entre Noviembre y Diciembre de 2014	350.000	19%
Expedientes para entrega año 2015	431.091	24%

29

 A partir de lo acordado con los órganos de control, el IP mensual se complejiza...

- ✓ A partir de la discusión con los órganos de control, fue **excluido el capítulo de Servicio al Ciudadano**. Otros temas pasaron a ser **capítulos independientes**, lo que requiere ajustes en el contenido de los mismos:
  - (C3) Estado y avances en materia de actualización y corrección de historia laboral.
  - (C5) Cumplimiento de acciones de tutela.
  - (C6) Cumplimiento de sentencias judiciales.
  - (C7) Calificación de pérdida de capacidad laboral.
- ✓ Con respecto al contenido del IP, se acordó incluir **información complementaria y nuevas desagregaciones**. (i.e. sentencias en contra del ISS y Colpensiones; sentencias cumplidas parcialmente; desagregación de solicitudes de reconocimiento pensional de otras solicitudes; solicitudes de primera vez separadas de recursos; recursos interpuestos sobre decisiones que niegan y conceden la prestación; entre otros).

30



... y, adicional a su operación, Colpensiones atiende grandes volúmenes de requerimientos de los distintos órganos de control...

- ✓ En promedio Colpensiones recibe al mes:
  - **8 requerimientos** de la Superintendencia Financiera, con un total de **31 preguntas** en promedio.
  - **7 requerimientos** de la Contraloría General de la República, que corresponden a un promedio de **40 preguntas**.
  - **965 quejas** de la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo.

Muchos de estos requerimientos necesitan complejas consultas de bases de datos y reportes que implican el procesamiento de datos durante los fines de semana y en las noches

31

## **Anexo 2. Resultados de los indicadores de seguimiento**

### **1. Presentación**

En este anexo se entregan los resultados y el análisis, por objeto de seguimiento, de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Se trata de presentar los avances alcanzados por Colpensiones a 30 de noviembre de 2014, contribuyendo de esta manera con información pertinente como insumo para el direccionamiento estratégico y gerencial de la entidad.

La Estrategia está conformada actualmente por cinco objetos de seguimiento, los cuales tienen vinculados 18 indicadores de la siguiente manera: siete indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cuatro de sentencias judiciales; dos de tutelas; tres de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS); cabe mencionar que para este reporte fue incorporado un nuevo indicador vinculado al objeto reconocimiento de prestaciones denominado: % Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido. Por cada indicador se exponen los resultados agregados y desagregados de acuerdo con la pertinencia técnica, la disponibilidad de información, y los requerimientos realizados por la H. Corte Constitucional y los órganos de control.

Tal como se ha mencionado en informes anteriores, es preciso señalar que el cálculo de los indicadores en un principio ha sido acumulado, es decir que recopila información desde que Colpensiones entró en funcionamiento (octubre de 2012), con algunas excepciones como los indicadores de sentencias que incluyen información desde el 1 de junio de 2013, sin embargo se han ido incorporando indicadores mensuales, algunos en el marco del proceso de calibración de la Estrategia. Los indicadores mensuales disponibles se refieren al proceso de notificación e ingreso a la nómina de los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas, la atención de las PQRS y la atención de las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos.

De otro lado, como ha sido expuesto en los informes previos y según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), en este anexo se muestra la evolución de los indicadores a partir de junio de 2014 en los casos donde ha sido realizado el cálculo. Debe señalarse que en todo caso la formulación de los indicadores, sus resultados y los respectivos análisis, se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se encuentra documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia.

### **2. Objetos de seguimiento**

## 2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El reconocimiento de prestaciones económicas como objeto de seguimiento ha sido monitoreado a partir de seis indicadores: 1) (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas, el cual cuenta con una participación de solicitudes resueltas mediante acto administrativo; 2) (%) Actos administrativos proferidos positivos; 3) (%) Actos administrativos notificados; 4) (%) Actos administrativos notificados mensualmente; 5) (%) Actos administrativos incluidos en la nómina mensualmente; y 6) (%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión. Ahora bien, desde el mes de noviembre de 2014 ha sido incorporado un nuevo indicador: (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido, cuya finalidad es estimar la relación entre las solicitudes de reconocimiento resueltas por Colpensiones y las solicitudes de reconocimiento radicadas que han superado los plazos definidos por la ley para su atención.

De acuerdo con el resultado que arrojan los siete indicadores disponibles a 30 de noviembre de 2014, se observa un desempeño positivo de la entidad de manera general, basado en un mejoramiento continuo en cada una de las instancias del proceso de reconocimiento prestacional. En efecto, a 30 de noviembre de 2014 Colpensiones ha logrado atender el 93.3% del total de solicitudes radicadas que han superado los términos legales, y 86.3% de todas las solicitudes de reconocimiento radicadas hasta el 30 de noviembre de 2014, esta medición incluye desde luego los radicados que están en término. Por su parte, se ha notificado el 97.7% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y se ha incluido en la nómina el 99.9% de las prestaciones reconocidas que deben ser incluidas.

Específicamente, en la historia de la operación (octubre de 2012 – noviembre de 2014) Colpensiones ha recibido 1.105.783 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha atendido en total 954.426 solicitudes que corresponden al 86.3% de todo lo recibido, y tiene pendientes 151.357 solicitudes, de las cuales 82.579 se encuentra en término y 68.778 vencidas. En este sentido, descontando las solicitudes pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, Colpensiones alcanza un nivel de cumplimiento del 93.3%, lo cual evidencia el empeño de la administración por poner al día el Régimen de Prima Media.

Es importante mencionar que del total de solicitudes de reconocimiento radicadas, 347.008 fueron heredadas del ISS, cuyo cumplimiento total se logró en el mes de julio de 2014<sup>125</sup>. Por su parte,

<sup>125</sup> Dado que el 100% de la represa del ISS ha sido resuelta por Colpensiones, en los resultados de los indicadores se omite la desagregación por entradas y grupos prioritarios que se venían presentando en los informes anteriores. No obstante, dicha desagregación por entradas y por grupos de prioridad se conserva para el indicador No 3. (%) Actos administrativo notificados, toda vez que es necesario hacer seguimiento al cumplimiento de las solicitudes de la represa del ISS hasta su notificación.

758.775 corresponden propiamente a Colpensiones, y de éstas se han resuelto a 30 de noviembre 607.418, es decir el 80%.

Los avances en la gestión también se reflejan en la optimización de los procesos de notificación y de inclusión en la nómina. Con respecto al primero, se observa que desde el inicio de las operaciones Colpensiones ha notificado 800.062 actos administrativos de prestaciones económicas proferidos, que corresponden al 98.5% de toda la producción. Ahora bien, en el año 2014 se ha notificado el 60% del total, que corresponde a 487.188 actos administrativos.

Con el ánimo 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, con el fin de conocer la oportunidad del proceso de notificaciones. Así las cosas, el primer cálculo del indicador arrojó que el 83% de los actos administrativos proferidos en el mes de agosto fueron notificados oportunamente, y el último cálculo muestra que el 88% de lo proferido en el mes de octubre fue notificado oportunamente. Sin embargo, para efectos del análisis es necesario contar con siguientes mediciones periódicas, a partir de las cuales se pueda identificar una tendencia que permita llegar a conclusiones propositivas hacia la optimización del proceso.

Por otro lado, con respecto a la inclusión en nómina, los indicadores develan que el proceso funciona de acuerdo a las reglas del negocio. En efecto, a la fecha el 99.9% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina, han ingresado oportunamente. Es decir que de las 195.677 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y noviembre de 2014, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 193.806 efectivamente ingresaron. Es importante aclarar que el saldo también ha ingresado a la nómina, solo que no ha ocurrido con la oportunidad esperada.

Para finalizar, 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 de reposición interpuestos por los ciudadanos y que generan cambio en la decisión inicial. Con respecto al primero, vale la pena mencionar que el 53.55% de las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que de los 840.720 actos administrativos proferidos a 30 de noviembre de 2014 en respuesta a una solicitud de reconocimiento prestacional, 450.210 conceden la prestación. No obstante, si se excluye la repesa del ISS y se consideran solamente las decisiones sobre las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones (555.880), se observa que el 56.4% son positivas (313.752).

Frente a lo segundo -recursos de reposición interpuestos por los ciudadanos que generaron cambio en la decisión inicial-, ocurre que sobre las decisiones proferidas por Colpensiones en toda su operación, se han interpuesto 293.335 recursos de reposición, que corresponden al 35% del total de actos administrativos proferidos; de éstos se han decidido 192.698 que representan el 66%; y de los recursos decididos, 69.827 han generado un cambio en la decisión inicial (36%)<sup>126</sup>.

<sup>126</sup> El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

Ello significa que el 8% de los actos administrativos proferidos por la entidad, han conllevado a un cambio en la decisión inicial.

Todo lo anterior muestra que Colpensiones no solo ha mejorado la capacidad de atención de las solicitudes de reconocimiento, 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.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los indicadores obtenidos entre los meses de junio y noviembre de 2014, incluyendo sus respectivas desagregaciones.

**Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas**

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de atención de las solicitudes por parte de Colpensiones. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.<sup>127</sup>

**Anexo 2 - 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 2 - Tabla No. 2**

**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14

<sup>127</sup> En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	766.023	811.810	841.220	881.042	923.863	954.426
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	937.388	976.941	1.005.942	1.041.174	1.076.150	1.105.783
<b>Cálculo (%)</b>	<b>81,72%</b>	<b>83,10%</b>	<b>83,63%</b>	<b>84,62%</b>	<b>85,85%</b>	<b>86,31%</b>

**Anexo 2 - Tabla No. 3**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas Radicadas en Colpensiones**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	439.286	464.802	494.212	534.034	576.855	607.418
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	590.380	629.933	658.934	694.166	729.142	758.775
<b>Cálculo (%)</b>	<b>74,41%</b>	<b>73,79%</b>	<b>75,00%</b>	<b>76,93%</b>	<b>79,11%</b>	<b>80,05%</b>

**Anexo 2 - Tabla No. 4**  
**Participación: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante Acto Administrativo**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	681.010	708.396	735.783	772.023	812.394	840.720
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	937.388	976.941	1.005.942	1.041.174	1.076.150	1.105.783
<b>Cálculo (%)</b>	<b>72,65%</b>	<b>72,51%</b>	<b>73,14%</b>	<b>74,15%</b>	<b>75,49%</b>	<b>76,03%</b>

**Anexo 2 - Tabla No. 5**  
**Participación: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en Colpensiones resueltas mediante acto administrativo**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	402.720	423.556	450.943	487.183	527.554	555.880
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en Colpensiones.	590.380	629.933	658.934	694.166	729.142	758.775
<b>Cálculo (%)</b>	<b>68,21%</b>	<b>67,24%</b>	<b>68,44%</b>	<b>70,18%</b>	<b>72,35%</b>	<b>73,26%</b>

### Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de reconocimiento que cumplieron el término legal para su atención y que Colpensiones ha resuelto. Se trata de estimar la relación entre las solicitudes radicadas excluyendo las pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, y el total de las solicitudes de reconocimiento resueltas. Esta medición resulta importante dado que arroja información precisa con respecto al nivel de cumplimiento de la entidad frente a las solicitudes de reconocimiento que han superado los plazos establecidos por la ley.

#### Anexo 2 - Tabla No. 6

#### 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 atendidas.	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: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

#### Anexo 2 - Tabla No. 7

#### (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Registro de datos del indicador agregado
-----------	--

Tu futuro lo construimos entre los dos

[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

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

	nov-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	954.426
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.023.204
<b>Cálculo (%)</b>	<b>93,28%</b>

### Indicador No. 3. (%) Actos administrativos 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 derecho.

**Anexo 2 - Tabla No. 8**  
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos 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	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

**Anexo 2 - Tabla No. 9**  
**(%) Actos administrativos proferidos positivos**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	376.618	386.468	399.187	416.908	437.530	450.210
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	681.010	708.396	735.783	772.023	812.394	840.720
<b>Cálculo (%)</b>	<b>55,30%</b>	<b>54,56%</b>	<b>54,25%</b>	<b>54,00%</b>	<b>53,86%</b>	<b>53,55%</b>

**Anexo 2 - Tabla No. 10**  
**(%) Actos administrativos proferidos positivos de solicitudes radicadas en Colpensiones**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	241.166	250.010	262.729	280.450	301.072	313.752
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	402.720	423.556	450.943	487.183	527.554	555.880
<b>Cálculo (%)</b>	<b>59,88%</b>	<b>59,03%</b>	<b>58,26%</b>	<b>57,57%</b>	<b>57,07%</b>	<b>56,44%</b>

#### Indicador No. 4. (%) Actos administrativos notificados

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos que ha proferido. El propósito del indicador es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para estimar el grado de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega de la prestación económica, y tomar acción de forma inmediata en caso de que el proceso presente fallas<sup>128</sup>.

#### Anexo 2 - Tabla No. 11

##### Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos notificados

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 notificados.	Producto	Porcentaje	$\left( \frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

#### Anexo 2 - Tabla No. 12

##### (%) Actos administrativos notificados

Variables	Registro de datos del indicador agregado
-----------	--

<sup>128</sup> Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	617.502	658.963	698.935	726.805	761.320	800.062
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos*.	637.049	681.010	708.396	735.783	772.023	812.394
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,93%</b>	<b>96,76%</b>	<b>98,66%</b>	<b>98,78%</b>	<b>98,61%</b>	<b>98,48%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

### Anexo 2 - Tabla No. 13

#### (%) Actos administrativos notificados de solicitudes radicadas en Colpensiones

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	367.753	396.321	416.809	443.229	476.819	515.561
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	376.450	402.720	423.556	450.943	487.183	527.554
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,69%</b>	<b>98,41%</b>	<b>98,41%</b>	<b>98,29%</b>	<b>97,87%</b>	<b>97,73%</b>

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

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones notifica en el mes, con respecto a los actos administrativos que fueron proferidos en el mes anterior. El propósito del cálculo del indicador es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para saber si el proceso de notificación funciona de acuerdo a las reglas del negocio, y adicionalmente apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega de las prestaciones económicas<sup>129</sup>.

### Anexo 2 - Tabla No. 14

#### Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos notificados mensualmente

<sup>129</sup> Al igual que el indicador anterior, considerando los términos legales para la notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato de la Variable 1 (Actos administrativos notificados) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de la Variable 2 (Actos administrativos proferidos en un mes).

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 notificados mensualmente	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100  Tipo 2	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos mensualmente				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

**Anexo 2 - Tabla No. 15**  
**(%) Actos administrativos notificados mensualmente**

Variables	Registro de datos del indicador agregado		
	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados mensualmente.	22.919	29.311	35.563
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos mensualmente *.	27.387	36.240	40.371
<b>Cálculo (%)</b>	<b>83,69%</b>	<b>80,88%</b>	<b>88,09%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

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

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que ingresaron a la nómina en el mes y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi, con respecto a los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que fueron proferidos positivamente en el mes anterior y que deben ingresar a la nómina. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica<sup>130</sup>.

**Anexo 2 - Tabla No. 16**  
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos incluidos en la nómina mensualmente**

<sup>130</sup>Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte y de auxilios funerarios, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

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 3	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

**Anexo 2 - Tabla No. 17**  
**(%) Actos administrativos incluidos en la nómina mensualmente**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	18.480	14.255	9.640	11.395	14.340	20.119
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	18.542	14.276	9.674	11.431	14.371	20.146
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,67%</b>	<b>99,85%</b>	<b>99,65%</b>	<b>99,69%</b>	<b>99,78%</b>	<b>99,87%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Indicador No. 7. (%) Recursos de reposición 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 de reposición 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 2 - Tabla No. 18**  
**Metadatos clave del indicador (%) Recursos de reposición 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 de reposición decididos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	$\left( \frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

### Anexo 2 - Tabla No. 19

#### (%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.	39.839	43.509	48.826	55.820	62.428	69.827
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.	114.400	125.453	138.801	155.893	173.432	192.698
<b>Cálculo (%)</b>	<b>34,82%</b>	<b>34,68%</b>	<b>35,18%</b>	<b>35,81%</b>	<b>36,00%</b>	<b>36,24%</b>

## 2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El proceso de cumplimiento de sentencias tiene vinculados cuatro indicadores que buscan dar cuenta de la identificación y alistamiento de las sentencias, surgimiento y notificación del acto administrativo, e inclusión en nómina. Los indicadores son: 1) (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento; 2) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos; 3) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados; y 4) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.

Con respecto al indicador de alistamiento de sentencias se encuentra que el resultado a noviembre de 2014 se sostuvo en 73%, tal como había ocurrido en el mes de octubre, logrando una variación positiva de cerca de 21 puntos porcentuales entre los meses de junio y noviembre del presente; ello sigue evidenciando un destacado mejoramiento del alistamiento de sentencias. Ahora bien, sobre los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, se presenta una variación positiva de 1,17 puntos porcentuales entre octubre y noviembre, lo que se puede comprender como la continuación de la recuperación del desempeño frente a los meses previos; el resultado agregado de este segundo indicador se encuentra en 61.06% a 30 de noviembre.

Por su parte, con respecto a la desagregación de los dos indicadores mencionados por las cuatro entradas establecidas: 1) Sentencias entregadas por el ISS<sup>131</sup>; 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 tanto para el primer indicador –alistamiento de sentencias-, como para el segundo –actos administrativos de sentencias proferidos-, el resultado de la primera entrada es el más destacado. El resultado de los indicadores (indicadores 1 y 2) sobre la entrada mencionada –sentencias entregadas por el ISS- respectivamente es del 99.8% y 95.3% a 30 de noviembre de 2014.

La entrada 2 –sentencias contra Colpensiones- y la 4 - sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS – muestran un comportamiento positivo para el primer indicador (Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento), mientras la entrada 3 –PQRS de cumplimiento de sentencias- tuvo una caída de 2,5 puntos porcentuales entre octubre y noviembre.

Para el segundo indicador (actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos), se evidencia que el nivel de cumplimiento de la entrada 2 –sentencias contra Colpensiones- sigue mejorando frente al mes de octubre, se ubica en 44.9%; la entrada 3 -PQRS de cumplimiento de sentencias- tiene una variación positiva de 4,7 puntos porcentuales entre los meses de octubre y noviembre, lo que ubica su resultado en 51.1%; la entrada 4 - Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS- muestran una variación negativa, pues aunque fueron alistadas 360 sentencias de esta entrada durante noviembre, no fueron proferidos los respectivos actos administrativos, siendo el resultado de 94.6%.

<sup>131</sup> Para esta entrada se hace la desagregación de los grupos prioritarios establecidos por H. Corte Constitucional; al respecto ver tabla 23 y 27.

Ahora bien, siguiendo con el análisis del proceso, se encuentra que el indicador No. 3 - actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados – se ubica en el 96.1% a 30 de noviembre de 2014, es decir que logra una variación positiva de 1,25 puntos porcentuales con respecto a octubre; cabe decir que este indicador entre el mes de junio y noviembre tiene una variación positiva 1,8 puntos porcentuales.

Con respecto a la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias – indicador No. 4-, se encuentra que a noviembre de 2014 han sido incluidos el 99,8% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina; ello indica que se continúa manteniendo el desempeño reportado en los meses anteriores.

De esta manera, se puede observar que sobre el alistamiento de sentencias continúa la tendencia positiva de los meses previos, y aunque lo mismo ocurre con respecto a la producción de actos administrativos relacionados con sentencias, Colpensiones sigue implementando los mecanismos que faciliten concretar la efectividad del proceso de cumplimiento. Sobre la notificación de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, se mantiene la tendencia favorable lograda durante los últimos meses. Por último, la inclusión en nómina de los actos administrativos de este tipo que deben ingresar, se mantiene en el 99%, lo cual ha sido constante desde el mes de junio de 2014.

En seguida se presenta el detalle del resultado de los indicadores de sentencias judiciales con sus respectivas desagregaciones<sup>132</sup>, desde junio hasta noviembre de 2014.

### **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.

#### **Anexo 2 - Tabla No. 20** **Metadatos clave del indicador (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento**

<sup>132</sup> 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 o en alguno de los cuatros grupos de prioridad, se encuentra que corresponde a otro ítem, por lo cual es preciso reclasificarla.

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

### Anexo 2 - Tabla No. 21

#### (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	32.857	41.268	52.654	56.595	62.275	65.674
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	62.841	73.308	80.330	84.892	84.765	89.083
<b>Cálculo (%)</b>	<b>52,29%</b>	<b>56,29%</b>	<b>65,55%</b>	<b>66,67%</b>	<b>73,47%</b>	<b>73,72%</b>

### Anexo 2 - Tabla No. 22

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

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.943	11.003	11.115	11.119	11.156	11.157
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.178	11.178	11.176	11.177	11.172	11.171
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,90%</b>	<b>98,43%</b>	<b>99,45%</b>	<b>99,48%</b>	<b>99,86%</b>	<b>99,87%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	7.354	10.073	14.371	17.067	19.364	21.287
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	17.192	19.768	19.523	22.285	24.477	26.376
<b>Cálculo (%)</b>	<b>42,78%</b>	<b>50,96%</b>	<b>73,61%</b>	<b>76,59%</b>	<b>79,11%</b>	<b>80,71%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.252	13.884	20.860	22.078	25.421	26.536

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	21.981	23.863	30.390	31.968	31.329	33.749
<b>Cálculo (%)</b>	<b>37,54%</b>	<b>58,18%</b>	<b>68,64%</b>	<b>69,06%</b>	<b>81,14%</b>	<b>78,63%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS</b>						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	6.308	6.308	6.308	6.331	6.334	6.694
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la repesa del ISS).	12.490	18.499	19.241	19.462	17.787	17.787
<b>Cálculo (%)</b>	<b>50,50%</b>	<b>34,10%</b>	<b>32,78%</b>	<b>32,53%</b>	<b>35,61%</b>	<b>37,63%</b>

**Anexo 2 - Tabla No. 23**  
**(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.943	11.003	11.115	11.119	11.156	11.157
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.178	11.178	11.176	11.177	11.172	11.171
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,90%</b>	<b>98,43%</b>	<b>99,45%</b>	<b>99,48%</b>	<b>99,86%</b>	<b>99,87%</b>
<b>Grupo1</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	516	471	532	533	537	540
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	617	564	558	563	546	547
<b>Cálculo (%)</b>	<b>83,63%</b>	<b>83,51%</b>	<b>95,34%</b>	<b>94,67%</b>	<b>98,35%</b>	<b>98,72%</b>
<b>Grupo2</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	15	15	13	4	8	10
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	19	18	15	4	8	10

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>Cálculo (%)</b>	<b>78,95%</b>	<b>83,33%</b>	<b>86,67%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo3</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	5	5	5	0	3	1
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	9	8	8	0	3	2
<b>Cálculo (%)</b>	<b>55,56%</b>	<b>62,50%</b>	<b>62,50%</b>	<b>N.A.</b>	<b>100,00%</b>	<b>50,00%</b>
<b>Grupo 4*</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.407	10.512	10.565	10.582	10.608	10.606
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	10.533	10.588	10.595	10.610	10.615	10.612
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,80%</b>	<b>99,28%</b>	<b>99,72%</b>	<b>99,74%</b>	<b>99,93%</b>	<b>99,94%</b>

\*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

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

### Anexo 2 - Tabla No. 25

#### (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	24.284	27.009	29.688	33.622	37.300	40.103
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	32.857	41.268	52.654	56.595	62.275	65.674
<b>Cálculo (%)</b>	<b>73,91%</b>	<b>65,45%</b>	<b>56,38%</b>	<b>59,41%</b>	<b>59,90%</b>	<b>61,06%</b>

### Anexo 2 - Tabla No. 26

#### (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	9.920	10.461	10.530	10.773	10.874	10.642
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.943	11.003	11.115	11.119	11.156	11.157
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,65%</b>	<b>95,07%</b>	<b>94,74%</b>	<b>96,89%</b>	<b>97,47%</b>	<b>95,38%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3.968	4.966	5.775	6.897	8.306	9.569
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	7.354	10.073	14.371	17.067	19.364	21.287
<b>Cálculo (%)</b>	<b>53,96%</b>	<b>49,30%</b>	<b>40,19%</b>	<b>40,41%</b>	<b>42,89%</b>	<b>44,95%</b>

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	4.088	5.274	7.075	9.621	11.786	13.559
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	8.252	13.884	20.860	22.078	25.421	26.536
<b>Cálculo (%)</b>	<b>49,54%</b>	<b>37,99%</b>	<b>33,92%</b>	<b>43,58%</b>	<b>46,36%</b>	<b>51,10%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.308	6.308	6.308	6.331	6.334	6.333
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la represa ISS).	6.308	6.308	6.308	6.331	6.334	6.694
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>94,61%</b>

**Anexo 2 - Tabla No. 27**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	9.920	10.461	10.530	10.773	10.874	10.642
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.943	11.003	11.115	11.119	11.156	11.157
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,65%</b>	<b>95,07%</b>	<b>94,74%</b>	<b>96,89%</b>	<b>97,47%</b>	<b>95,38%</b>
<b>Grupo1</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	338	389	391	472	475	444
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	516	471	532	533	537	540
<b>Cálculo (%)</b>	<b>65,50%</b>	<b>82,59%</b>	<b>73,50%</b>	<b>88,56%</b>	<b>88,45%</b>	<b>82,22%</b>
<b>Grupo2</b>						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7	9	8	4	6	9
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	15	15	13	4	8	10
<b>Cálculo (%)</b>	<b>46,67%</b>	<b>60,00%</b>	<b>61,54%</b>	<b>100,00%</b>	<b>75,00%</b>	<b>90,00%</b>
<b>Grupo3</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	4	4	4	0	3	0
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	5	5	5	0	3	1
<b>Cálculo (%)</b>	<b>80,00%</b>	<b>80,00%</b>	<b>80,00%</b>	<b>N.A.</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>Grupo 4*</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	9.571	10.059	10.127	10.297	10.390	10.189
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.407	10.512	10.565	10.582	10.608	10.606
<b>Cálculo (%)</b>	<b>91,97%</b>	<b>95,69%</b>	<b>95,85%</b>	<b>97,31%</b>	<b>97,94%</b>	<b>96,07%</b>

\*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

### Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. El propósito del indicador es estimar la oportunidad del proceso de notificación de los actos administrativos, en este caso de los que corresponden al cumplimiento de sentencias; adicionalmente permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía. Su cálculo arroja información que permite determinar si es necesario hacer ajustes al proceso.<sup>133</sup>

#### Anexo 2 - Tabla No. 28

<sup>133</sup> Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos de sentencias proferidos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos de sentencias proferidos (Variable 2).

**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

**Anexo 2 - Tabla No. 29**

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	19.756	22.470	25.818	28.031	31.893	35.848
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	20.960	24.284	27.009	29.688	33.622	37.300
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,26%</b>	<b>92,53%</b>	<b>95,59%</b>	<b>94,42%</b>	<b>94,86%</b>	<b>96,11%</b>

\* Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

**Anexo 2 - Tabla No. 30**

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados  
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.905	9.152	10.090	10.197	10.593	10.774
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	9.004	9.920	10.461	10.530	10.773	10.874
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,90%</b>	<b>92,26%</b>	<b>96,45%</b>	<b>96,84%</b>	<b>98,33%</b>	<b>99,08%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	2.991	3.818	4.535	5.116	6.171	7.575
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	3.588	3.968	4.966	5.775	6.897	8.306
<b>Cálculo (%)</b>	<b>83,36%</b>	<b>96,22%</b>	<b>91,32%</b>	<b>88,59%</b>	<b>89,47%</b>	<b>91,20%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1.695	3.192	4.885	6.410	8.821	11.186
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	2.060	4.088	5.274	7.075	9.621	11.786
<b>Cálculo (%)</b>	<b>82,28%</b>	<b>78,08%</b>	<b>92,62%</b>	<b>90,60%</b>	<b>91,68%</b>	<b>94,91%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.165	6.308	6.308	6.308	6.308	6.313
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la represa del ISS)	6.308	6.308	6.308	6.308	6.331	6.334
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,73%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,64%</b>	<b>99,67%</b>

**Anexo 2 - Tabla No. 31**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.905	9.152	10.090	10.197	10.593	10.774
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	9.004	9.920	10.461	10.530	10.773	10.874
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,90%</b>	<b>92,26%</b>	<b>96,45%</b>	<b>96,84%</b>	<b>98,33%</b>	<b>99,08%</b>
<b>Grupo1</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	151	188	317	335	411	449
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	165	315	389	391	472	475
<b>Cálculo (%)</b>	<b>91,52%</b>	<b>59,68%</b>	<b>81,49%</b>	<b>85,68%</b>	<b>87,08%</b>	<b>94,53%</b>
<b>Grupo2</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1	4	2	4	6
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	1	6	9	8	4	6
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>16,67%</b>	<b>44,44%</b>	<b>25,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo3</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	2	2	4	0	0	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	2	4	4	4	0	3
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>50,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>N.A.</b>	<b>33,33%</b>
<b>Grupo 4*</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.751	8.961	9.765	9.860	10.178	10.318
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	8.836	9.595	10.059	10.127	10.297	10.390
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,04%</b>	<b>93,39%</b>	<b>97,08%</b>	<b>97,36%</b>	<b>98,84%</b>	<b>99,31%</b>

\*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

#### **Indicador No. 4: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han sido incluidos en la nómina, con respecto al total de actos

administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, especialmente en el caso de cumplimiento de sentencia, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, evidencia el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía.<sup>134</sup>

**Anexo 2 - Tabla No. 32**

**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

**Anexo 2- Tabla No. 33**

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

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	19.724	21.925	24.725	27.762	31.962	35.515
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	19.851	22.072	24.895	27.947	31.989	35.568
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,36%</b>	<b>99,33%</b>	<b>99,32%</b>	<b>99,34%</b>	<b>99,92%</b>	<b>99,85%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

**Anexo 2 - Tabla No. 34**

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

Variables	Registro de datos del indicador desagregado	
	oct-14	nov-14

<sup>134</sup> Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Variables	Registro de datos del indicador desagregado	
	oct-14	nov-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en la nómina.	9.998	10.089
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.005	10.098
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,93%</b>	<b>99,91%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en la nómina	6.410	7.738
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	6.413	7.751
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,95%</b>	<b>99,83%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en la nómina.	9.276	11.406
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	9.293	11.437
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,82%</b>	<b>99,73%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en la nómina	6.278	6.282
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la represa del ISS)	6.278	6.282
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Anexo 2 - Tabla No. 35**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>Entrada 1: Entregadas ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.287	8.446	8.831	8.931	9.998	10.089
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	8.321	8.489	8.890	8.948	10.005	10.098
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,59%</b>	<b>99,49%</b>	<b>99,34%</b>	<b>99,81%</b>	<b>99,93%</b>	<b>99,91%</b>
<b>Grupo1</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	120	146	197	208	345	356

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	125	151	205	210	348	360
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,00%</b>	<b>96,69%</b>	<b>96,10%</b>	<b>99,05%</b>	<b>99,14%</b>	<b>98,89%</b>
<b>Grupo2</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	0	1	1	1	4	8
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	0	1	1	1	4	8
<b>Cálculo (%)</b>	<b>N.A.</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo3</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	1	2	2	0	2	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	1	2	2	0	2	0
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>N.A.</b>	<b>100,00%</b>	<b>#¡DIV/0!</b>
<b>Grupo 4*</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.166	8.297	8.631	8.722	9.647	9.725
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	8.195	8.335	8.682	8.737	9.651	9.730
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,65%</b>	<b>99,54%</b>	<b>99,41%</b>	<b>99,83%</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,95%</b>

\*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

### 2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

Colpensiones se ha propuesto dar alcance efectivo a las tutelas interpuestas por los ciudadanos frente a la entidad, en esa línea su respuesta sigue siendo positiva de acuerdo con los resultados de los indicadores calculados desde septiembre de 2013. Si se toma como referente el porcentaje de trámites de tutela con hecho superado –indicador No.1- logrado a junio de 2014 ubicado en 78.11%, se encuentra una variación positiva de 10,2 puntos porcentuales a 30 de noviembre del presente, siendo el resultado actual de este indicador 88.3%.

Por su parte, con respecto a la evolución de los hechos superados desagregados según los grupos prioritarios establecidos por la H. Corte Constitucional, los cuales se contabilizan hasta el 30 de septiembre de 2014, se encuentra que el cumplimiento para el mes de noviembre se encuentra por encima del 97% con excepción de los clasificados en el grupo 4 -que se encuentra en 89.4%- y los trámites sin clasificación –ubicados en el 83.6%-.

A partir del pasado mes de octubre fue presentada una nueva desagregación de los trámites de tutela con hecho superado, así como cerrados –siguiente indicador-, que consiste en clasificarlos según estén o no protegidos (ver Tablas No. 39 y 43). Sobre ello para el indicador de trámites con hechos superados, el nivel de cumplimiento de los trámites radicados durante los últimos dos meses se ubica en 43.16% a 30 de noviembre del presente, de los cuales han sido cumplidos un 43.24% con protección y un 43.12% sin protección.

Ahora bien, el trámite de tutela con hecho superado –como se ha señalado en informes previos- debe ser cerrado en el sistema de gestión Bizagi – indicador No. 2-, ello para concluir efectivamente el proceso al interior de la entidad. Frente al mes de octubre pasado el resultado del indicador muestra una variación positiva de 2,6 puntos porcentuales, lo cual lo ubica en 77% a 30 de noviembre<sup>135</sup>.

Así las cosas, conforme a los resultados de los indicadores vinculados a este objeto de seguimiento, se evidencia que la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones sigue siendo favorable. Ahora bien, con respecto a la nueva desagregación iniciada durante el mes de octubre, se encuentra que de los trámites de tutelas alojados en Bizagi identificados, es decir los que ingresaron en los meses de octubre y noviembre, se han resuelto el 43.1%, lo que significa una variación positiva de 13,4 puntos porcentuales entre dichos meses. Aunque se presenta dicha mejoraría, aún la capacidad de atención mensual de tales trámites debe optimizarse, sin embargo ello ocurre dado que se está atendiendo lo ingresado en meses pasados. Colpensiones seguirá

<sup>135</sup> Sin embargo, y como fue informado en el IP15 (Ver Anexo 1, página 185), el cálculo de este indicador en el marco de la fase de calibración de indicadores emprendida viene siendo sujeto de revisión, por cuanto debe determinarse si para el caso del cierre del trámite de tutelas, es pertinente contabilizar solamente los provenientes de hechos superados del mes inmediatamente anterior al reportado. En el reporte del mes de enero de 2015 será aplicado este ajuste según se ha convenido con el área encargada de producir la información.

fortaleciendo el proceso de atención de tutelas, buscando estabilizar la operación para dar respuesta oportunamente.

A continuación se presenta el detalle del resultado de los indicadores de tutelas con sus respectivas desagregaciones, desde junio hasta noviembre de 2014.

### 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 2 - Tabla No. 36**  
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	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).			Tipo 1	Bizagi	

**Anexo 2 - Tabla No. 37**  
(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	115.255	128.308	135.113	141.260	151.089	155.444
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	147.559	153.532	160.142	167.066	172.490	175.993
<b>Cálculo (%)</b>	<b>78,11%</b>	<b>83,57%</b>	<b>84,37%</b>	<b>84,55%</b>	<b>87,59%</b>	<b>88,32%</b>

### Anexo 2 - Tabla No. 38

**(%) Trámites de tutelas con hecho superado hasta el 30 de septiembre de 2014**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>Grupo 0</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	37.603	41.157	42.730	44.189	45.798	46.268
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	41.543	43.416	45.085	47.314	47.314	47.314
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,52%</b>	<b>94,80%</b>	<b>94,78%</b>	<b>93,40%</b>	<b>96,80%</b>	<b>97,79%</b>
<b>Grupo1</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	14.185	14.704	14.996	15.221	15.489	15.545
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	15.178	15.468	15.764	15.916	15.916	15.916
<b>Cálculo (%)</b>	<b>93,46%</b>	<b>95,06%</b>	<b>95,13%</b>	<b>95,63%</b>	<b>97,32%</b>	<b>97,67%</b>
<b>Grupo2</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.288	3.404	3.466	3.515	3.568	3.579
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	3.457	3.530	3.613	3.640	3.640	3.640
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,11%</b>	<b>96,43%</b>	<b>95,93%</b>	<b>96,57%</b>	<b>98,02%</b>	<b>98,32%</b>
<b>Grupo3</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	4.602	4.809	4.884	4.953	5.037	5.046
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	4.896	4.998	5.091	5.120	5.120	5.120
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,00%</b>	<b>96,22%</b>	<b>95,93%</b>	<b>96,74%</b>	<b>98,38%</b>	<b>98,55%</b>
<b>Grupo 4</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	20.429	22.091	22.787	23.484	24.762	24.992
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	26.399	26.893	27.516	27.955	27.955	27.955
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77,39%</b>	<b>82,14%</b>	<b>82,81%</b>	<b>84,01%</b>	<b>88,58%</b>	<b>89,40%</b>
<b>En proceso de clasificación</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	35.148	42.143	46.250	49.898	54.821	56.161
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	56.086	59.227	63.073	67.121	67.121	67.121
<b>Cálculo (%)</b>	<b>62,67%</b>	<b>71,16%</b>	<b>73,33%</b>	<b>74,34%</b>	<b>81,67%</b>	<b>83,67%</b>

**Anexo 2 - Tabla No. 39**  
**(%) Trámites de tutelas con hecho superado - Octubre de 2014**

Tu futuro lo construimos entre los dos

[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

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

### Desagregación por protección

Variables	Registro de datos del indicador agregado	
	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado. (Entre el 1 de octubre y el 30 de noviembre)	1.614	3.853
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados. (Entre el 1 de octubre y el 30 de noviembre)	5.424	8.927
<b>Cálculo (%)</b>	<b>29,76%</b>	<b>43,16%</b>
<b>Protegido</b>		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	487	1404
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). Con protección.	1.896	3.247
<b>Cálculo (%)</b>	<b>25,69%</b>	<b>43,24%</b>
<b>No Protegido</b>		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	1.127	2.449
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). Sin protección.	3.528	5.680
<b>Cálculo (%)</b>	<b>31,94%</b>	<b>43,12%</b>

### Indicador No. 2. (%) 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 2 - Tabla No. 40**  
**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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.				Herramienta de gestión Bizagi.	

**Anexo 2 - Tabla No. 41**  
**(%) Trámites de tutelas cerrados**

Variables	Registro de datos del indicador agregado
-----------	--

	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	92.511	100.303	104.097	106.994	112.364	119.742
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	115.255	128.308	135.113	141.260	151.089	155.444
<b>Cálculo (%)</b>	<b>80,27%</b>	<b>78,17%</b>	<b>77,04%</b>	<b>75,74%</b>	<b>74,37%</b>	<b>77,03%</b>

### Anexo 2 - Tabla No. 42

(%) Trámites de tutelas cerrados con respecto a los hechos superados hasta el 30 de septiembre de 2014

Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>Grupo 0</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	31.919	33.935	34.764	35.354	36.311	38.271
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	37.603	41.157	42.730	44.189	45.798	46.268
<b>Cálculo (%)</b>	<b>84,88%</b>	<b>82,45%</b>	<b>81,36%</b>	<b>80,01%</b>	<b>79,29%</b>	<b>82,72%</b>
<b>Grupo1</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	11.836	12.279	12.558	12.678	12.854	13.239
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	14.185	14.704	14.996	15.221	15.489	15.545
<b>Cálculo (%)</b>	<b>83,44%</b>	<b>83,51%</b>	<b>83,74%</b>	<b>83,29%</b>	<b>82,99%</b>	<b>85,17%</b>
<b>Grupo2</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.767	2.855	2.899	2.922	2.960	3.052
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	3.288	3.404	3.466	3.515	3.568	3.579
<b>Cálculo (%)</b>	<b>84,15%</b>	<b>83,87%</b>	<b>83,64%</b>	<b>83,13%</b>	<b>82,96%</b>	<b>85,28%</b>
<b>Grupo3</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	3.987	4.145	4.202	4.236	4.295	4.415
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	4.602	4.809	4.884	4.953	5.037	5.046
<b>Cálculo (%)</b>	<b>86,64%</b>	<b>86,19%</b>	<b>86,04%</b>	<b>85,52%</b>	<b>85,27%</b>	<b>87,50%</b>
<b>Grupo 4</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	16.901	18.254	18.798	19.294	20.264	21.013
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	20.429	22.091	22.787	23.484	24.762	24.992
<b>Cálculo (%)</b>	<b>82,73%</b>	<b>82,63%</b>	<b>82,49%</b>	<b>82,16%</b>	<b>81,84%</b>	<b>84,08%</b>

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>En proceso de clasificación</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	25.101	28.835	30.876	32.510	35.280	38.601
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	35.148	42.143	46.250	49.898	54.821	56.161
<b>Cálculo (%)</b>	<b>71,42%</b>	<b>68,42%</b>	<b>66,76%</b>	<b>65,15%</b>	<b>64,35%</b>	<b>68,73%</b>

**Anexo 2 - Tabla No. 43**  
**(%) Trámites de tutelas cerrados – Desde Octubre de 2014**  
**Desagregación por protección**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado	
	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única. (Entre el 1 de octubre y el 30 de noviembre)	400	1.151
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (Entre el 1 de octubre y el 30 de noviembre)	1.614	3.853
<b>Cálculo (%)</b>	<b>24,78%</b>	<b>29,87%</b>
<b>Protegido</b>		
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	144	481
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. Con protección.	487	1.404
<b>Cálculo (%)</b>	<b>29,57%</b>	<b>34,26%</b>
<b>No Protegido</b>		
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	256	670
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. Sin protección.	1.127	2.449
<b>Cálculo (%)</b>	<b>22,72%</b>	<b>27,36%</b>

## 2.4 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

El objeto de seguimiento de historia laboral 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. Así las cosas, el resultado de la medición a 30 de noviembre de 2014 devela, en términos generales, un desempeño positivo de Colpensiones en el proceso de corrección de historias laborales, pese al gran volumen de solicitudes que recibe el área tanto de carácter interno como externo.

Desde el inicio de las operaciones la entidad ha recibido por diferentes fuentes<sup>136</sup> 1.718.025 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales a 30 de noviembre de 2014 se han corregido 1.632.694, lo que corresponde al 95%<sup>137</sup>.

Específicamente, más de la mitad de los requerimientos de corrección de historia laboral son internos, y por ende el mayor esfuerzo de la entidad se concentra en atender estas solicitudes. 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 896.911 solicitudes, y se han atendido 856.060 que representan el 95%.

Por su parte, del total de solicitudes de corrección de historia laboral recibidas, el 40% corresponden a trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos (730.080), de los cuales a 30 de noviembre Colpensiones ha resuelto 693.240, es decir el 95%. No obstante, los ciudadanos también presentan solicitudes de corrección de historia laboral a través de otros canales como son PQRS, correspondencia y tutelas, sin embargo su volumen comparativamente no es tan alto, de hecho a 30 de noviembre se han recibido por estos tres conceptos 91.034 solicitudes de corrección y se han atendido 83.394, que corresponden al 92%.

Ahora bien, con respecto a la calidad en la atención de los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, el indicador arroja que a 30 de noviembre de 2014, el 8% de lo atendido hasta el 31 de octubre de 2014 ha generado una nueva solicitud y por ende ha requerido de un reproceso manual. En efecto, tal indicador devela que ha dicha fecha Colpensiones había atendido 680.487 solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos como un trámite ordinario, y sobre éstos, a 30 de noviembre se han radicado

<sup>136</sup> Las solicitudes de corrección de historia laboral provienen de diferentes fuentes: por una parte, están los requerimientos internos que realiza la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones (Gerencia Nacional de Reconocimiento) a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología para resolver la solicitudes pensional. Por otro lado, están los requerimientos externos que realizan directamente los ciudadanos para la corrección de historia laboral a través de trámites ordinarios, PQRS, tutelas y correspondencia.

<sup>137</sup> Estas cifras corresponden al resultado de la sumatoria de las diferentes entradas de solicitudes de corrección de historia laboral.

55.583 nuevas solicitudes, posiblemente por inconformidad en la corrección masiva realizada. Ello significa que el 92% de las solicitudes de corrección de historia laboral realizadas por los ciudadanos, se han atendido satisfactoriamente.

Con respecto a la oportunidad de la atención de los trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, se observa que en el último mes el 60% de los trámites fueron atendidos dentro de los términos legales, y que el restante ha requerido de un plazo mayor. Si bien es cierto que hubo una caída importante en la producción entre junio y octubre, dada la implementación de la estrategia de calidad en la corrección de historias laborales, en noviembre se aprecia un repunte de 10 puntos porcentuales con respecto al mes anterior. Desde luego, esta situación sigue siendo objeto de estudio por parte de la entidad para poder optimizar la gestión, y garantizar oportunidad y calidad.

En síntesis, el resultado de la medición efectuada desde marzo hasta noviembre de 2014, muestra un buen desempeño de Colpensiones en materia de corrección de historia laboral. Este buen desempeño 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 detalla el resultado de los indicadores de corrección de historia laboral desde el mes de junio de 2014, incluyendo las respectivas desagregaciones.

### Indicador No. 1: (%) Historias laborales corregidas

**Descripción del indicador:** El indicador mide las historias laborales corregidas con respecto a todas las solicitudes de corrección de historia laboral. El propósito del cálculo del indicador es conocer la capacidad de respuesta de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral tanto internas como externas. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

**Anexo 2 - Tabla No. 44**  
**Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	

### Anexo 2 - Tabla No. 45

**(%) Historias laborales corregidas**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	1.388.236	1.443.211	1.489.957	1.564.742	1.603.550	1.632.694
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	1.442.292	1.510.051	1.599.421	1.643.116	1.678.977	1.718.025
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,25%</b>	<b>95,57%</b>	<b>93,16%</b>	<b>95,23%</b>	<b>95,51%</b>	<b>95,03%</b>

**Anexo 2 - Tabla No. 46**  
**(%) Historias laborales corregidas**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
<b>Entrada 1: Solicitudes de reconocimiento. Represa ISS</b>						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	223.188	223.239	223.239	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	223.239	223.239	223.239
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,98%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento. Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	245.281	249.862	265.137	290.493	303.167	310.727
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	256.334	268.448	291.244	308.942	321.295	338.609
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,69%</b>	<b>93,08%</b>	<b>91,04%</b>	<b>94,03%</b>	<b>94,36%</b>	<b>91,77%</b>
<b>Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS</b>						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	245.305	275.468	283.991	310.601	315.976	322.094
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	255.525	294.769	329.399	329.399	329.399	335.063
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,00%</b>	<b>93,45%</b>	<b>86,21%</b>	<b>94,29%</b>	<b>95,93%</b>	<b>96,13%</b>
<b>Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos</b>						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	610.837	627.065	646.244	663.755	680.487	693.240

VIGILADO SISTEMA DE CONTROL FINANCIERO DE EDUCACIÓN

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	636.714	648.940	676.755	698.437	716.918	730.080
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,94%</b>	<b>96,63%</b>	<b>95,49%</b>	<b>95,03%</b>	<b>94,92%</b>	<b>94,95%</b>
<b>Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS</b>						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	30.867	33.033	33.715	37.349	39.059	40.373
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	33.874	36.183	38.143	40.335	42.743	44.328
<b>Cálculo (%)</b>	<b>91,12%</b>	<b>91,29%</b>	<b>88,39%</b>	<b>92,60%</b>	<b>91,38%</b>	<b>91,08%</b>
<b>Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas</b>						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	20.045	21.096	22.850	24.210	26.216	26.857
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	20.224	21.331	22.966	24.310	26.235	26.876
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,11%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,49%</b>	<b>99,59%</b>	<b>99,93%</b>	<b>99,93%</b>
<b>Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia</b>						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	12.713	13.448	14.781	15.095	15.406	16.164
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	16.382	17.141	17.675	18.454	19.148	19.830
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77,60%</b>	<b>78,46%</b>	<b>83,63%</b>	<b>81,80%</b>	<b>80,46%</b>	<b>81,51%</b>

## Indicador No. 2: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es medir del total de solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos durante un mes, qué porcentaje logra resolverse durante el mismo mes y hasta el último día del mes siguiente. Esta medición es importante por cuanto permite conocer la capacidad de respuesta que tiene la entidad frente a las solicitudes de los ciudadanos, y desde luego la oportunidad de la misma, de este modo, tomar medidas a tiempo que permitan optimizar el proceso de respuesta<sup>138</sup>.

<sup>138</sup> Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

**Anexo 2 - Tabla No. 47**

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

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

**Anexo 2 - Tabla No. 48**

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

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos mensualmente, resueltas.	24.975	21.084	9.310	18.289	10.950	11.105
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos mensualmente*.	27.703	25.079	12.226	27.815	21.682	18.481
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,15%</b>	<b>84,07%</b>	<b>76,15%</b>	<b>65,75%</b>	<b>50,50%</b>	<b>60,09%</b>

\*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 ciudadanos<sup>139</sup>. 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

<sup>139</sup>Las 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.

ciudadanos. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad<sup>140</sup>.

**Anexo 2 - Tabla No. 49**  
**Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)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	

**Anexo 2 - Tabla No. 50**  
**(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	31.822	38.451	41.989	45.472	51.438	55.583
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas*.	581.778	610.837	627.025	646.244	663.755	680.487
<b>Cálculo (%)</b>	<b>5,47%</b>	<b>6,29%</b>	<b>6,70%</b>	<b>7,04%</b>	<b>7,75%</b>	<b>8,17%</b>

\*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 cuenta

<sup>140</sup> Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi.

actualmente con dos indicadores: 1)(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas (acumulado); y 2) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente. Este último, propuesto con la finalidad de estimar la capacidad de la entidad para atender las PQRS que se radican en un solo mes, lo cual facilita la toma oportuna de acciones orientadas a optimizar el proceso.

El comportamiento de los indicadores devela en términos generales un buen desempeño de de la entidad en la atención de PQRS. En esa línea, Colpensiones ha recibido en la historia de su operación 1.033.751 PQRS; a 30 de noviembre de 2014 ha resuelto 977.183, que corresponden al 94.5%. Este resultado representa una variación positiva de 9 puntos porcentuales con respecto al primer cálculo del indicador (noviembre de 2013), y de 6 puntos en lo corrido del año 2014.

Ahora bien, frente a la oportunidad de la atención de PQRS, vale la pena señalar que solamente en el mes de octubre de 2014 Colpensiones recibió 42.198 PQRS de las cuales logró atender oportunamente el 78.5%, es decir 33.126. Ello obedece a que la entidad debe atender con la misma prioridad las PQRS que tiene represadas.

Cabe señalar que la represa de PQRS ha ido disminuyendo paulatinamente, gracias a la efectividad del plan de acción implementado desde enero de 2014. De hecho, en noviembre de 2013 el saldo por atender era de 79.682, mientras el saldo a 30 de noviembre de 2014 es de 56.568 PQRS. No obstante, la entidad se encuentra haciendo seguimiento e implementado acciones orientadas a optimizar la operación, y mejorar la oportunidad en la atención de PQRS.

A continuación se podrá consultar el resultado de los indicadores de PQRS disponibles desde junio hasta octubre de 2014.

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

**Descripción del indicador:** el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones 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 PQRS<sup>141</sup>.

#### Anexo 2 - Tabla No. 51

#### Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
-----------	-------------------	------------------	---------------------------	------------------------------------	---------------------------------------

<sup>141</sup> Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas.				Bizagi	

**Anexo 2 - Tabla No. 52**  
**(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	772.965	819.155	852.964	897.316	941.720	977.183
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	828.719	873.489	910.476	956.436	999.068	1.033.751
<b>Cálculo (%)</b>	<b>93,27%</b>	<b>93,78%</b>	<b>93,68%</b>	<b>93,82%</b>	<b>94,26%</b>	<b>94,53%</b>

**Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente**

**Descripción del indicador:** el indicador mide las PQRS resueltas mensualmente por Colpensiones<sup>142</sup>.

El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad mensualmente, lo cual es relevante dado que permite conocer la capacidad de la entidad para atender las PQRS que se radican en un solo mes y poder tomar las medidas gerenciales necesarias de forma oportuna en aras de optimizar el proceso.<sup>143</sup>

**Anexo 2 - Tabla No. 53**  
**Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) 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: PQRS resueltas mensualmente.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 3	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente.				Bizagi	

**Anexo 2 - Tabla No. 54**

<sup>142</sup> Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las PQRS recibidas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabiliza con corte al último día del mes siguiente al que fueron recibidas; mientras que las PQRS recibidas en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2) se calculan con corte al último día del mes en que efectivamente se recibieron.

<sup>143</sup> Se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

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

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	38.679	30.183	35.013	28.440	37.330	33.126
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	46.180	35.651	44.368	36.989	45.329	42.198
<b>Cálculo (%)</b>	<b>83,76%</b>	<b>84,66%</b>	<b>78,91%</b>	<b>76,89%</b>	<b>82,35%</b>	<b>78,50%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.