

**DÉCIMO QUINTO 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**

Octubre de 2014

Contenido

1. Introducción	6
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales	8
2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento	8
2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas por Colpensiones	10
2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones	10
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	23
2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de solicitudes las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial	28
2.4. Proyección de solicitudes de reconocimiento por atender	30
2.4.1. Metas de julio y agosto de 2014	30
2.4.2. Aclaraciones en cuanto a los casos pendientes de decidir	32
2.4.3. Modificaciones al modelo de producción	35
2.4.4. Efectos en el modelo	38
2.5. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historia laboral	38
2.5.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	41
2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos	42
2.5.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral	43
2.6. Parámetros de evaluación de actos administrativos que generan reprocesos	44
2.6.1. No reconocimiento y pago de retroactivo pensional	44
2.6.2. Actos administrativos que niegan el derecho existiendo fallo ordinario o contencioso que ordena su reconocimiento	46
2.6.3. Actos administrativos que ordenan el reconocimiento del derecho solicitado pero no ingresan de manera real y efectiva a la nómina de pensionados	48

3.	Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS	50
3.1.	Infraestructura tecnológica	50
3.2.	Infraestructura física.....	51
3.3.	Recurso humano.....	52
3.3.1.	Política de incentivos.....	60
3.3.2.	Traslado de personal	61
4.	Cumplimiento de acciones de tutela	66
4.1.	Identificación de tutelas	67
4.2.	Gestión y avance en la atención de tutelas en comparación con las que están pendientes de resolver.....	68
4.3.	Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	69
4.4.	Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias	71
5.	Cumplimiento de sentencias judiciales.....	72
5.1.	Identificación y alistamiento de sentencias.....	72
5.2.	Alistamiento y Cumplimiento de sentencias	74
5.2.1.	Sentencias entregadas por ISS en L.	75
5.2.2.	Sentencias proferidas en contra de Colpensiones	75
5.2.3.	PQRS Cumplimientos de sentencias	76
5.2.4.	Sentencias halladas dentro de los expedientes de represa	76
5.3.	Mesadas pensionales dispuestas en sentencias que no fueron pagadas (Auto 259 f.j. 43).....	78
5.4.	Análisis del grado de cumplimiento de la orden de pago de las pensiones reconocidas que se encuentren surtiendo el trámite de un recurso administrativo	80
6.	Otros trámites, peticiones o reclamos.....	82
6.1.	Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	82
6.1.1.	Identificación y avances en la contestación de PQRS	82
6.1.2.	Resultados del Plan Operativo.....	86
6.2.	Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	93

6.2.1.	Gestión de citas médicas durante el mes de septiembre de 2014	93
6.2.2.	Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	93
6.2.3.	Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	95
6.2.4.	Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales.....	95
6.3.	Inclusión en nómina y pago efectivo	99
6.3.1.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	99
6.3.2.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo	108
6.3.3.	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	108
6.4.	Subsidio a la cotización.....	109
6.5.	Traslado de aportes los afiliados	112
6.5.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	112
6.5.2.	Cargue aportes no vinculados	114
6.6.	Revocatorias directas pendientes de decidir	115
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones	116
7.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos.....	116
7.2.	Plan de Acción y resultados	121
7.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano	122
7.2.2.	Notificación personal.....	123
7.2.3.	Notificación por aviso	124
7.2.4.	Notificación masiva	124
7.3.	Calidad en el proceso de notificación	126
7.4.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales	126
8.	Atención al ciudadano	127
8.1.	Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada	127
8.1.1.	Tiempos de atención	127
8.1.2.	Administración de filas y turnos	129

8.1.3.	Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión	131
8.2.	Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano	132
8.2.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral	132
8.2.2.	Campañas de educación y comunicación al ciudadano	133
8.2.3.	Investigaciones y encuestas de percepción de calidad en el servicio campañas de educación y comunicación al ciudadano	137
9.	Indicadores	138
9.1.	Batería de indicadores disponibles a 30 de septiembre de 2014	139
10.	Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS	142
10.1.	Expedientes del ISS en L. pendientes por entregar a Colpensiones.....	142
10.2.	Solicitudes de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y que generan una reactivación de un expediente archivado	143
11.	Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	155
11.1.	Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	156
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	156
11.1.2.	Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Septiembre 2014)	159
11.1.3.	Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales	160
11.1.4.	Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo	160
Anexo 1 -	Resultados de los indicadores de seguimiento.....	161

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

1. Introducción

Este informe periódico es el primero luego de la expedición del Auto 259 de 2014 donde la H. Corte realizó una evaluación a cada uno de las órdenes que hasta el momento ha dictado en el trámite de revisión constitucional. En dicha providencia si bien es cierto se declara cumplida la orden de presentar informes periódicos, también se encuentran otras que procuran una consolidación de la información de una manera que los entes de control puedan señalar cuales puntos consideran relevantes se modifiquen.

En ese sentido, Colpensiones dentro del término establecido por la Corte Constitucional, basado en el fundamento jurídico 11 del auto en mención, envió comunicación a la Superintendencia Financiera de Colombia, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y a la Defensoría del Pueblo con el propósito de presentar una propuesta de ajuste de estructura del Informe Periódico (IP) para el estudio, análisis y pronunciamiento de dichas entidades al respecto. La propuesta de ajuste del IP remitida se planteó según las recomendaciones del Alto Tribunal en el sentido de que varias de las dificultades observadas en el trámite de Colpensiones han sido superadas, por tanto deben dejarse de reportar para evitar redundancias, y por otro lado que hay capítulos como el de sentencias que para la H. Corte no tiene claridad suficiente.

A partir de la comunicación enviada por la entidad, hasta la fecha han respondido y se han realizado reuniones de trabajo con la Superintendencia Financiera de Colombia y la Contraloría General de la República, entidades con las cuales adicional a la revisión de la estructura del IP, ha sido también analizada en detalle la estructura de los indicadores reportados desde el IP3 y sus respectivos resultados. En los siguientes días los órganos de control señalados se pronunciarán oficialmente, de tal manera que se puedan obtener las observaciones para lograr una propuesta de estructura del IP conjunta.

Por lo anterior y debido a que la H. Corte mencionó en el pie de página 2 que Colpensiones no podrá variar unilateralmente el contenido mínimo de los IP, y que por ello deberá presentar una propuesta a la H. Corte, y en consideración a que los entes de control aún no se pronuncian, este IP mantiene en su mayoría la estructura original, aunque con algunas variaciones que buscan ser más claros con la información.

Es importante resaltar que los datos presentados en estos informes contienen los elementos que permiten evidenciar el avance de la entidad con un ritmo constante, sin retrocesos, y en la dirección indicada por la H. Corte. Todo lo anterior, con un elemento fundamental, cuando se está enfrentando una falla estructural del Estado, lo cual es que el cumplimiento de la ordenes de la H. Corte son progresivas y por la dimensión de ellas, no pueden realizar de manera inmediata sino

que requieren de procesos densos e intensos que permitan tener soluciones de fondo, o definitivas y no transitorias, y aunado a ello, que como quiera que nos enfrentamos a ordenes complejas, existe la necesaria intervención de otros actores para que pueda llegar a ser totalmente satisfactoria.

Dicho lo anterior, debe considerarse que la entidad ha tenido que soportar variables difíciles que impactan en la producción. Una muestra de ello son los datos de los meses de julio y agosto. En este informe se explica con claridad que fenómenos se presentaron en esos meses que trajeron como consecuencia esta situación, se podrá comprender entonces cómo se comporta la empresa frente a influencias externas en el modelo de producción.

En cuanto tiene que ver con la estructuración del modelo de producción, y cómo naturalmente este va cambiando, con la intervención de la Superintendencia Financiera de Colombia se están llevando a cabo los ajustes pertinentes para con los elementos que se tienen definir cuál será el comportamiento del cumplimiento de las metas que usualmente se reportan en los IPs.

Finalmente para Colpensiones, que la H. Corte haya declarado como resuelta la repesa del ISS en los plazos del Auto 320 de 2013, es uno de los retos más altos que se le había impuesto a esta entidad, Lograr este punto, fue posible por la dirección que señaló la H. Corte en sus diferentes pronunciamientos. En algún momento debe ponderarse el cumplimiento de una orden de esta magnitud frente a otras que si bien son muy importantes no requieren de la consolidación de fuertes procesos internos y que progresivamente se cumplirán en la medida que se consolida la entidad.

Hoy Colpensiones enfrenta otros retos que hace un año no estaban como foco principal. Entre ellos está poner al día los requerimientos propios, los cuales en ningún punto se asimilan o pueden comparar con los del ISS, y en segundo lugar el complejo problema de la calidad de los actos administrativos que tiene como uno de sus principales elementos la completitud de los expedientes pensionales representados en la historia laboral. Este último aspecto es uno de los problemas estructurales a los cuales se debe la falla en la administración del Régimen de Prima Media, pero que como se ha sostenido en varios escenarios, no es exclusivo de la entidad y no está bajo su control. Es un tema donde confluyen el ciudadano, el empleador, para reconstruir documentos y hechos históricos de cada persona. Buscar entonces una salida conjunta como Estado a esta problemática es un verdadero desafío que debe asumirse en el máximo nivel, para así poder superar una de las fracturas más sensibles del sistema pensional colombiano.

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 ISS¹.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 30 de septiembre de 2014, Colpensiones ha recibido 1.041.174 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS que fueron resueltas en su totalidad y 694.166² solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas Colpensiones ha resuelto 881.042, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 534.034 de día a día. (Ver Capítulo 2.1, Cuadro 1).

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

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	694.166	534.034	85.300	74.832
Total	1.041.174	881.042	85.300	74.832

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, en adelante 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 ha reportado en los IP.

Así las cosas, 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, 248.427 corresponden a solicitudes pensionales, de las

¹ 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 1 Resultados de Indicadores, del presente informe.

² Las 694.166 solicitudes incluyen 11.993 que no fueron radicadas como un trámite de reconocimiento sin embargo fueron resueltas en este proceso.

cuales se han resuelto 201.954 y quedan pendientes 46.473. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 179.427, de las cuales se han resuelto 143.237 y quedan pendientes 36.190. Y por último se observa que adicionalmente se han radicado 266.312 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 188.843 y quedan por atender 77.469. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2).

En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: de las 694.166 solicitudes radicadas en Colpensiones el 37,82% corresponde a solicitudes pensionales, el 26,82% a solicitudes como Auxilios funerarios e Indemnizaciones y el 35,36% a Recursos y Reliquidaciones.

Ahora bien, de las 534.034 solicitudes resueltas se han decidido mediante acto administrativo 487.183, de las cuales 280.450 conceden la prestación (57,57%) mientras que 206.733 (42,43%)³ la niegan. Por su parte, 27.297 casos han sido gestionados y 19.554 cerrados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 30 de septiembre 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
Solicitudes pensionales	248.427	35,79%	201.954	37,82%	46.473	29,02%
Pensión de invalidez	16.478	2,37%	11.924	2,23%	4.554	2,84%
Pensión de sobrevivientes	44.692	6,44%	34.707	6,50%	9.985	6,24%
Pensión de Vejez	187.257	26,98%	155.323	29,08%	31.934	19,94%
Otras solicitudes	179.427	25,85%	143.237	26,82%	36.190	22,60%
Auxilios funerarios	37.570	5,41%	31.015	5,81%	6.555	4,09%
Indemnizaciones	141.857	20,44%	112.222	21,01%	29.635	18,51%
Recursos y reliquidaciones	266.312	38,36%	188.843	35,36%	77.469	48,38%
Recursos	133.020	19,16%	96.092	17,99%	36.928	23,06%
Reliquidaciones	133.292	19,20%	92.751	17,37%	40.541	25,32%
Total	694.166	100,00%	534.034	100,00%	160.132	100,00%

³Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 27.297 gestionados ni los 19.554 cerrados.

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 momento de la decisión son revisadas y mencionadas en el Acto Administrativo con el fin de dar respuesta a todas las solicitudes del ciudadano. Y por otra parte, que la respuesta parcial corresponde a los casos en los cuales se solicitan soportes adicionales al ciudadano, indispensables para la decisión de la prestación, o en el caso de las sentencias se encuentran en la aplicación de los protocolos establecidos para este tipo de trámites.

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 2.3.1 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 2.3 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 septiembre de 2014.

Atendiendo lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta junio 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 septiembre de 2014 se han radicado en Colpensiones 423.227 solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 241.023 por concepto de

pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 182.204 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 1).

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	210.007	11.345	9.448	10.223	241.023	57%
Pensión de invalidez	13.924	962	767	701	16.354	4%
Pensión de sobrevivientes	37.845	2.030	1.654	1.808	43.337	10%
Pensión de Vejez	158.238	8.353	7.027	7.714	181.332	43%
Otras solicitudes	153.779	10.267	8.788	9.370	182.204	43%
Auxilios funerarios	32.743	1.805	1.553	1.612	37.713	9%
Indemnizaciones	121.036	8.462	7.235	7.758	144.491	34%
Total	363.786	21.612	18.236	19.593	423.227	100%

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 370.284 a 30 de septiembre de 2014, 207.053 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 143.677 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones y 19.554 casos han sido cerrados. (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 2- Panel A y Panel B)

Así mismo, en los paneles C y D 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 septiembre de 2014, Colpensiones resolvió 21.646 solicitudes (teniendo en cuenta 1.967 casos cerrados). (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 2- Panel C y Panel D)

Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte a 30 de septiembre de 2014

Panel A. Reconocimiento de solicitudes pensionales y otras solicitudes

Tipo de Solicitud	Acumulado a junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	177.801	8.136	10.269	10.847	207.053	56%
Pensión de invalidez	10.139	191	688	600	11.618	3%
Pensión de sobrevivientes	26.768	1.289	2.889	2.341	33.287	9%
Pensión de Vejez	140.894	6.656	6.692	7.906	162.148	44%
Otras solicitudes	127.101	3.137	4.607	8.832	143.677	39%
Auxilios funerarios	25.745	111	1.427	3.280	30.563	8%

Tipo de Solicitud	Acumulado a junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	Participación
Indemnizaciones	101.356	3.026	3.180	5.552	113.114	31%
Cerrados	14.256	2.574	757	1.967	19.554 ⁴	5%
Total	319.158	13.847	15.633	21.646	370.284	100%

Panel B. Reconocimiento de solicitudes pensionales por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a junio		Julio		Agosto		Septiembre		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
Solicitudes pensionales	92.503	85.298	3.604	4.532	680	9.589	2.569	8.278	99.356	107.697	48,0%	52,0%
Pensión de invalidez	6.358	3.781	21	170	69	619	168	432	6.616	5.002	56,9%	43,1%
Pensión de sobrevivientes	3.057	23.711	42	1.247	100	2.789	172	2.169	3.371	29.916	10,1%	89,9%
Pensión de Vejez	83.088	57.806	3.541	3.115	511	6.181	2.229	5.677	89.369	72.779	55,1%	44,9%
Otras solicitudes	79.862	47.239	2.638	499	344	4.263	3.066	5.766	85.910	57.767	59,8%	40,2%
Auxilios funerarios	5.589	20.156	11	100	33	1.394	415	2.865	6.048	24.515	19,8%	80,2%
Indemnizaciones	74.273	27.083	2.627	399	311	2.869	2.651	2.901	79.862	33.252	70,6%	29,4%
Total	172.365	132.537	6.242	5.031	1.024	13.852	5.635	14.044	185.266	165.464	52,8%	47,2%

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento del mes de septiembre, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 2.352 casos; sentencias cuya producción fue de 4.548 casos y ajustes por calidad cuya producción fue de 1.569 casos.

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 234.902 decisiones favorables, 115.828 casos negados que sumados a las 7.795 solicitudes cerradas, da el total de 358.525 decisiones proferidas. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3 Panel A y Panel B).

En relación con la orden impartida por la H. Corte en los numerales i y iv del fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, también se informa sobre las causales de negación de las decisiones, las cuales únicamente aplican para las decisiones de primera vez, ya que ésta es la información

⁴ Estas incluyen 6.657 de reconocimiento de prestaciones, 1.138 de otras solicitudes y 11.759 de recursos.

que se encuentra disponible en el liquidador automático de la entidad a partir de la tipificación efectuada. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 3 Panel C).

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

Capítulo 2.2 – Cuadro 3. Sentido de la decisión⁵ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 30 de septiembre de 2014⁶

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional⁷

Tipo de Solicitud	Acumulado a junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	102.480	3.632	5.054	5.326	116.492	33%
Pensión de invalidez	6.123	105	410	366	7.004	2%

⁵Para realizar la clasificación de decisión concedidas y negadas sólo se tienen en cuenta los actos administrativos proferidos, es decir, se excluyen los gestionadas y cerradas, toda vez que a estas últimas no se les puede clasificar entre concede o niega, adicionalmente dentro de cada riesgo están incluidos los recursos.

⁶ 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.

⁷ Con relación al numeral 2 del Auto de pruebas del 12 de septiembre de 2014, en el cual la Sala Novena de Revisión indica que las cifras de las solicitudes pensionales resueltas discriminadas entre las concedidas y negadas, presentadas en el IP 14 resultan incompresibles, se aclara lo siguiente: En el cuadro 2 paneles a y b se reportó el sentido de la decisión del total de las solicitudes atendidas radicadas ante Colpensiones. En el panel A se presentaron las cifras de las decisiones que concedieron una prestación pensional, indicando el número total por tipo de solicitud decidida y la participación porcentual de cada riesgo en el total de las decisiones concedidas. Es decir, de las 262.729 decisiones reportadas como concedidas a 31 de agosto de 2014, el 43.85% correspondían al riesgo de Vejez, el 37.22% a Indemnizaciones, el 7.17% a sobrevivientes, el 8.49% a Auxilios funerarios y el 3.27% al riesgo de invalidez; lo que representa el 100% de las decisiones concedidas. Ahora bien, para las decisiones que negaron una prestación pensional se realizó el mismo ejercicio, lo que indica que el porcentaje de participación presentado en el panel b corresponde al peso de cada riesgo sobre el total de decisiones que negaron una prestación pensional.

Por lo anterior, los porcentajes de los paneles a y b no se pueden sumar porque no corresponden a la participación de las decisiones concedidas y negadas sobre el total de decisiones. En el presente IP se calculan las participaciones en la forma requerida por la H. Corte.

Tipo de Solicitud	Acumulado a junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	Participación
Pensión de sobrevivientes	15.601	557	1.343	1.297	18.798	5%
Pensión de Vejez	80.756	2.970	3.301	3.663	90.690	26%
Otras solicitudes	107.529	2.209	2.813	5.859	118.410	34%
Auxilios funerarios	20.246	68	951	2.182	23.447	7%
Indemnizaciones	87.283	2.141	1.862	3.677	94.963	27%
Total	210.009	5.841	7.867	11.185	234.902	67%

Panel B. Decisiones que niegan una solicitud pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	75.321	4.504	5.215	5.521	90.561	26%
Pensión de invalidez	4.016	86	278	234	4.614	1%
Pensión de sobrevivientes	11.167	732	1.546	1.044	14.489	4%
Pensión de Vejez	60.138	3.686	3.391	4.243	71.458	20%
Otras solicitudes	19.572	928	1.794	2.973	25.267	7%
Auxilios funerarios	5.499	43	476	1.098	7.116	2%
Indemnizaciones	14.073	885	1.318	1.875	18.151	5%
Total	94.893	5.432	7.009	8.494	115.828	33%

Panel C. Causales de negación de una solicitud pensional por primera vez por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)⁸

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	112	17		21	150	0,16%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		37		477	514	0,55%
Niega incompatibilidad	4		120		124	0,13%

⁸ El cálculo se hace sobre una muestra de 103.699 decisiones que niegan la prestación de un total de 206.733; es decir, una muestra del 50,16% 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 50,16% permite efectuar inferencias estadísticas del 98,6% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	248	1.107	1.132	3.105	5.592	5,99%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	756	3	14	414	1.187	1,27%
No cumple la edad requerida por la norma	2		68		70	0,07%
Por competencia	3	10	641	3.448	4.102	4,39%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	3.144	8.314	57.516	8.820	77.794	83,32%
Se niega por falta de completitud documental		6	554	299	859	0,92%
Se niega por prescripción del derecho		16		2.474	2.490	2,67%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad		6	61		67	0,07%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado		6		417	423	0,45%
Total	4.269	9.522	60.106	19.475	93.372	100,0%
% Total	4,57%	10,20%	64,37%	20,86%	100%	

Dando alcance al requerimiento de la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014 a continuación se señalan las hipótesis de los motivos por los cuales se abstiene de incluir semanas en la historia laboral del afiliado al resolver las peticiones prestacionales:

1. Cuando se trata de asegurados que cotizan tiempos simultáneos, éstos no pueden contabilizarse doble, por lo tanto, se contabiliza como un solo periodo laborado completo. Vale la pena aclarar, que a pesar que el tiempo se contabiliza como uno solo, el Ingreso Base de Cotización (IBC) de cada periodo, se acumula y por ende para la liquidación de la prestación, el salario reportado para cada periodo si es tenido en cuenta.
2. Cuando se reconocen pensiones con regímenes públicos no se tienen en cuenta los tiempos cotizados al sector privado, en razón a que la exigencia normativa es taxativa respecto de la acumulación de tiempos públicos. En este sentido se tienen el ejemplo de la Ley 33 de 1985, entre otras, la cual exige 20 años de “servicio público”.
3. Cuando se reconocen pensiones con tiempos exclusivamente cotizados al Instituto de Seguros Sociales y/o Colpensiones, en aplicación del Decreto 758 de 1990, no se tienen en cuenta las semanas cotizadas a otras cajas o fondos de pensión públicas.
4. Cuando los trabajadores independientes o los empleadores de trabajadores dependientes no hacen los pagos de las cotizaciones a pensión o las mismas presentan inconsistencias..

5. Cuando se trata de tiempos públicos cotizados a otras cajas o fondos de pensión y no son certificados en los formatos CLEBP establecidos por la Circular Conjunta 13 de 2007 de los Ministerios de Protección Social y de Hacienda, a excepción de los casos de la represa del Instituto de Seguros Sociales, en éstos casos se le solicita al asegurado que acredite los tiempos públicos en los certificados exigidos por el ministerio para emisión de bono pensional con el fin de que sean tenidos en cuenta dentro de su solicitud pensional.
6. Cuando los tiempos cotizados a otras cajas o fondos, certificados de acuerdo con la Circular Conjunta 13 de los Ministerios de Protección Social y de Hacienda, presentan las siguientes inconsistencias:
 - a. Información incompleta (Tiempos laborados), es decir, cuando la fecha inicial o la fecha final del periodo laborado no es específica.
 - b. Cuando la confirmación de tiempos la entidad pública indica que los tiempos descritos no corresponden a los archivos de la entidad.
7. En el caso del reconocimiento de una indemnización sustitutiva de pensión, solo se tienen en cuenta las semanas cotizadas al ISS y/o Colpensiones, así se haya allegado tiempos públicos debidamente certificados en los formatos definidos en la circular Conjunta 13 emitida por los Ministerios de Protección Social y de Hacienda, toda vez que el decreto 1730 de 2001, así lo establece.

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 represa que eran un recurso administrativo sin resolver. En el panel A del cuadro 4 se reportan las reliquidaciones y los recursos radicados ante Colpensiones desagregados por tipo de riesgo; y en el panel B se relacionan estos recursos radicados frente a las decisiones de primera vez de solicitudes pensionales y de otras solicitudes. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 4)

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

Panel A. Reliquidaciones y recursos administrativos radicados resueltos y pendientes por resolver

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	105.852	43,94%	72.802	44,46%	33.050	20,64%
Pensión de invalidez	5.743	0,83%	4.039	0,76%	1.704	1,06%
Pensión de sobrevivientes	17.844	2,57%	11.359	2,13%	6.485	4,05%
Pensión de Vejez	82.265	11,85%	57.404	10,75%	24.861	15,53%
Otras solicitudes	15.409	6,40%	11.531	7,04%	3.878	2,42%
Auxilios funerarios	5.432	0,78%	4.305	0,81%	1.127	0,70%
Indemnizaciones	9.977	1,44%	7.226	1,35%	2.751	1,72%
Reliquidaciones	119.634	49,66%	79.417	48,50%	40.217	25,11%
Reliquidaciones	119.634	17,23%	79.417	14,87%	40.217	25,11%
Total	240.895	100,00%	163.750	100,00%	77.145	100,00%

Panel B. Recursos administrativos radicados contra decisiones de primera vez

Tipo de Solicitud	Decisiones de primera vez*	Recursos radicados	Participación
Solicitudes pensionales	466.211	177.917	38%
Pensión de invalidez	23932	9.811	41%
Pensión de sobrevivientes	74.409	21.494	29%
Pensión de Vejez	367.870	146.612	40%
Otras solicitudes	182.974	24.593	13%
Auxilios funerarios	37.440	4.856	13%
Indemnizaciones	145.534	19.737	12%
Subtotal	649.185	202.510	31%
Recursos que provienen de una decisión del ISS		38.385	
Total	649.185	240.895	

* No incluye cerrados ni respuestas parciales y corresponde al 99,78% de las solicitudes decididas, faltando por identificar el 0,22%

Como se puede observar, en total se han radicado 240.895 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 30 de septiembre de 2014 se han

resuelto 163.750 y se encuentran pendientes de atención 77.145. Vale decir que el 49,6% corresponden a reliquidaciones y el 43,9% a recursos sobre decisiones pensionales.

Asimismo, en el panel B se observa que en total el 31% de las decisiones han sido recurridas por los ciudadanos. Desagregando por tipo de solicitud se encuentra que al 38% de las solicitudes pensionales se les ha interpuesto un recurso, así como al 13% de otras solicitudes. Es importante aclarar que en el caso de los 38.385 recursos contra decisiones que tomó en ISS en L. no se cuenta con la información del universo de las decisiones a las que corresponden. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 4, Panel B)

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 177.084: 163.750 recursos y 13.334 a reliquidaciones. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5 Panel A).

La distribución de los recursos radicados que han sido resueltos por tipo de riesgo es la siguiente: 57.404 de vejez, 11.359 de sobrevivientes, 4.039 de invalidez, 7.226 de indemnizaciones y 4.305 de auxilios funerarios, en caso de las reliquidaciones han sido resueltos 79.417. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución referida al mes de junio y la producción de los meses de julio a septiembre (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5 panel B).

Por otra parte 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 15.5% de los caso ha sido resuelto a tiempo y el 84.5% fuera de término, en las otras prestaciones el 11.4% de los caso ha sido resuelto a tiempo y el 88.6% fuera de término (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5 Panel C y D).

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

Panel A. Reconocimiento recursos y reliquidaciones

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado jun-14	120.128	12.020	132.148
jul-14	11.669	267	11.936
ago-14	13.777	313	14.090
sep-14	18.176	734	18.910
Total decididas	163.750	13.334	177.084

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	56.641	3.526	5.444	7.191	72.802	44,5%
Pensión de invalidez	3.543	73	98	325	4.039	2,5%
Pensión de sobrevivientes	7.805	928	1.330	1.296	11.359	6,9%
Pensión de Vejez	45.293	2.525	4.016	5.570	57.404	35,1%
Otras solicitudes	7.588	252	1.085	2.606	11.531	7,0%
Auxilios funerarios	2.074	84	438	1.709	4.305	2,6%
Indemnizaciones	5.514	168	647	897	7.226	4,4%
Reliquidaciones	55.899	7.891	7.248	8.379	79.417	48,5%
Total	120.128	11.669	13.777	18.176	163.750	100,0%

Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a junio		Julio		Agosto		Septiembre		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
Solicitudes pensionales	20.026	83.253	453	10.890	322	11.535	1.040	13.228	21.841	118.906	15,5%	84,5%
Pensión de invalidez	1.633	5.194	23	262	9	426	33	742	1.698	6.624	20,4%	79,6%
Pensión de sobrevivientes	2.057	9.846	119	1.375	72	1.913	93	1.648	2.341	14.782	13,7%	86,3%
Pensión de Vejez	16.336	68.213	311	9.253	241	9.196	914	10.838	17.802	97.500	15,4%	84,6%
Otras solicitudes	2.037	14.812	21	305	84	1.836	485	3.423	2.627	20.376	11,4%	88,6%
Auxilios funerarios	243	1.848	10	74	16	422	146	1.565	415	3.909	9,6%	90,4%
Indemnizaciones	1.794	12.964	11	231	68	1.414	339	1.858	2.212	16.467	11,8%	88,2%
Total	22.063	98.065	474	11.195	406	13.371	1.525	16.651	24.468	139.282	14,9%	85,1%

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 decisiones⁹.

⁹ No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han resuelto 155.893¹⁰ recursos únicos¹¹, de los cuales en 55.820 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (35,8%). (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 6. Panel A)

Capítulo 2.2. Cuadro 6. Sentido de la decisión de los recursos administrativos Corte a 30 de septiembre de 2014

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	15.938	834	1.703	2.052	20.527	30,1%
Pensión de invalidez	900	21	27	82	1.030	28,4%
Pensión de sobrevivientes	2.175	246	593	717	3.731	34,1%
Pensión de Vejez	12.863	567	1.083	1.253	15.766	29,4%
Otras solicitudes	3.039	128	611	1.404	5.182	46,1%
Auxilios funerarios	955	51	290	1.147	2.443	57,6%
Indemnizaciones	2.084	77	321	257	2.739	39,2%
Reliquidaciones	20.772	2.708	3.003	3.628	30.111	39,4%
Total	39.749	3.670	5.317	7.084	55.820	35,8%

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	36.565	2.565	3.627	4.949	47.706	69,9%
Pensión de invalidez	2.239	49	68	236	2.592	71,6%
Pensión de sobrevivientes	5.312	656	698	552	7.218	65,9%
Pensión de Vejez	29.014	1.860	2.861	4.161	37.896	70,6%
Otras solicitudes	4.290	121	463	1.175	6.049	53,9%
Auxilios funerarios	1.079	33	145	541	1.798	42,4%

¹⁰ Esta cifra incluye 155.429 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

¹¹ Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo recurso de reposición y apelación.

Tipo de Solicitud	Acumulado a junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	Participación sobre el total de decididos
Indemnizaciones	3.211	88	318	634	4.251	60,8%
Reliquidaciones	33.332	4.697	3.941	4.348	46.318	60,6%
Total	74.187	7.383	8.031	10.472	100.073	64,2%

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 septiembre de 2014, conforme a lo anunciado en el IP9¹². (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos¹³

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema	2	2	2	1	249	256	5,78%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			22			22	0,50%
Aportó las pruebas faltantes	785	147	67	472	305	1776	40,10%
Aumentó de semanas	20	199	26	31	826	1102	24,88%
Cambia fecha de causación	1	5	10	2	60	78	1,76%
Cambio de IBL	1	5	1	4	151	162	3,66%
Tiene la edad requerida	191	97	32	108	588	1016	22,94%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez	2	2	10	2	1	17	0,38%
Total general	1.002	457	170	620	2.180	4.429	
% Total	22,62%	10,32%	3,84%	14,00%	49,22%	100,00%	

¹² Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

¹³El cálculo se hace sobre una muestra de 4.429 decisiones que niegan la prestación de un total de 7.084; es decir, una muestra del 62,52% 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 62,52% permite efectuar inferencias estadísticas del 98,6% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Dando alcance al requerimiento de la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014 a continuación se señalan las hipótesis sobre el cambio de decisión al resolver un recurso administrativo por la causal de “aumento de semanas”, aclarando que no son taxativas, y que de hecho, en cada solicitud pensional, puede haber lugar a situaciones particulares:

1. Cuando las cotizaciones de trabajadores independientes o dependientes presentan inconsistencias. En estos casos, en la Historia Laboral de los asegurados no se suman dichos periodos por no encontrarse acreditadas. Si posterior a la decisión de la pensión, el asegurado evidencia la falta de tales periodos, se efectúa la corrección de la Historia Laboral y dichos periodos son tenidos en cuenta en la suma de semanas cotizadas y por tal motivo en la decisión del recurso las semanas aumentan y es procedente la modificación el acto administrativo inicial.
2. Cuando con posterioridad a la primera decisión, el asegurado allega los tiempos públicos cotizados a otras cajas o fondos de previsión mediante los certificados – CLEBP, establecidos por la Circular Conjunta 13 de 2007 de los Ministerios de Protección Social y de Hacienda.
3. Cuando habiendo allegado los tiempos públicos cotizados a otras cajas o fondos de previsión mediante los certificados – CLEBP, pero sin los lineamientos establecidos por la Circular Conjunta 13 de 2007 de los Ministerios de Protección Social y de Hacienda, y con posterioridad a la decisión que rechaza tenerlos en cuenta por esa inconsistencia, son entregados por el asegurado cumpliendo las formalidades requeridas.
4. En el caso en que en principio, una solicitud prestacional se estudie como una prestación de carácter compartida, las semanas se tienen en cuenta hasta el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos por la norma (Edad y Tiempo) y con posterioridad a ello, en el recurso, se demuestra que la prestación no tiene el carácter de compartida, por lo cual, se debe tener en cuenta hasta la última semana cotizada por el ciudadano.
5. Puede existir una orden judicial, de tutela o proceso ordinario, que ordene incluir tiempos no cotizados a Colpensiones, o que la orden recaiga en tener en cuenta tiempos públicos no certificados de conformidad con la Circular Conjunta 013 de 2007.
6. Cuando quiera que en el proceso de estudio pensional de la solicitud se haya dado una valoración a la historia laboral o a los tiempos públicos, que posteriormente el afiliados sustente o pruebe y por ende de acuerdo a los supuestos de derecho haya lugar a modificar la interpretación.

2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver

Del total de 694.166¹⁴ solicitudes que han sido radicadas ante Colpensiones hasta el 30 de septiembre de 2014, el 35,79% corresponden a reconocimientos pensionales, el 25,85% a auxilios funerarios e indemnizaciones y el 38,36% a recursos y reliquidaciones. Del total de 534.034 solicitudes resueltas 209.734 se encontraban en término y 304.746 fuera de término¹⁵. Para el caso de las solicitudes pendientes por resolver que en total son 160.132, 85.300 se encuentran dentro del término y 74.832 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver - Corte a 30 de septiembre de 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
Reconocimiento de Prestaciones	248.427	35,79%	201.954	37,82%	95.608	99.689	6.657	46.473	29,02%	32.920	38,59%	13.553	18,11%
Pensión de invalidez	16.478	2,37%	11.924	2,23%	6.584	4.921	419	4.554	2,84%	2.937	3,44%	1.617	2,16%
Pensión de sobrevivientes	44.692	6,44%	34.707	6,50%	3.321	29.415	1971	9.985	6,24%	3.325	3,90%	6.660	8,90%
Pensión de Vejez	187.257	26,98%	155.323	29,08%	85.703	65.353	4.267	31.934	19,94%	26.658	31,25%	5.276	7,05%
Otras solicitudes	179.427	25,85%	143.237	26,82%	85.232	56.867	1.138	36.190	22,60%	28.322	33,20%	7.868	10,51%
Auxilios funerarios	37.570	5,41%	31.015	5,81%	6.046	24.511	458	6.555	4,09%	2.890	3,39%	3.665	4,90%
Indemnizaciones	141.857	20,44%	112.222	21,01%	79.186	32.356	680	29.635	18,51%	25.432	29,81%	4.203	5,62%
Recursos y reliquidaciones	266.312	38,36%	188.843	35,36%	28.894	148.190	11.759	77.469	48,38%	24.058	28,20%	53.411	71,37%
Recursos	133.020	19,16%	96.092	17,99%	17.997	66.336	11.759	36.928	23,06%	11.942	14,00%	24.986	33,39%
Reliquidaciones	133.292	19,20%	92.751	17,37%	10.897	81.854	0	40.541	25,32%	12.116	14,20%	28.425	37,99%
Total	694.166	100,00%	534.034	100,00%	209.734	304.746	19.554	160.132	100,00%	85.300	100,00%	74.832	100,00%

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 74.832 trámites fuera de término, de los cuales el 37,98% corresponde a reliquidaciones, el 33,38% a recursos y el 28,64% a decisiones de primera vez.

¹⁴ Conforme con la explicación contenida en la nota 41 del IP6, página 99, para el día 30 de septiembre de 2014 se registran un acumulado de 694.166 trámites, de los cuales 11.993 corresponden a casos radicados a través de otros trámites y 682.173 a través de solicitudes de reconocimiento propiamente dichas.

¹⁵ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 19.554 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

Capítulo 2.2 – Cuadro 9. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 30 de septiembre de 2014¹⁶

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	917	2.985	2.712	928	2.535	8.209	10.250	28.536
2 meses	281	889	912	728	680	3.397	4.614	11.501
3 meses	179	775	753	917	644	2.579	3.329	9.176
4 meses	58	723	215	632	218	3.791	3.036	8.673
5 meses	63	550	256	448	94	2.253	2.423	6.087
6 meses	63	252	187	0	28	1.430	1.450	3.410
7 meses	36	219	93	2	0	822	961	2133
8 meses	15	83	43	1	0	726	728	1.596
9 meses	1	59	18	0	0	649	576	1303
10 meses	3	60	10	0	0	461	469	1003
11 meses	1	16	10	0	0	161	121	309
12 meses	0	12	6	0	0	206	181	405
13 meses	0	11	5	0	0	98	53	167
14 meses	0	4	13	0	2	42	45	106
15 meses	0	6	20	0	0	64	65	155
16 meses	0	3	15	0	0	35	27	80
17 meses	0	2	1	1	0	19	31	54
18 meses	0	2	1	2	0	23	38	66
19 meses	0	1	6	0	2	10	18	37
20 meses	0	2	0	0	0	9	5	16

¹⁶ En cuanto a la nota 4 del Auto 259 de 2014 (página 6), en la cual la Sala Novena de Revisión llama la atención a Colpensiones por la incongruencia en las cifras reportadas en el Cuadro 5 (panel A y B) y Cuadro 7 del IP 13, se aclara lo siguiente:

En el Cuadro 5 paneles a y b de IP13 se reportaron a la Corte un total de 58.874 recursos vencidos, de los cuales 40.113 provenían de una decisión que concede una prestación y 18.761 de decisiones que negaban la prestación. Como se aprecia en los cuadros, estos recursos están discriminados por solicitudes de prestaciones pensionales (Invalidez, Sobrevivientes y Vejez) y por otras solicitudes (Auxilios funerarios e indemnizaciones), pero no se detallan las reliquidaciones. Es decir, dentro de los 58.874 hay reliquidaciones que se interpusieron a través de un recurso.

En el cuadro 7 del IP13 se detallan los trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, en los cuales sí se discriminan las reliquidaciones. En concreto se reportaron 29.635 recursos vencidos y 29.681 reliquidaciones, pero el 98.5% de estas reliquidaciones se interpusieron a través de un recurso administrativo, es decir 29.239. Lo anterior significa que las solicitudes de recursos que se encontraban fuera de término correspondían, efectivamente a las 58.874, (29.635 recursos y 29.239 reliquidaciones interpuestas a través de un recurso), solicitudes reportadas en el cuadro 5 panel a y b.

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	
21 meses	0	6	0	6	0	2	5	19
Total	1.617	6.660	5.276	3.665	4.203	24.986	28.425¹⁷	74.832

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 77.145¹⁸. En un 68,48% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 31,52% a decisiones que han negado la prestación. Desde el punto de vista del tipo de riesgo, 75,64% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 24,36% 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 septiembre de 2014

Panel A. Contra decisión que concede prestación pensional

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	651	290	12.136	941	19	14.037	26,57%
1 mes	713	272	12.284	422	6	13.697	25,93%
2 meses	320	105	5.540	304	1	6.270	11,87%
3 meses	189	74	3.424	630	5	4.322	8,18%
4 meses	94	71	2.690	833	2	3.690	6,98%
5 meses	80	64	2.315	612	0	3.071	5,81%
6 meses	79	45	1.929	176	0	2.229	4,22%
7 meses	48	42	1342	1	0	1433	2,71%
8 meses	38	26	1.149	1	0	1.214	2,30%
9 meses	16	22	976	1	0	1015	1,92%
10 meses	22	11	752	1	0	786	1,49%
11 meses	13	8	203	1	0	225	0,43%
12 meses	10	12	322	1	0	345	0,65%
13 meses	3	8	120	0	0	131	0,25%

¹⁷ Estos 28.425 incluyen 28.142 reliquidaciones interpuestas por recurso y 283 de primera oportunidad, por lo tanto los recursos vencidos corresponden a 53.128 (24.986 recursos y 28.142 reliquidaciones interpuestas por recurso)

¹⁸ Las 40.541 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 250, Invalidez 3, Sobrevivientes 8, Vejez 3 y Recursos 40.217. Así el total de 77.145 recursos pendientes es resultado de la suma de 36.928 del Capítulo 2.3 – Cuadro 7 más los 40.217 antes explicados.

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
14 meses	1	7	65	0	0	73	0,14%
15 meses	2	10	96	0	0	108	0,20%
16 meses	1	6	47	0	0	54	0,10%
17 meses	3	7	32	0	0	42	0,08%
18 meses	1	1	51	0	0	53	0,10%
19 meses	0	2	20	0	0	22	0,04%
20 meses	0	2	7	0	0	9	0,02%
21 meses	0	0	6	0	0	6	0,01%
Total vencidos	1.633	795	33.370	2.983	14	38.795	73,43%
Total	2.284	1.085	45.506	3.924	33	52.832	
% total	4,32%	2,05%	86,13%	7,43%	0,06%		

Panel B. Contra decisión que niega una prestación pensional

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	259	3.309	5.015	669	728	9.980	41,05%
1 mes	91	2.618	1.567	294	179	4.749	19,53%
2 meses	122	781	628	75	77	1.683	6,92%
3 meses	70	319	956	121	66	1.532	6,30%
4 meses	119	360	2478	80	29	3066	12,61%
5 meses	56	224	1172	71	14	1537	6,32%
6 meses	12	208	411	10	1	642	2,64%
7 meses	8	159	181	0	0	348	1,43%
8 meses	5	98	137	0	0	240	0,99%
9 meses	2	73	134	1	0	210	0,86%
10 meses	1	70	70	0	0	141	0,58%
11 meses	0	21	35	0	0	56	0,23%
12 meses	1	19	21	0	0	41	0,17%
13 meses	0	10	10	0	0	20	0,08%
14 meses	0	9	5	0	0	14	0,06%
15 meses	0	8	12	0	0	20	0,08%

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
16 meses	0	3	5	0	0	8	0,03%
17 meses	0	8	0	0	0	8	0,03%
18 meses	0	5	3	0	0	8	0,03%
19 meses	0	2	2	0	0	4	0,02%
20 meses	0	2	3	0	0	5	0,02%
21 meses	0	0	1	0	0	1	0,00%
Total vencidos	487	4.997	7.831	652	366	14.333	58,95%
Total	746	8.306	12.846	1.321	1.094	24.313	
% total	3,07%	34,16%	52,84%	5,43%	4,50%		

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 IP12, IP13, e IP14 correspondientes a los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2014. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Al respecto, es importante señalar que durante el mes de septiembre se atendieron los casos radicados directamente en Colpensiones, lo cual condujo a una disminución de 5.868 solicitudes vencidas. Para el caso de recursos, por la misma razón, estos tuvieron una disminución de 2.398 casos (ver Capítulo 2.2–Cuadro 11 Panel B). 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 septiembre de 2014

Panel A. Solicitudes de reconocimiento de primera vez vencidas

Tipo de Pendientes	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Total solicitudes pensionales	71.405	72.216	65.515	62.716
Pensionales	17.603	19.475	14.911	13.553
Pensión de invalidez	1025	1353	1357	1.617
Pensión de sobrevivientes	7.476	8.077	6.871	6.660
Pensión de Vejez	9.102	10.045	6.683	5.276
Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales	53.802	52.741	50.604	49.163
Pensión de invalidez	2033	2290	2304	2.121
Pensión de sobrevivientes	5.583	5.839	5.644	5.798

Tipo de Pendientes	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Pensión de Vejez	46.186	44.612	42.656	41.244
Total otras solicitudes	12.042	16.608	15.185	12.116
Otras solicitudes	6.935	10.033	9.163	7.868
Auxilios funerarios	3.533	4954	5.064	3.665
Indemnizaciones	3.402	5079	4.099	4.203
Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes	5.107	6.575	6.022	4.248
Auxilios funerarios	1.038	1.552	1.442	380
Indemnizaciones	4.069	5.023	4.580	3.868
Total	83.447	88.824	80.700	74.832

Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina¹⁹

Tipo de Solicitud	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Solicitudes pensionales	15.518	16.245	14.616	13.315
Pensión de invalidez	398	533	583	487
Pensión de sobrevivientes	4.742	5.088	4.915	4.997
Pensión de Vejez	10.378	10.624	9.118	7.831
Otras solicitudes	1.902	2.516	2.115	1.018
Auxilios funerarios	1014	1.510	1405	366
Indemnizaciones	888	1.006	710	652
Total	17.420	18.761	16.731	14.333

2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de solicitudes las solicitudes pensionales de la repesa 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.

¹⁹ 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.

Estos casos en los IP's 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 septiembre se ha dado respuesta completa a 126 casos y 620 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 septiembre de 2014

Grupos por prioridad	Decididos 31-ago	Decididos 30-sep	Pendientes de decisión	Total
Grupo 1				
Grupo 1 Invalidez	1	0	20	21
Grupo 1 Mayor A 74	4	7	38	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	7	14	67	88
Grupo 1 Sin Información	1	1	14	16
Grupo 1 Sobrevivientes	4	4	53	61
Grupo 1 Subsidiado	4	2	15	21
Subtotal Grupo 1	21	28	207	256
Grupo 2				
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	1	0	28	29
Grupo 2 Sobrevivientes		6	32	38
Subtotal Grupo 2	1	6	60	67
Grupo 3				
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	3	2	45	50
Grupo 3 Sobrevivientes		0	37	37
Subtotal Grupo 3	3	2	82	87
Grupo 4				
Grupo 4 Corriente	26	28	214	268
Grupo 4 Auxilios Funerarios		1	12	13
Grupo 4 Indemnizaciones		10	45	55

Grupos por prioridad	Decididos 31-ago	Decididos 30-sep	Pendientes de decisión	Total
Subtotal Grupo 4	26	39	271	336
Total	51	75	620	746

2.4. Proyección de solicitudes de reconocimiento por atender

2.4.1. Metas de julio y agosto de 2014

La Superintendencia Financiera de Colombia, el día dieciséis 16 de septiembre, solicitó a Colpensiones presentar las correspondientes explicaciones en relación con el cumplimiento de las metas de julio y agosto de 2014, frente a lo cual Colpensiones dio respuesta a través de correo electrónico el día diecinueve (19) de septiembre y posteriormente remitió Oficio el día veinticuatro (24) de septiembre de 2014. A continuación se presenta un resumen de las explicaciones suministradas a la Superintendencia:

- Colpensiones implementó un modelo de proyecciones que tiene como finalidad contar con una herramienta gerencial para la toma de decisiones sobre la distribución de la producción en el área de reconocimiento, con fundamento en los inventarios de solicitudes por resolver, los recursos existentes (personas) y las prioridades definidas en los Autos expedidos por la Corte Constitucional. Por otra parte, también se presentan situaciones que modifican o alteran las proyecciones iniciales por cuanto el modelo, es una herramienta que incluye los escenarios y las condiciones ideales, pero estas pueden ser afectadas o impactadas por la realidad e inclusive por causas que en muchos casos son difíciles de cuantificar. Por tal razón siempre existirá un margen de error entre las proyecciones efectuadas y los resultados reales.

En dicho Oficio, se informó que en el mes de julio:

- **Represa.** Se terminó con la represa del ISS y se pretendía avanzar con el día a día de Colpensiones, sin embargo, dada la finalización de la protección constitucional, Colpensiones debió atender y resolver acciones de tutela, incidentes de desacato y sanciones durante las últimas dos semanas del mes de julio.
- **Tutelas.** Las acciones de tutela, requieren un mayor tiempo de producción por cuanto se debe atender la solicitud pensional y estudiar la acción de tutela.
- **Nueva versión del liquidador.** En el mes de julio de 2014, se puso en producción una nueva versión del liquidador que modificó el modelo de asignación de los casos que pasan a revisión, la cual, en tanto surtió su correspondiente período de ajuste durante las primeras semanas posteriores a la puesta en producción, generó efectos en el número de casos que procesaban los revisores y se observó disminuyó el promedio de casos que revisaban.

- **Audiencia Pública en la H. Corte.** Se informó que a raíz de la Audiencia Pública de seguimiento de la Corte Constitucional llevada a cabo el día quince (15) de julio de 2014, generó impacto y efectos en el comportamiento y rendimiento en el personal explicable por las observaciones relacionadas con la comisión de delitos frente a situaciones que pueden enmarcarse en errores involuntarios o meros descuidos en el análisis de los expedientes.

Por otra parte para el mes de agosto, se presentan las siguientes situaciones:

- **Atención de tutelas.** Durante el mes de agosto de 2014 al no contar con protección frente a las acciones de tutela, desacatos y sanciones, la producción real se orientó hacia la atención de las tutelas.
- **Aumento Radicación de tutelas** Las proyecciones preveían que se atenderían 4.686 acciones de tutela, sin embargo, se procesaron 6.306 tutelas, de las cuales 3.451 correspondieron a tutelas nuevas resueltas y las restantes corresponden a cumplimientos de sentencia y casos de lectura de tutelas sin información para su resolución, los cuales, además del análisis requieren acciones adicionales como la solicitud a jueces o solicitantes de documentos o pruebas. Es importante resaltar que para ese mes se proyectaba la radicación de 4.047 tutelas nuevas y el valor real fue de 5.187. Esto llevó a un cambio en la proyección de radicación de tutelas a atender, por cuanto se incrementó de 266 a 305 promedio diario.
- **Conformación Grupo Piloto:** Se realizó un plan piloto de revisión de calidad de actos administrativos de tutela con un grupo de decisión de 50 personas, las cuales dejaron de producir aproximadamente 4.750 casos en el mes.
- **Retiro de Analistas:** Con el fin de aportar al mejoramiento de la calidad de las decisiones, en línea con lo que han anotado los organismos de supervisión, vigilancia y control, se hizo un análisis y se tomó la decisión de desvincular personas en misión en el rol de analistas por razones de calidad y baja productividad en la línea de decisión manual.

Así, al inicio del mes de julio se contaba con 682 analistas y terminado el mes de agosto, este número era de 623. Adicionalmente, durante el mes de agosto se retiraron 25 personas, por lo que el número final de analistas para agosto es de 598 personas. Es decir, se retiraron 84 personas durante los meses de julio y agosto.

- **Conformación grupo de Auditoría:** Se crearon dos grupos de auditoría:
 - Uno para automático conformado por 5 personas y
 - Otro para manual conformado por 10 personas.

Si bien estos grupos aportan a la calidad de los actos administrativos, tiene efectos en la producción, en aproximadamente 1.425 casos al no tener estas 15 personas en línea de decisión.

- **No Operación del automático:** No se generaron casos a través del procesamiento automático lo que afectó la producción en 5.150 casos. Lo anterior, debido a que de conformidad con los pronunciamientos de los entes de control y supervisión, respecto de los actos administrativos proferidos a través de esta herramienta, Colpensiones se encontraba revisando el procedimiento que se adelanta en este procesamiento con el fin de adoptar medidas tendientes a su mejoramiento.

2.4.2. Aclaraciones en cuanto a los casos pendientes de decidir

Por otra parte, en relación con lo señalado por la H. Corte en los fjs. 20 a 26 del Auto 259 en relación con los casos pendientes de resolver se considera pertinente presentar las siguientes precisiones:

Con el fin de dar cumplimiento a la prelación de atención de solicitudes por resolver por parte de la H. Corte en el Auto 110 de 2013, Colpensiones ha explicado a la H. Corte que debió disponer la mayor parte de sus recursos humano del área de reconocimiento a la resolución de casos de repesa, lo que permitió que la entidad, a 15 de julio de 2014 atendiera la totalidad de la repesa entregada por el ISS.

Pese a lo anterior, en forma paralela Colpensiones ha intentado mantener la edad de vencimientos de sus radicados de día a día en un nivel estable. Esto se explica si se considera que para Diciembre de 2013 los casos vencidos eran 87.339 y para julio de 2014 son 88.824, debiendo considerarse además que el promedio mensual de radicación de solicitudes pensionales de Colpensiones es de 36 mil. Esto se ha logrado dando prioridad a los casos más antiguos y también a aquellos en los cuales, el solicitante no estuviera incluido en la nómina de pensionados de la entidad.

El esfuerzo de Colpensiones se ha concentrado en resolver y atender todas sus solicitudes anteriores al primero de enero de 2014. De hecho a hoy, de los años 2012 y 2013, restan por resolver 3.717 números de solicitudes. Esto es, del total de solicitudes vencidas a treinta de septiembre que es de 74.832, las solicitudes anteriores al 2014 representan un 5% de las solicitudes vencidas y de la totalidad de las solicitudes (vencidas y en términos) que son 160.132, representan el 2% de todas las solicitudes.

Ahora bien, si dicho análisis se lleva a las solicitudes con más de 6 meses de retraso el resultado es el siguiente:

En el siguiente cuadro se ilustra que para el caso de las solicitudes de indemnizaciones y las correspondientes a los riesgos de invalidez y vejez, se bien se presenta un aumento global de los radicados vencidos al comparar las cifras presentadas en el IP6 y e IP13, se resalta que al analizar las solicitudes que presentan un vencimiento mayor a 6 meses, se observa que estas disminuyeron

de 10 a 6 para invalidez, de 894 a 181 en vejez y de 117 a 3 en indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.4 – Cuadro 1)

Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Riesgos de Invalidez y Vejez e Indemnizaciones

Número de solicitudes vencidas	Invalidez		Vejez		Indemnizaciones	
	IP 6	IP 13	IP 6	IP 13	IP 6	IP 13
Con menos de seis meses de vencimiento	318	1.347	5.441	9.864	2.902	5.076
Con más de seis meses de vencimiento	10	6	894	181	117	3
Total	328	1.353	6.335	10.045	3.019	5.079

Así, se puede ver que la entidad aplicó el principio de atender con prioridad los casos más antiguos y de solicitantes que no estuvieran en nómina, disminuyendo de forma importante aquellos que tenían un mayor vencimiento.

En lo que tiene que ver con las solicitudes de sobrevivientes y auxilios funerarios, el total de radicados vencidos sin atender disminuyó entre los meses de diciembre y julio y se mantuvo el comportamiento de una reducción de las solicitudes con más de 6 meses de vencimiento, pasando de 8.090 a 8.077 para sobrevivientes y de 8.196 a 4.954 en auxilios. (Ver Capítulo 2.4 – Cuadro 2)

Capítulo 2.4 – Cuadro 2. Sobrevivientes y Auxilios Funerarios

Vencimiento	Sobrevivientes		Auxilios	
	IP 6	IP 13	IP 6	IP 13
Con menos de seis meses de vencimiento	7.739	7.779	8.064	4.944
Con más de seis meses de vencimiento	351	298	132	10
Total	8.090	8.077	8.196	4.954

La atención de recursos y reliquidaciones tuvo un comportamiento diferente. Para los recursos, se parte del principio de que aquellos que provienen de una decisión inicial que concedió representan a personas que están incluidas en la nómina de pensionados y estas solicitudes tienen la última prioridad de atención por tener el solicitante cubierto el mínimo vital, esto explica el crecimiento importante de 14.924 en el IP6 a 40.113 en el IP13.

Por otro lado, los recursos que provienen de una solicitud que fue negada en la primera decisión, corresponden a personas que no están en la nómina y su atención se mantuvo relativamente constante entre diciembre de 2013 y julio de 2014, ubicándose en 16.619 en el IP6 y 18.761 en el IP13. (Ver Capítulo 2.4 – Cuadro 3)

Capítulo 2.4 – Cuadro 3. Recursos y reliquidaciones

VENCIMIENTO	Recursos				Reliquidaciones	
	Conceden		Niegan		IP 6	IP 13
	IP 6	IP 13	IP 6	IP 13		
Con menos de seis meses de vencimiento	13813	34.778	16.100	17.951	28.627	26.498
Con más de seis meses de vencimiento	1.111	5.335	519	810	2.181	3.183
Total	14.924	40.113	16.619	18.761	30.808	29.681

Finalmente, las reliquidaciones también se mantuvieron relativamente constantes y pasaron de 30.808 en el IP 6 a 29.681 en el IP13 y estas corresponden a solicitantes que están incluidos en la nómina y por lo tanto tienen protegido su mínimo vital.

Ahora bien, la H. Corte señala en los f.j. 98 y 99 del Auto No. 259, que la protección frente a las solicitudes del grupo poblacional más prioritario (solicitantes no incluidos en la nómina, los de auxilios funerarios y los de indemnizaciones sustitutivas) no es necesaria ni proporcional por cuanto: (i) guardan prioridad al tratarse de prestaciones que buscan salvaguardar el mínimo vital; (ii) las solicitudes de pensión de vejez e invalidez fuera de término mostraron incrementos significativos entre enero y julio de 2014, (iii) las acciones de tutela formuladas en contra de la entidad por el desconocimiento de los tiempos de respuesta es bajo, al no superar las 2259 según aportados por Colpensiones, y (iv) la entidad no demostró que el acumulado pendiente de atención impacte de manera gravosa su capacidad de respuesta.

Frente a dicha situación, es pertinente indicar a la H. Corte que las solicitudes pendientes (vencidas y en término) de este grupo poblacional ascendía a 79.528 solicitudes y de estas se encontraban vencidas 29.508. Por otra parte, a treinta de septiembre, ese número varía a 82.663 por cuanto, se suman las nuevas radicaciones de los meses de agosto y septiembre, y las vencidas son de 21.421, por tanto, como se puede observar el número de vencimiento disminuyeron a pesar de que no se contaba con protección constitucional y el esfuerzo en la atención de las acciones de tutela y de las razones anteriormente expuestas.

Por tanto, con total independencia del número de acciones de tutela que para la fecha del Auto No. 0259 se hubieren interpuesto en razón a este grupo poblacional, no es menos cierto que el universo sobre el cual proceden las acciones de tutela es el referido, 21.421 solicitudes, y puede llegar hasta las 82.663 más que las que radican en forma mensual. De hecho, las acciones de tutela sobre el grupo no protegido a la fecha ascienden a 13.159 tutelas.

2.4.3. Modificaciones al modelo de producción

De igual manera en el presente IP se informa a la H. Corte las situaciones que han encontrado, las cuales se relacionan a continuación y deberán ser incorporadas al modelo de producción de Colpensiones. Se explican así:

1. Ausencia de protección constitucional durante los meses de agosto y parte de septiembre

Durante el mes de julio de 2014, se dio priorización a los casos de represa que se encontraban pendientes de decidir, con el fin de dar cumplimiento a los plazos establecidos por la H. Corte, y durante el mes de agosto de 2014 y hasta el día ocho (8) de septiembre de 2014, atendiendo a que no se contaba con la protección constitucional frente a los descatos y sanciones de las acciones de tutela, se dio priorización a la atención de las tutelas que se encontraban pendientes de resolver.

2. Atención de casos prioridad para la Procuraduría General de la Nación

El día 10 de septiembre, la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social remitió a Colpensiones el oficio 0084417 en la que señaló:

“Internamente se adopten decisiones de fondo frente a los casos que han sido reiterados periódicamente por mis funcionarios a través de la mesa técnica, y que a la fecha no tienen decisión de fondo. No obstante que la Procuraduría es respetuosa de las decisiones adoptadas por la H. Corte Constitucional respecto del orden de prioridades para la atención de las prestaciones económicas pendientes por atender, las cuales, se requieren según los grupos de prioridad señalados en los Autos 110 y s.s; ***es importante también tener en cuenta que dentro del marco de nuestras funciones constitucionales y legales, debemos atender todas las peticiones de intervención que formulan los usuarios, algunas de las cuales también son de prioridad 1 y 2; son priorizadas por el profesional a cargo en razón a diferentes circunstancias por la que los peticionarios acuden a la Procuraduría General de la Nación***, ya que en algunos casos se trata del único medio de subsistencia de un núcleo familiar, en otros, la exagerada demora en las decisiones de las diferentes prestaciones económicas o de una inclusión en nómina de pensionados, o por cuanto se trata de personas muy vulnerables, con escasos conocimientos del tema, que requieren de un acompañamiento para reclamar sus derechos ante esa entidad. (...)”

Colpensiones, a través de la Mesa Técnica había venido trabajando los casos motivo de requerimientos por parte de la Procuraduría atendiendo también los lineamientos de la H. Corte en cuanto a las prioridades establecidas para los casos pendientes de atención.

Sin embargo, de conformidad con lo señalado en el oficio citado en relación con la atención de los casos que requiere con prioridad la Procuraduría, Colpensiones debe proceder a incluir en su línea de decisión para el mes de octubre y siguientes los casos que le han sido entregado por la Procuraduría que ascienden a 2263.

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

3. Apertura de indagación preliminar

El día viernes tres (3) de octubre de 2014, la Procuraduría General de la Nación dio apertura oficial a una indagación preliminar en virtud del cual se inicia una investigación respecto de 2,931 número de casos, de los cuales 2322 corresponden a casos del área de reconocimiento. Para atender la investigación, Colpensiones debe proceder a incluir dentro del modelo de producción los casos objeto de la mencionada indagación.

4. Incremento en el número de sentencias para cumplimiento

Como se ha mencionado en los IP14²⁰ y se explica en el punto 5 del presente IP, la Gerencia de Defensa Jurídica adelanta el alistamiento de las sentencias ordinarias y mandamientos ejecutivos y una vez las sentencias surten el las medidas para el estudio de seguridad que se ha establecido, son entregadas a la Gerencia de Reconocimiento para que este de cumplimiento a dichas sentencias.

Las entregas que venía realizando la Gerencia de Defensa Jurídica a la Gerencia de Reconocimiento eran de 4.000 sentencias promedio mes y en consecuencia, en el modelo de producción se había incluido la proyección de este número (4.000) dentro de los casos que debían ser atendidos

Ahora bien, en virtud de las acciones adoptadas por la entidad a través de su Gerencia de Defensa Judicial se han logrado importantes avances en materia del alistamiento de sentencias, y durante los meses de julio, agosto y septiembre, se obtuvo un alistamiento de 27.188 sentencias que fueron entregadas para ser decididas por la Gerencia de Reconocimiento.

Considerando que este número supera el que había sido proyectado, se procederá al ajuste correspondiente dentro del modelo de producción, incluyendo las que fueron entregadas en los meses mencionados e incrementando la proyección a 5000 sentencias mensuales.

5. Acciones de tutela

En materia de acciones de tutela, en forma mensual se ha reportado que existe un número de 11.608²¹ tutelas que no han sido resueltas por cuanto no se cuenta con los datos de información y/o documentos necesarios para su resolución. Atendiendo las órdenes de la H. Corte y teniendo en cuenta que a la fecha no se ha obtenido de los jueces información adicional, la entidad ha establecido que con el fin de atender los derechos fundamentales de los accionantes, se procederá a procesarlas nuevamente para determinar si se cuenta con información adicional que permita su decisión.

²⁰ Ver IP 14, capítulo 5.2, página 66.

²¹ Ver IP14, capítulo 5.1, cuadro 8 página 65.

Por otra parte, como ya explicé, durante el mes de agosto las acciones de tutela se incrementaron de 266 a 305 promedio diario, tendencia que se ha mantenido durante el mes de septiembre.

6. Proyección de nuevos recursos de apelación

Se debe señalar que en el modelo de producción no se había incluido la proyección de los recursos de apelación que se conceden cuando quiera que en la reposición no se accede a lo solicitado por el recurrente o se accede en forma parcial. De conformidad con el promedio histórico observado esta proyección es de 4000 apelaciones mes.

7. Procesamiento automático

A partir de la Audiencia de seguimiento del día quince (15) de julio de 2014 y atendiendo las observaciones realizadas por los organismos de control y de supervisión, Colpensiones determinó que era necesario realizar ajustes al procesamiento de casos a través de la funcionalidad automática, por dicha razón, durante los meses de julio, agosto no se llevó a cabo el procesamiento a través de esta línea. En septiembre se adoptó la decisión de realizar una prueba piloto de auditoría a una muestra de los casos a procesar. Establecida la metodología, se ha determinado que en forma previa a su procesamiento masivo

8. Mayores de 70 años

En el modelo de producción se ha contemplado parte de la orden impartida por la H. Corte en la medida novena del Auto 259 en cuanto a dar prelación a los trámites de los mayores de 70 años, sin importar el tipo de solicitud pensional Sin embargo, aún es necesario hacer el ajuste correspondiente para que las solicitudes de los mayores de 70 años i) Se resuelvan en forma prioritaria sin importar que se encuentre cubierto el mínimo vital, esto es, que se encuentren recibiendo un pago a través de la nómina de pensionado de Colpensiones ii) que las solicitudes se resuelvan dentro del plazo establecido en el artículo 1º de la Ley 717 de 2001.

9. Retiro de personal de la línea de decisión

Por último, en adición a lo señalado dentro de las razones por las cuales no se alcanzó la meta de los meses de julio y agosto de 2014, en el IP14²², y conforme se explica en el punto 3.3.2 del presente IP, durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2014, se tomaron medidas administrativas que conllevaron el retiro de 84 analistas de la línea de decisión por razones que obedecen al mejoramiento de la calidad y/o a la baja producción observada en el personal. El retiro de estos analistas implica un efecto en la producción proyectada de 8.400 casos aproximadamente al mes.

²² Ver IP14, sección 3.3.2, página 41.

Colpensiones adelanta acciones para la consecución de este nuevo personal, pero como también ya se ha informado en los IP anteriores, en el mercado es de difícil ubicación nuevo personal con experiencia y conocimientos en el régimen general de pensiones y los diferentes regímenes especiales.

2.4.4. Efectos en el modelo

Colpensiones considera relevante señalar a la H. Corte Constitucional que de conformidad con su capacidad de decisión, si el universo total de casos por atender se concentraran en los casos radicados en Colpensiones, entre los vencidos y los que tengan vencimiento en los próximos meses, la entidad estaría en capacidad de cumplir con los plazos informados en el IP13²³.

Sin embargo a la luz de las situaciones expuestas, la mayor parte de ellas que se constituyen en hechos sobrevinientes, el modelo varía y la fecha en la cual podrán atenderse todos estos grupos de tramites también.

Actualmente, Colpensiones hace los ajustes que le permitan determinar el efecto de estas modificaciones a la par que busca acciones que le permitan enfrentar la situación.

2.5. Estado, metas y avances por grupos priorizados 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.

Al respecto se informa que 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 asimismo, las solicitudes que realiza la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS-. 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 recogen 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

²³ Ver IP13, sección 2.4, página 42.

total cumplimiento en el mes de diciembre de 2013, y la corrección de las historias laborales asociadas a los trámites de reconocimiento de la represa del ISS relacionadas con todos los trámite de reconocimiento heredados del ISS, proceso que finalizó en el mes de julio de 2014.

Así las cosas, se informa a la H. Corte Constitucional que al corte del 30 de Septiembre de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 1.643.116 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 705.834. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 1.564.742 solicitudes, quedando en gestión al cierre del mes 78.374 solicitudes, lo cual refleja un avance acumulado del 95.2%. (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 septiembre de 2014

	Acumulado a jun-14	% acumulado a jun-14	jul-14	% jul-14	ago-14	% ago-14	sep-14	% sep-14
Solicitudes Internas de trámites asociados a CHL								
Para trámites de reconocimiento represa ISS		15%		15%		14%		14%
Entregadas por el ISS en el mes	223.239		0		0		0	
Total recibidas del ISS	223.239		223.239		223.239		223.239	
Decididas durante el mes	223.188		51		0		0	
Total decididas del ISS	223.188		223.239		223.239		223.239	
Pendientes por decidir al corte	51		0		0		0	
Para trámites de reconocimiento Colpensiones		18%		18%		18%		19%
Nuevas radicaciones en el mes	256.334		12.114		22.796		17.698	
Total radicadas	256.334		268.448		291.244		308.942	
Decididas durante el mes	245.281		4.581		15.275		25.356	
Total decididas	245.281		249.862		265.137		290.493	
Pendiente por decidir al corte	11.053		18.586		26.107		18.449	
Para trámites de BEPS Colpensiones		18%		20%		21%		20%
Nuevas radicaciones en el mes	255.525		39.244		34.630		0	
Total radicadas	255.525		294.769		329.399		329.399	
Decididas durante el mes	245.305		30.163		8.523		26.610	
Total decididas	245.305		275.468		283.991		310.601	

	Acumulado a jun-14	% acumulado a jun-14	jul-14	% jul-14	ago-14	% ago-14	sep-14	% sep-14
Pendientes por decidir al corte	10.220		19.301		45.408		18.798	
Solicitudes radicadas en el ISS		14%		13%		12%		12%
Entregadas por el ISS en el mes	197.927		0		0		0	
Total recibidas del ISS	197.927		197.927		197.927		197.927	
Decididas durante el mes	197.927		0		0		0	
Total decididas del ISS	197.927		197.927		197.927		197.927	
Pendientes por decidir al corte	0		0		0		0	
Trámites de CHL radicados en Colpensiones		30%		30%		30%		30%
Nuevas radicaciones en el mes	438.787		12.226		27.815		21.682	
Total radicadas	438.787		451.013		478.828		500.510	
Decididas durante el mes	412.910		16.228		19.179		17.511	
Total decididas	412.910		429.138		448.317		465.828	
Pendientes por decidir al corte	25.877		21.875		30.511		34.682	
PQRS		2%		2%		2%		2%
Nuevas radicaciones en el mes	33.874		2.309		1.960		2.192	
Total radicadas	33.874		36.183		38.143		40.335	
Decididas durante el mes	30.867		2.166		682		3.634	
Total decididas	30.867		33.033		33.715		37.349	
Pendientes por decidir al corte	3.007		3.150		4.428		2.986	
Tutelas		1%		1%		1%		1%
Nuevas radicaciones en el mes	20.224		1.107		1.635		1.344	
Total radicadas	20.224		21.331		22.966		24.310	
Decididas durante el mes	20.045		1.051		1.754		1.360	
Total decididas	20.045		21.096		22.850		24.210	
Pendientes por decidir al corte	179		235		116		100	
Correspondencia		1%		1%		1%		1%
Nuevas radicaciones en el mes	16.382		759		534		779	
Total radicadas	16.382		17.141		17.675		18.454	
Decididas durante el mes	12.713		735		1.333		314	
Total decididas	12.713		13.448		14.781		15.095	
Pendientes por decidir al corte	3.669		3.693		2.894		3.359	
Total Mensual		100%		100%		100%		100%

	Acumulado a jun-14	% acumulado a jun-14	jul-14	% jul-14	ago-14	% ago-14	sep-14	% sep-14
Recibidas en el mes	1.442.292		67.759		89.370		43.695	
Total Acumulado Solicitudes Recibidas	1.442.292		1.510.051		1.599.421		1.643.116	
Decididas durante el mes	1.388.236		54.975		46.746		74.785	
Total Acumulado Solicitudes Decididas	1.388.236		1.443.211		1.489.957		1.564.742	
Total Acumulado pendientes por decidir	54.056		66.840		109.464		78.374	

En el cuadro anterior, se observa que en el mes de septiembre de 2014 fueron corregidas 74.785 historias laborales a saber: (i) 25.356 solicitudes de la Gerencia Nacional de Reconocimiento para decisiones prestacionales; (ii) 17.511 trámites de CHL radicados por los ciudadanos ante Colpensiones; y (iii) 31.918 relacionados con otros trámites radicados ante la entidad discriminados de la siguiente forma: BEPS (26.610), PQRS (3.634), Tutelas (1.360) y por Correspondencia (314) 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 desición.

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 septiembre de 2014, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 308.942 correcciones de historia laboral, de las cuales se han corregido 290.493 para un cumplimiento del 94%. Para en el mes de septiembre de 2014 se recibieron 17.698 solicitudes, fueron atendidas 25.356 y continúan en trámite 18.449.

2. Corrección mensual de historias laborales relacionas 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 necesario la corrección de las historias laborales de manera previa. Por este concepto se han recibido 329.399

solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 310.601, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 94%. En el mes de septiembre de 2014 fueron atendidas 26.610, y queda un saldo por atender de 18.798.

2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

Colpensiones contempla dentro de su esquema de operación diferentes trámites, con los cuales los ciudadanos buscan un canal de comunicación en donde se den repuesta a sus requerimientos. A continuación se presentan los avances por cada uno de los trámites.

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

En lo que respecta a los trámites de corrección de historia laboral requeridos por los ciudadanos expresamente, se informa a la H. Corte que desde el inicio de la operación, Colpensiones ha recibido 500.510 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 465.828, logrando un nivel de cumplimiento del 93%. Específicamente en el mes de septiembre de 2014 fueron radicadas 21.682, se atendieron 17.511, y quedó un saldo por resolver de 34.682. 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 Octubre.

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

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	18.497
2 meses	9.526
3 meses	2.146
4 meses	1.169
5 meses	1908
6 meses	614
7 meses	498
8 meses	223
9 meses	36
10 meses	19
11 meses	12
12 meses	12
13 meses	9
14 meses	10
15 meses	3
Total	34.682

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

Durante toda la operación se han recibido un total de 40.335 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral, y se han resultado 37.349, alcanzando un nivel de respuesta del 93%. Para el mes de septiembre se recibieron 2.192 solicitudes, fueron resueltas 3.634 y se encuentran en trámite 2.986.

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

Desde el inicio de las operaciones se han radicado por este concepto 24.310 casos y se han atendido un total de 24.210 logrando un nivel de cumplimiento del 99.6%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En septiembre se recibieron 1.344 solicitudes y se gestionaron 1.360 quedando por resolver 100 casos. Es pertinente aclarar que fueron solucionados un mayor número de casos en el mes con relación a los recibidos, porque en el mes de agosto de 2014 quedó un saldo en gestión de 116 tutelas.

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

En lo corrido de la operación se han radicado 18.454 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 15.095, alcanzando un cumplimiento del 82%. En el mes de septiembre se recibieron 779 casos, se solucionaron 314 solicitudes y queda un saldo de 3.599 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 Agosto de 2014 ascendía a 676.755 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.

Como se observa en el Cuadro 3, entre enero y septiembre de 2014, se han presentado 45.472 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto a las 646.244 solicitudes atendidas hasta el 31 de agosto, en respuesta a una solicitud de los ciudadanos. Con lo cual, el 93% se ha solucionado en debida forma y el 7% 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 septiembre de 2014

Mes	Cantidad
Acum enero- mayo	30.569
Junio	1.253
Julio	6.629
Agosto	3.538
Septiembre	3.483
Total	45.472

Es importante mencionar que la implementación de las nuevas estrategias enfocadas a cumplir en debida forma con las solicitudes de corrección de historias laborales radicadas por los ciudadanos, ha impactado los resultados de la producción como se refleja en el mes de agosto. Ello debido a que ha sido necesario reordenar los grupos de trabajo y adelantar programas de capacitación indispensables para evitar los reprocesos que congestionan la operación y mitigar los riesgos de calidad.

2.6. Parámetros de evaluación de actos administrativos que generan reprocesos

Dando alcance f.j. 11 del Auto 259 de 2014 emitido por la H. Corte donde expresa pertinente incluir la información solicitada por la Procuradora Delegada en el informe contenido en el auto del 04 de agosto, en esta sección se da respuesta al numeral 1 del informe de la PGN incluido en dicho auto, referente a los actos administrativos proferidos por Colpensiones que generan un reproceso dentro de la entidad.

2.6.1. No reconocimiento y pago de retroactivo pensional

- a. Retroactivo en prestaciones con solicitud ordinaria que no corresponden a cumplimientos de sentencia

Si bien las pensiones que ingresan a nómina, eventualmente generan retroactivo por el tiempo transcurrido entre el cumplimiento de requisitos (edad más tiempo y retiro), la fecha efectiva de ingreso en nómina en Colpensiones, depende de las reglas de negocio previamente establecidas para adoptar este tipo de decisiones administrativas.

Estas reglas se ciñen a la normatividad que rige el Sistema General de Pensiones acorde a las directrices internas de conformidad con el artículo 13 del acuerdo 049 de 1990, aprobado por el decreto 758 del mismo año: *“La pensión de vejez se reconocerá a solicitud de parte interesada*

reunidos los requisitos mínimos establecidos en el artículo anterior, pero será necesaria su desafiliación al régimen para que se pueda entrar a disfrutar de la misma. Para su liquidación se tendrá en cuenta hasta la última semana efectivamente cotizada por este riesgo.”

De la misma manera de conformidad con el artículo 128 de la Constitución Política Colombiana, “Nadie podrá desempeñar simultáneamente más de un empleo público ni recibir más de una asignación que provenga del tesoro público, o de empresas o de instituciones en las que tenga parte mayoritaria el Estado, salvo los casos expresamente determinados por la ley”

Las normas mencionadas se aplican en Colpensiones a través de la Circular Básica 01 de 2012 que establece las reglas de negocio suscrita por las Vicepresidencias de Beneficios y Prestaciones y la Vicepresidencia Jurídica, que en el punto 1.6.5, “fecha de disfrute de las pensiones de vejez” establece los eventos en que se genera retroactivo a favor de un pensionado.

“Para efectos de establecer la fecha de disfrute de la pensión de vejez se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

c. En aquellos casos en que el afiliado sea dependiente, ha cumplido requisitos para adquirir el derecho a la pensión y no aparece acreditada la desvinculación laboral por parte del empleador, la prestación será reconocida a partir de la fecha de inclusión en nómina.

Para que haya lugar al pago del retroactivo pensional, solamente es necesario la acreditación del retiro con el último empleador, con excepción de aquellos casos en los cuales la última cotización efectuada por los demás empleadores que hayan omitido reportar el retiro no sea superior a 4 años contados desde el retiro del último empleador.

d. En caso de que la fecha de cumplimiento de edad sea posterior a la fecha de la última cotización del asegurado como dependiente, los 4 años se contarán a partir de la fecha del cumplimiento de la edad.

e. Si el afiliado es Independiente y se encuentra retirado o deja de cotizar después de cumplir los requisitos, la prestación se reconocerá a partir del día siguiente a la fecha de retiro o de la última cotización.

Sin embargo, si con anterioridad a los aportes efectuados en calidad de independiente existen cotizaciones como dependiente, se deberá verificar el retiro de ellos, solo cuando su última cotización este dentro de los cuatro años anteriores a la fecha de cumplimiento de la edad o de la última cotización como independiente.

f. Si el afiliado es un servidor público y radicó dentro de sus documentos para la pensión la certificación de retiro del servicio público o en la Historia Laboral se encuentra registrada la novedad de Retiro, la prestación se reconocerá a partir de la fecha de retiro.

De conformidad con lo anterior, atendiendo a la modalidad de afiliación (dependiente o independiente) deberán obrar en la historia laboral y/lo en el expediente pensional, los medios de prueba que sustenten el retiro del sistema general de pensiones que permitan determinar la existencia al derecho al giro del retroactivo.

Ahora bien, cuando del acervo probatorio se obtenga que el derecho ha sido causado, se procede a reconocer el retroactivo. El procedimiento establecido en Colpensiones determina que en el acto administrativo en el cual se concede el derecho y a su vez se otorga el reconocimiento y se procede al giro, esto por cuanto, los aplicativos están debidamente parametrizados para que cuando quiera que se genere el derecho al retroactivo, se registre así en la nómina de pensionados y por ende, se proceda a su giro.

2.6.2. Actos administrativos que niegan el derecho existiendo fallo ordinario o contencioso que ordena su reconocimiento

Colpensiones considera pertinente relacionar esta solicitud, con las observaciones formuladas por la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y de la Seguridad Social durante la audiencia de seguimiento celebrada en la H. Corte que en Colpensiones en la cual se manifestó la existencia de actos administrativos de cumplimiento de sentencias, en los cuales la parte resolutive indicaba: “abstenerse de cumplir el fallo...” emitido previos al cumplimiento de una orden judicial.

Sobre dicha situación, es preciso informar a la H. Corte que dicho procedimiento se había establecido en Colpensiones, con el fin de que solicitar al peticionario que allegase, la liquidación del crédito en los casos en los que existía proceso ejecutivo en curso o, declaración juramentada en la que manifestara que no había iniciado proceso ejecutivo.

Si bien es cierto se utilizó la palabra “abstenerse”, esta expresión hace referencia a una formalidad, por cuanto de fondo, se trataba de gestionar y obtener la completitud de información que permitiera a Colpensiones, por una parte dar cumplimiento integral al fallo, a la vez que por otra salvaguardar los dineros públicos con el fin de no incurrir en un doble pago, situación que implica una decisión equilibrada frente a la administración pública y los derechos de los pensionados.

Ya se ha señalado que de acuerdo a las condiciones de la entidad, ampliamente conocidas por los organismos de control, por la H. Corte Constitucional así como el Gobierno Nacional, la información de la entidad depende en gran medida de la que le fue suministrada por el ISS en L., y en tal sentido se ha venido trabajando en la completitud de la información, a lo cual no escapa la información relacionada con los procesos judiciales ordinarios, ejecutivos, el cumplimiento de las sentencias judiciales, los embargos judiciales, entre otros muchos.

En el marco de esta situación, Colpensiones con el fin de dar cumplimiento a las sentencias judiciales condenatorias, procede a registrar e ingresar la prestación ordenada por el Juez, en los aplicativos de la nómina de pensionados a partir del período de nómina que se está procesando y deja pendiente por acatar la orden relativa al pago del retroactivo, sujeto a la acreditación de que el afiliado no haya recibido pago por dicho concepto por vía judicial, lo cual se enmarca dentro de la debida diligencia que le asiste a los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes, y a la obligación de la entidad de velar por el cuidado de los recursos que administra con el fin de evitar que se presente más de un pago por el mismo concepto.

Si bien la expresión “abstenerse” puede prestarse a diversas interpretaciones, una de ellas a la que llega la Procuraduría, también se debe considerar que en las resoluciones en las cuales se utilizó esta palabra, siempre se describió en el artículo segundo la condición que debía seguirse para proceder al cumplimiento, es decir, se abstenía de cumplir la sentencia hasta tanto se tuviese información de pago alguno por vía ejecutiva con el fin de no incurrir en un doble pago, sin pretender en ningún caso incumplir la orden judicial a motu proprio.

Esta situación se explica en todos los casos dentro del cuerpo del acto administrativo, se señala con suficiente claridad la situación descrita con el fin de que el ciudadano tenga información respecto de lo que se requiere para el pago del retroactivo o de la orden impartida.²⁴

En forma complementaria, también se debe tener en cuenta situaciones como las siguientes: La Procuraduría ha señalado que Colpensiones no debería emitir el acto administrativo hasta tanto cuente con toda la información para dar cabal cumplimiento al fallo condenatorio, sin embargo, la H. Corte en el Auto 3225 de 2013 señaló que con el fin de garantizar el mínimo vital del ciudadano, como una opción válida para dar cumplimiento a las sentencias, se podría proceder a la inclusión de éstas sin el correspondiente giro del retroactivo, para que posteriormente y con mayor

²⁴ “...De este modo, COLPENSIONES, en aras de mitigar el riesgo de generar un doble pago de la obligación y proteger los recursos de la seguridad social El 17 de abril de 2013 en acta N° 31 del comité de defensa judicial y conciliación se fijaron los términos para cumplir las sentencias judiciales a cargo de COLPENSIONES, para lo cual se determinó que los procesos judiciales debían contener todos los elementos de juicio y disposiciones con las que se debe dar cabal cumplimiento a la misma, la Gerencia De Reconocimiento en este caso se podrá proceder a dar cumplimiento, pero las sentencias judiciales que no brinden tales elementos no podrán ser cumplidas por COLPENSIONES, como quiera que en esos casos la Gerencia De Reconocimiento señala que el expediente pensional es indispensable ya que contiene toda la información pensional del asegurado, si se diera cumplimiento a las sentencias sin los requisitos mínimos se podría afectar los dineros públicos de los fondos pensionales, con los que se garantiza el derecho fundamental a la seguridad social de miles de pensionados en razón de lo anterior COLPENSIONES se abstendrá de dar cumplimiento al fallo precitado, hasta tanto la Administración no tenga certeza del estado actual del proceso.

En consecuencia, se debe allegar la certificación expedida por el Juzgado de conocimiento, a través de la cual conste que no se ha iniciado proceso ejecutivo, y de esta manera se procederá a realizar un nuevo estudio de la prestación...”

²⁵ Corte Constitucional. Auto 320 de 30 de enero de 2014. FJ 148. Página 48. Expediente T-3287521.

detenimiento se pagaran los valores restantes observando el cuidado que Colpensiones debe tener como administrador de recursos públicos.

Finalmente, teniendo en cuenta las posiciones tanto de la Procuraduría como de la H Corte, la Vicepresidencia Jurídica de Colpensiones emitió la Circular 11 del 23 de julio de 2014, por medio de la cual se imparten instrucciones para el cumplimiento de las Sentencias Condenatorias en contra de la entidad en materia de reconocimiento de prestaciones, situación que ha resultado posible en la medida en que la información relativa a procesos judiciales, sentencias y pagos ha sido complementada y ajustada.

2.6.3. Actos administrativos que ordenan el reconocimiento del derecho solicitado pero no ingresan de manera real y efectiva a la nómina de pensionados

De conformidad con el modelo de decisión de Colpensiones, en el momento en que un acto administrativo que reconoce una prestación económica es firmado, se ejecuta en forma simultánea y automática a través de los aplicativos, el ingreso de la pensión a la nómina de pensionados de la entidad y de igual forma se activa el proceso de notificación de dicha prestación.

Si bien es cierto la implementación del proceso de pensiones en Colpensiones se ha soportado en sistemas de información que permiten el control y trazabilidad de los trámites de las solicitudes de obligaciones pensionales, el registro inmediato en la nómina de pensionados y la activación del proceso de notificación; también es cierto que se pueden generar inconsistencias técnicas, o fallas humanas, como la de que una prestación no quede registrada en los aplicativos de la nómina.

Por tal motivo, se creó por parte de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones mediante Resolución No. 000094 del 28 de febrero de 2014, el “Grupo de Reprocesos” encargado de revisar, sustanciar y reprocesar los casos con inconsistencias de fondo en la decisión.

Frente a esto último, es pertinente anotar que existen diversas formas a partir de las cuales Colpensiones se percata de las falencias que pueda tener una decisión o de las dificultades tecnológicas que mengüen la efectividad de la misma. Teniendo en cuenta lo anterior, la tarea adelantada por el Grupo de Reprocesos de la Gerencia de Nacional de Reconocimiento, encuentra apoyo en lo que tiene que ver con la detección de inconsistencias no solo en las falencias que pone de presente el ciudadano interesado a través del ejercicio de peticiones, quejas y reclamos que versan sobre las mismas, o por requerimientos que en el mismo sentido eleven los organismos de control, sino en la labor de la Mesa de Servicio y del Grupo de Nómina.

Esto involucra, por ejemplo, aquellos casos en los que se advierte que si bien es cierto el acto administrativo correspondiente reconoció la prestación económica reclamada por el interesado, el mismo no marcó en la nómina de pensionados de Colpensiones y en consecuencia, no se ha podido hacer efectivo el pago de la misma. En tales eventos, tanto la Mesa de Servicio como el

Grupo de Nómina de la entidad remiten el caso al Grupo de Reprocesos para que este adopte las medidas necesarias para solventar el impase técnico y de esta manera poder garantizar la efectividad del derecho reconocido.

El Grupo de Reprocesos tiene a su cargo, adelantar el trámite necesario para superar aquellas falencias que se detectan con posterioridad a la emisión de la decisión respectiva y que escaparon a los controles previos implementados por la entidad para asegurar la calidad de la decisión, proceso en el cual intervienen diversos actores como los propios funcionarios de la entidad, los beneficiarios de las prestaciones económicas, e incluso los mismos organismos de control.

Adicional a lo anterior, y con el fin de mitigar este riesgo, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones impartió instrucciones a las Gerencias de Reconocimiento y Nómina para que de manera mensual se realice la conciliación entre ambos procesos, con el fin de identificar aquellos casos que por algún error técnico no tuvieron un registro efectivo en la nómina de pensionados, y así enviarlos al grupo de reprocesos con el fin de darles solución inmediata.

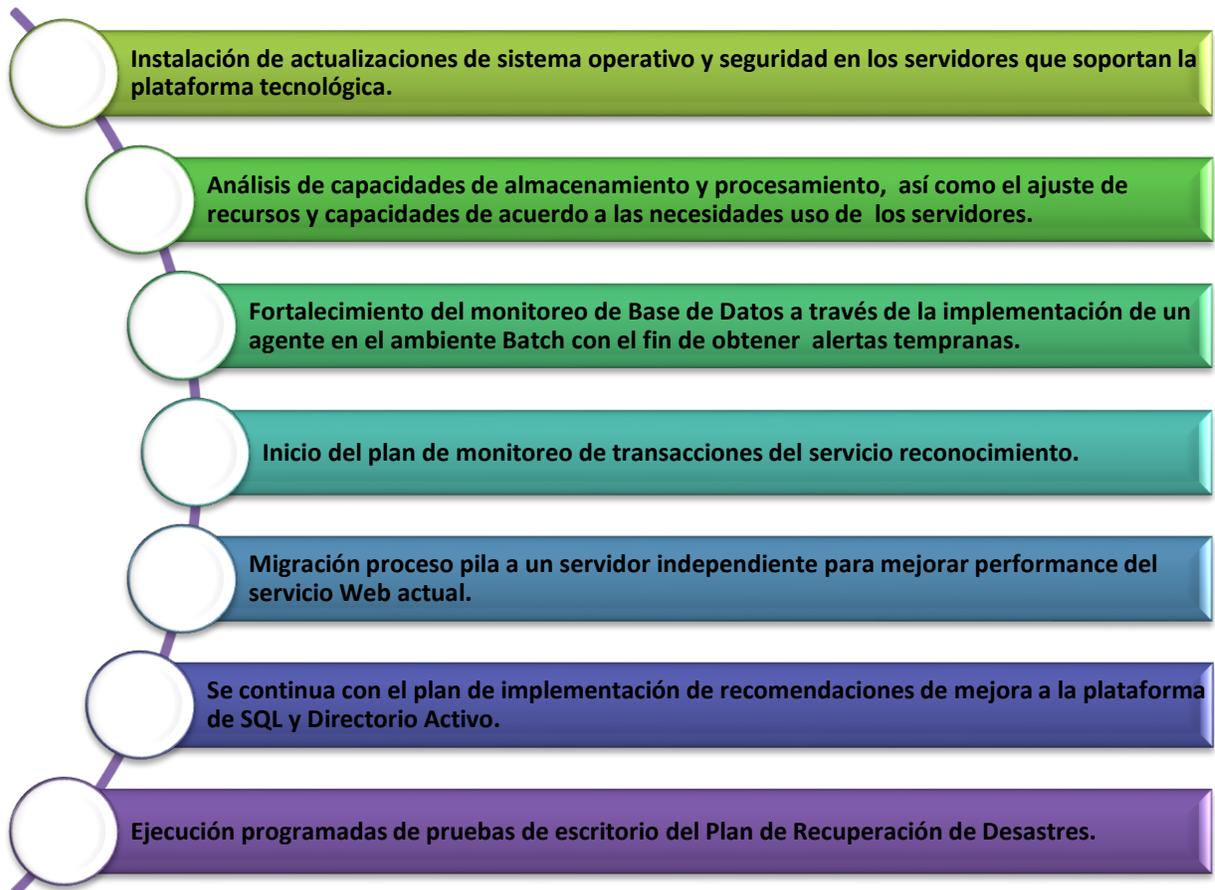
En resultado del proceso descrito se reporta en forma mensual en cada IP en la sección “inclusión en nómina y pago efectivo”, que en el presente IP se presenta en la sección número 6.3. En dicha sección se informa el detalle de las prestaciones que se encontraban en esta situación, los avances que se han logrado y las que prestaciones que aun presentan dificultades por esta causa.

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

3.1. Infraestructura tecnológica

De conformidad con lo reportado en el IP14, la entidad se encuentra en la fase de operación del proyecto del centro de datos mediante el desarrollo de planes operativos y planes de mejora continua. En este sentido, a continuación (ver Capítulo 3.1 – Gráfico 1) se presentan las actividades desarrolladas en el centro de datos en el mes de septiembre.

Capítulo 3.1 – Gráfico 1. Actividades desarrolladas en el mes de septiembre de 2014



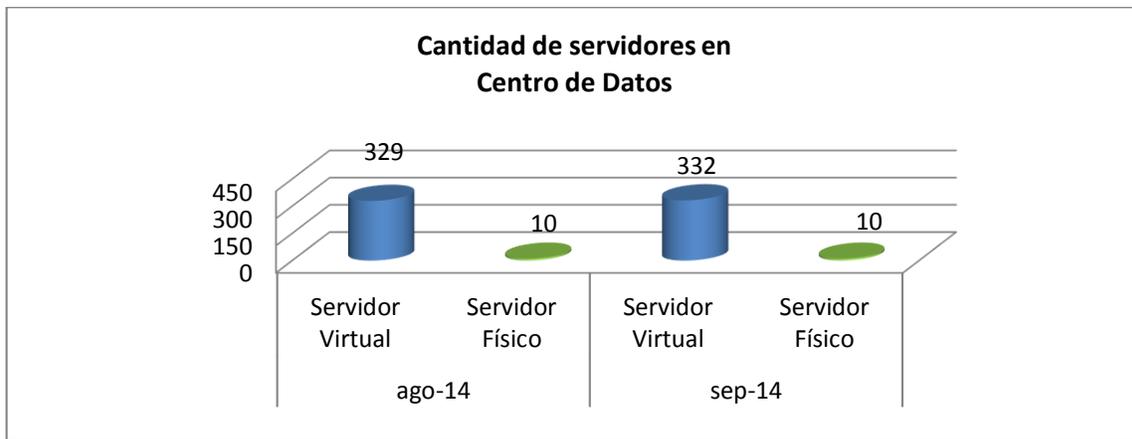
Las actividades mencionadas anteriormente estuvieron orientadas al afinamiento de la plataforma tecnológica en el Centro de Datos Principal y la mejora de la calidad del servicio.

Por otro lado, Colpensiones sigue con la implementación de las recomendaciones realizadas por las gerencias de Infraestructura y Gestión de Sistemas de Información de Colpensiones en

conjunto con los proveedores de estas gerencias, sobre optimización a nivel de objetos de base de datos y códigos de aplicaciones, con el fin de mejorar el rendimiento de los sistemas de información. Del mismo modo, se sigue con el plan de actualización de versiones de los sistemas manejadores de bases de datos en ambientes de pruebas para su posterior implementación en producción.

Finalmente, en la cantidad de servidores físicos durante el mes de septiembre no presentó variaciones con respecto al mes anterior, mientras que para este mismo período fue necesaria la implementación de tres (3) servidores virtuales adicionales que soportan los procesos de operativos y administrativos de la entidad. (Ver Capítulo 3.1 – Gráfico 2)

Capítulo 3.1 – Gráfico 2. Diferencia de cantidad de servidores en el centro de Datos en el mes de Agosto frente a Septiembre de 2014



3.2. Infraestructura física

Previo verificación, se evidencia que a la fecha no hay variación en la infraestructura física con respecto a la información presentada en el mes de septiembre en el IP14²⁶ y en los informes previos (agosto en el IP13²⁷, julio en el IP12²⁸, junio en el IP11²⁹, mayo en el IP10³⁰, IP9³¹ de abril, IP8³² de marzo de 2014, IP7³³ de febrero de 2014 e IP6³⁴ de enero de 2014).

²⁶ Ver IP14, sección 3.2, página 35.

²⁷ Ver IP13, sección 3.2, página 51

²⁸ Ver IP12, sección 4.2, página 123.

²⁹ Ver IP11, sección 4.2, página 136.

³⁰ Ver IP10, sección 3.2, página 27.

³¹ Ver IP9, sección 3.2, página 27.

³² Ver IP8, sección 3.2, página 33.

³³ Ver IP7, sección 3.2, página 33.

De acuerdo con lo anterior, se confirma que la infraestructura utilizada actualmente, tiene contrato de arrendamiento, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2014, y se encuentran en las siguientes ubicaciones:

- Carrera 30 No. 73 – 36
- Carrera 16 No. 101 – 14
- Calle 71 No. 12-25/27

3.3. Recurso humano

Con la expedición del Auto 110 de 2013 proferido por la Honorable Corte Constitucional, Colpensiones desde el IP1³⁵ ha reportado las estrategias adoptadas en materia del talento humano requerido para dar cumplimiento a las órdenes allí indicadas. Para ese entonces Colpensiones contaba con 500³⁶ trabajadores en misión suministrados a través del contrato suscrito con una Empresa de Servicios Temporales, con el propósito de soportar la operación de la empresa y dar cumplimiento al Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media implementado en el primer semestre del año 2013.

A partir del IP2³⁷ se señala el plan de ajuste aprobado por la Junta Directiva de Colpensiones para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013, que incluyó la contratación y capacitación de 320 trabajadores en misión adicionales a los anteriormente señalados, los cuales se asignaron a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, la Gerencia Nacional de Nómina y la Gerencia Nacional de Defensa Judicial conforme a las necesidades y los perfiles definidos.

Para el IP4³⁸, el proceso de contratación y capacitación de este personal en misión había culminado, y en el mes de octubre de 2013 se adiciona el contrato vigente con la Empresa de Servicios Temporales (EST) contratada, para un requerimiento de 60 trabajadores en misión asignados a las áreas de apoyo de Colpensiones³⁹.

En este mismo IP, se inicia el reporte de distribución del talento humano (trabajadores oficiales y trabajadores en misión) de las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos emitidos por la H. Corte, entre el que atendía los trámites provenientes de la represa del ISS, el que atendía trámites Colpensiones y el encargado de los trámites de los dos universos

³⁴ Ver IP6, sección 3.3, páginas 19, 20 y 21.

³⁵ Ver IP1, Sección 3.2, página 10

³⁶ Este número de trabajadores en misión incluían: 165 para la Gerencia Nacional de Reconocimiento, 146 para la Gerencia Nacional de Operaciones, 51 para la Gerencia de Defensa Judicial y 20 personas para la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano. El resto de áreas de la entidad contaban con los 118 trabajadores en misión restantes.

³⁷ Ver IP2, sección 4.1, página 8.

³⁸ Ver IP4, Sección 3.4, página 15.

³⁹ El total de trabajadores en misión se estableció en 880.

indistintamente. En el IP14⁴⁰ se informa que con la gestión en su totalidad de los expedientes de la represa del ISS el día 15 de julio, el 100% del talento humano se encuentra atendiendo los trámites propios de Colpensiones.

A partir del IP8⁴¹ se anunció la implementación de las estrategias para adelantar el proceso de reclutamiento, selección y la contratación de 500 nuevos trabajadores en misión⁴² requeridos para atender los procesos misionales de la empresa, frente al cumplimiento del Auto 320 de 2013.

En el IP9⁴³, se informó a la H. Corte en detalle cada una de estas estrategias para la búsqueda de dicho personal con el perfil, las competencias y habilidades requeridas para el desempeño esperado por Colpensiones frente a la atención de los procesos de las dependencias responsables del cumplimiento de metas, teniendo en cuenta las dificultades que el mercado laboral ha presentado en la consecución de los perfiles establecidos. Se inicia así, el reporte del estado de la contratación de este nuevo personal, adicional al reportado para el personal en misión requerido con ocasión a la expedición del Auto 110 de 2013.

A la fecha, Colpensiones a través del Contrato 053 de 2014 suscrito con la Empresa de Servicios Temporales COLTEMPORA S.A⁴⁴ tiene un cupo total de 1.380 trabajadores en misión que para el mes de septiembre, presenta el estado que se indica en el Cuadro 1 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

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

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	401	99	80%
Auto 110 de 2013-Agosto 2013	320	286	34	89%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo- Octubre 2013	60	56	4	93%

⁴⁰ Ver IP14, sección 3.3, página 36.

⁴¹ Ver IP8, sección 3.3, página 36.

⁴² La Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, incluyendo la Gerencia Nacional de Reconocimiento y la Gerencia Nacional de Nómina, presentó un requerimiento de 448 trabajadores en misión, 428 para la primera Gerencia y 20 para la segunda, y 52 trabajadores en misión para las demás dependencias. El cupo total de trabajadores en misión con este nuevo de requerimiento, se estableció en 1.380.

⁴³ Ver IP9, sección 3.3, página 29.

⁴⁴ El objeto contractual es “Suministrar a la Administradora Colombiana de Pensiones-COLPENSIONES trabajadores en misión en el número, con las calidades y requerimientos específicos exigidos por la misma, para atender el incremento en la prestación del servicio, atender las labores ocasionales, accidentales o transitorias, reemplazar personal en vacaciones, en licencia por solicitud propia, incapacidad por enfermedad o licencia de maternidad, en jornada tiempo completo, por turnos de ser necesario y de manera exclusiva, en las dependencias de COLPENSIONES”

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	403	97	81%
Total General	1.380	1.146	234	83%

Fecha de corte: 30 de septiembre de 2014

De los 1.380 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.146, presentando un porcentaje de contratación de 83%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión para el cumplimiento del Auto 110 de 2013, presenta el 89% de contratación, esto es 286 cargos provistos. Frente al requerimiento de 500 trabajadores en misión para el cumplimiento del Auto 320, se encuentran provistos 403 cargos que significa un porcentaje de contratación del 81%.

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para el mes de septiembre 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 mes de agosto se encuentran adelantando las actividades necesarias para poner al día el atraso que presenta Colpensiones. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 2)

Capítulo 3.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las áreas con cumplimiento de metas– Septiembre 2014

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	897	712	185	79%
Gerencia Nacional de Nómina	46	46	0	100%
Gerencia Nacional de Operaciones	162	148	14	91%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	114	107	7	94%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	29	23	6	79%
Total General	1.248	1.036	212	83%

Fecha de corte: 30 de septiembre 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 dichas áreas se ubica en el 83%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante el mes de septiembre 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 94% de cupos provistos y la

Gerencia Nacional de Operaciones 91%. La Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presenta el 79% de provisión del total de trabajadores en misión asignados.

De las 14 vacantes de la Gerencia Nacional de Operaciones, se espera la vinculación de 3 trabajadores en misión durante la primera semana de octubre, y los 11 restantes se encuentran en reclutamiento por parte de la E.S.T para presentar hojas a fin de ser validadas por la Gerencia. Frente a las 6 vacantes de la Gerencia Nacional de PQRS, se espera vincular 2 trabajadores en misión el día 8 de octubre, y los 4 cupos restantes se encuentran en proceso de reclutamiento. Por su parte, de las 7 vacantes de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial 3 esperan ser provistas hacia finales de la segunda semana de octubre, 2 se encuentran en proceso de entrevista, y las 2 restantes se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la E.S.T.

La Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento en conjunto, presentan un porcentaje de contratación del 79%, teniendo en cuenta que el mayor requerimiento de trabajadores en misión se concentra en estas áreas.

Por lo anterior 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 planteado las siguientes estrategias encaminadas al fortalecimiento del proceso de reclutamiento y selección del personal requerido, para dar cumplimiento a las órdenes proferidas por la HCC en el Auto 259 de 2014:

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

Para cumplir con el requerimiento de Colpensiones, la Empresa de Servicios Temporales- E.S.T COLTEMPORA S.A ha establecido un proceso de selección ajustado a las necesidades de la empresa con las siguientes etapas:

- a. Proceso de Reclutamiento. En esta etapa a través de diversas fuentes de información se ubican hojas de vida de posibles candidatos que podrían llegar a cumplir con el requerimiento de perfil establecido por Colpensiones.
- El reclutamiento se divide en tres tipos: i) **interno**, gestionado a través de motores de búsqueda de hojas de vida como empleo.com y computrabajo.com, y bases de datos de algunas instituciones de educación superior como la Universidad Nacional, la Universidad del Externado, la Universidad del Bosque, la Universidad Javeriana y la Universidad Militar, con las que cuenta la E.S.T; ii) **presencial**, consistente en la evaluación de hojas de vida entregadas por los candidatos de manera directa; y iii) **externo**, consistente en el Intercambio de hojas de vida con diferentes entidades según la necesidad y demanda de los cargos solicitados, como son: ISS en L, fondo de pensiones privados, UGPP, CAJANAL en liquidación, Unidad Administrativa Especial de Servicio Público de Empleo, Asociación de Profesionales, Fiduprevisora S. A, Caja de Retiro de Las Fuerzas Militares, Juzgados Laborales del Circuito, Cisa, Magisterio Pensional, Caprecom, y universidades con

programas de postgrado en Seguridad Social como el Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, la Corporación Universitaria Republicana, la Pontificia Universidad Javeriana, la Universidad Católica de Colombia, la Universidad Externado de Colombia, la Universidad la Gran Colombia, la Universidad Nacional de Colombia, la Universidad Sergio Arboleda, Universitaria Agustiniiana- Uniagustiniana, Universidad de La Sabana e institutos técnicos. Adicionalmente la referenciación de hojas de vida por parte de otras empresas de servicios temporales, hace parte también de este último tipo de reclutamiento.

- b. Perfilación de hojas de vida. Una vez reclutadas las hojas de vida, se realiza el análisis del cumplimiento en términos de formación y experiencia según los perfiles requeridos por Colpensiones.
- c. Citación a entrevista. En esta etapa se busca hacer una confirmación de las calidades profesionales y personales de los candidatos, por parte de la E.S.T.
- d. Aplicación de pruebas de conocimientos. En esta etapa se evalúan los conocimientos frente al reconocimiento de prestaciones económicas, de acuerdo a la normatividad vigente y en especial del Régimen de Prima Media.
- e. Aplicación de pruebas psicotécnicas. Para determinar las competencias de los candidatos y varían según el perfil a evaluar. Las pruebas a aplicar son WARTEGG Y 16 PF.
- f. Entrevista Colpensiones. Una vez la E.S.T tenga los candidatos que se ajusten al perfil requerido, son presentados a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones de Colpensiones encargada de realizar una entrevista donde se busca, verificar los conocimientos en el Sistema General de Pensiones, especialmente, en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida.
- g. Estudio de Seguridad. Consiste en la verificación de antecedentes disciplinarios, laborales y financieros de los aspirantes seleccionados en entrevista por Colpensiones, previo a la contratación.

Durante el mes de octubre, la E.S.T espera procesar alrededor de 540 hojas de vida (135 por semana) para entregar el suficiente número de candidatos, que permita ocupar por lo menos, 100 de los cupos vacantes de trabajadores en misión asignados para adelantar el reconocimiento de prestaciones económicas.

2. Identificación de trabajadores oficiales y en misión de las dependencias de Colpensiones, con experiencia en reconocimiento de prestaciones económicas

La Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones con el propósito de coadyuvar en el análisis al interior de las dependencias de la empresa, adelanta un trabajo conjunto con el cuerpo directivo con las planta de personal en la identificación de servidores públicos o trabajadores en misión contratados por la empresa o por la E.S.T, que tengan experiencia en reconocimiento de pensiones del RPM a efecto que puedan ser asignados de manera temporal en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, para apoyar a dichas dependencias en el cumplimiento de sus metas.

Es de precisar, que en reemplazo del talento humano que se logre asignar temporalmente para apoyar el proceso referido en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, se contratará un nuevo trabajador en misión con el perfil requerido por el área que prescindirá de sus trabajadores. De acuerdo con los resultados de este ejercicio se procederá a organizar todos los movimientos temporales necesarios y a gestionar ante la E.S.T. la contratación de los trabajadores en misión que suplirán las necesidades que se generen. De otra parte, se espera identificar con las áreas, el personal en misión adicional requerido para dar cumplimiento al Auto 259 de 2014 proferido por la H. Corte Constitucional.

De igual forma, Colpensiones adelanta el análisis del número de cupos vacantes de trabajadores en misión suministrados a través de la E.S.T, generadas por diferentes motivos entre los cuales se encuentran, la dificultad de consecución de los perfiles requeridos y las renunciaciones, con el propósito de establecer la viabilidad de su redistribución de acuerdo con las necesidades de las áreas con cumplimiento de metas frente al Auto 259 de 2014. En el próximo IP, se reportarán los resultados de las actividades adelantadas frente a esta estrategia.

3. Estructuración del Semillero en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y sustanciación jurídica en este Régimen

Teniendo en cuenta las limitaciones que presenta el mercado laboral frente a la consecución de perfiles con la formación y la experiencia requerida por Colpensiones para el reconocimiento de prestaciones económicas y especialmente en lo que refiere el Régimen de Prima Media, se ha definido como estrategia la vinculación de estudiantes y egresados de facultades de derecho para hacer parte del Semillero en Régimen de Prima Media que comprende dos fases:

- a. Un proceso de reclutamiento a través de las facultades de derecho de 30 universidades en la ciudad de Bogotá D.C. convocadas. Por lo anterior, la Vicepresidencia de Talento Humano enviará la comunicación que preparó dirigida a cada uno de los decanos de esas facultades, manifestándoles la necesidad de adelantar un proceso de búsqueda de estudiantes y egresados interesados en hacer parte del Semillero de Colpensiones consistente en el entrenamiento en temas relacionados con el Régimen de Prima Media, y su posterior interés de vincularse temporalmente con las condiciones establecidas por Colpensiones, para apoyar en el cumplimiento del Auto 259 de 2014 de la Honorable Corte Constitucional, respecto al otorgamiento de pensiones en el régimen de prima media a los colombianos que tengan derecho a ella y/o en los procesos jurídicos de esta entidad.
- b. Una vez se tengan los estudiantes o egresados interesados en hacer parte del Semillero, se iniciará el proceso de entrenamiento con una dedicación de 10 días hábiles tiempo completo de lunes a viernes de 8.00 am. a 5.00 pm, lo que equivale a 80 horas de formación.

El Programa de Entrenamiento de Profesionales en Derecho, coordinado por la Vicepresidencia de Talento Humano, contará con el apoyo y la participación en el

desarrollo de los diferentes módulos y temáticas, de la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social-OISS, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos, la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos y la Vicepresidencia Jurídica. En el Cuadro 3 se presenta la composición de los módulos y las temáticas del programa establecido desde la Vicepresidencia de Talento Humano (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3).

Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Programa de Entrenamiento Profesionales en Derecho – Semillero en Régimen de Prima Media

Módulo	Temáticas	Tipo de Formación	Dependencia Responsable
Seguridad Social	Introducción a la Seguridad Social	Virtual	Vicepresidencia de Talento Humano y OISS
	Sistema Pensional en Colombia		
	Financiación de las Pensiones Prima Media		
	Nociones básicas de Calculo Actuarial		
RPM Colpensiones	Introducción al RPM	Presencial	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones
	Actos Administrativos		
	Modelo de Reconocimiento RPM Colpensiones		
BEPS	Introducción a BEPS	Presencial	Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos
	Modelo de Servicio BEPS		
	Colombia Mayor		
Gestión de Riesgos	SARO	Presencial	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
	SARLAFT		
	Gestión de la Información		
Doctrina	Circulares Colpensiones	Presencial	Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General
	Normatividad Aplicada		

En el IP16, se informarán los principales avances y resultados de esta nueva estrategia.

En el Cuadro 4 se presenta la distribución de los turnos establecidos por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, 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 4)

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Número de trabajadores oficiales y trabajadores en misión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones por turnos

Tipo de Vinculación	Turno 1	Turno 2
	(6: 00 a.m. – 02:00 p.m.)	(2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	19	20
Trabajadores en Misión	212	176
Total General	231	196
% Total	54%	46%

Fecha de corte: 30 de septiembre 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 54%, mientras que los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el 46% del total de trabajadores.

En el Cuadro 5 se presenta el número de trabajadores en misión capacitados para las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de metas durante el mes de septiembre. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5)

Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Número de trabajadores en misión capacitados durante el mes de septiembre 2014

Dependencia	No. trabajadores capacitados
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	3
Gerencia Nacional de Nómina	1
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	12
Gerencia Nacional de Operaciones	9
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	1
Total General	26

Fecha de corte: 30 de septiembre 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 septiembre el mayor número de personal capacitado se presenta en la Gerencia Nacional de Defensa Judicial con 12, seguida por la Gerencia Nacional de Operaciones con 9, y los 5 restantes pertenecen a las demás áreas.

3.3.1. Política de incentivos

Colpensiones el 1 de abril de los corrientes, presentó a los trabajadores oficiales y trabajadores en misión quienes prestan sus servicios en las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de metas, la Estrategia de Incentivos 2014 de acuerdo con los presupuestos presentados en el IP9⁴⁵, donde se establecieron incentivos económicos, académicos y de bienestar. Dicha estrategia culminó el pasado 31 de julio, de acuerdo con el plazo proferido por la HCC para el cumplimiento del Auto 320 de 2013. Los incentivos económicos para los meses de abril, mayo y junio de 2014, fueron reconocidos y pagados en el mes de agosto, de acuerdo con los resultados presentados en el IP13⁴⁶.

De acuerdo con las certificaciones presentadas por cada uno de los jefes de las áreas, una vez revisados los resultados de cumplimiento de metas, tanto en cantidad como calidad para los grupos a los que aplicaba para el mes de julio de 2014, estos fueron puestos a consideración al Comité de Verificación, Control de Metas y Pago de Incentivos, quienes autorizaron el reconocimiento y pago de los incentivos económicos en el mes de septiembre de acuerdo con los porcentajes presentados en el Cuadro 6. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 6)

Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Porcentaje de reconocimiento de incentivos económicos por grupos para el mes de julio de 2014

Dependencia	Grupo	Producto	Julio
Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General	Tutelas I, II Instancia o Desacato	Tutelas Gestionadas	6%
	Tutelas Sanción		6%
	Inspecciones Judiciales y Casos especiales		6%
	PQRs		0%
	Procesos de la Vicepresidencia		0%
	Abogados Con Meta Escalonada		6%
Gerencia Nacional de Operaciones	CHL - Base de Datos (Asofondos y Desarrollo)	Correcciones Manuales de HL	0%
	CHL - Día a Día	Tradicional	2%
	CHL-Calidad		0%
	CHL - PQRs	PQRs Cerrados	0%
	CHL - Reconocimiento	Correcciones Manuales de HL Tradicional	0%

⁴⁵ Ver IP9, sección 3.3, página 39.

⁴⁶ Ver IP13, sección 3.3, página 56.

Dependencia	Grupo	Producto	Julio
	CHL - Tutelas y Correspondencia	Tutelas Atendidas	0%
Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	Antioquia		2%
	Bogotá		2%
	Caribe		2%
	Centro	Notificaciones Realizadas personalmente	2%
	Eje Cafetero		2%
	Occidente		2%
	Santanderes		2%
	Sur		2%
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Casos Gestionados, Cerrados y Firmados	0%
Gerencia Nacional de Nómina	Tutelas	Novedades	6%
	Procesos Especiales	Novedades	6%
	Procesos Especiales	Novedades Masivas	6%
	Novedades Generales de Nómina	Novedades y Ajustes	6%
	Control de Calidad	Revisión 100% de las novedades	6%

3.3.2. Traslado de personal

Para septiembre de 2014, Colpensiones reporta a la H. Corte las novedades en los movimientos del recurso humano, y su impacto en las funciones de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión manual, de acuerdo a las novedades de que se han presentado y que atienden a las necesidades del modelo de producción.

Como se ha reiterado en los anteriores informes, estos movimientos buscan mejorar el equilibrio de los grupos internos de trabajo, optimizar la calidad del proceso y atender oportunamente las necesidades suscitadas.

1. Vinculación de analistas a la línea de decisión en septiembre de 2014

Sumado a los 385 analistas reportados en el IP14⁴⁷, se vincularon a la línea de decisión 3 analistas para los grupos internos de trabajo Vejez I y Cumplimiento de fallos encargados del estudio de solicitudes de cumplimiento de sentencias proferidas en la jurisdicción ordinaria en contra del ISS en L. o Colpensiones; para un total de 388 analistas incorporados desde el 25 de marzo hasta septiembre 30 de 2014 (ver Capítulo 3.3 – Cuadro 7).

Capítulo 3.3 – Cuadro 7. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión

Ingreso	Analistas	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
Reporte del IP14 ⁴⁸	385	25/03/2014 a 13/08/2014	Todos los GIT - Grupos Internos de Trabajo
15ª vinculación	1	55/09/2014	Vejez I
16ª vinculación	1	26/09/2014	Cumplimiento de Fallos
17ª vinculación	1	29/09/2014	Vejez I
Total	388		

Nota:

1. Se incluye en la primera fila del cuadro anterior resumen de información del IP14⁴⁹ sobre contratación de analistas hasta en el mes de septiembre de 2014.
2. En las filas 2ª, 3ª y 4ª (Vinculaciones 15ª, 16ª y 17ª) se incluye la contratación de analistas por fecha en el mes de agosto de 2014.

2. Terminación de contratos laborales

Como es de conocimiento, los diferentes entes de control tales como la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la Republica, la Defensoría del Pueblo y la Superintendencia Financiera de Colombia han realizado a la entidad observaciones respecto de la calidad en la decisión de actos administrativos. De igual manera, en el Auto No. 259, la H. Corte señala el incumplimiento de las órdenes que ha impartido a Colpensiones en relación con el cumplimiento de la carga de calidad.

Por lo anterior, con el fin de adoptar acciones tendientes a atender las observaciones de los entes de control e implementar medidas administrativas encaminadas que impacten en el cumplimiento de la carga de calidad, durante los meses de julio, agosto y septiembre conforme a lo mencionado en los IP13⁵⁰ e IP14⁵¹, Colpensiones ha llevado a cabo medidas administrativas en torno a su personal y ha solicitado la terminación por temas de calidad en los actos administrativos y/o baja

⁴⁷ Ver IP14, sección 3.3.2, Cuadro 5 página 41.

⁴⁸ ídem

⁴⁹ ídem.

⁵⁰ Ver IP13, sección 3.3.2, página 57.

⁵¹ Ver IP14, sección 3.3.2, página 41

producción, por lo cual, al 30 de septiembre se ha dado terminación a la relación laboral de 84 trabajadores en misión en el rol de analistas.

Visto lo anterior es importante poner en conocimiento de la H. Corte que esta situación aunque necesaria para depurar y mejorar el personal encargado de la sustanciación de los actos administrativos, también tiene efectos en la línea manual de decisión y en el modelo de producción; sin embargo, vale la pena mencionar que la entidad continúa en la búsqueda de personal idóneo para el proceso de decisión.

3. Traslado de analistas, revisores y grupos internos de trabajo

Otra consecuencia de la disminución en el número de analistas en los meses de julio, agosto y septiembre, fue la necesidad de finalizar el grupo interno de trabajo apoyo III; las 45 personas que entre analistas y revisores hacían parte de este grupo interno de trabajo, el 50% fueron redistribuidas al Grupo interno de trabajo Vejez IV que actualmente se encuentra apoyando la contingencia de casos donde cursan acciones de tutela en contra de la entidad y las demás personas en diferentes grupos internos para equilibrar la regla de 5 analistas por 1 revisor.

Otra novedad en el mes de septiembre consistió en el traslado del grupo interno de trabajo Vejez II de la sede 101 a la sede ubicada en la carrera 30 en la misma jornada de 2 a 10 pm. Este cambio se realizó con el objetivo de acondicionar el espacio en la sede 101 para el grupo interno vejez IV, que estaba en jornada de 6:00 am a 2:00 pm y fue asignado en jornada normal de 7:30 am a 6:00 Pm. para tener mayor disposición del grupo buscando mejorar temas de producción pues los casos asignados al mismo cuentan con acciones de tutela en curso contra la entidad.

Como establece la Resolución 448 del 30 de septiembre de 2014 proferida por la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones, en relación a los movimientos del recurso humano, con el ánimo de reorganizar y refrescar la línea de decisión de prestaciones económicas, en el mes de septiembre se asignaron nuevos coordinadores a los grupos internos de trabajo reprocesos, vejez II y III, apoyo II, día día I, y los anteriores coordinadores pasaron a reforzar las líneas internas de auditoría y decisión de prestaciones económicas.

Por otra parte, para reforzar el proceso de calidad en la sustanciación de las resoluciones, en el mismo acto administrativo referenciado en el párrafo inmediatamente anterior, la Vicepresidencia de Talento Humano creó oficialmente la Coordinación y funciones específicas, los grupos internos de trabajo anunciados en el IP14⁵² encargados de realizar auditoría previa a los procesos de decisión en las líneas de decisión manual y la automática de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento. El grupo interno de trabajo de auditoría a la línea de decisión automática está conformado por 4 auditores y un coordinador; y el grupo interno de trabajo de la línea de auditoría manual, se encuentra conformado por 10 auditores y un coordinador. El auditor se encarga de la revisión de casos en aspectos jurídicos y técnicos y desde

⁵² Ver sección 3.3.2, página 43.

el rol de coordinador se realizan las labores de seguimiento diario, apoyo y llamados a los grupos internos de trabajo para la corrección de los hallazgos a que haya lugar.

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

Capítulo 3.3 – Cuadro 8. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento – Septiembre 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	15	9	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	41	9	N/A	50
Vejez 1	I V M	Si- (Manual)	x	X	CLL 71	Normal	44	10	N/A	54
Vejez 2	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	45	9	N/A	54
Vejez 3	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	45	9	N/A	54
Vejez 4	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	77	14	N/A	91
Sobrevivientes 1	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	42	9	N/A	51
Sobrevivientes 2	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	55	12	N/A	67
Apoyo 1	I V M	Si- (Manual)	x		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	44	9	N/A	53
Apoyo 2	I V M	Si- (Manual)	x		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	44	10	N/A	54
Tutelas	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 71	Normal	18	5	N/A	23
Sentencias	I V M	Si- (Manual)	x	X	CLL 71	Normal	44	10	N/A	54
Reprocesos	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	12	3	N/A	15
Medicina laboral 1	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	8	8
Medicina laboral 2	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	16	16
Seguimiento	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	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	N/A	N/A	N/A	N/A	5	5

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
Auditoria línea de decision manual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	11	11
PQR	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	11	11
SUBTOTAL							573	127	87	787

4. Cumplimiento de acciones de tutela

La evolución del cumplimiento de acciones de tutelas ha sido importante, pero no por ello deja de ser compleja. La razón fundamental de complejidad en su cumplimiento radica en la dinámica del estado de cosas inconstitucional del régimen de prima media, especialmente, en éste último tramo de superación debido a que la gestión de tutelas pendientes por atención se centra en dos grupos: (i) trámites Colpensiones y (ii) tutelas relacionadas con cumplimientos de sentencia y problemas de información, frente a lo cual es importante informar a la H. Corte que Colpensiones pone a prueba a partir de este mes un nuevo modelo de atención de tutelas que permite busca la calidad de la decisión y su eficiencia.

Este modelo consiste en gestionar tutelas a partir de lo que se ha denominado “células” de personal de diferentes áreas, es decir, a partir de un trabajo interdisciplinario y por equipos que se responsabilizan de atender y responder de fondo tanto la petición del ciudadano que origina la tutela, como la comunicación directa con el juez constitucional bajo el siguiente esquema:

- 1) Una “célula de tutelas” se compone de un Coordinador, de un grupo de analistas de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial de la Vicepresidencia Jurídica, de un grupo de analistas de reconocimiento pensional de Gerencia Nacional de Reconcomiendo de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones que se encargan de atender tutelas en sus tres instancias procesales: (i) Tutela (fallo), (ii) desacato y (iii) sanción.
- 2) La operación de la “célula de tutelas” se realiza con base en un procesamiento de información necesaria para responder de fondo en el cual se verifica la pretensión de la petición y de la acción de tutela y sus condiciones de solución, lo cual garantiza una decisión de fondo de calidad.
- 3) Finalmente, un esquema de seguimiento de resultados detallado y por cada uno de los analistas involucrados, así como de la participación de cada una de las áreas fuente para proferir la solución de fondo correspondiente.

El cambio de operación en la gestión de tutelas con base en el trabajo directo e interdisciplinario de las diferentes áreas competentes se evaluará en dos aspectos (i) si se logra un nivel de calidad cada vez mayor en la solución pensional y (ii) generar equipo lo suficientemente sólido frente a la solución de casos difíciles en el que se aporten conocimientos específicos frente a casos de gran complejidad. Si los resultados son positivos se continuara de lo contrario la entidad deberá tomar las medidas necesarias. Este es un esfuerzo importante de la entidad que demuestra la voluntad y la progresividad en la búsqueda de alternativas para enfrentar los problemas que aún subsisten en Colpensiones, todo apuntando a la dirección que señala la H. Corte.

Ahora bien, la gestión de tutelas con corte a 30 de septiembre de 2014 indica un total acumulado de tutelas igual a 167.066, de las cuales se han atendido de manera efectiva un total de 141.260, que equivale a 84,55%. Avance que se espera incrementar tanto en la parte cuantitativa como cualitativa con el nuevo modelo de operación.

Finalmente, debe señalarse que el esquema de cuadros y distribución de la información se ajustó de manera completa a los nuevos lineamientos y categorización realizada por la H. Corte Constitucional a través del Auto 259 de 2014, teniendo como criterio básico el mínimo vital (inclusión en nómina y pago efectivo de mesada pensional) como eje central para diferenciar el nivel de protección constitucional de las peticiones y tutelas en las que se vincule a Colpensiones.

Este nuevo modelo de protección implicó reorganizar la información y los cuadros que componen este informe presentando la cifra acumulada del histórico de tutelas, cuyo comportamiento y evolución consiste en los meses de agosto y septiembre.

A pesar que han variado los cuadros y la forma de presentación de los datos, se conserva la estructura de esta sección así: (i) la identificación y avance en la atención de tutelas durante el mes de Septiembre de 2014, incluyendo datos sobre la notificación de actos administrativos de cumplimiento de tutelas así como su respectivo ingreso en nómina; (ii) las tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión; y (iii) la respuesta parcial a tutelas por falta de información y/o expedientes.

4.1. Identificación de tutelas

El Cuadro 1, no cambió frente a la línea de informes presentados con anterioridad a la H. Corte en el sentido que muestra el acumulado de tutelas recibidas por Colpensiones a corte de cada mes, clasificadas por instancia procesal. Siendo necesario puntualizar que estos datos corresponden a la evolución de la línea de base presentada en el IP3, de manera que con corte al 31 de septiembre de 2014, del total de acumulado de 167.066 acciones de tutela, 21.163 corresponden a sanciones, 64.963 a desacatos y 80.940 a tutelas (Ver Capítulo 4.1 – Cuadro 1).

El incremento de las acciones de tutelas en las diferentes etapas procesales se debe especialmente (i) al impacto de la sentencia de constitucionalidad del artículo 52 del Decreto 2591 de 1991 en el sentido de *“Declarar EXEQUIBLE el inciso primero del artículo 52 del Decreto 2591 de 1991, en el entendido de que el incidente de desacato allí previsto debe resolverse en el término establecido en el artículo 86 de la Constitución Política”*⁵³, es decir, que el trámite de desacato debe surtir en un término máximo de diez (10) días, lo cual se entender como un mecanismo expedito para la resolución de peticiones, (ii) la progresividad en la solución de fondo de peticiones de cumplimiento de sentencias que registran problemas de información por la consecución de la información y (iii) la progresividad en la solución de fondo de peticiones pensionales radicadas ante Colpensiones originado en la concentración de esfuerzos operativos para evacuar la represa ISS.

⁵³ Corte Constitucional. Sentencia C-367/14 (Junio 11) M.P. Mauricio González Cuervo.

Capítulo 4.1. Cuadro 1. Identificación de tutelas por instancia procesal

	Sanción	Desacato	Tutelas	Total General
sep- 13 (línea de base)	6.878	40.514	48.830	96.222
jun-14	16.235	59.383	71.941	147.559
jul-14	17.501	61.506	74.525	153.532
ago-14	19.133	63.537	77.472	160.142
sep-14	21.163	64.963	80.940	167.066
% Total sep-14	12,67%	38,88%	48,45%	100,00%

4.2. Gestión y avance en la atención de tutelas en comparación con las que están pendientes de resolver.

En este orden de ideas, como acumulado histórico, Colpensiones presenta con corte a septiembre de 2014 un total de 25.806 tutelas por atender, lo cual implica un leve incremento frente a la reportada en el IP14 que fue de 25.029⁵⁴, hecho que permite reafirmar que la operación de tutelas se encuentra en un punto de equilibrio en la producción entre la entrada (nuevas tutelas) y la salida (solución de fondo), pero que para superar este estado de cosas es imprescindible la colaboración de la ciudadanía y de la Rama Judicial frente a las órdenes específicas dispuestas por la H. Corte Constitucional en el Auto 259 de 2014.

El cuadro 2 muestra la atención mensual de tutelas discriminadas por el esquema de protección constitucional previsto por la H. Corte en el Auto 259 de 2014, bajo el entendido que se presenta el estado de avance considerando la cantidad de tutelas que se adecuan a los plazos de protección de dicho auto y las que no.

En ese orden de ideas de las 25.806 tutelas que Colpensiones tiene por resolver, se registra que están sujetas a protección constitucional 12.647, es decir, el 49,01%; mientras que las tutelas sin protección constitucional son 13.159 tutelas, es decir, el 50,99% (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 1).

Capítulo 4.2 - Cuadro 1. Atención mensual de tutelas por criterio de protección Septiembre de 2014

Tutelas Atendidas	Protegida	No Protegida	Total general
ago-14	3.257	3.548	6.805
sep-14	3.046	3.340	6.386
Distribución Actual de las Tutelas Atendidas	78.152	63.108	141.260

⁵⁴ Ver IP14, sección 5.1 – Cuadro 4. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad, página 59.

Tutelas Atendidas	Protegida	No Protegida	Total general
% Total atendidas	55,32%	44,68%	100,00%
Por atender	12.647	13.159	25.806
% Total por atender	49,01%	50,99%	100,00%

Para terminar este sub-capítulo, se informa a la H. Corte que se están evaluando otros datos e importantes que pueden mostrar el avance o las barreras para el cumplimiento de las tutelas y a la espera que los entes de control se pronuncien sobre la estructura del informe.

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

Esta sección reporta 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.

Esta división se realiza teniendo en cuenta (i) el nuevo esquema de protección previsto por el Auto 259 de 2014 y (ii) la diferenciación entre el hecho de que una petición pensional debe ser obligatoriamente respondida, pero no necesariamente concediendo el derecho o accediendo a la solicitud, referencia que fue recordada por la H. Corte frente a la problemática de calidad de las respuestas a peticiones pensionales⁵⁵.

El Cuadro 6 señala el comportamiento y desarrollo de tutelas, con solución de fondo en el mes de septiembre, que se cumplen con la emisión de un acto administrativo de reconocimiento de una prestación económica y que por tanto debe notificarse e ingresarse en nómina de pensionados, si procede. En este sentido el total de tutelas de este grupo asciende a 46.382.

De este inventario de prestaciones concedidas efectivamente, se encuentran en el estado de “Por atender” tutelas que ya cuentan con un acto administrativo (solución de fondo) y que se encuentran en uno de dos estados (i) en proceso de verificación de calidad o (ii) se trata de nuevas

⁵⁵ 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”.

entradas⁵⁶. En este sentido, se presenta un total de tutelas “atendidas” igual a 46.382. Estos actos administrativos emitidos pasan al proceso de notificación, de manera que de estas 46.382 tutelas se han notificado efectivamente 43.254 quedando un saldo pendiente de 3.128, lo que implica un 93,26% de atención en el proceso de notificación. (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 1)

De este universo de tutelas con acto administrativo de reconocimiento pensional positivo y efectivo han ingresado a nómina de pensionados un total de 24.864, lo cual se explica en la medida que la inclusión en nómina no aplica de manera inmediata por ejemplo porque el servidor público sigue activo laboralmente, lo cual implica que no ha operado el fenómeno del retiro del sistema de pensiones y que en virtud de lo estipulado en el artículo 128 de la CN no pueden percibir de forma simultánea dos asignaciones del erario.

De otro lado, es importante señalar que de las acciones de tutela bajo el nuevo esquema de protección constitucional se han atendido un total de 33.090, de las cuales se han notificado efectivamente un total de 27.463, lo cual implica un porcentaje de éxito del 82,99%, quedando un saldo pendiente de 5.627, que equivale al 17.01%, y que se explica en el capítulo correspondiente a notificaciones. Finalmente, es necesario aclarar que no se reporta inclusión en nómina de este grupo de tutelas en cuanto que al negarse el derecho no opera esta obligación.

Capítulo 4.3 - Cuadro 2. Notificación de los actos administrativos e inclusión en nómina

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
Conceden Prestación							
Pensión de invalidez	2.001	91	1.910	1.834	76	96,02%	1.293
Pensión de sobrevivientes	5.352	216	5.136	4.328	808	84,27%	434
Pensión de Vejez	19.485	452	19.033	18.400	633	96,67%	12.902
Auxilios funerarios	401	40	361	286	75	79,22%	62
Indemnizaciones	442	39	403	365	38	90,57%	171
Recursos	4.438	86	4.352	4.250	102	97,66%	2.765
Reliquidaciones	8.436	581	7.855	7.323	532	93,23%	3.660
Pendiente Identificar pretensión	8.552	1.220	7.332	6.468	864	88,22%	3.577
Subtotal	49.107	2.725	46.382	43.254	3.128	93,26%	24.864
No Conceden Prestación							
Pensión de invalidez	1.536	249	1.287	943	344	73,27%	N/A
Pensión de sobrevivientes	10.669	681	9.988	8.794	1.194	88,05%	N/A
Pensión de Vejez	10.044	805	9.239	7.481	1.758	80,97%	N/A
Auxilios funerarios	1.426	141	1.285	1.083	202	84,28%	N/A

⁵⁶ Ver IP11, sección 6.1.2 y sección 6.1.3, página 155.

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
Indemnizaciones	2.712	189	2.523	2.240	283	88,78%	N/A
Recursos	2.802	165	2.637	2.429	208	92,11%	N/A
Reliquidaciones	1.141	171	970	708	262	72,99%	N/A
Pendiente Identificar pretensión	6.701	1.540	5.161	3.785	1.376	73,34%	N/A
Subtotal	37.031	3.941	33.090	27.463	5.627	82,99%	
Total	86.138	6.666	79.472	70.717	8.755	88,98%	

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

El cuadro 4 (ver Capítulo 4.4 – Cuadro 1) señala el comportamiento de las tutelas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencia. En el mes de septiembre se presenta una disminución significativa⁵⁷, teniendo en cuenta que frente al mes de agosto se reportó un total de 11.608, mientras que para el mes objeto de este reporte se registra un total de 10.307.

Para atender este grupo de tutelas Colpensiones ha enviado un total de 10.307 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. De manera que teniendo en cuenta las órdenes específicas dadas por la H. Corte en el Auto 259 de 2014 este grupo de tutelas debe iniciar un ciclo de disminución importante, pues se trata de tutelas con 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 4.4 - Cuadro 1. Respuesta parcial a tutelas por problemas

Tipo Respuesta Parcial	sep-14
Con carta al juzgado según Auto 202	4.337
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	1.749
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	4.221
Total general	10.307

⁵⁷ Ver IP14, sección 5.1.4, páginas 64 y 65.

5. Cumplimiento de sentencias judiciales

5.1. Identificación y alistamiento de sentencias

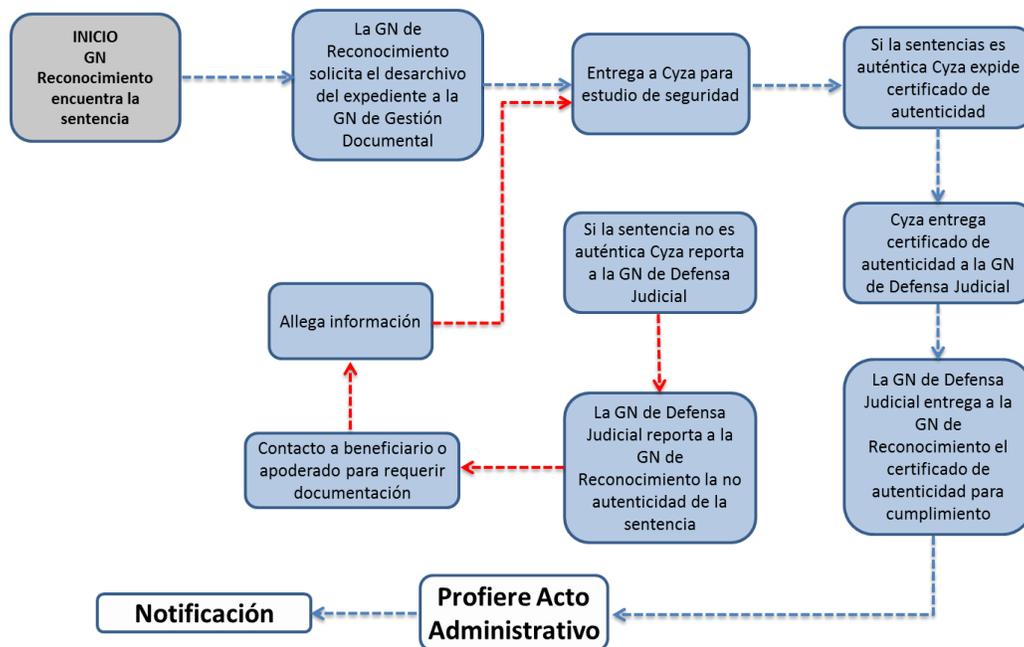
De acuerdo con lo ordenado por la H. Corte Constitucional en el Auto 259 de 2014 y el Auto de pruebas del 12 de septiembre de 2014 se procede a dar informe sobre el alistamiento y el cumplimiento de los fallos judiciales.

Así las cosas, la Gerencia Nacional de Defensa Judicial informa sobre los avances obtenidos en la identificación y el alistamiento de los fallos, manteniendo la estructura de las 4 entradas que se han venido informando en los IP anteriores:

- Entrada 1: sentencias entregadas por ISS en L.
- Entrada 2: sentencias proferidas en contra de Colpensiones.
- Entrada 3: PQRS de cumplimiento de sentencias.
- Entrada 4: sentencias halladas dentro de los expedientes de repesa.

Es importante tener en cuenta, que en el IP4 se informó a la H. Corte Constitucional los flujogramas de cada entrada, para esta oportunidad se debe aclarar, que el flujograma de la entrada cuatro fue modificado y por lo tanto a continuación se presenta su actualización:

Capítulo 5.1 – Gráfico 1. Flujograma sentencias halladas dentro de los expediente de repesa



Al respecto es necesario destacar que el cambio significativo en esta entrada se presenta en el envío a estudio de seguridad de las sentencias que la GNR encuentra en el proceso de definición pensional, y en la injerencia de la Gerencia de Gestión Documental quien es la encargada de realizar el desarchivo del expediente administrativo del gestor documental para ser entregado a Cyza (contratista encargado de hacer el estudio de seguridad); Cyza identifica si la sentencia entregada se encuentra en copia auténtica, caso en el cual emite el certificado de autenticidad, en el evento en que la sentencia se encuentre en copia simple se remite a la GNR para que esta solicite los documentos necesarios para el cumplimiento y de esta manera proceder a realizar el estudio de seguridad.

Ahora bien, de acuerdo con las cuatro entradas reseñadas, el cuadro 1 presenta la totalidad de sentencias identificadas con corte al 30 de septiembre de 2014 discriminadas por sentencias absolutorias y condenatorias. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1)

**Capítulo 5.1– Cuadro 1. Total de sentencias identificadas
Corte septiembre de 2014**

Entrada	Absolutorias	Condenatorias	Total identificadas
Represa ISS	0	11.177	11.177
Halladas en expedientes ISS	0	19.462	19.462
Colpensiones	2402	22.285	24.687
PQRS	7	29.031	29.038
Total	2409	81.955	84.364

Con relación al universo de ISS en L. se debe tener en cuenta que aumentó en una sentencia, respecto a lo reportado en el mes de agosto (11.176)⁵⁸, debido a la entrega realizada por dicha entidad durante el mes de septiembre.

Frente a las sentencias halladas dentro de los expedientes administrativos, con corte al presente informe, se identificaron 221 nuevas sentencias adicionales a lo reportado en el mes de agosto por la Gerencia Nacional de Reconocimiento (19.241)⁵⁹, para un total de 19.462.

Para las sentencias proferidas en contra de Colpensiones, se presentó un aumento de 2.762 sentencias condenatorias respecto del mes de agosto (19.523⁶⁰), e igualmente se debe tener en cuenta que se han proferido a la fecha 2.402 sentencias absolutorias, conformando así un universo de 24.687 sentencias identificadas.

⁵⁸ Ver IP14, sección 5.2.1, página 66.

⁵⁹ Ídem.

⁶⁰ Ídem.

Ahora bien, frente al universo de sentencias identificadas a través de PQRS para el mes de septiembre se presentó un aumento de 1.578, para un total acumulado de 29.038.

En el Cuadro 2 se presentan las entregas realizadas a las áreas competentes de cumplimiento con corte a 30 de septiembre de 2014. Es importante aclarar que la suma de sentencias entregadas a reconocimiento por parte de la Gerencia de Defensa Judicial ha sido reportada como de 50.308, ya que las 6.331 halladas en expedientes administrativos ya reconocidas no fueron alistadas por esta Gerencia. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2)

**Capítulo 5.1– Cuadro 2. Total de sentencias alistadas para cumplimiento por entrada
Corte septiembre de 2014**

Entrada	Sentencias entregadas para reconocimiento	Sentencias entregadas a otras áreas	Total sentencias entregadas
Represa ISS	11.163	4	11.167
Halladas en expedientes ISS	6.331 ⁶¹	0	6.331
Colpensiones	17.067	6	17.073
PQRS	22.078	31	22.109
Total	56.639	41	56.680

Una vez entregadas las sentencias a las áreas competentes, estas proceden a cumplimiento, como se expone a continuación:

5.2. Alistamiento y Cumplimiento de sentencias

Una vez la Gerencia de Defensa Judicial hace el alistamiento de sentencias, éstas son entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento encargada de su cumplimiento⁶². A continuación se presenta el avance en el cumplimiento de fallos judiciales por parte de la GNR desagregado para cada una de las 4 entradas previamente definidas.

A 30 de septiembre de 2014 la GNR ha proferido 33.622 actos administrativos de cumplimiento de sentencias. De éstos han ingresado 27.762 a nómina, es decir, un cumplimiento de 83%. Es importante aclarar que los ingresos no son inmediatos, sino que dependen de los cargues ya programados periódicamente. En consecuencia si se toman en cuenta solamente los actos

⁶¹ Con relación a estas sentencias, se debe aclarar que la Gerencia Nacional de Defensa Judicial no se encarga del alistamiento y entrega, y que estas fueron cumplidas directamente por la GNR.

⁶² Como se mencionó previamente, la Gerencia de Defensa Judicial hace el alistamiento de las tres primeras entradas únicamente. La cuarta entrada correspondiente a sentencias halladas en expedientes del ISS son identificadas directamente por la GNR.

administrativos proferidos hasta el 31 de agosto de 2014 (cargue periódico) el nivel de cumplimiento es del 99%.

5.2.1. Sentencias entregadas por ISS en L.

Como se puede observar en el Cuadro 1, en el mes de septiembre se entregaron al área de reconocimiento 48 sentencias, para un total entregado de 11.163; para el periodo del presente informe fueron cumplidas 243, para un cumplimiento acumulado de 10.773. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 4)

**Capítulo 5.2– Cuadro 1. Gestión de cumplimiento de sentencias entregadas por ISS en L.
Corte septiembre de 2014**

Período	Sentencias entregadas para reconocimiento	Actos Administrativos proferidos	Notificadas
Acum jul-14	11.003	10.461	9.152
ago-14	112	69	938
sep-14	48	243	107
Total	11.163	10.773	10.197

5.2.2. Sentencias proferidas en contra de Colpensiones

Como se puede observar en el cuadro 2, en el mes de septiembre se entregaron al área de reconocimiento 2.696 sentencias, para un total entregado de 17.073, de las cuales se cumplieron 1.122 en el mes de septiembre, para un total de 6.897 sentencias en contra de Colpensiones cumplidas. (Ver Capítulo 5.2– Cuadro 2)

**Capítulo 5.2– Cuadro 2. Gestión de cumplimiento de sentencias Colpensiones
Corte septiembre de 2014**

Período	Sentencias entregadas para reconocimiento	Actos Administrativos proferidos	Notificadas
Acum jul-14	10.073	4.966	3.818
ago-14	4.298	809	717
sep-14	2.696	1.122	581
Total	17.067	6.897	5.116

5.2.3. PQRS Cumplimientos de sentencias

Como se puede observar en el cuadro 3, en el mes de septiembre se entregaron al área de reconocimiento 1.218 sentencias, para un total acumulado de entregas de 22.078. La GNR dio cumplimiento a 2.546 fallos durante el mes, logrando un cumplimiento acumulado de 9.621 sentencias. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 3)

**Capítulo 5.2– Cuadro 3. Gestión de PQRS cumplimiento de sentencias
Corte septiembre de 2014**

Período	Sentencias entregadas para reconocimiento	Actos Administrativos proferidos	Notificadas
Acum jul-14	13.884	5.274	3.192
ago-14	6.976	1.801	1.693
sep-14	1.218	2.546	1.525
Total	22.078	9.621	6.410

5.2.4. Sentencias halladas dentro de los expedientes de repesa

Como se puede observar en el cuadro 4, en el mes de septiembre se entregaron al área de reconocimiento 23 sentencias, para un total acumulado de entregas de 6.331. La GNR dio cumplimiento a 6.331 fallos durante el mes, logrando un cumplimiento acumulado de 100%. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 3)

Capítulo 5.2– Cuadro 4. Gestión de cumplimiento de sentencias halladas dentro de los expedientes administrativos - Corte septiembre de 2014

Período	Sentencias entregadas para reconocimiento	Actos Administrativos proferidos	Notificadas
Acum jul-14	6308	6308	6308
ago-14	0	0	0
sep-14	23	23	0
Total	6331	6331	6308

Tal y como se ha informado a la H. Corte Constitucional en los diferentes IP, las sentencias que ingresan por las entradas 3 y 4 (PQRS de cumplimiento de sentencias y, sentencias halladas dentro de los expedientes de repesa), requieren de un estudio de seguridad previo al cumplimiento. Así las cosas en el cuadro 8 se presentan las gestiones adelantadas por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial con corte al 30 de septiembre. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 5)

**Capítulo 5.2– Cuadro 5. En estudio de seguridad entrada 3
Corte septiembre de 2014**

Estado	Sentencias
Aprobó estudio de seguridad	26.089
Sentencia radicada en copia simple	21.074
En proceso de clasificación	2.968
A la espera de sello patrón	2.910
Sentencia Falsa	1
Total	53.042

En el proceso de alistamiento de las sentencias radicadas a través de PQRS, la Gerencia de defensa judicial identificó dos fases, para esta oportunidad, se presentan de manera unificada y su correspondiente gestión:

- Con relación al estado “*Aprobó estudio de seguridad*”, se debe informar que 26.089 sentencias cuentan con certificado grafológico de autenticidad, y de estas se han entregado a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su cumplimiento 22.078. la diferencia de 4.011 corresponde a: 2.930 sentencias clasificadas como ISS y Colpensiones; 287 en proceso de transcripción; 610 en validación jurídica; 128 duplicidades y 56 sentencias de otros trámites.
- En cuanto a las 21.074 “*Sentencias en copia simple*”, se han adelantado las siguientes gestiones:
 - Se hizo entrega al contratista de 2.505 PQRS por haber encontrado un radicado posterior que cuenta con una sentencia para que ésta sea objeto de un nuevo análisis de autenticidad.
 - Se encuentran en alistamiento 2.165 sentencias para entrega al contratista por haber identificado un radicado posterior, con el fin de que sea objeto de un nuevo análisis de autenticidad.
 - Se han enviado 4.068 comunicados a los ciudadanos, solicitando la sentencia auténtica, la constancia de ejecutoria y la manifestación juramentada de tener o no proceso ejecutivo en curso.
 - 1.747 sentencias fueron cumplidas.
 - 7.553 trámites radicados a través de esta entrada que no correspondían al proceso de cumplimiento de sentencia de proceso ordinario.
 - 3.036 fallos que se encuentran en copia simple, serán revisados, con el fin de identificar un radicado posterior, que contenga la documentación necesaria para su cumplimiento y así ser objeto de un nuevo análisis de autenticidad. Lo anterior se llevará a cabo durante los meses de octubre y noviembre del presente año. Esta labor se adelantará con 5 personas dedicadas a medio tiempo.

Para la entrada cuatro, Sentencias halladas en expedientes administrativos, se informa que se enviaron a estudio de seguridad 414 sentencias, de las cuales 327 aprobaron dicho estudio, quedando pendientes a la espera de sello patrón 87 sentencias.

5.3. Mesadas pensionales dispuestas en sentencias que no fueron pagadas (Auto 259 f.j. 43)

Con el fin de proteger los recursos del Sistema General de Pensiones, Colpensiones, en la respuesta al tercer punto del Auto de fecha 30 de septiembre de 2014 informó a la H. Corte:

“Cumplimiento de sentencias sin pago de retroactivo.

De acuerdo a las condiciones de información de la entidad, ampliamente conocidas por los organismos de control, por la H. Corte Constitucional así como el Gobierno Nacional, la información de la entidad dependía en gran medida de la que le fue suministrada por el ISS en L., y en tal sentido se ha venido trabajando en la completitud de la información. A esto no escapa, los datos relativos a los procesos judiciales ordinarios, ejecutivos, el cumplimiento de las sentencias judiciales, los embargos judiciales, entre otros muchos.

En consecuencia, en materia de cumplimiento de sentencias judiciales, Colpensiones no contaba con información dentro del expediente pensional como tampoco en las bases de datos de la entidad, relativa a la existencia de proceso ejecutivo, y/o no se contaba con los documentos contentivos al mismo, tales como el mandamiento de pago, liquidación del crédito debidamente aprobada, copia del título o títulos judiciales y si hay fraccionamiento, Auto mediante el cual lo ordenó el juez, y/o demás documentos que se requieran para verificar la existencia del pago de las sumas ordenadas por el Juez dentro del trámite del proceso ejecutivo.

Aun cuando las instrucciones impartidas incluían que al momento de estudiar el cumplimiento, el analista debía revisar en la página web de la rama judicial si el asegurado tenía un proceso ejecutivo en curso y embargo de títulos judiciales parcialmente pagados, la información de dicha base no era del todo actualizada y solo daba en ocasiones algunos indicios de la situación real de la sentencia judicial.

Por otra parte se tiene también lo dispuesto por el artículo 3º del Decreto 768 de 1993 que establece:

*“Artículo 3º SOLICITUD DE PAGO. Quien fuere beneficiario de una obligación dineraria establecida en una sentencia condenatoria a cargo de la Nación, o su apoderado especialmente constituido para el efecto, elevará la respectiva solicitud de pago ante la Subsecretaría Jurídica del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante escrito presentado personalmente ante dicha Subsecretaría o con escrito dirigido a la misma, donde conste la presentación personal ante juez o notario, **en la cual deberá afirmar bajo la gravedad del juramento que no se ha presentado ninguna otra solicitud de pago por el mismo concepto.** Para tales efectos allegará a su solicitud: (...)”* (Resaltado fuera de texto.)

Colpensiones, en aras de garantizar el derecho fundamental a la seguridad social, pero con la finalidad de salvaguardar los recursos públicos al no contar con información para verificar si se habían efectuado pagos a instancias de un proceso ejecutivo, el procedimiento en el que i) da cumplimiento a la sentencia en lo que tenga que ver con la inclusión en la nómina de pensionados y el pago en adelante de las prestaciones que hayan sido otorgadas por el Juez, y ii) el pago de los valores que se hayan causado por la retroactividad de la prestación, así como los honorarios y los intereses de mora si así se ha ordenado por el juez, se supeditan a la acreditación por parte del demandante solicitante de no haber recibido pago por dicho concepto.

La expresión utilizada desde el ISS para el reconocimiento de una pensión a partir del período de nómina en curso es la otorgar la prestación “a corte de nómina” es decir sin el giro del retroactivo. De acuerdo a lo explicado, las sentencias se venían cumpliendo “a corte de nómina”, hasta el mes de julio de 2015, así:

- Profiere el acto administrativo por medio del cual se da cumplimiento la orden judicial y por tanto se reconoce la prestación ordenada por el Juez.
 - Con la expedición del acto administrativo, los aplicativos registran e ingresan la prestación ordenada por el Juez, en los aplicativos de la nómina de pensionados con inclusión a partir del período de nómina que se está procesando.
- Se deja pendiente por acatar la orden relativa al pago del retroactivo, sujeto a la acreditación de que el afiliado no haya recibido pago por dicho concepto por vía judicial o no haya iniciado el proceso ejecutivo. La expresión utilizada desde el ISS para el reconocimiento de una pensión a partir del período de nómina en curso es la otorgar la prestación “a corte de nómina” es decir sin el giro del retroactivo”.

Por otra parte, en el capítulo 2.6 del presente IP, se ha explicado con suficiencia la hipótesis por la cual Colpensiones no hacía el pago de mesadas ordenadas por sentencias judiciales indicando que como quiera que la entidad no contaba con información relativa al pago de retroactivos dentro de los procesos ejecutivos, se había adoptado un procedimiento en virtud del cual, la sentencia se cumplía a corte de Nómina y para el reconocimiento del retroactivo se pedía al demandante la presentación de la declaración de no haber recibido pago por el mismo concepto dentro de un proceso ejecutivo.

Ahora bien, teniendo en cuenta que las bases de datos y la información de la entidad permiten ya adelantar la consulta acerca de si se ha generado pago previo, se procedió a la expedición de la Circular 11 del 25 de julio de 2014, en la cual se establecieron mecanismos y procedimientos para giros de retroactivo en los actos administrativos proferidos en cumplimiento a fallos ordinarios de conformidad a las bases de embargos, procesos y títulos judiciales.

A partir de la expedición de dicha Circular, los actos administrativos que dan cumplimiento a una orden judicial incluyen el pago del retroactivo que ordena el Juez en la sentencia.

De igual manera, a la fecha Colpensiones ha dado cumplimiento a 35.461 sentencias. De este número de sentencias para 9,514 su cumplimiento de realizó a corte de nómina, razón por la cual, deberán adaptarse acciones que permitan la revisión y el posterior giro del retroactivo.

5.4. Análisis del grado de cumplimiento de la orden de pago de las pensiones reconocidas que se encuentren surtiendo el trámite de un recurso administrativo

Sobre este punto, la H. Corte señala en el f.j. 38 del Auto 259 que Colpensiones en el escrito del 24 de julio por medio de la cual se subsanó la solicitud de ampliación de plazo, indicó:

- i) Una vez se suscribe el acto administrativo que reconoce el derecho pensional de vejez, invalidez o sobrevivientes, la prestación se incluye en la nómina y posteriormente, en el período inmediatamente siguiente, se procede al pago.
- ii) La interposición de un recurso de reposición y/o apelación o su correspondiente estudio no generan ni el retiro ni la suspensión de la nómina de dicha prestación.
- iii) La interposición o el estudio del recurso tampoco interrumpe el pago de mesadas.
- iv) El procedimiento descrito tiene como fundamento que el aspecto que el recurrente discute se refiere al monto, a la reliquidación, o al reconocimiento y pago de un retroactivo, más no así al derecho pensional que le fue otorgado y reconocido por la entidad.

Igualmente, en el f.j. 39 del mismo auto, la H. Corte indica que se declara cumplida la orden, pero requiere a Colpensiones para que en lo sucesivo aporte información correspondiente en los IP, por tal razón, Colpensiones reitera que continúa dando aplicación al procedimiento informado en el oficio del 22 de julio por el cual se solicitó la ampliación del plazo, citado también por la H. Corte en el f.j. 38 del Auto 259.

Que en consecuencia, para los pensionados que interponen un recurso de reposición y/o apelación en contra de un acto administrativo proferido por Colpensiones, su estado se mantiene activo sin que la interposición del recurso ni su estudio impliquen la suspensión ni el retiro de la nómina de pensionados.

Por otra parte el procedimiento adoptado en Colpensiones sigue y adopta el pronunciamiento de la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social que en su instructivo 01 emitido el 27 de agosto de 2010 estableció:

“INCLUSIÓN EN NÓMINA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS DE RECONOCIMIENTO PENSIONAL, RECURRIDOS.

Respecto de los recursos de reposición presentados contra actos administrativos, que reconocen derechos pensionales, teniendo en cuenta que se trata de un derecho adquirido en materia pensional, sobre el cual su titular no se encuentra satisfecho y solicita a quien lo expidió, según lo dispuesto por el artículo 50 numeral 1°, del Decreto 01 de 1984, sea aclarado, modificado o revocado, por alguna circunstancia que considere afecta negativamente su derecho, y lo cual implica que el objetivo es mejorar su condición de pensionado, materializada en el incremento de su mesada ya reconocida, que es su derecho adquirido, y que en ningún momento, la finalidad del recurso es una desmejora de sus derechos, por lo cual es procedente, como lo hacen otras entidades encargadas de reconocimientos

pensionales, incluir a la persona en nómina, independientemente de que interponga algún recurso al respecto.

Sobre el tema, el artículo 48 de la Carta Política, en su inciso 2° establece que "... se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la seguridad social", se trata de un derecho económico – social, de segunda generación, de naturaleza prestacional, que requiere de una regulación especial y el Estado, quien mediante Ley 100 de 1993, creó el sistema de seguridad social integral, y la define como "el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.". Este derecho a la seguridad social, se encuentra consagrado de manera especial para las personas de la tercera edad, establecido en el artículo 46 superior, que el estado garantizará a estas personas los servicios de la seguridad social integral, y se convierte en fundamental, como lo ha señalado la Corte Constitucional en reiteradas ocasiones, cuando su desconocimiento pone en peligro sus derechos fundamentales a la vida, a la dignidad humana, a la integridad física y moral, por lo cual, precisamente para garantizar estos derechos, al mínimo vital para su sustento y el de sus familias, al igual que su seguridad social en salud, y en respeto de esos derechos adquiridos, la inclusión en nómina de los actos administrativos de reconocimientos, no debe estar sujeta a los recursos de la vía gubernativa, dado que además significaría extender en el tiempo una situación que no está garantizando la protección especial del Estado a las personas de la tercera edad, pues la inclusión en nómina es la que permite el disfrute del derecho adquirido pensional y de la seguridad social."

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 Constitucional⁶³ 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 septiembre de 2014 Colpensiones recibió 45.329 PQRS, llegando así a un total de 956.436 solicitudes recibidas desde su entrada en operación, las cuales han sido radicadas por 630.007 ciudadanos. Esto representa un incremento del 5% en el último mes⁶⁴. Dentro de este universo, 22.685 solicitudes corresponden a peticiones múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, tal como lo muestra el cuadro 1 de la presente sección. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 1)

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

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	PQRS sin clasificar	Total
junio-14									
Cantidad de ciudadanos	548.392	2.207	448	19	9.197	560.263	0	0	560.263
Cantidad de radicados	795.183	2.726	580	26	10.500	809.015	19.704	0	828.719
julio-14									
Cantidad de ciudadanos	572.596	2.213	449	19	9.717	584.994	0	0	584.994
Cantidad de radicados	838.415	2.733	581	26	11.018	852.773	20.716	0	873.489
Agosto-14									
Cantidad de ciudadanos	592.097	2.230	449	19	9.897	604.692	0	0	604.692
Cantidad de radicados	874.357	2.756	581	26	11.205	888.925	21.551	0	910.476
Septiembre-14									
Cantidad de ciudadanos	617.163	2.272	449	20	10.103	630.007	0	0	630.007

⁶³ IP3, sección 6.6 PQRS páginas 38 y 39 e IP4 sección 6.8.1 Información estadística de PQRS página 70.

⁶⁴ IP14 sección 5.3 Información estadística de PQRS página 87.

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	PQRS sin clasificar	Total
Cantidad de radicados	918.912	2.802	581	27	11.429	933.751	22.685	0	956.436

Por su parte, al corte del 30 de septiembre de 2014, Colpensiones ha resuelto el 94% de las 956.436 PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 59.120 PQRS (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2). No obstante, 51.028 PQRS se han respondido de manera parcial⁶⁵, de éstas, la grá mayoría (50.806) 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 110.148⁶⁶.

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 septiembre Colpensiones recibió 45.329 nuevas solicitudes y logró atender 44.016, con lo cual a la fecha tiene por atender 59.120 PQRS (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2).

Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁶⁷ - Corte a 30 de septiembre de 2014

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado Jun-14									
Recibidos	3513	722.548	741	92.892	3352	1056	824.102	9119	833.221
Contestados	3534	686.915	742	84.667	2124	1062	779.044	8943	787.987
Jul-14									
Recibidos	92	36.993	36	7066	138	43	44.368	0	44.368
Contestados	89	38.833	33	7.161	128	44	46.288	0	46.288
Ago-14									
Recibidos	120	30.328	22	6310	179	30	36.989	0	36.989
Contestados	125	30.568	22	2.965	99	31	33.810	0	33.810

⁶⁵Se 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).

⁶⁶En 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).

⁶⁷En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 30 de junio 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, marzo y abril de 2014 se pueden consultar en el IP10, página 136 y la información de los meses de mayo y junio se encuentra en el IP13, página 108.

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Sep-14									
Recibidos	143	37.853	29	7103	169	32	45.329	0	45.329
Contestados	143	36.645	28	6.959	208	33	44.016	0	44.016
Pendientes	4	44.584	18	13.380	1.133	1	59.120	0	59.120
Pendientes con respuesta parcial									51.028

Nota: Estos datos fueron reportados en el IP14 sección 5.3 página 87.

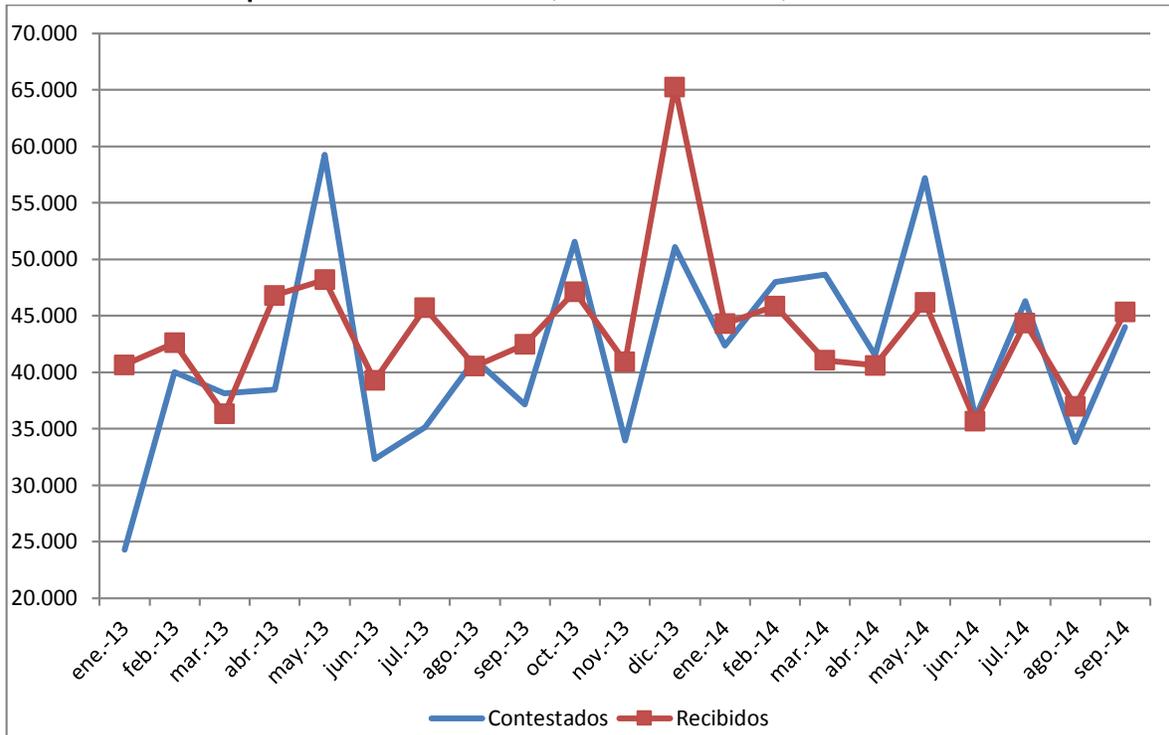
El Cuadro 3 presenta los PQRS de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de los 59.120 PQRS pendientes a 30 de septiembre de 2014, 48.123 se encuentran vencidos. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3)

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

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	10.561
1 mes	6.460
2 meses	4.647
3 meses	3.603
4 meses	3.125
5 meses	2.780
6 meses	2.779
7 meses	1.939
8 meses	771
9 meses	806
10 meses	1.899
11 meses	1.440
12 meses	1.453
13 meses	1.020
14 meses	1.150
15 meses	1.121
16 meses	1.489
17 meses	306
18 meses	382
19 meses	321
20 meses	71
Total	48.123

Es importante señalar que el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones desde el 1 de enero de 2013 hasta el 30 de septiembre de 2014 es de 43.630, mientras que el promedio mensual de PQRS contestados es de 41.5920. Si bien ha mejorado el promedio de contestación de PQRS aún continúa generándose una represa mensual promedio de 1.709 casos. Solamente en los meses de mayo y octubre de 2013 y febrero, marzo, mayo y julio de 2014 la producción ha sido mayor que la radicación. (Ver Capítulo 6.1 - Gráfico 1)

Capítulo 6.1 – Gráfico 1. 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 septiembre de 2014. Las siguientes columnas presentan por área la evolución durante los meses de julio, agosto y septiembre 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 Septiembre 2014			Gestión Julio de 2014		Gestión Agosto de 2014		Gestión Septiembre de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Beneficios y prestaciones									
Medicina laboral	4.967	4.088	879	508	313	417	137	459	339
Nómina	57.286	49.856	7.430	2767	5386	2434	1375	2716	1069
Reconocimiento	187.686	180.562	7.124	8112	6.684	7040	5.956	7371	7.564
Total VP. Beneficios y Prestaciones	249.939	234.506	15.433	11.387	12.383	9.891	7.468	10.546	8.972
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	80.415	62.607	17.808	4231	3671	3648	5330	4158	5431
Doctrina	2.761	2.716	45	25	23	14	21	14	0
Secretaría General	58	28	30	2	0	5	0	4	
Total VP. Jurídica	83.234	65.351	17.883	4.258	3.694	3.667	5.351	4.176	5.431
VP. Administrativa									
Gestión documental	39.232	24.632	14.600	2219	3713	2414	1463	2626	595
VP. Operaciones y Tecnología									

Áreas	Acumulado Septiembre 2014			Gestión Julio de 2014		Gestión Agosto de 2014		Gestión Septiembre de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
Operaciones	39.223	35.675	3548	2406	2302	1841	408	2157	3596
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	27.902	27.467	435	87	622	56	43	67	38
Servicio al ciudadano	473.950	471.904	2.046	21.801	21.730	17.179	17.597	23.218	23.293
Red y canales alternos	360	314	46	39	30	22	33	51	12
Total VP. Servicio al Ciudadano	502.212	499.685	2.527	21.927	22.382	17.257	17.673	23.336	23.343
VP. Financiamiento									
Aportes y recaudo	32.804	28.663	4.141	1870	1583	1645	1270	2101	1759
Cobro	979	929	50	26	27	26	19	38	27
Ingresos y egresos	5.611	4.942	669	245	161	228	146	314	255
Total VP. Finanzas e Inversiones	39.394	34.534	4.860	2.141	1.771	1.899	1.435	2.453	2.041
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.594	2.585	9	26	30	15	5	30	37
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Colpensiones									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	589	329	260	4	13	5	7	5	1
Total	956.436	897.316	59.120	44.368	46.288	36.989	33.810	45.329	44.016

Como se puede observar, el mayor volumen de solicitudes continúa concentrado en la Vicepresidencia Jurídica con un total de 17.883 PQRS pendientes por resolver, que corresponden a cumplimientos de sentencia, seguido de las 15.433 PQRS de la Vicepresidencia de Reconocimiento. Otra de las áreas que presenta un alto volumen de solicitudes pendientes es la Vicepresidencia de Administrativa que al corte del 30 de septiembre de 2014 tiene 14.600 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 IP5⁶⁸ 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.

⁶⁸ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138. IP6 sección 6.8.2, página 164.

1. Estrategias Coyunturales

a. Evacuación de PQRS acumuladas

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6⁶⁹ hasta el 8 de enero de 2013 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. Al corte del 30 de septiembre, el área tiene pendiente 15.443 PQRS.

De acuerdo con el plan de acción planteado en el IP5⁷⁰ se presentan los siguientes avances por áreas:

Área de Medicina Laboral: En el IP5⁷¹ se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013; en el IP6⁷² la cifra al corte de 31 de diciembre logró reducirse a 420 solicitudes. Sin embargo, para el mes de septiembre de 2014 la cifra de PQRS ascendió a 879 debido a que el área recibió 459 PQRS. Vale la pena señalar que en el ingreso mensual promedio de PQRS en esta área es de 400.

Durante el mes de Octubre el área continuará con dos funcionarios dedicados a la evacuación de los PQRS pendientes.

Gerencia de Nómina: en esta área se ve un avance notable en la evacuación de PQRS pendientes. En el IP5⁷³ se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; en el IP6⁷⁴ la cifra al corte de 31 de diciembre se redujo a 13.074 solicitudes; y al 30 de septiembre de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 7.430, lo que representa una reducción del 56%. Este buen resultado es aún más contundente si se tiene en cuenta que el volumen de PQRS radicadas en los últimos meses no ha disminuido, manteniéndose alrededor de 2.500 mensuales en promedio.

Gerencia de Reconocimiento: en el IP5⁷⁵ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre; en el IP6⁷⁶ la cifra a 31 de diciembre se mantuvo; y con corte al 28 de febrero de 2014, la cifra de PQRS pendientes era de 9.397. Al 30 de septiembre de 2014 la Gerencia de Reconocimiento cuenta con 7.124 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una reducción del 28%.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

⁶⁹ Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁷⁰ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

⁷¹ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷² Ver IP6, sección 6.8.2, página 161.

⁷³ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁴ Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

⁷⁵ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁶ Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

Gerencia de Defensa Judicial: la Gerencia cuenta con 17.808 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 agosto de 2014 el área respondió 5.023 PQRS.

Gerencia de Doctrina: actualmente tiene 45 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 17 están dentro de los términos legales.

iii. Vicepresidencia Administrativa

Gerencia de Gestión Documental: en el IP5⁷⁷ 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; y al corte de 30 de septiembre de 2014, se encuentran pendientes 14.600 PQRS. Es necesario considerar que en los últimos meses el volumen de PQRS recibidas por esta área ha ido aumentando paulatinamente, así en el mes de junio se recibieron 1.615, en julio 2.219, en agosto 2.414 y en septiembre 2.626.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: en el IP5⁷⁸ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 4.941 solicitudes abiertas; y al corte del 30 de septiembre la Gerencia tiene 3.548 PQRS pendientes, de las cuales 1.445 ingresaron durante el mes de septiembre y 1.120 se encuentran dentro del término legal.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 2.527 PQRS abiertas al 30 de septiembre de 2014. En esta área se ve una reducción en el volumen de pendientes del 48% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban por responder 4.856 PQRS⁷⁹.

Gerencia de Atención al Afiliado: al 30 de septiembre de 2014 ésta Gerencia tiene 435 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 67 ingresaron durante el mes de septiembre. Con respecto al mes de noviembre en el que habían 4.941 solicitudes, el área ha reducido el volumen de PQRS pendientes en un 91%.

Gerencia de Servicio al Ciudadano: en el IP5⁸⁰ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 2.950 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero subió a 3.066; y al

⁷⁷ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

⁷⁸ Ídem.

⁷⁹ Ídem.

corte de 30 de septiembre de 2014, la cifra de PQRS pendientes se redujo a 2.046, lo que representa una disminución del 31%, aun teniendo en cuenta que es el área que recibe el mayor volumen de PQRS al mes.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre⁸¹ tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; a 31 de enero la cifra se redujo a 1.760; y con corte al 28 de febrero de 2014 la cifra de PQRS pendientes subió de 2.205. A 30 de mayo la Vicepresidencia contaba con 4.338 solicitudes⁸², y al corte del 30 de septiembre de 2014 sigue incrementando, llegando a 4.860 PQRS pendientes de respuesta. Debe considerarse que en lo corrido del año 2014 el volumen de PQRS recibidas de esta área se ha incrementado considerablemente.

Gerencia de Aportes y Recaudo: al corte del 30 de septiembre la Gerencia tiene 4.141 solicitudes pendientes de respuesta. Durante el último mes la Gerencia contestó 1.759 PQRS. Para el mes de octubre de 2014 se espera evacuar 1.400 solicitudes más. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

Gerencia de Ingresos y Egresos: esta Gerencia tiene 669 PQRS pendientes de respuesta al corte del 30 de septiembre, de los cuales 178 ingresaron durante el mes de septiembre y 138 se encuentran dentro de los términos legales.

Ahora bien, durante el mes de octubre se dará continuidad a la estrategia de evacuación que incluye a todas las áreas. En el cuadro 5 se presentan las metas de evacuación por áreas, 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 septiembre. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5).

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

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en Octubre /2014
Medicina Laboral	879	Casos Individuales	2	10	20	400
Nomina	7.430	Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	3.600
Reconocimiento	7.124	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	4	20	80	1600
Defensa Judicial	17.808	PQRS Individual	4	30	120	2.400
Gestión Documental	14.600	PQRS Individual	4	18	72	1.440
Operaciones	3548	PQRS Individual	11	12	132	2.640
Atención al Afiliado	435	PQRS Individual	1	25	25	500
Servicio al	2.046	PQRS Individual	4	25	100	2.000

⁸⁰ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

⁸¹ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁸² Ver IP11, sección 6.3, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 201.

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en Octubre /2014
Ciudadano						
Aportes y Recaudo	4.141	PQRS Individual	7	10	70	1.400
Ingresos y Egresos	669	PQRS Individual	1	10	10	200

2. Estrategias Estructurales

A continuación se presentan los avances de las estrategias estructurales planteadas en el IP5⁸³ 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 septiembre la empresa Adecco S.A. continuó con el proceso de selección de personal de los primeros 13 cargos de la Gerencia Nacional de PQRS. Al corte del 30 de septiembre de 2014, el concurso continuaba en curso.

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

A continuación se informan los avances relacionados con el proyecto de estrategia digital, en especial con el trámite de Corrección de Historia Laboral y de consulta de la historia laboral a través del Portal Web:

Consulta de historia laboral portal web: En el IP8⁸⁴ se informó que Colpensiones puso a disposición de la ciudadanía la consulta y descarga de historia laboral en el Portal web, con toda la seguridad necesaria para garantizar la intimidad de la información de los afiliados. Entre el 10 de febrero y el 30 de septiembre de 2014, se registraron 1.194.995 consultas de historia laboral.

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
Acumulado Mayo/14	539.273
jun-14	130.589
jul-14	194.233

⁸³Ver IP5, sección 6.8.3, página 143.

⁸⁴Ver IP8, sección 6.3.2, página 171.

Mes	HL consultadas
ago-14	164.118
sep-14	166.782
Total	1.194.995

Formulario Electrónico de Corrección de Historia laboral: en el IP11⁸⁵ se informó que el formulario electrónico de corrección de inconsistencias en la historia laboral fue suspendido con ocasión de ajustes técnicos que debían hacerse al proceso. Durante el mes de Septiembre se realizaron desarrollos en el formulario que buscan mejorar el proceso de actualización de datos de contacto de los ciudadanos en nuestras bases internas de información. Estos desarrollos se encuentran actualmente en etapa de pruebas.

c. Modificación al proceso de PQRS adoptado en el sistema de gestión - Bizagi

En el IP5⁸⁶ se informó que dentro de los PQRS pendientes de respuesta se encontraba un volumen de 30.286 solicitudes que se relacionan con trámites, los cuales no contaban con flujos independientes en nuestro sistema de gestión. A continuación se informa el avance en la implementación del trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial”:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Dando cumplimiento al cronograma, en el mes de septiembre se inició el diseño de la entrada 3 del subtrámite de cumplimiento de sentencias el cual será entregado en versión preliminar en el mes de noviembre de 2014. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 7)

Capítulo 6.1 - Cuadro 7. Cronograma Entrada 3 – Trámite cumplimiento de sentencias

Actividades	Fechas
Documento de Especificación Funcional	01/05/2014 al 02/09/2014
Entrega al Consultor Bizagi *	02/09/2014
Diseño y Desarrollo en el Sistema de Gestión Bizagi	02/09/2014 al 10/11/2014
Diseño y Desarrollo por parte del proveedor SYC para radicación, digitalización y captura de información	01/11/2014 hasta 30/11/2014
Realización de Pruebas Técnicas y Funcionales	01/12/2014 hasta 15/12/2014

⁸⁵ Ver IP11, sección 6.3.2 página 208.

⁸⁶ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

d. Plan de Capacitación

De acuerdo con lo informado en el IP13⁸⁷, en el mes de septiembre continuó la estrategia de fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los funcionarios de los Puntos de Atención Colpensiones – PAC en las siguientes temáticas: corrección de historias laborales, fiscalización y cobro persuasivo y calidad en la respuesta de PQRS. Las regionales capacitadas en Septiembre fueron Caribe, Bogotá y Centro. A continuación, se presenta el cronograma de capacitaciones, el cual tuvo algunas modificaciones para el mes de octubre (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 8):

Capítulo 6.1 - Cuadro 8. Cronograma Plan de Capacitación Regionales

Regional	Fechas
Santanderes	13/08/2014 al 15/08/2014
Caribe	10/09/2014 Y 11/09/2014
Bogotá y Centro	25/09/2014 Y 26/09/2014
Sur	02/10/2014 Y 03/10/2014
Antioquia	09/10/2014 Y 10/10/2014
Occidente	16/10/2014 Y 17/10/2014
Eje Cafetero	30/10/2014 Y 31/10/2014

e. Acciones de calidad

En el IP13⁸⁸ Colpensiones presentó el cronograma del Plan Calidad PAC mediante el cual se vincularán 3 PAC adicionales al plan de revisión de calidad de PQRS en el mes de octubre. Teniendo en cuenta que aún faltan 13 Puntos de Atención por vincularse al plan de revisión y que en el mes de octubre se culminan las capacitaciones en las Regionales los resultados del análisis del índice de calidad y presentación de las comunicaciones que dan respuesta a las solicitudes de carácter inmediato se reportarán en el siguiente informe. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 9)

Capítulo 6.1 - Cuadro 9. Cronograma Plan de calidad PAC - Septiembre

Regional	Puntos de Atención que Participan	Fecha
Occidente	Cali Centro	Octubre -14
	Palmira	Octubre -14
	Buga	Octubre -14

⁸⁷ Ver IP13, sección 5.3, página 117.

⁸⁸ 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 septiembre de 2014

Durante el mes de septiembre de 2014 fueron asignadas 2.459 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.144 afiliados o beneficiarios, de los cuales 1.168 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 976 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Panel A)

La oportunidad en los tiempos de atención sigue estando en un promedio de 5 días en las sedes principales.

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

Desde la entrada en funcionamiento de Colpensiones, el total de dictámenes médicos que se han realizado en primera oportunidad corresponde a 26.182 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1, Panel A), de las cuales 25.867 cuentan ya con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 25.619 y 248 se encuentran en proceso de notificación. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Panel B). La diferencia entre las 26.182 valoraciones médicas y las 26.115, notificadas y en proceso de notificación, se describe a continuación.

Con respecto a los 315 casos que aún no cuentan con dictamen, 146 cuentan con un proyecto de dictamen que se encuentra en proceso de auditoría y 169 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. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Panel B)

Como puede observarse en el Panel B del Cuadro 1, los dictámenes aprobados de las citas efectivas que para el mes de septiembre corresponden a 897 y de períodos anteriores a 345 dictámenes. Al corte del mes de Septiembre se encuentran pendientes 169 por calificar: 27 del mes de agosto y 142 de septiembre, que corresponden a:

- Pacientes vistos en cita las dos últimas semanas del mes de septiembre 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 septiembre se encuentran en proceso de auditoría por Colpensiones 129 casos, los cuales fueron radicados en el mismo mes y el porcentaje de notificación es del 99.0 %.

Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Valoraciones para calificación de pérdida de capacidad laboral Corte a septiembre de 2014

Panel A. Citas solicitadas por cédula

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Jun/14	58.060	43.154	22.911	20.243
jul-14	2.446	2.264	1.168	1.096
ago-14	1.985	1.877	935	942
sep-14	2.459	2.144	1.168	976
Total general	64.950	49.439	26.182	23.257

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.

En el IP6⁸⁹ 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.

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.

Panel B. Gestión de calificaciones

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Jun/14	0	10	22.901	22.874	99,9%
jul-14	0	1	1.167	1.145	98,1%
ago-14	27	6	902	826	91,6%

⁸⁹Ver IP6, sección 6.3, página 140.

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
sep-14	142	129	897	774	86,3%
Total general	169	146	25.867	25.619	99,0%

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 IP14⁹⁰ quedaban pendientes por calificar 276 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 auditoría”.

6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez

A 30 de septiembre de 2014 han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 5.295 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 5.694 calificaciones. (Ver Capítulo 6.2. – Cuadro 2)

Capítulo 6.2– Cuadro 2. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez - Corte a 30 de septiembre de 2014

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Jun/14	3.932	3.969
jul-14	419	650
ago-14	542	635
sep-14	402	440
Total general	5.295	5.694

*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

Al 30 de septiembre han sido radicadas ante Colpensiones 31.428 solicitudes de revisión de incapacidades temporales, de las cuales 15.861 solicitudes corresponden a citas que fueron efectivas, en las que el interesado se presentó y radicó la documentación completa.

⁹⁰Ver IP13, sección 6.4, página 194.

Las 15.567 restantes no pudieron analizarse en primera oportunidad, por las siguientes razones: (i) 1.443 citas fueron canceladas por el interesado; (ii) 4.659 fueron no efectivas por inasistencia del afiliado y (iii) 9.465 se encuentran con documentación incompleta. (Ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3. Panel A)

**Capítulo 6.2 – Cuadro 3. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales
Corte septiembre de 2014**

Panel A. Gestión de solicitudes para incapacidades temporales

Mes	Citas por afiliado	Citas canceladas por el afiliado	No asistió el afiliado	Trámite con observaciones	Total No Efectivo
Acumulado a Jun/14	28.051	1.394	4.629	8.311	14.334
jul-14	1.416	28	25	325	378
ago-14	866	9	3	285	297
sep-14	1.095	12	2	544	558
Total	31.428	1.443	4.659	9.465	15.567

Nota: Descripción de Variables en el panel A:

- ✓ Citas por Afiliado: corresponden a los casos o solicitudes asignadas.
- ✓ Citas canceladas por afiliado: corresponde a las cancelaciones por discreción del afiliado.
- ✓ No asistió Afiliado: inasistencia del afiliado a la cita asignada.
- ✓ Trámite con observaciones: asistió el afiliado pero requiere completar su documentación.
- ✓ Total no efectivo: suma de citas canceladas por el afiliado más No asistió el afiliado más Trámite con observaciones.

1. Gestión de incapacidades temporales - IT

En relación a la gestión de incapacidades temporales, se informa que desde el inicio de operación, Colpensiones ha recibido 67.170 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 6.353 afiliados, de las cuales se han procesado 65.569, para un nivel de cumplimiento del 97.6%. (Ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3. Panel B)

Los resultados se detallan a continuación:

b. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 30 de Septiembre de 2014 se han procesado un total de 65.569 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- Aprobadas: 46.394 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago, de éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a diez y nueve mil ochocientos diecisiete millones quinientos doce mil seiscientos treinta y siete pesos (\$19.817.512.637).

- Negadas: 19.175 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 3. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

Panel B. Gestión de incapacidades temporales

Mes	Casos Radicados	Certificados de Incapacidad para estudio	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas	% procesamiento
Acumulado a Jun/14	13.717	59.232	41.775	17.457	59.232	100,0%
jul-14	1.038	3.806	2.761	1.045	3.806	100,0%
ago-14	569	2.083	1.188	444	1.632	78,3%
sep-14	537	2.049	670	229	899	43,9%
Totales	15.861	67.170	46.394	19.175	65.569	97,6%

Nota: Descripción de Variables en el panel B:

- ✓ 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 a Junio 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.

c. Incapacidades para procesar

Con corte al 30 de septiembre de 2014, existen 1.601 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 376 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados: (i) 287 incapacidades temporales que corresponden a 47 afiliados han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección; (ii) 297 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 71 afiliados se encuentran pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud; (iii) 60 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 12 afiliados se encuentran en revisión de situaciones como afiliación, régimen de afiliación, entre otros; (iv) 823 que corresponden a 207 afiliados, que fueron radicadas en los últimos días del mes de Septiembre; y (v) 134 incapacidades que corresponden a 39 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, por lo que las incapacidades de los numerales (iv) y (v) serán tramitadas en el mes siguiente. (Ver Capítulo 6.2. – Cuadro 4)

Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Incapacidades para procesar

Incapacidades para procesar	Número Incapacidades	Número Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	287	47
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	297	71
Incapacidades en trámite de validación de derechos	60	12
Incapacidades en revisión documental	823	207
Incapacidades Pendientes por Historia Laboral *	134	39
Total	1.601	376

*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 287 devoluciones por observaciones de auditoría, el 76.7% 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 5)

Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Distribución de devoluciones

ITEM de Gestión de Devoluciones	Número de IT
En respuesta de devolución	67
En devolución al tercero – CRI	198
En devolución al tercero – CRE	22
Total general	287

Nota: Descripción de Variables en el cuadro 5:

- ✓ 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 1.966 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP14⁹¹, 914 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. Así mismo, 601 se encuentran en proceso de liquidación y 451 se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera: (i) en auditoría con la documentación completa 11, y 165 en auditoría pendiente por cargue de las incapacidades al visor documental en el aplicativo del proveedor de

⁹¹ Ver IP14, sección 6.4, página 217.

medicina laboral ; (ii) en devolución a tercero 172, 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 34; (v) pendientes por Historia Laboral 69.

Por último, a continuación se presentan conclusiones del proceso en el periodo evaluado:

1. Se mantiene la efectividad de las citas de pérdida de capacidad laboral y revisión del estado de invalidez.
2. Disminución de certificados de incapacidades temporales pendientes de procesar, pasando de 1.966 incapacidades temporales pendientes a 31 de Agosto de 2014, a 1.601 certificados de incapacidad por procesar al de 30 de septiembre de 2014.
3. Incremento del porcentaje de procesamiento del número total de incapacidades temporales llegando al 97.6% de procesamiento acumulado.
4. Colpensiones emitió concepto mediante el cual se establecen directrices relacionadas con el reconocimiento y pago del subsidio por incapacidades.

6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

Para la nómina correspondiente al mes de septiembre pagadera en octubre del 2014, Colpensiones realizó oportunamente el giro a 1.170.181 beneficiarios de prestaciones económicas del régimen de prima media con prestación definida, lo cual generó un costo de alrededor de \$1.6 billones de pesos.

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

Con corte al mes de agosto las cifras de los reconocimientos prestacionales pendientes de inclusión en nómina de pensionados ascienden a un total de 4.030, de las cuales 2.767 corresponden a pensiones que no escribieron en nómina o que a pesar de haber escrito no se les generó acto administrativo, 603 a casos en los cuales se dio orden de no pago y 660 a prestaciones con orden de retiro. (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 1)

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

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.767	1.585	799	383	68,66%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	603	363	205	35	14,96%

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	660	183	455	22	16,38%
Total	4.030	2.131	1.459	440	100%

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

Las prestaciones clasificadas dentro de éste grupo suman un total histórico de 2.379, teniendo en cuenta que se adicionaron 36 reportadas para el mes de agosto a las 2.343 reportadas en el IP14⁹². Es pertinente informar que de las 2.379 están pendientes por resolver 373, ya que al corte del mes de septiembre han sido reprocesadas un total de 2.006 pensiones de este grupo.

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

Los casos que fueron ingresados a la nómina pero que no se les generó un acto administrativo a la fecha suman un total de 388 prestaciones, de las cuales ya fueron reprocesadas 378 quedando pendientes 10 pensiones a las que no se les generó acto administrativo.

Así las cosas, las prestaciones clasificadas en los puntos 1 y 2 de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina registran un total de 2.767 de las cuales se han atendido un total de 2.384 quedando pendientes por resolver 383. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

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

En este grupo se han identificado un total de 660 prestaciones, de los cuales se han solucionado 638 casos, por lo que están pendientes por resolver 22 prestaciones. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

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

De conformidad con lo expresado en el IP14⁹³, dentro de éste grupo habían sido registrados 601 casos, los cuales ascienden a 603 teniendo en cuenta que para el mes de agosto se registraron 2 nuevas pensiones a las que se les dio orden de no pago. Del total de estas prestaciones se han reprocesado 568 quedando pendientes por reprocesar 35. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

⁹² Ver IP14, sección 5.5.1, página 102.

⁹³ Ver IP14, sección 5.5.1, página 103.

En relación con los servidores públicos pendientes por aportar las pruebas de retiro del servicio, es pertinente reiterar a la H. Corte los dos procedimientos llevados a cabo en Colpensiones respecto a este tema. En el primero de ellos, las pensiones eran incluidas en la base de datos de la nómina de pensionados. No obstante lo anterior, su estado (activo o suspendido) dentro de la misma dependía de lo ordenado por la Gerencia de Reconocimiento, conforme a la acreditación de los documentos que certificaran el retiro del servicio público. En el segundo y actual procedimiento ejecutado en Colpensiones el reconocimiento prestacional se efectúa sin realizar la inclusión en la nómina de pensionados, toda vez que el ingreso se encuentra supeditado a la presentación de las referidas pruebas de retiro del servicio.

Como consecuencia de lo anterior y en concordancia con lo expresado en el IP14⁹⁴, a corte del mes de agosto se reportó un total histórico de 4.117 reconocimientos prestacionales de servidores públicos, los que a su vez ascienden a 5.185, toda vez que en el mes de septiembre fueron concedidas 1.068 nuevas prestaciones a personas que ostentaban dicha calidad.

Así las cosas, de los 5.185 reconocimientos pensionales se han acreditado los documentos de retiro del servicio en 1.283 casos, por lo que 3.902 servidores públicos se encuentran pendientes de presentar las certificaciones de su retiro; a los cuales una vez acrediten las mismas, se les liquida su prestación y se procede con su correspondiente ingreso en la nómina de pensionados.

En virtud de lo anterior, el cuadro 1 que a continuación se presenta, refleja las cifras de los casos no ingresados en la nómina de pensionados con corte del mes de agosto del 2014, las cuales fueron explicadas en los cuatro primeros numerales precedentes. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

El siguiente cuadro resume los casos no incluidos dentro de la base de datos de la nómina de pensionados, clasificados de conformidad con el tipo de riesgo y que corresponden a un total acumulado de 4.030 prestaciones. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 2)

Capítulo 6.3 – Cuadro 2. Resumen casos acumulados no ingresados a la nómina, clasificados por riesgo - Corte agosto de 2014

Riesgo	No ingresadas a ago-14	Ingresadas y retiradas a ago-14	Orden de no pago a ago-14	Total	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	60		5	65	1,61%
Indemnización de invalidez	5			5	0,12%
Indemnización vejez	625	580	28	1.233	30,60%

⁹⁴ Ver IP14, sección 5.5.1, páginas 103 -104.

Riesgo	No ingresadas a ago-14	Ingresadas y retiradas a ago-14	Orden de no pago a ago-14	Total	Participación en el total
Interposición de Recursos	28			28	0,69%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	4			4	0,10%
Recurso Pensión Invalidez	1			1	0,02%
Recurso Pensión sobrevivientes	4			4	0,10%
Pensión de invalidez	91	4	8	103	2,56%
Pensión de sobrevivientes	533	11	34	578	14,34%
Pensión de vejez compartida	1			1	0,02%
Pensión de vejez tiempos privados	1.241	64	486	1.791	44,44%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	154		38	192	4,76%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,05%
Sustitución pensional	19		4	23	0,57%
Total general	2.767	660	603	4.030	100%

El cuadro 3 detalla las cifras de las prestaciones reprocesadas con corte al mes de agosto de 2014, clasificadas de acuerdo al tipo de riesgo, las cuales ascienden a un total de 3590 prestaciones reprocesadas (Ver capítulo 6.3-Cuadro 3)

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

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	29	0	0	25	54	1,50%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,14%
Indemnización vejez	438	143	14	548	1143	31,84%
Interposición de Recursos	22	0	0	1	23	0,64%

102

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Recurso Pensión sobrevivientes	3	0	0	1	4	0,11%
Pensión de Invalidez	48	3	3	34	88	2,45%
Pensión de sobrevivientes	236	2	4	232	474	13,20%
Pensión de vejez compartida	0	0	0	1	1	0,03%
Pensión de vejez tiempos privados	675	35	329	557	1596	44,46%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	114	0	13	47	174	4,85%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,06%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	4	0	0	0	4	0,11%
Recurso Pensión Invalidez	1	0	0	0	1	0,03%
Sustitución Pensional	9	0	0	12	21	0,58%
Total	1.585	183	363	1.459	3.590	100%

De otra parte, en el cuadro 4 reflejado a continuación se presenta la información de las prestaciones económicas pendientes por atender especificadas conforme al tipo de riesgo, que ascienden a 440 casos. (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	11	2,50%
Indemnización de Invalidez		0,00%
Indemnización vejez	90	20,45%
Interposición de Recursos	5	1,14%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes		0,00%
Recurso Pensión Invalidez		0,00%
Recurso Pensión sobrevivientes		0,00%
Pensión de Invalidez	15	3,41%
Pensión de sobrevivientes	104	23,64%
Pensión de vejez compartida		0,00%
Pensión de vejez tiempos privados	195	44,32%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	18	4,09%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido		0,00%

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Sustitución Pensional	2	0,45%
Total	440	100%

En el mismo sentido, el cuadro 5 registra a corte del mes de agosto las cifras de las prestaciones pendientes por atender categorizadas por tipo de riesgo de acuerdo a los meses de atraso. Es así que la información se detalla así: Panel A, refleja las cifras de las solicitudes radicadas, Panel B las correspondientes a los recursos de reposición presentados, Panel C, las pensiones ingresadas con orden de retiro y finalmente el Panel D, reporta las prestaciones incluidas con orden de no pago. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 5)

Capítulo 6.3 – Cuadro 5. Resumen casos pendientes clasificados por mes de atraso - Corte agosto de 2014

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	1	10	21	4	36	9,52%
2 meses	2	3	27	1	33	8,73%
3 meses			2	1	3	0,79%
4 meses		20	7	2	29	7,67%
5 meses		21	13		34	8,99%
6 meses	3	1	17	4	25	6,61%
7 meses		8	15	12	35	9,26%
8 meses	1	4	16	5	26	6,88%
9 meses		4	28	42	74	19,58%
10 meses	1	2	7	2	12	3,17%
11 meses	1	2	5	4	12	3,17%
12 meses		8	7	6	21	5,56%
13 meses	2	1	4	2	9	2,38%
14 meses	1	1	5	2	9	2,38%
15 meses			3	1	4	1,06%
16 meses	1		9		10	2,65%
17 meses	1	1			2	0,53%
18 meses		1	1		2	0,53%
19 meses		1			1	0,26%

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
20 meses					0	0,00%
21 meses			1		1	0,26%
Total vencidos	14	88	188	88	378	100%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes					0	0,00%
2 meses					0	0,00%
3 meses			4		4	80,00%
4 meses					0	0,00%
5 meses					0	0,00%
6 meses					0	0,00%
7 meses					0	0,00%
8 meses					0	0,00%
9 meses					0	0,00%
10 meses			1		1	20,00%
11 meses					0	0,00%
Total vencidos	0	0	5	0	5	100%

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	4,55%
3 meses					0	0,00%
4 meses			1	2	3	13,64%
5 meses		5	2		7	31,82%
6 meses					0	0,00%
7 meses		1			1	4,55%
8 meses					0	0,00%
9 meses					0	0,00%
10 meses					0	0,00%

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
11 meses			1		1	4,55%
12 meses			2	1	3	13,64%
13 meses					0	0,00%
14 meses					0	0,00%
15 meses					0	0,00%
16 meses				5	5	22,73%
17 meses				1	1	4,55%
Total Vencidos	0	6	7	9	22	100%

Panel D. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	2
2 meses	3
3 meses	
4 meses	8
5 meses	4
6 meses	
7 meses	3
8 meses	
9 meses	
10 meses	4
11 meses	1
12 meses	1
13 meses	3
14 meses	1
15 meses	3
16 meses	
17 meses	
18 meses	
19 meses	2
Total vencidos	35

Las cifras de los actos administrativos que reconocen una prestación económica a corte del mes de agosto del presente año, ascienden a un total de 11.431 casos. Las mismas, son organizadas en el cuadro 6 por paneles; conforme al tipo de riesgo (Panel A) o de acuerdo al grupo de prioridad al cual pertenezcan (Panel B). (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 6)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 6. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina -
Corte agosto 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	560	558	2	4,90%
Indemnización invalidez	17	17	0	0,15%
Indemnización vejez	1.873	1.871	2	16,39%
Pensión de invalidez	602	601	1	5,27%
Pensión de sobrevivientes	1.844	1.834	10	16,13%
Pensión de vejez tiempos privados	6.500	6.479	21	56,86%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	26	26	0	0,23%
Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	9	9	0	0,08%
Total General	11.431	11.395	36	100%

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	11.431	11.395	36	100,00%
Total	11.431	11.395	36	100%
% Total	100%	99,69%	0,31%	

6.3.2. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

La información detallada de las cifras de los beneficiarios de pensiones activos dentro de la base de datos de la nómina de pensionados se evidencia en el cuadro 7 que a continuación se expone. Dichas cifras se presentan para las tres últimas nóminas procesadas en Colpensiones. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 7)

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

Período	Beneficiarios de pensión
jul-14	1.163.966
ago-14	1.163.420
sep-14	1.170.181

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

Respecto a los casos que no fue posible efectuar el pago de las cotizaciones en salud de los pensionados, es pertinente reiterar lo mencionado en los IP11⁹⁵, IP12⁹⁶ e IP13⁹⁷ donde se explica que al total de pensionados que se encuentran en la nómina, se les liquida el descuento por concepto de salud y es girado a las diferentes Entidades Promotoras de Salud a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes PILA. Sin embargo, se presentan casos donde las cotizaciones se realizan a una entidad diferente, debido a 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.

⁹⁵ Ver IP11, sección 6.5.4, páginas 229 y 230.

⁹⁶ Ver IP12, sección 6.5.4, páginas 209 y 210.

⁹⁷ Ver IP13, sección 6.5.4, páginas 135 y 136.

Las acciones que adelanta periódicamente la Administradora para garantizar el estado de aseguramiento de los pensionados radican en: (i) cruces de información con la base de datos del BDUA⁹⁸, 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 2007⁹⁹; (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.

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

De acuerdo con lo anterior para el período de octubre de 2014, 15.706 personas continúan afiliados en el régimen subsidiado o no figuran en ningún régimen; para el mismo mes 1.020 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 ¹⁰⁰	EPS diferente	Subsidiado o no figuran
Agosto de 2014	1.174.631	2.247	16.872
Septiembre de 2014	1.178.586	582	15.348
Octubre de 2014	1.183.558	1.020	15.706
Promedio trimestre			15.975

6.4. Subsidio a la cotización

A septiembre de 2014, de los 17.456 registros reportados con prioridad de la H. Corte Constitucional, 10.314 han sido solucionados lo que corresponde al 59.09%, 6.942 registros presentan el estado “no se puede tramitar” lo que corresponde al 39.76%. Cabe anotar que 129 registros de los 6.942 con estado “no se puede tramitar” aún no se les han causado el ciclo, por lo que el cobro del subsidio se realizará una vez se cierre el período a cobrar. De acuerdo a lo

⁹⁸ BDUA. Base de datos única de afiliados, responsable de registrar y actualizar la información remitida por las diferentes EPS

⁹⁹ 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...”

¹⁰⁰ Corresponde a los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

anterior, actualmente el 98.85% no requiere trámite por parte de Colpensiones. (Ver Capítulo 6.4– Cuadro 3).

El restante 1.15% de los casos con prioridad de la H. Corte Constitucional, corresponde a 200 registros que presentan la observación “Pendiente el pago del Consorcio”, por lo que Colpensiones durante el mes de septiembre realizó la siguiente gestión de cobro al Consorcio Colombia Mayor para lograr el pago de estos subsidios:

- 118 registros correspondientes a 89 ciudadanos, fueron cobrados nuevamente al Consorcio Colombia Mayor el día 16 de septiembre de 2014 mediante oficio 2014_7700428.
- A 82 registros correspondientes a 38 ciudadanos, se les realizó una validación adicional en donde se identificó que por lo menos en uno de los ciclos en los que presentan la observación “deuda del subsidio por parte del estado” el valor del pago aplicado en la historia laboral del ciudadano no es igual al valor del aporte que le correspondía, por lo que se solicitó reprocesar la información de estos ciudadanos antes de realizar nuevamente el cobro.

A continuación se relaciona el trámite realizado a los 6.047¹⁰¹ 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 septiembre de 2014

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	101	5	148	254	3,84%
Grupo 1	979	120	2928	4027	60,84%
Grupo 2	71	2	43	116	1,75%
Grupo 3	45		73	118	1,78%
Grupo 4	1.189		402	1591	24,04%
Indemnizados	403		110	513	7,75%
Total General	2.788	127	3.704	6.619	100%
% Total	42,12%	1,92%	55,96%	100,00%	

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

¹⁰¹ Cabe anotar que cada uno de los 6.047 ciudadanos puede presentar varios ciclos pendientes de pago con diferente clasificación, por lo que se duplica la información y el total en la tabla es de 6.619.

17.456 registros reportados con prioridad por la H. Corte Constitucional. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 2)

Capítulo 6.4 – Cuadro 2. Registros - Corte septiembre de 2014

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	208	9	430	647	3,71%
Grupo 1	2.674	189	8.531	11394	65,27%
Grupo 2	179	2	107	288	1,65%
Grupo 3	106		175	281	1,61%
Grupo 4	2.725		810	3535	20,25%
Indemnizados	1.050		261	1311	7,51%
Total General	6.942	200	10.314	17.456	100%
% Total	39,76%	1,15%	59,09%	100%	

Con el fin de dar una mayor claridad, a continuación se presenta un cuadro con la descripción de los 6.942 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 septiembre 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	157	12	36	3		208	3,00%
Grupo 1	1.933	368	185	126	62	2.674	38,52%
Grupo 2	179					179	2,58%
Grupo 3	106					106	1,53%
Grupo 4	2.724				1	2.725	39,25%
Indemnizados	1.050					1.050	15,13%
Total General	6.149	380	221	129	63	6.942	100%
% Total	88,58%	5,47%	3,18%	1,86%	0,91%	100,00%	

- 6.149 registros que de acuerdo a la solicitud 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.
- 129 registros que corresponden a pagos para los cuales no se ha causado el ciclo, por lo que aún no aplica el cobro del subsidio.
- 63 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 1 registro de un pago por un menor valor al que le corresponde.

6.5. Traslado de aportes los afiliados

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

El proceso de actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen en el mes de septiembre de 2014, presentó una disminución con respecto al número de afiliados con información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que descendió en 1.575 ciudadanos.

De acuerdo con lo anterior el volumen de historias laborales entregadas por parte de las AFP a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS – con corte al 30 de septiembre de 2014 asciende a 1.431.946, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 62.958 personas a Colpensiones. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

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

Administradora	jul-14	ago-14	sep-14
Old Mutual	1.072	1.161	1.119
Old Mutual Alternativo	15	18	14
Colfondos	5.044	5.485	4.876
Porvenir	27.844	30.627	31.475
Protección	25.797	27.242	25.474
Total	59.772	64.533	62.958

Con base en el número de personas que se ha trasladado del RAIS al RPM a 30 de septiembre del año en curso, información suministrada por Asofondos, que asciende a 1.494.904 ciudadanos, el nivel de entrega de historia laboral de las AFP a Colpensiones es del 95.8%, lo que ha representado un avance en el proceso de entrega del 82.98% teniendo en cuenta al inicio de operación de Colpensiones el número de historias laborales pendientes de entrega era de 369.960.

Con respecto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, del mes de octubre de 2012 al corte de este informe se ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 46.241 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 42.581, equivalente al 92.08%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 3.660 archivos.

En términos de información de pagos recibidos se ha realizado el cargue de 343.238 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre vigencia Colpensiones) que corresponden a 21.850.977 registros y/o ciclos¹⁰². (Ver Capítulo 6.5– Cuadro 2)

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

Administradora	jul-14	ago-14	sep-14
Skandia	2.523	3.045	3.052
Skandia Alternativo	64	67	69
Colfondos	33.246	34.794	37.551
Porvenir	135.755	147.389	169.353
Protección	121.977	126.079	133.213
Total	293.565	311.374	343.238

Paralelamente a la gestión descrita, de acuerdo a la prioridad definida por la H. Corte, en el año 2013 se entregaron 428 casos a Asofondos para que las AFP realizaran la entrega de la información de manera prioritaria y poder actualizar la historia laboral de los ciudadanos trasladados al Régimen de Prima Media. De los éstos se encuentra pendiente la entrega de la historia laboral de 8 ciudadanos por parte de las AFP, lo que refleja un avance en esta materia del 98.13%. Estos casos continúan siendo trabajados con prioridad directamente con Asofondos y se hace seguimiento en las mesas de trabajo que se desarrollan entre las entidades. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 3)

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

Prioridad	Casos Prioritarios - HCC - Corte a agosto 2013	Casos Prioritarios Pendientes a septiembre 30 2014
Grupo 0	117	1
Grupo 1	245	2
Grupo 2	48	4

¹⁰² Ciclos y/o registros hace referencia a periodos de cotización recibidos por el RAIS por cada uno de los ciudadanos.

Prioridad	Casos Prioritarios - HCC - Corte a agosto 2013	Casos Prioritarios Pendientes a septiembre 30 2014
Grupo 3	8	0
Grupo 4	10	1
Indemnizados	0	0
Total General	428	8

6.5.2. Cargue aportes no vinculados

En el mes de septiembre de 2014 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 por un ciudadano afiliado al RPM, se identificaron y recibieron ingresos por un valor de \$15.316 millones.

El valor acumulado recibido por este concepto con corte al 30 de septiembre de 2014 asciende a \$429.511 millones, representado en 363 archivos recibidos, 1.915.112 ciudadanos y 2.394.097 registros y/o ciclos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

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

Detalle	jul-14	ago-14	sep-14
Número Afiliados	1.771.666	1.851.570	1.915.112
Número Rezagos	2.220.123	2.320.984	2.394.097
Número Archivos	322	333	363
Valor (Millones)	\$ 396.161	\$ 414.195	\$ 429.511

Con el fin de atender el procesamiento de la información recibida por este concepto, se siguen desarrollando actividades de normalización, que incluyen el seguimiento a la herramienta tecnológica para el cargue de información, reuniones periódicas con las AFP para la estabilización del proceso y la asignación de recursos exclusivos para la ejecución del cargue de No Vinculados.

Por otra parte y dando alcance a la información reportada en el IP9¹⁰³, 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 proceso en un plazo de seis meses, en el transcurso del mes de septiembre del año en curso se continuó con la ejecución de la actividad No. 4 - Cargue de archivos vigencia

¹⁰³ Ver IP9, sección 6.8.2, páginas 178-179.

Colpensiones - con el siguiente resultado con corte al 30 de septiembre. (Ver Capítulo 6.5– Cuadro 5)

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

Detalle	ago-14	sep-14
Número de archivos cargados	88	94
Número registros procesados	1.679.390	1.705.886
Número registros exitosos	1.066.165	1.091.372
Valor archivo (millones)	\$ 294.409	\$ 299.386

6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir

Conforme a la gestión de revocatorias del mes inmediatamente anterior, (agosto de 2014), en el IP14¹⁰⁴ se reportó un saldo inicial de 3.895 casos, de los cuales se decidieron 145 y gestionaron 484, todas dentro del grupo de solicitudes pendientes fuera de término. Es decir que con corte a 31 de agosto de 2014 el saldo final fue de 3.276 revocatorias, 943 en términos legales y 2.333 fuera de este.

Para el mes de septiembre de 2014, partiendo del saldo inmediatamente anterior (3.276 revocatorias pendientes en agosto) más el aumento ocasionado por las radicaciones en el transcurso del mes, existe un total de 3.842 revocatorias, de las cuales se decidieron 92 y se gestionaron 651. Es decir que están pendientes por decidir 3.099, de las cuales 862 están en términos legales y 2.237 fuera de éste.

Finalmente, es preciso reiterar a la H. Corte los lineamientos del proceso de decisión implementados desde agosto del presente año donde la prioridad radica sobre los casos de mayor vulnerabilidad; esto es, que no se encuentren en la nómina de pensionados y por radicación cronológica¹⁰⁵.

¹⁰⁴ Ver IP14, sección 5.9, página 118.

¹⁰⁵ Ídem.

7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

Este capítulo ilustra la gestión y resultados logrados en el proceso de notificación con corte al 30 de septiembre de 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 IP14¹⁰⁶, los cuales se desplegaron durante el mes de septiembre de 2014¹⁰⁷.

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP14¹⁰⁸ Colpensiones reportó un total de 710.320 notificaciones de actos administrativos realizadas entre enero de 2013 y agosto de 2014, de estas 597.456 fueron notificaciones personal y 112.864 por aviso. Durante el mes de septiembre, se notificó un total de 29.491 actos administrativos, de los cuales 27.802 se dieron de manera personal y 1.689 por aviso. Es importante mencionar que estas cifras incluyen el acumulado que está pendiente por notificar de los meses anteriores y los actos administrativos proferidos en septiembre de 2014.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 30 de septiembre de 2014, Colpensiones ha realizado un total de 739.811¹⁰⁹ notificaciones, de las cuales el 85% han sido personales y el 15% restante por aviso, se tiene pendiente por notificar un total de 32.212 actos administrativos (Ver Capítulo 7 – Cuadro 1).

**Capítulo 7 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales
corte a 30 de septiembre de 2014**

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a jun-14	535.248	92.940	628.188
jul-14	36.462	6.562	43.024
ago-14	25.746	13.362	39.108
sep-14	27.802	1.689	29.491
Total	625.258	114.553	739.811
% Total	85%	15%	100%

¹⁰⁶ IP14, página 119.

¹⁰⁷ Fecha corte 30 de septiembre de 2014.

¹⁰⁸ IP14, página 119.

¹⁰⁹ Cabe aclarar que el indicador reportado en este informe relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de agosto de 2014.

En el IP14¹¹⁰ Colpensiones reportó que con corte al 31 de agosto de 2014 se notificaron 282.124 actos administrativos correspondientes a la represa ISS, y 428.196 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Con lo anterior en el siguiente cuadro (ver Capítulo 7 – Cuadro 2) se evidencia que al 30 de septiembre de 2014 del total de actos administrativos notificados por Colpensiones (739.811), se han notificado personalmente 210.465 ciudadanos en los Puntos de Atención al Ciudadano – PAC de actos administrativos correspondientes a la represa del ISS, y 414.793 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Así mismo, por aviso se notificaron 73.076 actos administrativos de la represa ISS y 41.477 de Colpensiones

**Capítulo 7 – Cuadro 2. Total actividades de notificación por origen
Corte a 30 de septiembre de 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 jun-14	196.141	55.380	251.521	339.107	37.560	376.667	628.188
jul-14	8.784	4.314	13.098	27.678	2.248	29.926	43.024
ago-14	4.227	13.278	17.505	21.519	84	21.603	39.108
sep-14	1.313	104	1.417	26.489	1585	28.074	29.491
Total	210.465	73.076	283.541	414.793	41.477	456.270	739.811

De acuerdo con lo reportado en el IP14¹¹¹, durante el mes de agosto de 2014 se notificaron 556 actos administrativos correspondientes a los grupos priorizados por la H. Corte (represa ISS), por su parte, en el mes de septiembre se notificaron 56, de tal manera que la totalidad de actos administrativos de la represa ISS proferidos en estos meses fueron notificados. (Ver Capítulo 7– Cuadro 3).

Capítulo 7 – Cuadro 3. Notificaciones mensuales por grupos priorizados - corte a 30 de septiembre de 2014

Panel A. Resumen por grupos priorizados

Población	Acumulado a jun-14		jul-14		Ago-14		sep-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Grupo 1	19.352	12	1.029	0	126	0	8	0
Grupo 2	9.127	4	83	0	3	0	0	0
Grupo 3								

¹¹⁰ IP14, página 120.

¹¹¹ Ídem.

Población	Acumulado a jun-14		jul-14		Ago-14		sep-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
	14.046	21	136	0	2	0	0	0
Grupo 4								
	79.791	439	26.086	10	425	0	48	0
TOTAL	124.056	476	27.334	10	556	0	56	0

Panel B. Detalle por poblaciones vulnerables

Población	Acumulado a jun-14		jul-14		Ago-14		sep-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Grupo 1								
Mayores de 74 años	3.046	2	254	0	14	0		0
Invalidez	1.168	1	24	0		0	2	0
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	0	0	0	0	0	0	0	0
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	6.788	6	385	0	64	0	0	0
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	5.481	2	307	0	44	0	3	0
Beneficiarios de subsidio a la cotización	978	0	30	0	4	0	3	0
Sin Información	1.891	1	29	0		0	0	0
Subtotal	19.352	12	1.029	0	126	0	8	0
Grupo 2								
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	5.749	4	40	0	1	0	0	0
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	3.378	0	43	0	2	0	0	0
Subtotal	9.127	4	83	0	3	0	0	0
Grupo 3								
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9.617	20	81	0	0	0	0	0

Población	Acumulado a jun-14		jul-14		Ago-14		sep-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	4.429	1	55	0	2	0	0	0
Subtotal	14.046	21	136	0	2	0	0	0
Grupo 4								
Corriente	66.889	18	20.390	3	415	0	44	
Indemnizaciones Sustitutivas	11.687	3	100	0	3	0		
Auxilios funerarios	1.215	418	5.596	7	7	0	4	
Subtotal	79.791	439	26.086	10	425	0	48	0
Total	124.056	476	27.334	10	556	0	56	0

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 772.023 actos administrativos. A la fecha se tiene pendiente por notificar 32.212 actos administrativos, de los cuales 21.888 corresponden a actos administrativos de solicitudes pensionales, 9.557 a recursos, y 420 a sentencias judiciales; adicional existen 347 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 73% del total de los actos administrativos no notificados a 30 de septiembre de 2014 (23.200) se encuentran dentro del término para la notificación. De otro lado, del 27% restante (8.665) que se encuentra fuera de término, 4.467 actos administrativos fueron proferidos en el mes de agosto, mientras 4.198 fueron expedidos en los últimos 6 meses. En cuanto a los 8.665 actos proferidos mencionados, se procedió a realizar citación por correspondencia certificada, siendo preciso esperar el vencimiento del término para proceder a realizar 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).

Capítulo 7 – Cuadro 4. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 30 de septiembre de 2014

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	15.959	6.939	302	23.200		73%
2 meses	2.995	1.427	45	4.467	52%	
3 meses	1.559	632	48	2.239	26%	
4 meses	587	244	19	850	10%	

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
5 meses	234	282	6	522	6%	
6 meses	17	6		23	0%	
7 meses	537	27		564	7%	
Total fuera de términos	5.929	2.618	118	8.665		27%
% total Fuera de términos	27%	27%	28%	27%		
Total general	21.888	9.557	420	31.865		100%

Panel B. Solicitudes pensionales

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	3.287	385	1.021	6.635	4.631	15.959		73%
2 meses	1.109	58	320	1.008	500	2.995	51%	
3 meses	15	17	112	1.195	220	1.559	26%	
4 meses	20	21	67	342	137	587	10%	
5 meses	12	9	69	140	4	234	4%	
6 meses	16			1		17	0%	
7 meses	537					537	9%	
Total fuera de términos	1.709	105	568	2.686	861	5.929		27%
% total Fuera de términos	34%	21%	36%	29%	16%	27%		
Total general	4.996	490	1.589	9.321	5.492	21.888		100%

Panel C. Recursos administrativos

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	1.364	250	462	3.878	985	6.939		73%
2 meses	287	31	177	734	198	1.427	55%	
3 meses	4	14	77	524	13	632	24%	
4 meses	2	9	48	174	11	244	9%	
5 meses	2	23	103	143	11	282	11%	
6 meses	6					6	0%	
7 meses	27					27	1%	
Total fuera de términos	328	77	405	1.575	233	2.618		27%
% total Fuera de términos	19%	24%	47%	29%	19%	27%		
Total general	1.692	327	867	5.453	1.218	9.557		100%

Panel D. Cumplimiento de sentencias

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	12	19	271	302		72%
2 meses	1	6	38	45	38%	
3 meses	2	6	40	48	41%	
4 meses	1	2	16	19	16%	
5 meses			6	6	5%	
Total fuera de términos	4	14	100	118		28%
% total Fuera de términos	25%	42%	27%	28%		
Total general	16	33	371	420		100%

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar corresponden a vejez con 9.321 actos administrativos, seguido por indemnizaciones con 5.492. En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en vejez con 5.453 actos administrativos, seguido por Auxilios Funerarios con 1.692 actos. Finalmente, las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 371 actos administrativos.

7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP14¹¹² para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que a 30 de septiembre de 2014 quedan pendientes por notificar 8.665 resoluciones proferidas en periodos anteriores a septiembre, de las cuales 4.657 ya cumplieron los términos para notificación personal y al no hacerlo 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.

Colpensiones buscando la satisfacción de los ciudadanos y mejora en la calidad de los procesos implementó un nuevo modelo servicio. En ese sentido, se ha incorporado facilitadores en los diferentes Puntos de Atención al Ciudadano, quienes realizan acompañamiento a los ciudadanos en los diferentes trámites, al igual que explicaciones pertinentes en los distintos procesos.

De otro lado para Colpensiones es importante la formación integral de sus funcionarios, por lo cual realiza capacitaciones constantes en las diferentes regionales con el fin de que los agentes de servicio y demás funcionarios, fortalezcan sus conocimientos y cuenten con las capacidades para brindarle información correcta a los ciudadanos.

¹¹² IP14, página 124.

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 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 septiembre se gestionó un total de 20.649 registros de ciudadanos con datos telefónicos, de los cuales se contactaron 10.011 ciudadanos. Por otra parte se enviaron 9.947 cartas de citación a notificación personal (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1).

Capítulo 7.2 – Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente

Actividad	jul-14	ago-14	sep-14	Total trimestre	Participación total trimestre (ago-14)
Contactados por Contact Center	9.680	8.133	10.011	27.824	35%
Citados por correspondencia	24.354	16.766	9.947	51.067	65%
Subtotal	34.034	24.899	19.958	78.891	100%

Colpensiones ha dispuesto para los ciudadanos una opción en la página web, la cual permite consultar con el número de cédula si la persona cuenta con un acto administrativo proferido para ser notificado. En el mes de septiembre de 2014, 193.708 ciudadanos consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 36.108 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 81.989 la citación a notificación. Según lo anterior se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 1.049.661 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	jul-14	ago-14	sep-14	Total trimestre	Participación total trimestre
				Trimestre	(ago-14)
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	249.135	202.586	193.708	645.429	61%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	46.026	37.502	36.108	119.636	11%
Consultas Citación a Notificación	110.053	92.554	81.989	284.596	27%
Subtotal	405.214	332.642	311.805	1.049.661	100,0%

Adicionalmente, los ciudadanos también pueden conocer la existencia de notificaciones o edictos a su nombre a través de los afiches electrónicos dispuestos en los diferentes PAC. En septiembre se realizaron 12.310 consultas de notificaciones (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3)

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

Consultas	jul-14	ago-14	sep-14	Total trimestre
Consulta de Notificaciones	17.337	10.728	12.310	40.375
Total	17.337	10.728	12.310	40.375

7.2.2. Notificación personal

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

En el mes septiembre de 2014 se notificaron 27.802 ciudadanos personalmente. Se continúa con las 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 de volantes con información detallada de los derechos que tiene 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.

7.2.3. Notificación por aviso

La notificación por aviso se entiende como 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 de correspondencia que se registra en las bases de datos de Colpensiones copia completa del acto administrativo.

Durante el mes de septiembre de 2014, 12.310 ciudadanos accedieron a la aplicación dispuesta en la página web para consulta de notificación por aviso, adicionalmente se notificaron por aviso a 1.689 ciudadanos, a quienes se les surtió proceso de citación y no se acercaron a ningún PAC de Colpensiones a notificarse personalmente de la resolución proferida. Por otra parte a 4.657 ciudadanos ya se les surtió proceso de citación, y al no acercarse a notificarse personalmente se encuentran en proceso de notificación por aviso.

7.2.4. Notificación masiva

Continuando con el plan de jornadas de notificación masiva planteado en el IP14¹¹³, durante el mes de septiembre de 2014 se llevó a cabo una jornada de notificaciones masivas. Ésta se adelantó en la Regional Bogotá, donde se notificaron 900 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

Ciudad	Fecha	Ciudadanos a contactar	Ciudadanos citados	% Contactabilidad	Ciudadanos notificados	% Efectividad
Barranquilla	13/11/2013	1.986	629	32%	500	79%
Pereira	20/11/2013	1.141	576	50%	245	43%
Manizales	21/11/2013	1.108	407	37%	233	57%
Sogamoso	22/11/2013	200	150	75%	130	87%
Tunja	22/11/2013	400	300	75%	177	59%
Villavicencio	22/11/2013	400	340	85%	198	58%
Bogotá	23/11/2013	7.817	1.610	21%	1.210	75%
Medellín	30/11/2013	11.574	2.108	18%	1.225	58%
Armenia	06/12/2013	588	220	37%	255	116%
Palmira	10/12/2013	873	753	86%	341	45%
Cartagena	13/12/2013	645	368	57%	260	71%

¹¹³ IP14, página 127.

Ciudad	Fecha	Ciudadanos a contactar	Ciudadanos citados	% Contactabilidad	Ciudadanos notificados	% Efectividad
Armenia	12/02/2014	200	162	81%	152	94%
Bogotá	06/03/2014	1.005	512	51%	394	77%
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%
Total		38.593	12.013	31%	8.094	67%

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.

Continuando con las jornadas de notificaciones masivas, Colpensiones las adelantará durante el último trimestre del año 2014 en las siguientes regionales, y se reportaran los resultados en los próximos informes.

Capítulo 7.2 – Cuadro 5. Próximas jornadas de notificación masiva

Ciudad	Mes
Regional Occidente	Octubre
Regional Antioquia	Noviembre
Regional Santanderes	Diciembre

7.3. Calidad en el proceso de notificación

Colpensiones busca garantizar la calidad en el proceso de notificación de los ciudadanos, para lo cual ha desarrollado estrategias encaminadas a que los ciudadanos tengan conocimiento del contenido de los actos administrativos que la entidad les ha proferido de manera oportuna. En esa línea, ha desarrollado actividades de acercamiento a los ciudadanos mediante charlas educativas y eventos de notificaciones masivas en diferentes regiones del país.

Dentro de las acciones de mejora que Colpensiones ha adelantado, se destaca la contactabilidad de los ciudadanos a través del contacto telefónico, informándole sobre la resolución proferida e invitándolo a acercarse a uno de los PAC a realizar el proceso de notificación. Así mismo se efectúa el envío de cartas certificadas de citación y se impulsa la comunicación a través de la página web de la entidad, incorporando opciones que le dan la posibilidad al ciudadano de verificar si tienen resoluciones proferidas a su nombre, al igual que la existencia de notificaciones por aviso o edictos, únicamente ingresando el número de cédula.

Adicionalmente, en los PAC se realiza una revisión del acto administrativo detectando posibles errores técnicos, escalándolos inmediatamente a las áreas competentes.

7.4. Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales

A corte del 31 de agosto de 2014 se proferieron 29.688 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 30 de septiembre se notificaron 28.031 actos administrativos, lo que representa un porcentaje de notificación del 94,42%. En proceso de notificación quedaron 1.657 personas (5,58%) quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

En cuanto a la notificación de tutelas se han proferido 79.472 actos administrativos a 30 de septiembre de 2014, de los cuales se han notificado 70.717 (88,98) actos y están pendiente de notificación 8.755 (11,02%).

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. Para ello ha implementado acciones de control sobre este grupo específico de actos administrativos, priorizando su citación a notificarse tanto por contact center como correspondencia certificada. De otra parte, la entidad continúa trabajando en campañas de actualización de datos, lo cual ha permitido un mayor contacto de ciudadanos, condición que contribuye a la notificación de la mayoría actos administrativos de cumplimiento de sentencias y objeto de tutelas dentro de los términos legales.

8. Atención al ciudadano

8.1. Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención prioritizada

8.1.1. Tiempos de atención

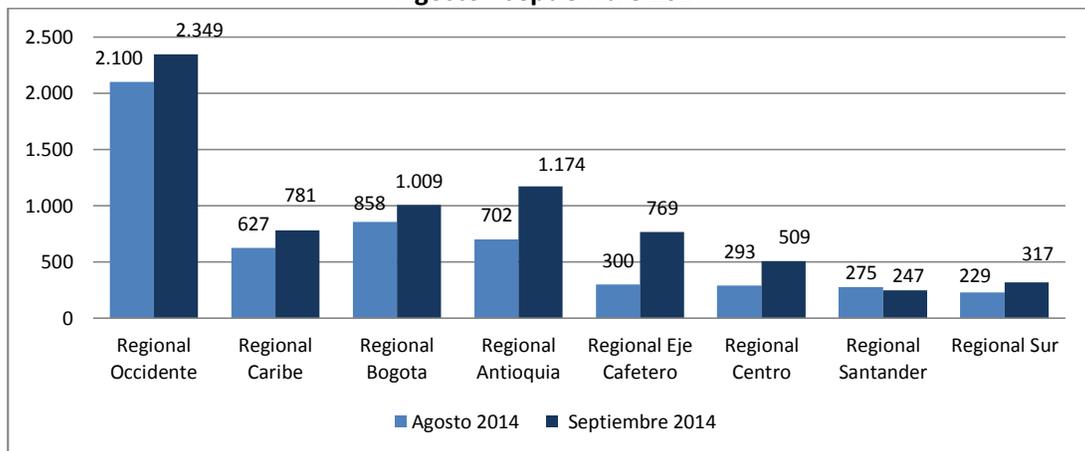
Continuando con el seguimiento realizado para garantizar que la población que se encuentra dentro del alcance del Protocolo de Atención Prioritaria, reciba no solo acompañamiento y asesoría cuando asisten a los Puntos de Atención Colpensiones - PAC, sino que el servicio brindado tenga la oportunidad requerida por su condición de indefensión o debilidad, a continuación se presenta el análisis comparativo de las estadísticas de atención obtenidas durante los meses de agosto y septiembre de 2014.

El tiempo promedio de atención durante el mes de septiembre de 2014 fue de 16 minutos y 33 segundos, siendo atendidos 7.155 ciudadanos pertenecientes a la población prioritaria. Durante los cuatro meses de implementación y seguimiento a los tiempos de atención, el promedio se ubica en 16 minutos y 44 segundos, dando así cumplimiento a la promesa de atender de manera preferencial a los ciudadanos referida en el IP11.

Ahora bien, al realizar un comparativo del total de los ciudadanos atendidos en los meses de agosto y septiembre de 2014 (5.384 y 7.155 respectivamente), se evidencia que la afluencia de población prioritaria aumentó en 1.771 ciudadanos.

En el gráfico 1 se ilustra el comportamiento del número de personas atendidas prioritariamente para cada una de las ocho regionales de Colpensiones, comparando los meses de agosto y septiembre de 2014. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1)

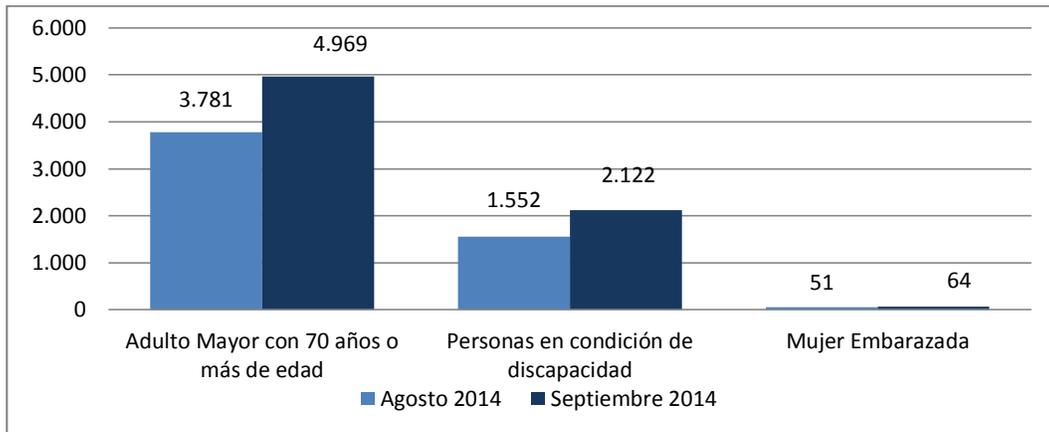
**Capítulo 8.1 – Gráfico 1. Participación atención prioritaria por regional
Agosto - septiembre 2014**



A su vez la información reportada por cada uno de los PAC, muestra que en el mes de septiembre de 2014 la distribución de la población prioritaria atendida presentó las siguientes variaciones. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2)

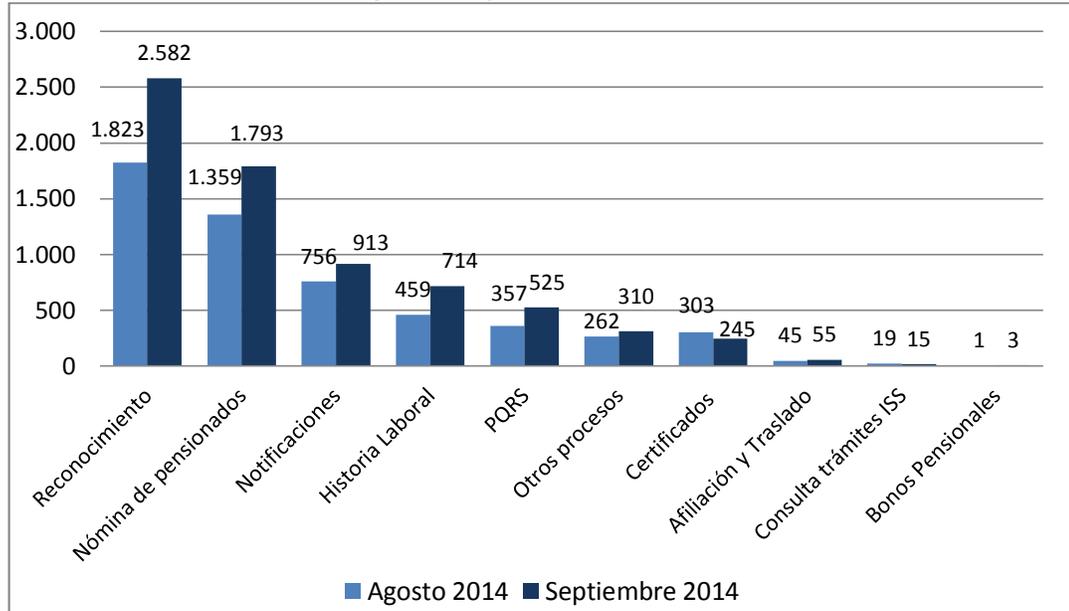
- Adultos Mayores: se atendieron 4.969 personas, presentando un incremento de 1.188 ciudadanos respecto al mes anterior. La participación frente al total de la población fue del 69%.
- Ciudadanos en condición de discapacidad: durante el mes de septiembre se atendieron 2.122 ciudadanos que equivale al 30% de la población atendida, presentando un aumento de 570 ciudadanos.
- Mujeres embarazadas: en el mes de septiembre se mantuvo esta segmentación de la población prioritaria en el 1% con un total de 64 mujeres atendidas presentando con respecto al mes anterior un incremento de 13 ciudadanas.

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Distribución de población prioritaria atendida
Agosto - septiembre 2014**



Con respecto a la cantidad de trámites atendidos para la población prioritaria, se encontró que en los meses de agosto y septiembre 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
Agosto - septiembre 2014**



8.1.2. Administración de filas y turnos

Partiendo del análisis cualitativo y cuantitativo informado en el IP13, frente a la segmentación de los trámites y solicitudes (consulta e información, trámites rápidos, notificaciones y radicación) implementados a nivel nacional, durante el mes de septiembre de 2014 se presentó el siguiente comportamiento. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1)

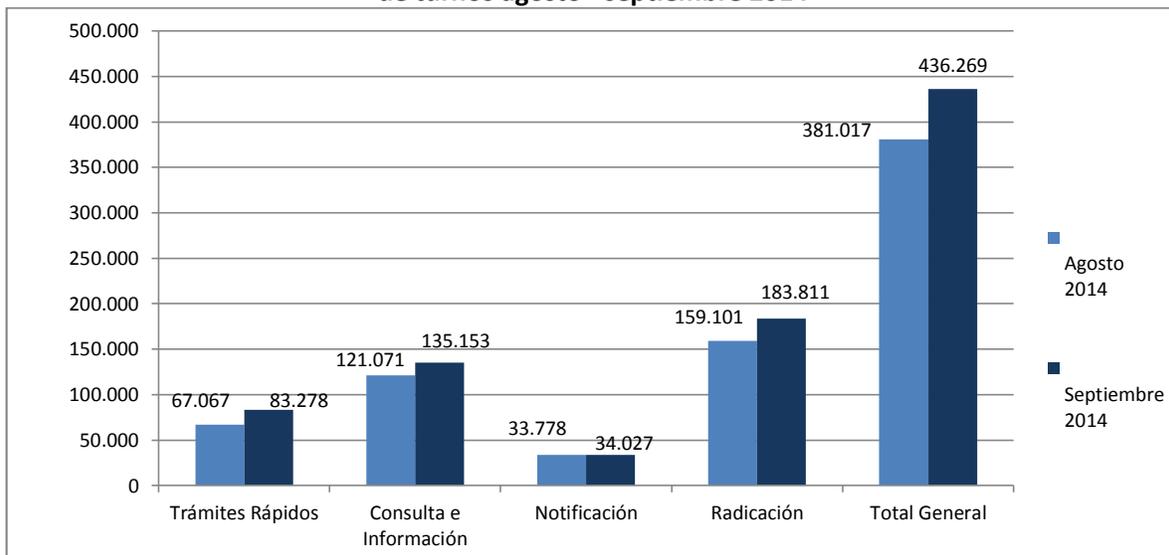
Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos en el mes de septiembre de 2014

Tipo de Trámite	Cantidad Agosto 2014	% Participación Agosto	Cantidad Septiembre 2014	% Participación Septiembre
Trámites Rápidos	67.067	18%	83.278	19%
Copia de Historia Laboral	36.484		48.799	
Certificado de Afiliación	18.578		23.828	
Certificados de Nómina	12.005		10.651	
Consulta e Información	121.071	32%	135.153	31%
Trámite ISS	3.270		3.677	
Nómina Pensionado	28.802		30.074	
Reconocimiento de pensión	58.508		68.144	
Historia Laboral	17.280		20.130	

Tipo de Trámite	Cantidad Agosto 2014	% Participación Agosto	Cantidad Septiembre 2014	% Participación Septiembre
Otros	13.211		13.128	
Notificación	33.778	9%	34.027	8%
Notificación	33.778		34.027	
Radicación	159.101	42%	183.811	42%
Actualización de datos	23.455		27.633	
Afiliación	18.606		21.285	
Gestión de nómina pensionados	14.996		13.536	
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	37.037		44.861	
Reconocimiento	32.143		36.791	
Tutelas y Demandas Judiciales	24.493		29.056	
Otros	8.371		10.649	
Total General	381.017	100%	436.269	100%

El comportamiento de las cifras reportadas en el Capítulo 8.1 - Cuadro 1, muestra que respecto al mes de agosto de 2014 ocurre un incremento en el total general del 15% correspondiente a 55.252 trámites, para un total de 436.269 solicitudes durante el mes de septiembre frente a 381.017 reportadas en el mes inmediatamente anterior. Por su parte, los trámites de radicación y consulta e información son los que tienen mayor participación. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4)

Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos agosto - septiembre 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 IP14, el modelo de la Mesa de Servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, trabajó de la mano con la vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, con la intención de unir los esfuerzos de sus dos gerencias: Gerencia Nacional de Reconocimiento y Gerencia Nacional de Nómina.

Los escalamientos mediante requerimientos internos no se hicieron necesarios, esta necesidad fue suplida a través de comunicación constante con los coordinadores de los diferentes grupos de la Gerencia Nacional de Reconocimiento mediante correos electrónicos y contacto telefónico. Esta estrategia ha permitido que el indicador de solución de casos recibidos en la Mesa de Servicio pase de 57,43% en agosto, a 66,43% en Septiembre. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2)

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Gestión casos recibidos Mesa de Servicio
Julio a septiembre de 2014**

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre
Recibidos	2.612	3.183	3.730
Cerrados	1.212	1.828	2.478
% Cerrados	46,40%	57,43%	66,43%

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
Abril a septiembre de 2014**

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Administrativa	3	1	4
Gestión documental		1	1
Copia de Resolución	3		3
Beneficios y Prestaciones	2.149	1.215	3.364
Convenios Internacionales	5	9	14
Coordinación de Medicina Laboral	3	7	10
Nómina	1.100	340	1.440
Reconocimiento	1.041	859	1.900
Financiamiento e Inversión	10	2	12
Aportes y Recaudo	8	2	10
Ingresos y Egresos	2		2
Operaciones y Tecnología	294	17	311

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Operaciones	294	17	311
Servicio al Ciudadano	22	17	39
Atención al Afiliado	7	1	8
Servicio al Ciudadano	15	16	31
Total General	2.478	1.252	3.730

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 septiembre 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 entidades¹¹⁴ 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. Adicionalmente, han sido dictados desde el inicio de esta estrategia un total de 1.776 talleres de historia laboral a 26.680 empleados de las entidades, y 15.287 asesorías personalizadas. (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1)

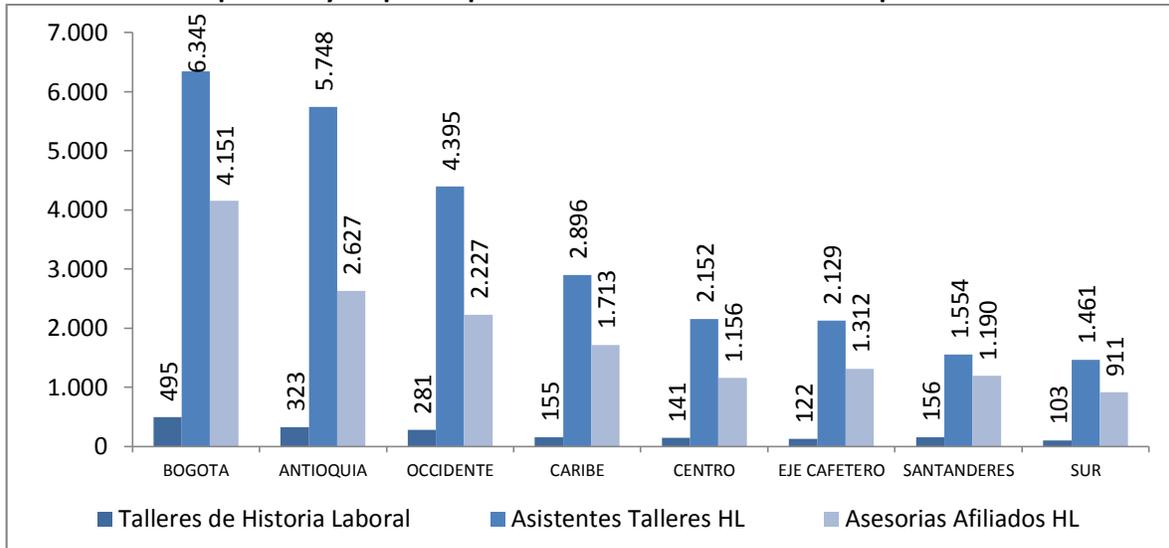
Capítulo 8.2 - Cuadro 1. Estrategia comercial talleres de historia laboral

Programa Ejecutado	Acumulado feb - jun 2014	Julio	Agosto	Septiembre	Total 2014
Talleres de Historia Laboral	1.183	223	187	183	1.776
Asistentes Talleres HL	16.618	3.621	3.420	3.021	26.680
Asesorías Afiliados HL	10.811	1.698	1.469	1.309	15.287

¹¹⁴ 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.

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 septiembre de 2014.

Capítulo 8.2 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas - acumulado febrero a septiembre 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, mediante los programas de educación financiera brindados por Colpensiones, se busca dar un acompañamiento a lo largo del ciclo de vida de los ciudadanos afiliados, por lo que se ha puesto a su disposición una serie de programas que procuran ofrecer una adecuada información a los diferentes segmentos de consumidores financieros.

Estas actividades revisten de importancia, pues se busca capacitar, instruir y educar a la ciudadanía en temas concernientes al Régimen de Prima Media y los Beneficios Económicos Periódicos, de allí que se ha venido ejecutando una serie de programas de educación financiera cuyo objetivo, aspectos generales y resultados obtenidos en el mes de septiembre se detallan a continuación:

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 137 charlas de pre-pensionados en diferentes municipios y ciudades entre las que se encuentran: Aguachica, Aguazul, Arauca, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Fusagasugá, Girardot, Ibagué, Manizales, Medellín, Mocoa, Nunchía, Ocaña, Palmira, Pamplona, Pasto, Pereira, Riohacha, San Gil, Santa Marta, Santa Rosa de Viterbo, Tunja, Villanueva, Villavicencio, Yopal, Zipaquirá. A éstas han asistido aproximadamente 3.450 ciudadanos.

Durante el mes de septiembre se realizaron 19 charlas a las que asistieron 551 ciudadanos en Valledupar, Cartagena, Bucaramanga, Medellín, Pasto, Aguachica, San Gil, Pamplona, Cúcuta, Medellín, Bogotá y Girardot.

2. Taller de historia laboral/actualización de datos - este programa desarrolla para sus asistentes los siguientes temas:
 - Qué es la historia laboral
 - Cómo descargar la historia laboral
 - Cómo identificar si la historia laboral tiene inconsistencias
 - Cómo corregir las inconsistencias de la historia laboral

Durante los primeros nueve meses de 2014, se han realizado 1.776 talleres de historia laboral en las ocho regionales del país, a las cuales han asistido alrededor de 26.680 ciudadanos y se ha brindado asesoría a 15.287 afiliados. En el siguiente cuadro (ver Capítulo 8.2 – Cuadro 2) se resumen por mes el número de programas de educación ejecutados en la temática de historia laboral durante la vigencia 2014:

**Capítulo 8.2 - Cuadro 2. Programas de historia laboral ejecutados
Corte septiembre de 2014**

Programa Ejecutado	Acumulado Junio 2014	Julio	Agosto	Septiembre	Total 2014
Talleres de historia laboral	1.183	223	187	183	1.776
Asistentes talleres historia laboral	16.618	3.621	3.420	3.021	26.680
Asesorías Afiliados historia laboral	10.811	1.698	1.469	1.309	15.287

3. 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 251 jornadas con una asistencia cercana a los 175.022 ciudadanos, clasificados entre empleadores y agremiaciones de las ciudades de Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cúcuta, Manizales, Medellín, Palmira, Pereira, Popayán.

Durante el mes de septiembre de 2014 se realizaron 6 jornadas de agremiaciones a las que asistieron 404 ciudadanos.

4. Notificaciones masivas - esta estrategia de citación masiva a ciudadanos tiene como objetivos:

- Entregar la notificación de la prestación económica que el ciudadano radicó ante la entidad.
- Fortalecer la percepción de la prestación del servicio.
- Educar el ciudadano en la comprensión del acto administrativo y sus derechos.
- Lograr incrementar la cantidad de ciudadanos notificados de manera oportuna, propendiendo por no congestionar los PAC's.

La información referente al número de jornadas realizadas, ciudadanos contactados, notificados y la efectividad de la estrategia, se encuentra detallada en el capítulo 7 (numeral 7.2.4) del presente informe.

5. 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 septiembre de 2014, han sido realizadas 153 jornadas educativas de BEPS en Apartadó, Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Manizales, Medellín, Palmira, Pereira, Riohacha, Santa Marta, Soacha, Soledad, Yumbo a las que asistieron aproximadamente 4.700 ciudadanos. Específicamente, durante el mes de septiembre se realizaron 8 jornadas a las que asistieron 566 ciudadanos.

6. Colombianos en el Exterior - este programa busca comunicar e informar a la población objetivo los siguientes temas:

- Sistema General de Pensiones

- Régimen de Prima Media
- Convenio Colombia España
- Reconocimiento de pensión
- Novedades de nómina
- Canales alternos de atención

En el mes de septiembre de 2014 Colpensiones participó en la feria de servicios organizada por la Cancillería en la ciudad de Miami, atendiendo aproximadamente 200 ciudadanos.

7. 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 27 jornadas de atención itinerante a las que han asistido aproximadamente 2.819 ciudadanos de Aguadas, Anserma, Aranzazu, Armenia, Chinchina, Ipiales, Manizales, Manzanares, Marmato, Palestina, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Riosucio, Salamina, Samaná y Viterbo. En particular, para el mes de septiembre, se realizaron 5 jornadas donde se atendieron 315 ciudadanos.

8. Adulto mayor – la estrategia de adulto mayor procura por la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores y mediante la realización de jornadas en diferentes ciudades del país en donde se llevan a cabo actividades lúdicas e informativas se llega hasta a la población de pensionados.

Durante el mes de septiembre se realizaron 3 jornadas a las que asistieron 390 ciudadanos. En lo transcurrido del 2014 se han realizado 8 jornadas en las ciudades de Pereira, Manizales, Bucaramanga, Medellín y Bogotá a las que han asistido en total 1.140 ciudadanos.

9. 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.

En el mes de septiembre se realizó una jornada en la Universidad del Norte de la ciudad de Barranquilla a la que asistieron 50 personas; esta jornada se suma a la realizada en agosto del presente en la Universidad EAFIT de la ciudad de Medellín, a la que asistieron aproximadamente 700 personas.

10. 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 el mes de septiembre se publicaron mensajes con información referente a la actualización de datos e historia laboral en los portales de 8 diarios diferentes, recibiendo la visita de aproximadamente 9.200.000 ciudadanos. También se realizó una publicación en una revista de distribución nacional.

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

Para el mes de septiembre, de acuerdo con el cronograma establecido, se culminó el proceso de contratación de las dos encuestas previstas para el segundo semestre:

1. Encuesta de percepción de calidad en el servicio para los segmentos: afiliados, pensionados y empleadores. Esta investigación será desarrollada por la agencia In Trends. En el mes de octubre se iniciará la ejecución del contrato, el cual tendrá una duración de dos meses y medio.
2. Investigación de afiliados y pensionados: esta investigación será desarrollada por la agencia Yanhaas. En el mes de octubre se iniciará la ejecución del contrato, el cual tendrá una duración de tres meses.

9. Indicadores

En el marco de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones, fue iniciada la primera fase de calibración de los indicadores que la conforman en el mes de septiembre del presente. El objetivo de esta fase es optimizar el cálculo de los indicadores disponibles y generar nuevos indicadores que complementen lo objetos de seguimiento fijados. Se estima que esta fase pueda ser completada entre los meses de octubre y diciembre de 2014.

Para lo anterior, según la metodología definida¹¹⁵, basada en las prácticas y orientaciones técnicas del gobierno nacional y otras experiencias internacionales, y tomando en cuenta el principio de gradualidad establecido, el cual se refiere a que la Estrategia se desarrollará de acuerdo con la disponibilidad y construcción de información que vaya ocurriendo en su implementación, fueron determinados una serie de aspectos técnicos de interés.

En esa línea y siguiendo lo estipulado por la H. Corte Constitucional en el fundamento jurídico 11 el Auto 259 de 2014 con respecto a la revisión de indicadores, tales aspectos técnicos fueron socializados al interior de Colpensiones –equipo asesor de Presidencia-, así como a los equipos designados para tal materia de la Superintendencia Financiera y de la Contraloría General de la República, quienes se pronunciarán al respecto en los siguientes días.

En ese sentido, la calibración de indicadores se plantea bajo los siguientes pasos:

1. Fijación de aspecto de interés: una vez determinado el aspecto de interés, que se expresa fundamentalmente como una necesidad de ajuste, se procede a levantar la ficha técnica de cada indicador.
2. Discusión de ficha técnica: la ficha técnica debe ser discutida con la Vicepresidencia de Planeación y las áreas institucionales involucradas (fuente de información).
3. Validación de indicadores: deben aplicarse criterios CREMA (claridad, relevante, económico, medible y adecuado -niveles de desagregación-), los cuales garantizan la entrada en operación del indicador.
4. Registro institucional: se procede al registro institucional del indicador para su cálculo efectivo.

A partir del presente IP y en los subsiguientes, serán informados los ajustes a los indicadores disponibles, así como el ingreso de nuevos indicadores una vez ocurridos los pasos anteriores. Lo anterior, desde luego, atendiendo las recomendaciones emitidas por los órganos de control.

¹¹⁵ Ver IP3, Anexo No. 1, página 52.

9.1. Batería de indicadores disponibles a 30 de septiembre de 2014

Una primera aproximación a la calibración de indicadores ha permitido realizar los siguientes ajustes, los cuales son integrados a partir del presente IP:

Objeto de seguimiento – Reconocimiento de prestaciones económicas:

El indicador No. 2 (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos, se integró al indicador No. 1 (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas. Ello ocurre dado que los actos administrativos proferidos son una participación de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas, es decir, el acto administrativo proferido es uno de los mecanismos para resolver las solicitudes.

De otro lado, se incluye el siguiente indicador: (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados mensualmente. Este indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha notificado en el mes, con respecto a los actos administrativos que se fueron proferidos en el mes anterior.

De este modo, el propósito del indicador mencionado es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para saber si dicho proceso funciona de acuerdo a las reglas del negocio. Así las cosas, éste puede ser considerado como un indicador complementario al de (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados, el cual se viene reportando e incluye datos acumulados.

Objeto de seguimiento – Historias laborales

Los indicadores i. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas e ii. (%) Historias laborales corregidas se fusionan quedando solamente (%) Historias laborales corregidas. Cabe decir que los dos indicadores tratan como tal el mismo asunto, es decir la cantidad de historias laborales corregidas, sin embargo se alimentan de datos de diferentes entradas¹¹⁶.

Se propone entonces que el indicador (%) Historias laborales corregidas incluya las entradas vigentes, estas son: trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos; solicitudes de corrección de historia laboral provenientes de la Gerencia Nacional de Reconocimiento y corrección de historias laborales solicitadas por PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), tutelas, correspondencia y provenientes de la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).

¹¹⁶ El primer indicador actualmente aborda las solicitudes efectuadas por los ciudadanos, las provenientes de la repesa del ISS y las correcciones pedidas por la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Por su parte, el segundo indicador tiene como fuente la corrección de historias laborales solicitadas por PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), tutelas, correspondencia y provenientes de la Vicepresidencias de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).

Por su parte, dado el cumplimiento de la represa del ISS, algunos indicadores dejan de ser desagregados. Este es el caso de (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos, y (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente. En todo caso, donde se considere pertinente seguir reportando aspectos relacionados con la represa ISS o sobre grupos prioritarios de atención, ello se continuará realizando, ese es el caso de indicadores relacionados con notificaciones, sentencias judiciales y tutelas.

Como ha sido habitual desde el IP3, se presenta en el Anexo 1 de este informe los resultados y análisis de los indicadores disponibles a 30 de septiembre que conforman la Estrategia de seguimiento, ordenados por cada uno de los cinco objetos de seguimiento establecidos. Éstos se incluyen conforme a la cadena de valor presentada¹¹⁷ guardando el siguiente orden: i. reconocimiento de prestaciones económicas; (ii) sentencias judiciales; (iii) tutelas; (iv) historias laborales; y peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

El siguiente cuadro contiene los objetos de seguimiento y los 17 indicadores disponibles a 30 de septiembre de 2014. (Ver Capítulo 8 - 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 – septiembre de 2014

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

¹¹⁷ Ver IP10, sección 9, página 199.

Objeto de seguimiento	Indicadores
	ciudadanos atendidas mensualmente. iii. (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos
Peticiones, quejas , reclamos y sugerencias - PQRS	i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas. ii. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente.

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

En el Anexo 1 del presente IP son presentados los análisis integrales por objeto de seguimiento. El propósito de ello, como ha sido mencionado anteriormente, es que se pueda recoger de manera ordenada los resultados por indicador, lo cual mejora la claridad y calidad de las conclusiones planteadas. De esta forma se espera contribuir en el direccionamiento estratégico y gerencial de la entidad.

De la misma forma -como se ha propuesto en los informes previos- según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), se muestra en el Anexo 1 el comportamiento de los indicadores a partir de abril de 2014 en los casos donde ha sido realizado el cálculo. Cabe decir, que 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. Expedientes del ISS en L. pendientes por entregar a Colpensiones

De acuerdo con lo manifestado a partir del IP8¹¹⁸, las entidades concluyeron que el total de solicitudes de expedientes pensionales realizada por Colpensiones, a corte 15 de febrero del año en curso, correspondió a 112.497 solicitudes, desde el inicio de su operación. Luego de ejercicios de depuración, de descontar las entregas a Colpensiones por parte del ISS en L, y algunas solicitudes duplicadas, avances que fueron discriminados e informados a la H. Corte en los IP8¹¹⁹ IP9¹²⁰ IP10¹²¹ IP11¹²² IP12¹²³ IP13¹²⁴ IP14¹²⁵, el total de pendientes es de 542 registros, de los cuales 129 fueron entregados con pruebas documentales, 331 expedientes se encuentran recibidos, 79 registros se encuentran en proceso de recepción y 3 no cuentan con expediente radicado en el ISS en L., de acuerdo a las validaciones realizadas entre las dos entidades.

De igual forma, respecto al proceso de los 9.071 registros (cédulas) que el ISS en L. declaró como inexistentes, se realizaron depuraciones y cierre de los registros en los casos a que hubo lugar, resultados de las verificaciones, cruces y búsquedas de información, entre otras, en las bases de datos internas, del call center, se consultaron bases externas como las de la Registraduría y el Sisben, lo cual fue informado en los IP9¹²⁶ IP10¹²⁷ IP11¹²⁸ IP12¹²⁹ IP13¹³⁰, la depuración y cierre de los registros, arrojó un total de pendientes informado en el IP14¹³¹ de 1.314 registros, de los cuales 346 correspondían a registros en producción y 968 a tutelas pendientes por atender.

Del total pendiente con corte 30 de septiembre de 2014, se tiene que 957 fueron depurados por cuanto luego de efectuar las validaciones correspondientes, se encontró que no se obtuvo información tendiente a establecer la identificación real del causante, pretensión de la solicitud, datos de contactabilidad del solicitante, lo cual no permite dar solución a los mismos.

Respecto a los 331 registros en producción, están siendo analizados como posibles hechos superados, con el fin de dar una respuesta de fondo al ciudadano.

¹¹⁸ Ver IP8, página 12.

¹¹⁹ Ver IP8, páginas 12 a 16.

¹²⁰ Ver IP9, páginas 13 a 16.

¹²¹ Ver IP10, páginas 14 a 16.

¹²² Ver IP11, páginas 154 a 160.

¹²³ Ver IP12, páginas 140 a 143.

¹²⁴ Ver IP13, página 64.

¹²⁵ Ver IP14, página 45.

¹²⁶ Ver IP9, página 16 a 18.

¹²⁷ Ver IP10, páginas 16 a 18.

¹²⁸ Ver IP11, páginas 161 a 163.

¹²⁹ Ver IP12, páginas 140 a 143.

¹³⁰ Ver IP13, páginas 65 a 67.

¹³¹ Ver IP14, páginas 45 a 47.

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

De acuerdo con lo informado a la H. Corte en el IP14¹³², respecto de la entrega del inventario de expedientes con trámite concluido 1.796.033¹³³, 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:

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

De acuerdo con lo manifestado en el IP12¹³⁴, la ubicación de los 1.011.149 registros (cédulas) fue discriminada de acuerdo a la información reportada por el ISS en L., mediante oficio No. 10000_02216 del 15 de mayo de 2014, de la siguiente manera:

Capítulo 10.2 – Cuadro 1. Estado pendientes de entrega - 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	839.824
Registros que no se identificaron en el inventario	3.872
Expedientes en poder de Positiva Compañía de Seguros S.A	314
Expedientes entregados a Colpensiones con actas	167.139
Total	1.011.149

*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 844.010 registros (cédulas), los cuales están siendo objeto de entrega y recepción en el proceso que ejecutan las dos entidades.

7. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11¹³⁵ y IP12¹³⁶, se registran 784.895 registros (cédulas)

El total de registros correspondientes a ésta agrupación se encuentran surtiendo el proceso de entrega y recepción.

¹³² Ver IP14, páginas 47 a 55.

¹³³ 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.

¹³⁴ Ver IP12, página 146.

¹³⁵ Ver IP11, página 165.

¹³⁶ Ver IP12, página 146.

En lo correspondiente a la entrega y recibo de las agrupaciones anteriormente mencionadas, correspondientes a los 1.796.033 expedientes con trámite concluido, como se informó en el IP13¹³⁷ 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 10.2 – Cuadro 2). La ejecución del proyecto de entrega desde el 01 de agosto de 2014 hasta el día de hoy, ha generado como resultado la recepción de un consolidado total de 677.537 carpetas que corresponden a 613.247 expedientes pensionales por cédulas únicas, tal y como se detalla en el Cuadro 2.

Capítulo 10.2 – Cuadro 2. Estadístico entrega y recibo de expedientes decididos

Panel A. Carpetas reportadas por el ISS en L. para entrega vs. Carpetas recibidas

Semanas programadas para recibo de expedientes	No. de Lote	Fechas programadas para recibo de expedientes	Acumulado mínimo que debe entregar el ISS en L. por semana	Carpetas reportadas por el ISS en L. para entrega						Carpetas recibidas							
				Nómina	Nómina prioritarios	Total nómina	No nómina	No Nómina prioritarios o dig básica	Total no nómina	Total	Nómina	Nómina prioritarios	Total nómina	No nómina	No Nómina prioritarios	Total no nómina	Total
1		1-4 de julio															
2	1	7-11 de julio		26	0	26	553	0	553	579	0	0	0	553	0	553	553
3		14-18 de julio		398	0	398	4.237	0	4.237	4.635	NO ENTREGA POR PARTE DEL ISS EN L.						N/A
4	2	21-25 de julio		2.544	0	2.544	11.394	0	11.394	13.938	0	0	0	11.392	0	11.392	11.392
5	3	28 de jul - 1 de ago	96.562	0	0	0	43.155	1	43.156	43.156	0	0	0	43.121	1	43.122	43.122
6	4	4-8 de ago	193.124	0	115	115	44.754	37	44.791	44.906	0	0	0	44.743	0	44.743	44.743
7	5	11-15 de ago	289.686	0	391	391	97.275	114	97.389	97.780	0	387	387	95.984	113	96.097	96.484
8	6	19-22 de ago	386.248	0	0	0	97.045	0	97.045	97.045	0	0	0	96.621	0	96.621	96.621
9	7	25-29 de ago	482.810	0	0	0	96.616	0	96.616	96.616	0	0	0	95.204	0	95.204	95.204
10	8	1-5 de sep	579.372	0	76	76	96.978	29	97.007	97.083	0	75	75	95.449	29	95.478	95.553
11	9	8-12 de sep	675.934	2.075	0	2.075	79.899	836	80.735	82.810	0	0	0	77.924	0	77.924	77.924
12	10	15-19 sep	772.496	3.450	0	3.450	34.973	60	35.033	38.483	0	0	0	34.752	0	34.752	34.752
13	11	22-26 de sep	869.058	11.542	0	11.542	71.205	65	71.270	82.812	10.876	0	10.876	70.245	65	70.310	81.186
14	12	29 sept - 3 oct	965.620	9.952	0	9.952	28.611	0	28.611	38.563							
15	13	6-10 de oct	1.062.182														
16	14	14-20 de oct	1.168.744														
17	15	20-24 de oct	1.255.306														
18	16	27-31 de oct	1.351.868														
19	17	4-10 de nov	1.448.430														
20	18	10-14 de nov	1.544.992														
21	19	18-24 de nov	1.632.573														

¹³⁷ Ver IP13, página 68.

Panel B. Información de ciudadanos: Expedientes por cédula única.

Semanas programadas para recibo de expedientes	No. de Lote	Fechas programadas para recibo de expedientes	Información de Ciudadanos Cantidad de expedientes por cédula única. (Cifra Real para descuento)							
			Nómina	Nómina prioritarios	Total nómina	No nómina	No Nómina prioritarios	Total no nómina	TOTAL NÓMINA Y NO NÓMINA	
1		1 - 4 de julio								
2	1	7 - 11 de julio	0	0	0	464	0	464	464	464
3		14 - 18 de julio	NO ENTREGA POR PARTE DEL ISS EN L.							N/A
4	2	21 - 25 de julio	0	0	0	11.385	0	11.385	11.385	11.385
5	3	28 de jul - 1 de ago	0	0	0	43.118	1	43.119	43.119	43.119
6	4	4 - 8 de ago	0	0	0	44.741	0	44.741	44.741	44.741
7	5	11 - 15 de ago	0	387	387	95.984	113	96.097	96.484	96.484
8	6	19 - 22 de ago	0	0	0	96.621	0	96.621	96.621	96.621
9	7	25 - 29 de ago	0	0	0	95.202	0	95.202	95.202	95.202
10	8	1 - 5 de sep	0	63	63	95.449	25	95.474	95.537	95.537
11	9	8 - 12 de sep	0	0	0	65.083	0	65.083	65.083	65.083
12	10	15 - 19 sep	0	0	0	19.655	0	19.655	19.655	19.655
13	11	22 - 26 de sep	10.751	0	10.751	34.141	64	34.205	44.956	44.956
14	12	29 sept - 3 oct								
15	13	6 - 10 de oct								
16	14	14 - 20 de oct								
17	15	20 - 24 de oct								
18	16	27 - 31 de oct								
19	17	4 - 10 de nov								
20	18	10 - 14 de nov								
21	19	18 - 24 de nov								

Panel C. Avance acorde al cronograma

Semanas programadas para recibo de expedientes	No. de Lote	Fechas programadas para recibo de expedientes	Acumulado mínimo que debe entregar el ISS en L. por semana	Acumulado de recibo de carpetas			Acumulado de recibo de expedientes			%Avance acorde al cronograma	Fecha suscripción acta
				Nómina	No Nómina	Total	Nómina	No Nómina	Total		
1		1 - 4 de julio								0%	
2	1	7 - 11 de julio		0	553	553	0	464	464	0%	11/07/2014
3		14 - 18 de julio		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4	2	21 - 25 de julio		0	11.945	11.945	0	11.849	11.849	1%	23/07/2014
5	3	28 de jul - 1 de ago	96.562	0	55.067	55.067	0	54.968	54.968	3%	30/07/2014
6	4	4 - 8 de ago	193.124	0	99.810	99.810	0	99.709	99.709	6%	6/08/2014
7	5	11 - 15 de ago	289.686	387	195.907	196.294	387	195.806	196.193	12%	15/08/2014
8	6	19 - 22 de ago	386.248	387	292.528	292.915	387	292.427	292.814	18%	22/08/2014

145

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Semanas programadas para recibo de expedientes	No. de Lote	Fechas programadas para recibo de expedientes	Acumulado mínimo que debe entregar el ISS en L. por semana	Acumulado de recibo de carpetas			Acumulado de recibo de expedientes			%Avance acorde al cronograma	Fecha suscripción acta
				Nómina	No Nómina	Total	Nómina	No Nómina	Total		
9	7	25 -29 de ago	482.810	387	387.732	388.119	387	387.629	388.016	24%	28/08/2014
10	8	1 - 5 de sep	579.372	462	483.210	483.672	450	483.103	483.553	30%	4/09/2014
11	9	8 - 12 de sep	675.934	462	561.134	561.596	450	548.186	548.636	34%	16/09/2014
12	10	15 - 19 sep	772.496	462	595.886	596.348	450	567.841	568.291	35%	18/09/2014
13	11	22 - 26 de sep	869.058	11.338	666.196	677.534	11.201	602.046	613.247	38%	26/09/2014
14	12	29 sept - 3 oct	965.620								
15	13	6 - 10 de oct	1.062.182								
16	14	14 - 20 de oct	1.158.744								
17	15	20 - 24 de oct	1.255.306								
18	16	27 - 31 de oct	1.351.868								
19	17	4 - 10 de nov	1.448.430								
20	18	10 - 14 de nov	1.544.992								
21	19	18 - 24 de nov	1.632.573								

De lo registrado en el cuadro anterior se detalla que el ISS en L., ha realizado la entrega de 11.338 carpetas, del grupo de incluidos en nómina, que equivalen a 11.201 expedientes pensionales (cédulas únicas) y 666.196 carpetas correspondientes al grupo de no incluidos en nómina, que equivalen a 602.046 expedientes pensionales de ciudadanos - cédulas únicas. (Ver Capítulo 10.2 – Cuadro 2)

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 Septiembre:

Semana 10: Del 1 al 5 de septiembre de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 8, que arrojó el recibo de 95.553 carpetas, de las cuales 104 se encuentran en el grupo de incluidos en nómina y los restantes 95.449 corresponden al grupo de no incluidos en nómina; en total se recibieron 95.537 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), de las cuales 88 corresponden al grupo de incluidos en nómina y las restantes 95.449 corresponden a expedientes NO incluidos en nómina; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 4 de septiembre de 2014.

Semana 11: Del 8 al 12 de septiembre de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 9, resultado que arrojó el recibo de 77.924 carpetas, correspondientes a 65.083 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), que corresponden a expedientes NO incluidos en nómina; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 16 de septiembre de 2014. Es importante indicar que en

relación con los expedientes Incluidos en nómina se realizó la entrega, sin embargo no fue posible el recibo de los mismos, por cuanto se superó el 2% de error extractado de la muestra del 3%, del total de los expedientes que se iban a entregar.

Semana 12: Del 15 al 19 de septiembre de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 10, que arrojó el recibo de 34.752 carpetas, correspondientes a 19.655 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), que corresponden a expedientes NO incluidos en nómina; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 18 de septiembre de 2014. Es importante indicar que en relación con expedientes Incluidos en nómina se realizó la entrega pero no fue posible el recibo de los mismos por cuanto no se cumplió la validación técnica realizada al disco que contenía las imágenes digitales.

Semana 13: Del 22 al 26 de septiembre de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo Identificado como Lote 11, resultado que arrojó el recibo de 81.186 carpetas, de las cuales 10.876 se encuentran en el grupo de incluidos en nómina y los restantes 70.245 pertenecientes al grupo de no incluidos en nómina, que corresponden a un total de 44.956 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), de las cuales 10.751 corresponden al grupo de incluidos en nómina y las restantes 34.205 corresponden a expedientes NO incluidos en nómina; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 26 de septiembre de 2014 para los expedientes no incluidos y en fecha 03 de octubre de 2014 los expedientes con digitalización básica.

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, por sugerencia de los Ministerios de Trabajo y de Salud.

Semana 14: Del 29 de septiembre al 2 de octubre de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 12, el cual se encuentra en proceso de ejecución de entrega y recepción. Es importante indicar que en relación con los expedientes Incluidos en nómina, se reportaron para entrega 9.952 carpetas, pero teniendo en cuenta que Colpensiones se encontraba realizando la validación del cotejo del 100% de los expedientes reportados en el Lote 11, para ésta agrupación por sugerencia de los Ministerios de trabajo y Salud, se solicitó al ISS en L., que fuera unida la entrega de dichos expedientes a la del Lote 13.

Es procedente indicar a la H. Corte, que para las estadísticas que se proporcionen en los avances de gestión, se tomarán los valores por carpetas entregadas y por expedientes pensionales (registros únicos), toda vez que un expediente pensional puede estar compuesto por dos o más carpetas.

Tal y como se informó en el IP14¹³⁸, 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 septiembre 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 3), 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 ya 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 IP13¹³⁹. Estas afirmaciones podrán ser corroboradas realizando una comparación entre la columna “TOTAL CARPETAS CORREGIDAS (Lotes 1, 2, 3 y 4)” y “TOTAL CARPETAS DEVUELTAS (Lote 5 a 11)” (Ver Capítulo 10.2 – Cuadro 3).

Capítulo 10.2 – Cuadro 3. Acumulados errores en digitación

Tipo de corrección hasta lote 4	Tipo de devolución a partir del lote 5	Lote 1	Lote 2	Lote 3	Lote 4	Lote 5	Lote 6*2	Lote 7*2	Lote 8*2	Lote 9*2	Lote 10*2	Lote 11*2	Total carpetas corregidas (lotes 1, 2, 3, 4)	Total carpetas devueltas (lote 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11)
		(553 carpetas)	(11.392 carpetas)	(43.122 carpetas)	(44.743 carpetas)	(96.484 carpetas)	(96.621 carpetas)	(95.204 carpetas)	(95.553 carpetas)	(77.924 carpetas)	(34.752 carpetas)	(81.186 carpetas)		
CARPETAS CORREGIDAS						CARPETAS DEVUELTAS								
Cambia el Apellido	Error en digitación de Apellido	10	236	769	607	394	173	167	228	208	61	182	1.622	1.413
Cambia el Nombre	Error en digitación de Nombre	7	149	1.023	985	554	146	200	221	168	35	163	2.164	1.487
Se cambia Nombre y Apellido	Error en Digitación de Nombre y Apellido	6	8	103	87	34	15	24	14	23	2	14	204	126
Se cambia Fecha Final	N/A	52	24	6	0	0	0	0	0	0	0	0	82	0
Se cambia Fecha Inicial	N/A	15	439	775	871	0	0	0	0	0	0	0	2.100	0
Se cambia Cedula	Error en Digitación de Número de Cédula	8	71	137	128	190	57	62	72	70	26	28	344	505
Se cambia No. Folios	N/A	0	4	6	1	0	0	0	0	0	0	0	11	0

¹³⁸ Ver IP14, páginas 51 a 55.

¹³⁹ Ver IP13, página 72.

Tipo de corrección hasta lote 4	Tipo de devolución a partir del lote 5	Lote 1 (553 carpetas)	Lote 2 (11.392 carpetas)	Lote 3 (43.122 carpetas)	Lote 4 (44.743 carpetas)	Lote 5 (96.484 carpetas)	Lote 6*2 (96.621 carpetas)	Lote 7*2 (95.204 carpetas)	Lote 8*2 (95.553 carpetas)	Lote 9*2 (77.924 carpetas)	Lote 10*2 (34.752 carpetas)	Lote 11*2 (81.186 carpetas)	Total carpetas corregidas (lotes 1, 2, 3, 4)	Total carpetas devueltas (lote 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11)	
CARPETAS CORREGIDAS						CARPETAS DEVUELTAS									
Compleitud de nombres y apellidos	Compleitud de nombres y apellidos*1	0	0	0	19	449*3	113*3	126*3	133*3	80*3	34*3	480*3	19	0	
Totales generales		98	931	2.819	2.698	1.172	391	453	535	469	124	387	6.546	3.531	
Porcentaje de defecto %		17,72%	8,17%	6,54%	6,03%	1,21%	0,40%	0,47%	0,55%	0,49%	0,13%	0,40%	6,56%	0,67%	
Total carpetas recibidas lotes 1 a 10														677.534	

*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 realizan devoluciones de las carpetas con los errores de digitación.

*3 Este total no se contabiliza en las devoluciones, por cuanto los registros fueron objeto de completitud por parte de la UT - Colpensiones.

A continuación, se explican cada uno de los errores encontrados en la digitación:

- **Cambia el Apellido:** Este evento se presenta en el momento de validar el apellido registrado en el FUID origen, contra los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia con el registro, ya sea por ortografía o apellidos mal relacionados.
- **Cambia el Nombre:** Este evento se presenta en el momento de validar el nombre o nombres registrados en el FUID origen, contra los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia con el registro, ya sea por ortografía o nombres mal relacionados.
- **Se cambia Nombre y Apellido:** Este evento se presenta en el momento de validar el nombre o nombres y los apellidos registrados en el FUID origen, contra los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia en ambos campos, ya sea por ortografía o nombres y apellidos mal relacionados.
- **Se cambia Fecha Final:** Este evento se presenta en el momento de validar la fecha final del expediente registrada en el FUID origen, contra la fecha más antigua de los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia, ya sea por transcripción o por no tenerla.
- **Se cambia Fecha Inicial:** Este evento se presenta en el momento de validar la fecha inicial del expediente registrada en el FUID origen, contra la fecha más reciente de los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia, ya sea por transcripción o por no tenerla.

2. 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 4), se detallan los hallazgos encontrados en cada lote entregado por el ISS en L.

Capítulo 10.2 – Cuadro 4. Resultado hallazgos entrega disco duro – especificaciones técnicas

Novedades encontradas validación técnica disco imágenes entregado por el ISS en L.	Lote 1 cantidad 26	Lote 2 cantidad 76	Lote 3 cantidad 1	Lote 4 cantidad 5	Lote 5 cantidad 15	Lote 6 cantidad 0 (no entregó)	Lote 7 cantidad 0 (no entregó)	Lote 8 cantidad 3	Lote 9 cantidad 87	Lote 10*1 cantidad 0	Lote 11*2 cantidad 11.467	Errores totales
Sin formato PDF/A	24	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	30
Peso superior al 3 mg	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	3
Expedientes con nombre repetido	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Expedientes renombrados	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL	24	8	0	1	3	0	0	0	0	0	2	38
Porcentaje de defecto % se realiza devolución en la validación técnica con el 2% de error	92%	11%	0%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total expedientes digitales recibidos	11.680											

*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. 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 lo concerniente al lote 11, por sugerencia de los Ministerios de Trabajo y de Salud, la actividad de verificación – cotejo de los expedientes con digitalización básica, se realizó sobre el 100% de los registros reportados por el ISS en L., por tal motivo no fue realizada acorde a los lineamientos y

procedimientos acordados por las entidades y corroborados por el Archivo General de la Nación, esto es sobre el 3% de la muestra aleatoria extractada del total reportado.

Teniendo en cuenta que en éste Lote se incluían expedientes devueltos de lotes anteriores, se esperaba que no se presentaran inconsistencias en los mismos, debido a que los errores pudieron ser subsanados por parte del ISS en L.

En el cuadro (Ver Capítulo 10.2 – Cuadro 5), se describen los resultados evidenciados en la actividad de análisis de la muestra 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 5. Resultados de análisis de muestra por lotes

No. de Lote	Carpetas reportadas por el ISS en L. para entrega con digitalización básica (incluidos en nómina y prioritarios)	Expedientes (cédulas únicas) analizados sobre el 3% de muestra. (A excepción Lote 11 que se analizó el 100% de lo reportado)	No. de expedientes		Porcentaje del resultado el cual no debe ser superior al 2% de devolución	
			Aceptadas	Devueltas	Aceptadas	Devueltas
Lote 1	26	26	9	17	35%	65%
Lote 2	2.544	76	32	44	42%	58%
Lote 3	1	1	1	0	100%	0%
Lote 4	152	5	3	2	60%	40%
Lote 5	505*1	15	15	0	100%	0%
Lote 6	0	0	0	0	0%	0%
Lote 7	0	0	0	0	0%	0%
Lote 8	105	3	3	0	100%	0%
Lote 9	2.911	87	73	14	84%	16%
Lote 10	3.510*2	0	0	0	0%	0%
Lote 11	11.607*3	11.467	10.829	638	94%	6%
Total	21.361	11.680	10.965	715	94%	6%

*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.

En el siguiente cuadro (Ver Capítulo 10.2 – Cuadro 6), 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. Como ya se manifestó para el lote 11 el cotejo se realizó sobre el 100% de las carpetas

reportadas, esto es 11.607, correspondientes a 11.467 expedientes pensionales (con digitalización básica).

Capítulo 10.2 – Cuadro 6. Resultados de causales de devolución expedientes digitalización simple por lote

Tipo de novedad	LOTE 1 (26 expedientes)	LOTE 2 (76 expedientes)	LOTE 3 (1 expedientes)	LOTE 4 (5 expedientes)	LOTE 5 (15 expedientes)	LOTE 6 (ISS en L, no realizó entrega)	LOTE 7 (ISS en L, no realizó entrega)	LOTE 8 (3 expedientes)	LOTE 9 (87 expedientes)	LOTE 10 *1 (No fue posible la extracción de la muestra)	LOTE 11 *2 (11.467 Se realiza sobre el 100% del total de expedientes reportados)	Expedientes con errores (Lotes 1 a 11)
EXPEDIENTES CON ERROR												
Carpeta y/o documentos mutilados con pérdida de información	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Físico es diferente a imagen	15	29	0	1	0	0	0	0	9	0	477	531
Físico legible imagen ilegible	0	8	0	0	0	0	0	0	1	0	17	26
Tipo Documental Dividido	2	6	0	1	0	0	0	0	4	0	144	157
Totales generales	17	44	0	2	0	0	0	0	14	0	638	715
Porcentaje de defecto % se realiza devolución en la validación del muestreo con el 2% de error	65%	58%	0%	40%	0%	0%	0%	0%	16%	0%	6%	6%
Total expediente digitalizados objeto de muestra	11.680											

*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) 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, que corresponden a 11.467 cédulas únicas.

A continuación, se explican cada una de las causales de devolución evidenciadas:

- **Carpeta y/o documentos mutilados con pérdida de información:** Este criterio aplica para aquellas carpetas y/o documentos que se encuentran mutilados, comprometiendo la integridad del documento y la información contenida en este.
- **Físico es diferente a imagen:** Este criterio aplica cuando el documento físico contenido en la unidad documental objeto de análisis es diferente al documento digital.

- **Físico legible, imagen ilegible:** Este criterio hace referencia al evento en el cual se puede comprobar que el documento físico cuenta con las condiciones adecuadas que garantizan su reproducción, no obstante la imagen objeto de análisis no contiene las mismas propiedades e impide su lectura.
- **Tipo Documental Dividido:** Este criterio hace referencia al evento en el cual se encuentra desagregado un tipo documental en dos archivos digitales, impidiendo su lectura continua en un solo archivo digital.

Capítulo 10.2 – Cuadro 7. Resultados cuantitativos del proceso de entrega y recibo de expedientes con trámite concluido.

No. de Lote válido	Fechas programadas para recibo de expedientes de acuerdo al cronograma propuesto por ISS en L.	%Avance acorde al cronograma	Acumulado de recibo de carpetas			Acumulado de recibo de expedientes			FECHA SUSCRIPCIÓN ACTA
			Nómina	No Nómina	TOTAL	Nómina	No Nómina	TOTAL	
-	1 - 4 de julio	0%							
1	7 - 11 de julio	0%	-	553	553	0	464	464	11/07/2014
-	14 - 18 de julio	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2	21 - 25 de julio	1%	-	11.945	11.945	0	11.849	11.849	23/07/2014
3	28 de julio a 1 de agosto	3%	-	55.067	55.067	0	54.968	54.968	30/07/2014
4	4 - 8 de agosto	6%	0	99.810	99.810	0	99.709	99.709	06/08/2014
5	11 - 15 de agosto	12%	387	195.907	196.294	387	195.806	196.193	15/08/2014
6	19 - 22 de agosto	18%	387	292.528	292.915	387	292.427	292.814	22/08/2014
7	25 -29 de agosto	24%	387	387.732	388.119	387	387.629	388.016	28/08/2014
8	1 -5 de septiembre	30%	462	483.210	483.672	450	483.103	483.553	04/09/2014
9	8 -12 de septiembre	34%	462	561.134	561.596	450	548.186	548.636	16/09/2014
10	15 -19 de septiembre	35%	462	595.886	596.348	450	567.841	568.291	18/09/2014
11	22 -26 de septiembre	38%	11338	666.196	677.534	11.201	602.046	613.247	26/09/2014 y 03/10/2014

A continuación, se detalla lo referente a cada columna:

- **Número de lote válido:** En esta columna, se registra el número del lote por el cual se realizó el proceso de entrega y recibo.
- **Fechas programadas para recibo de expedientes de acuerdo al cronograma propuesto por ISS en L.:** En esta columna se registran las fechas semanales que según la programación realizada por el ISS en L. se realizaría la entrega y recibo de información.
- **%Avance acorde al cronograma:** En esta columna se registra el porcentaje de avance de recibo de los expedientes pensionales con trámite decidido pendientes de entrega por parte del ISS en L.
- **Acumulado de recibo de carpetas:** En esta columna se registran las carpetas efectivamente recibidas por Colpensiones.

- **Acumulado de recibo de expedientes:** En esta columna se registra el total de recibo de expedientes pensionales por registros únicos (cédulas únicas), toda vez que un expedientes pensional puede estar compuesto por una o más carpetas.
- **Fecha Suscripción de Acta:** En esta columna se registra la fecha en la cual efectivamente por parte de las dos Entidades se suscribió el acta de entrega y recibo de los expedientes pensionales.

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

Respecto a la providencia del 4 de agosto de 2014 emitida por la Honorable Corte Constitucional, que ordenó a Colpensiones dar respuesta a las observaciones realizadas por los órganos de control, es necesario referirnos de la siguiente manera:

El Defensor del Pueblo Delegado para la Salud y Seguridad Social considera que Colpensiones debe obligarse a mejorar la calidad de los actos administrativos proferidos y evitar el desconocimiento de la ley aplicable a cada caso, pese a lo anterior asegura que Colpensiones actualmente se encuentra mejor organizada, ha realizado todos los esfuerzos posibles para adelantar el régimen de prima media, mediante contratación de personal adicional, ampliación de infraestructura y mejoramiento de los procesos tecnológicos, pero que no se debe dejar de lado que cuenta con una represa propia significativa que dificulta su gestión similar al escenario presentado en la liquidación del ISS.

Por su parte la Procuraduría Delegada para del Asuntos del Trabajo y Seguridad Social indicó que resulta viable la prórroga solicitada por Colpensiones siempre y cuando se corrijan las inconsistencias y se revisen las resoluciones que arriesgan la estabilidad jurídica del sistema y ponen en peligro los derechos adquiridos de los usuarios, por esta razón ha requerido a Colpensiones solicitando la unificación de criterios de decisión, especialmente la revisión de los conceptos internos de acuerdo a la evolución de la jurisprudencia, adicionalmente solicita que se diseñe una estrategia para dar cumplimiento a los fallos ordinarios, contenciosos, ejecutivos, tutela, desacatos para mejorar y reestructurar los procedimientos que sean necesarios para lograr el total cumplimiento de las sentencias judiciales, indistintamente reconoce el compromiso que existe por parte de Colpensiones para superar el atraso estructural.

Es importante resaltar que la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, en escrito del 12 de septiembre de 2014, solicitó a Colpensiones el trámite de casos prioritarios entregados a través de la Mesa Técnica, mencionando que no obstante ser respetuosa de las decisiones adoptadas por la H. Corte Constitucional respecto del orden de prioridades para la atención de las prestaciones económicas pendientes por atender, el órgano de control debe atender todas las peticiones de intervención que formulen los usuarios, las cuales son priorizadas por circunstancias como único medio de subsistencia del núcleo familiar, la demora en las decisiones, la inclusión en nómina de pensionados y personas en muy alto grado de vulnerabilidad.

Así las cosas, se observa que los órganos de control han fijado criterios internos de prioridad que pueden no coincidir con los criterios de prioridad fijados por la H. Corte Constitucional, con el fin de solicitar una gestión urgente de esos casos. De esta manera, dichos asuntos se deben resolver dentro de los términos establecidos por la H. Corte Constitucional para superar las fallas del régimen de prima media, por lo que para tal efecto y para atender la recomendación efectuada por la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad en cuanto a la adopción de correctivos

internos, se ha determinado la creación de un modelo de producción piloto que permita la evacuación pronta del requerimiento del ciudadano pero específicamente para que se atienda a satisfacción la pretensión en términos de calidad. Este modelo de producción pretende no solo generar una sinergia entre las áreas que intervienen en la elaboración de la respuesta final sino un mejoramiento en términos de tiempo y calidad. Los casos identificados desde las Mesas Técnicas y los que por este mismo medio sigan ingresando a las bases de datos con las cuales se trabaja harán parte de este modelo.

Así como la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad en el oficio del 12 de septiembre señaló la necesidad de atender los casos que se han calificado como prioritarios por los profesionales a cargo de ese órgano, en igual sentido se ha informado por parte de la Defensoría del Pueblo, motivo adicional para incluir la casuística calificada como prioritaria como criterio de evacuación inmediata. En este sentido, la tipología de prioridad establecida por los órganos de control impone una revisión individual de estos casos para atenderlos a la mayor brevedad posible en la medida en que se cuente con la información necesaria, de tal suerte que los demás casos que no tengan esta calificación y que hacen parte de la base de datos de quejas manejada por las Mesas Técnicas se abordarán en su gestión en el modelo de producción piloto anteriormente reseñado, cuyos resultados se informarán en forma posterior tanto a la Honorable Corte Constitucional como a los propios órganos de control.

11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones

A través del auto 259 del 21 de agosto de 2014, se ha reconocido la colaboración constante que otorga la Mesa Técnica a los órganos de control para la resolución de casos y atención a las observaciones realizadas por éstos, por ello con mayor esfuerzo continuaremos con las actividades de recepción y entrega de requerimientos. Así las cosas, se presenta de manera consolidada los porcentajes de gestión:

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

La gestión de la Mesa Técnica durante el mes de septiembre continuó permitiendo que los órganos de control archiven los procesos preventivos, de seguimiento y disciplinarios que adelantan, una vez se le entregan las actuaciones administrativas que los resuelven de fondo.

De acuerdo al consolidado total de requerimientos que se encuentran incluidos en la base de datos consolidada, a la fecha la base general de requerimientos incluyen 11.722 casos enviados por los diferentes órganos de control desde su instalación, de los cuales se han resuelto 9.123, conforme se muestra en la siguiente gráfica. Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 11 – Cuadro 1).

Capítulo 11.1 – Cuadro 1. Gestión por órgano de control

Mesa técnica	Casos recibidos	Casos resueltos	Casos pendientes
Procuraduría Delegada	1.0161	7.868	2.293
Defensoría del Pueblo	810	662	148
Procuraduría Primera Distrital	358	294	64
Procuraduría Barranquilla	170	131	39
Procuraduría Medellín	116	83	33
Procuraduría Segunda Distrital	103	82	21
Personería de Bogotá	2	2	0
Procuraduría de Córdoba	1	1	0
Procuraduría Providencial de Cartagena	1	0	1
Total General	11.722	9.123	2.599

De acuerdo a la metodología de trabajo de la mesa técnica, se está gestionando conjuntamente con las áreas para que se resuelvan los casos conforme a la prioridad de cada caso, esto con miras a evacuar los requerimientos que se reportan como pendientes y que son de suma prioridad para el Órgano de Control, tal y como se señaló en oficio del 12 de septiembre de 2014 suscrito por la Delegada.

Respecto a los requerimientos pendientes de trámite, en lo relacionado con el tema de los mismos, en la actualidad el cuadro de gestión porcentual consolidada se encuentra de la siguiente manera, Cuadro 2 de esta sección. (Ver Capítulo 11 – Cuadro 2)

Capítulo 11.1 – Cuadro 2. Gestión por tema del requerimiento

Tema del requerimiento	Total
Auxilio funerario	9
Bono pensional	4
Cálculo actuarial	3
Calificación de invalidez	1
Conceptos	3
Corrección de historia laboral	123
Corrección de nombre en acto administrativo	3
Cumplimiento a sentencia judicial	1007
Derecho de petición	21
Descuentos de nómina	4
Devolución de aportes	9

Tema del requerimiento	Total
Expedición de copias	1
Incapacidades	2
Inclusión en nómina	46
Incrementos pensionales	50
Indemnización sustitutiva	29
Intereses moratorios	8
Mandamiento ejecutivo	1
Notificación	1
Pago de mesadas	15
Pago único a herederos	3
Pensión de invalidez	37
Pensión de sobrevivientes	131
Pensión de vejez	406
Pensión especial	5
Proceso de cobro	6
Queja	2
Reliquidación pensión	117
Retroactivo	69
Revocatoria directa	1
Sin identificar	20
Solicitud de copias	5
Sustitución pensional	7
Trámite de recursos	167
Traslado de régimen pensional	12
Tutela sin especificar	271
Total general	2.599

En aras de tener un control eficiente de la información y obtener diferentes indicadores de medición, presentamos la gestión porcentual de los 11.722 requerimientos de acuerdo a cada Órgano de Control, conforme al cuadro No. 3 de esta sección. (Ver capítulo 11- Cuadro 3)

Capítulo 11.2 – Cuadro 3. Gestión por Órgano de Control

Mesa técnica	Recibidos	Total %	Resueltos	% resueltos	Pendientes	%pendientes
Procuraduría Delegada	10.161	86,68	7.868	77,43	2.293	22,57
Defensoría del Pueblo	810	6,91	662	81,73	148	18,27

Procuraduría Primera Distrital	358	3,05	294	82,12	64	17,88
Procuraduría Barranquilla	170	1,45	131	77,06	39	22,94
Procuraduría Medellín	116	0,99	83	71,55	33	28,45
Procuraduría Segunda Distrital	103	0,88	82	79,61	21	20,39
Personería de Bogotá	2	0,02	2	100,00	0	0,00
Procuraduría de Córdoba	1	0,009	1	100,00	0	0,00
Procuraduría Providencial de Cartagena	1	0,009	0	0,00	1	100,00
Total general	11.722		9.123		2.599	

11.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Septiembre 2014)

De acuerdo a la metodología de trabajo se siguen recibiendo las quejas interpuestas por el ciudadano a través de los Órganos de Control, a fin de ser gestionados por el área competente de la Entidad. Durante el mes de septiembre se recibieron 369 nuevas peticiones a las cuales se les realizó una verificación inicial que permite establecer el tema del requerimiento y el área competente del trámite.

De acuerdo a las observaciones realizadas por los órganos de control, Colpensiones verifica permanentemente los procedimientos internos, unificar 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 septiembre se emitieron conceptos respecto a los siguientes temas:

- Fecha de exigencia de requisitos para reconocimiento indemnización sustitutiva de la pensión de vejez (01-09-2014)
- Requisitos auxilio funerario (08-09-2014)
- Inclusión de tiempos públicos certificados por el empleador como cotizados por el RPM (15-09-2014)
- Competencia para resolver solicitudes de sustitución de pensiones reconocidas por los fondos de pensionados de las empresas productoras de metales preciosos o las empresas de obras sanitarias liquidadas (19-09-2014)
- Recobro auxilio funerario SOAT (22-09-2014)
- Pensión de sobrevivientes desaparición forzosa (29-09-2014)

Las disposiciones enunciadas anteriormente permiten que las quejas interpuestas ante los órganos de control disminuyan gradualmente, generando mayor seguridad jurídica y celeridad en la atención de las solicitudes del ciudadano, pero especialmente, mejorando la calidad de los actos administrativos.

11.1.3. Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales

1. 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 82,12% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 294 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 77,06% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 131 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 71,55% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 83 casos resueltos.

4. 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 79,61% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 82 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 81,73% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 662 casos resueltos.

Anexo 1 - Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

El presente anexo incluye los resultados y el análisis por objeto de seguimiento con base en los indicadores disponibles a 30 de septiembre de 2014, los cuales conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. En este informe, después del inicio de la primera fase de calibración, son presentados 18 indicadores que se ordenan en cinco objetos de seguimiento de la siguiente manera: seis indicadores de reconocimiento de prestaciones; cuatro de sentencias; dos de tutelas; tres de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

De la misma forma, cada indicador muestra resultados desagregados de acuerdo con la pertinencia técnica y disponibilidad de información, en atención a lo planteado por la H. Corte Constitucional que sugiere la diferenciación entre la repesa del ISS y Colpensiones, y por los grupos prioritarios de atención donde aún corresponda.

El cálculo de los indicadores, como ha se ha mencionado en informes anteriores, en la mayoría de los casos es acumulado, es decir que recopila información desde que Colpensiones entró en funcionamiento (octubre de 2012); sin embargo los indicadores de sentencias incluyen información para su cálculo desde el 1 de junio de 2013. Ahora bien, tanto el indicador de notificaciones –nuevo- y el de nómina asociado al objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones económicas, que se calcula desde el mes de noviembre de 2013, y el indicador de solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas, calculado a partir de marzo de 2014, son de carácter mensual.

Por su parte, el análisis presentado en este anexo tiene como propósito recoger de manera ordenada los resultados por indicador, lo cual debe mejorar la claridad y calidad de las conclusiones planteadas; se espera así contribuir en el direccionamiento estratégico y gerencial de la entidad.

De la misma forma -como se ha propuesto en los informes previos- según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), en este anexo se muestra el comportamiento de los indicadores a partir de abril de 2014 en los casos donde ha sido realizado el cálculo. Cabe decir, que 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, siendo el núcleo misional de Colpensiones, ha sido incluido en la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones como objeto de seguimiento. Para su respectivo análisis de desempeño cuenta con seis (6) indicadores: 1) (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas, el cual cuenta con una participación de solicitudes resueltas mediante acto administrativo; 2) (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos; 3) (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados; 4) (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados mensualmente; 5) (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente; y 6) (%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.

Los resultados periódicos de los seis indicadores develan que la entidad ha ido mejorando su desempeño, de manera paulatina, en lo que respecta al proceso de reconocimiento prestacional en todas sus instancias. En efecto, a 30 de septiembre de 2014 Colpensiones ha logrado atender el 84.6% de las solicitudes de reconocimiento recibidas desde octubre de 2012. Así mismo, se ha notificado el 98.78% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y se ha incluido en la nómina el 99.7% de las prestaciones reconocidas y que deben ir a la nómina.

Específicamente, desde el inicio de las operaciones (octubre de 2012) hasta el 30 de septiembre de 2014, Colpensiones ha recibido 1.041.174 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha atendido 881.042 solicitudes que corresponden al 84.6% del total, de las cuales en lo corrido del presente año ha resuelto el 44% de toda la producción (385.695), lo que evidencia el empeño de la administración por poner al día el Régimen de Prima Media. En efecto, desde el primer cálculo del indicador (octubre de 2013) se ha logrado a septiembre de 2014 un incremento de 22,6 puntos porcentuales, y de 16 puntos en lo corrido del 2014.

Es importante mencionar que del total de solicitudes de reconocimiento radicadas, 347.008 fueron heredadas del ISS, logrando en el mes de julio de 2014 dar cumplimiento al 100% de las mismas. Por su parte, 694.166 corresponden propiamente a Colpensiones, de éstas se han resuelto a 30 de septiembre 534.034, es decir el 77%, y quedan por atender 160.132 solicitudes.

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 726.805 actos administrativos de prestaciones económicas proferidos, que corresponden al 98.8% de toda la producción. Ahora bien, es necesario destacar que solo en el año 2014 se han notificado 413.931 actos administrativos, lo que representa más del 56% de lo proferido en toda la operación.

Con el ánimo de alcanzar un mayor nivel de agudeza en el análisis de desempeño, a partir del mes de septiembre de 2014 se empezaron a medir las notificaciones mensuales, con el cual se pretende conocer el nivel de oportunidad del proceso de notificaciones. Así las cosas, el primer resultado del cálculo arroja que el 84% de los actos administrativos proferidos en un mes (agosto de 2014) han sido notificados 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 al proceso de inclusión en nómina, los indicadores develan que el proceso funciona de acuerdo a las reglas del negocio. En efecto, a la fecha el 99.7% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina, han ingresado oportunamente. Es decir que de las 161.160 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y agosto de 2014, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 159.347 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 54% de las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que de los 772.023 actos administrativos proferidos a 30 de septiembre de 2014, 416.908 conceden una prestación. No obstante, si se consideran solamente las decisiones sobre las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones (487.183) excluyendo la repesa del ISS, se observa que el 56.7% son positivas (280.450).

Ahora bien, frente a lo segundo -recursos de reposición interpuestos por los ciudadanos y que generan cambio en la decisión inicial-, ocurre que sobre las decisiones proferidas por Colpensiones desde octubre de 2012 hasta septiembre de 2014, se han interpuesto 240.895 recursos de reposición, que corresponden al 32% del total de actos administrativos proferidos; de éstos se han decidido 155.893 que representan el 64,7%. De los recursos decididos, el 35% han generado un cambio en la decisión inicial¹⁴⁰.

Todo lo anterior muestra que Colpensiones no solo ha mejorado la capacidad de atención de las solicitudes de reconocimiento, sino que también se ha logrado optimizar el proceso de notificación e ingreso a nómina, acorde con las reglas del negocio. 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 abril y septiembre de 2014 incluyendo sus respectivas desagregaciones.

¹⁴⁰ El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de respuesta de Colpensiones frente a los ciudadanos. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.¹⁴¹

Anexo 1 - Tabla No. 1

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 2

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas	657.008	711.063	766.023	811.810	841.220	881.042
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	871.677	903.615	937.388	976.941	1.005.942	1.041.174
Cálculo (%)	75,37%	78,69%	81,72%	83,10%	83,63%	84,62%

Anexo 1 - Tabla No. 3

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas

¹⁴¹ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, de reliquidación, de indemnización y de auxilios funerarios, tanto de la repesa 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.

Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Represa ISS						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas	287.220	305.527	326.737	347.008	347.008	347.008
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	345.872	346.585	347.008	347.008	347.008	347.008
Cálculo (%)	83,04%	88,15%	94,16%	100,00%	100,00%	100,00%
Colpensiones						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas	369.788	405.536	439.286	464.802	494.212	534.034
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	525.805	557.030	590.380	629.933	658.934	694.166
Cálculo (%)	70,33%	72,80%	74,41%	73,79%	75,00%	76,93%

Anexo 1 - Tabla No. 4

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas Participación atención mediante Acto Administrativo

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	589.868	637.049	681.010	708.396	735.783	772.023
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	871.677	903.615	937.388	976.941	1.005.942	1.041.174
Cálculo (%)	67,67%	70,50%	72,65%	72,51%	73,14%	74,15%

Indicador No. 2. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha proferido positivamente, con respecto al total de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones 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 1 - Tabla No. 5

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos

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

**Anexo 1 - Tabla No. 6
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	343.250	362.062	376.618	386.468	399.187	416.908
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	589.868	637.049	681.010	708.396	735.783	772.023
Cálculo (%)	58,19%	56,83%	55,30%	54,56%	54,25%	54,00%

Indicador No. 3. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones 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 fallas¹⁴².

Anexo 1 - Tabla No. 7

¹⁴² 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).

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	Producto	Porcentaje	(Variable 1 / Variable 2) x100 Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

**Anexo 1 - Tabla No. 8
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	542.729	576.404	617.502	658.963	698.935	726.805
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos*.	557.945	589.868	637.049	681.010	708.396	735.783
Cálculo (%)	97,27%	97,72%	96,93%	96,76%	98,66%	98,78%

*Dato correspondiente al mes anterior.

**Anexo 1 - Tabla No. 9
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Represa ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	236.524	242.637	249.749	262.642	282.126	283.576
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos. (Represa ISS).	240.745	246.066	260.599	278.290	284.840	284.840
Cálculo (%)	98,25%	98,61%	95,84%	94,38%	99,05%	99,56%
Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	306.205	333.767	367.753	396.321	416.809	443.229
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos. (Colpensiones).	317.200	343.802	376.450	402.720	423.556	450.943

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Cálculo (%)	96,53%	97,08%	97,69%	98,41%	98,41%	98,29%

Anexo 1 - Tabla No. 10
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados de la Represa ISS
Escenarios (7, 8 y nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio)
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14 (Escenario 8)	may-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo y abril)	jun-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)	jul-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)	ago-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio)	sep-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio)
Represa ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	107.638	113.742	121.048	133.746	153.265	154.680
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos. (Represa ISS).	111.860	117.184	131.717	149.408	155.958	155.958
Cálculo (%)	96,23%	97,06%	91,90%	89,52%	98,27%	99,18%
Grupo1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	40.497	41.131	42.491	42.462	42.718	42.755
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos. (Represa ISS).	40.908	42.449	42.618	42.748	42.813	42.813
Cálculo (%)	99,00%	96,90%	99,70%	99,33%	99,78%	99,86%
Grupo2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones notificados.	10.216	10.292	10.427	10.433	10.448	10.450
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos. (Represa ISS).	10.304	10.449	10.463	10.466	10.470	10.470
Cálculo (%)	99,15%	98,50%	99,66%	99,68%	99,79%	99,81%
Grupo3						

VIGILADO SISTEMA FINANCIERO DE COLOMBIA

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14 (Escenario 8)	may-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo y abril)	jun-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)	jul-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)	ago-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio)	sep-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	13.675	13.769	13.848	13.852	13.865	13.867
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	13.797	13.924	13.938	13.939	13.942	13.942
Cálculo (%)	99,12%	98,89%	99,35%	99,38%	99,45%	99,46%
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	43.250	48.550	54.282	66.999	86.234	87.608
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	46.851	50.362	64.698	82.255	88.733	88.733
Cálculo (%)	92,31%	96,40%	83,90%	81,45%	97,18%	98,73%

*Incluye auxilios e indemnizaciones.

Indicador No. 4. (%) 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 económicas¹⁴³.

Anexo 1 - Tabla No. 11 Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados mensualmente

¹⁴³ 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 de reconocimiento de prestaciones notificados mensualmente	Producto	Porcentaje	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 2	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos mensualmente				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 12

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados mensualmente

Variables	Registro de datos del indicador agregado
	sep-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados mensualmente.	22.919
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos mensualmente *.	27.387
Cálculo (%)	83,69%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 5. (%) 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 económica¹⁴⁴.

¹⁴⁴Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte y de auxilios funerarios, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

Anexo 1 - Tabla No. 13
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Liquidador/ Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.			Tipo 3	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

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

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	12.356	17.087	18.480	14.255	9.640	11.395
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	12.377	17.177	18.542	14.276	9.674	11.431
Cálculo (%)	99,83%	99,48%	99,67%	99,85%	99,65%	99,69%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 6. (%) 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 1 - Tabla No. 15

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	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 16

(%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.	31.027	37.052	39.839	43.509	48.826	55.820
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.	88.107	106.006	114.400	125.453	138.801	155.893
Cálculo (%)	35,22%	34,95%	34,82%	34,68%	35,18%	35,81%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El cumplimiento de sentencias judiciales es un aspecto central de la gestión de Colpensiones, pues se trata del cumplimiento de los derechos frente a los ciudadanos. Tal como se ha señalado en los IP anteriores, se han fijado cuatro indicadores que buscan dar cuenta del proceso completo, es decir desde 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.

Ahora bien, sobre el indicador de alistamiento de sentencias se evidencia una variación positiva de 1,1 puntos porcentuales entre los meses de agosto y septiembre de 2014, lo que muestra que la tendencia sigue siendo favorable. Con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, se evidencia una mejoría de 3 puntos porcentuales entre agosto y septiembre, indicando una recuperación del desempeño frente a los meses previos; este indicador se ubica a 30 de septiembre del presente en 59.4%.

De acuerdo con la desagregación de los dos indicadores mencionados por las cuatro entradas establecidas: 1) Sentencias entregadas por el ISS¹⁴⁵; 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 logro de la primera entrada continua siendo el más relevante. Respectivamente el resultado de los indicadores sobre la entrada mencionada –sentencias entregadas por el ISS- es del 99.4% y 96.8% a 30 de septiembre de 2014.

Las entradas 2 –sentencias contra Colpensiones- y 3 –PQRS de cumplimiento de sentencias- para el primer indicador continúan evolucionando de manera positiva, mientras la entrada 4 mantiene una tendencia a la baja, pues el alistamiento de sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS no ha evolucionado dado el estudio de seguridad requerido.

Para el segundo indicador, se encuentra que el nivel de cumplimiento de la entrada 2 –sentencias contra Colpensiones- se mantiene en 40%, mientras la entrada 3 -PQRS de cumplimiento de sentencias- logra una variación positiva de 9,6 puntos porcentuales entre los meses de agosto y septiembre; la entrada 4 - Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS- sigue sin sufrir variación, pues como se mencionó anteriormente el alistamiento de las mismas no evolucionado en los últimos meses.

Por su parte, frente a la notificación de actos administrativos de cumplimiento de sentencias – indicador No. 3- se encuentra que el 94.4% de este tipo de actos han sido notificados a 30 de

¹⁴⁵ Para esta entrada se hace la desagregación de los grupos prioritarios establecidos por H. Corte Constitucional; al respecto ver tablas 20 y 23.

septiembre de 2014, lo que significa una leve caída de 1,1 puntos porcentuales con respecto al mes de agosto; sin embargo, sigue siendo una variación positiva de 1,8 puntos si se compara con el resultado de febrero de 2014.

En la misma línea, la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4-, muestra que a septiembre de 2014 han sido incluidos el 99% de dichos actos administrativos, manteniendo el desempeño evidenciado en los meses anteriores.

De esta manera, se nota que el alistamiento de sentencias sigue teniendo una tendencia positiva, mientras la producción de actos administrativos relacionados con sentencias muestra una mejoría en el mes de septiembre. Frente a la notificación del acto administrativo proferido, a pesar de tener una leve caída en el mes de septiembre, sigue siendo una tendencia favorable si se analizan los resultados desde el mes de febrero del presente. La inclusión en nómina de este tipo de actos administrativos, por su parte, continúa siendo del 99%, asunto que se ha mantenido 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, desde abril hasta septiembre 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 1 - Tabla No. 17

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 18
(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	24.119	29.771	32.857	41.268	52.654	56.595
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	47.346	54.761	62.841	73.308	80.330	84.892
Cálculo (%)	50,94%	54,37%	52,29%	56,29%	65,55%	66,67%

Anexo 1 - Tabla No. 19
(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento
Desagregación del indicador por entradas

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.816	10.925	10.943	11.003	11.115	11.119
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.175	11.177	11.178	11.178	11.176	11.177
Cálculo (%)	96,79%	97,75%	97,90%	98,43%	99,45%	99,48%
Entrada 2. Colpensiones						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	4.752	5.750	7.354	10.073	14.371	17.067
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	16.785	17.058	17.192	19.768	19.523	22.285
Cálculo (%)	28,31%	33,71%	42,78%	50,96%	73,61%	76,59%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	2.494	6.788	8.252	13.884	20.860	22.078
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	13.329	20.218	21.981	23.863	30.390	31.968
Cálculo (%)	18,71%	33,57%	37,54%	58,18%	68,64%	69,06%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	6.057	6.308	6.308	6.308	6.308	6.331
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias. (Halladas en la repesa del ISS).	6.057	6.308	12.490	18.499	19.241	19.462
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	50,50%	34,10%	32,78%	32,53%

Anexo 1 - Tabla No. 20
(%) 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					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.816	10.925	10.943	11.003	11.115	11.119
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.175	11.177	11.178	11.178	11.176	11.177
Cálculo (%)	96,79%	97,75%	97,90%	98,43%	99,45%	99,48%
Grupo 1						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	504	518	516	471	532	533
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	641	626	617	564	558	563
Cálculo (%)	78,63%	82,75%	83,63%	83,51%	95,34%	94,67%
Grupo 2						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	15	15	15	15	13	4
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	20	19	19	18	15	4
Cálculo (%)	75,00%	78,95%	78,95%	83,33%	86,67%	100,00%
Grupo 3						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	4	4	5	5	5	0
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	8	8	9	8	8	0
Cálculo (%)	50,00%	50,00%	55,56%	62,50%	62,50%	#!DIV/0!
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.293	10.388	10.407	10.512	10.565	10.582
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	10.506	10.524	10.533	10.588	10.595	10.610
Cálculo (%)	97,97%	98,71%	98,80%	99,28%	99,72%	99,74%

*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 1 - Tabla No. 21

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

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 proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 22

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	18.713	20.960	24.284	27.009	29.688	33.622
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.	24.119	29.771	32.857	41.268	52.654	56.595
Cálculo (%)	77,59%	70,40%	73,91%	65,45%	56,38%	59,41%

Anexo 1 - Tabla No. 23

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.827	9.004	9.920	10.461	10.530	10.773
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.816	10.925	10.943	11.003	11.115	11.119
Cálculo (%)	81,61%	82,42%	90,65%	95,07%	94,74%	96,89%
Entrada 2. Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2.365	3.588	3.968	4.966	5.775	6.897
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	4.752	5.750	7.354	10.073	14.371	17.067
Cálculo (%)	49,77%	62,40%	53,96%	49,30%	40,19%	40,41%

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1.464	2.060	4.088	5.274	7.075	9.621
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	2.494	6.788	8.252	13.884	20.860	22.078
Cálculo (%)	58,70%	30,35%	49,54%	37,99%	33,92%	43,58%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.057	6.308	6.308	6.308	6.308	6.331
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	6.057	6.308	6.308	6.308	6.308	6.331
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

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

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.827	9.004	9.920	10.461	10.530	10.773
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.816	10.925	10.943	11.003	11.115	11.119
Cálculo (%)	81,61%	82,42%	90,65%	95,07%	94,74%	96,89%
Grupo 1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	138	169	338	389	391	472
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	504	518	516	471	532	533
Cálculo (%)	27,38%	32,63%	65,50%	82,59%	73,50%	88,56%
Grupo 2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1	3	7	9	8	4
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	15	15	15	15	13	4
Cálculo (%)	6,67%	20,00%	46,67%	60,00%	61,54%	100,00%
Grupo 3						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1	1	4	4	4	0
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.	4	4	5	5	5	0

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
(Entregadas por el ISS).						
Cálculo (%)	25,00%	25,00%	80,00%	80,00%	80,00%	#!DIV/0!
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.687	8.831	9.571	10.059	10.127	10.297
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.293	10.388	10.407	10.512	10.565	10.582
Cálculo (%)	84,40%	85,01%	91,97%	95,69%	95,85%	97,31%

*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.¹⁴⁶

Anexo 1 - Tabla No. 25

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	(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	

¹⁴⁶ Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos de sentencias proferidos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos de sentencias proferidos (Variable 2).

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

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	14.367	17.841	19.756	22.470	25.818	28.031
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	15.079	18.713	20.960	24.284	27.009	29.688
Cálculo (%)	95,28%	95,34%	94,26%	92,53%	95,59%	94,42%

* Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

Anexo 1 - Tabla No. 27
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7.841	8.659	8.905	9.152	10.090	10.197
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	8.272	8.827	9.004	9.920	10.461	10.530
Cálculo (%)	94,79%	98,10%	98,90%	92,26%	96,45%	96,84%
Entrada 2. Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	760	1.957	2.991	3.818	4.535	5.116
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	770	2.365	3.588	3.968	4.966	5.775
Cálculo (%)	98,70%	82,75%	83,36%	96,22%	91,32%	88,59%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	207	1.237	1.695	3.192	4.885	6.410
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	252	1.464	2.060	4.088	5.274	7.075
Cálculo (%)	82,14%	84,49%	82,28%	78,08%	92,62%	90,60%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	5.559	5.988	6.165	6.308	6.308	6.308
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	5.785	6.057	6.308	6.308	6.308	6.308
Cálculo (%)	96,09%	98,86%	97,73%	100,00%	100,00%	100,00%

Anexo 1 - Tabla No. 28
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7.841	8.659	8.905	9.152	10.090	10.197
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	8.272	8.827	9.004	9.920	10.461	10.530
Cálculo (%)	94,79%	98,10%	98,90%	92,26%	96,45%	96,84%
Grupo 1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	27	129	151	188	317	335
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	105	138	165	315	389	391
Cálculo (%)	25,71%	93,48%	91,52%	59,68%	81,49%	85,68%
Grupo 2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1	1	1	4	2
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	1	1	1	6	9	8
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	16,67%	44,44%	25,00%
Grupo 3						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1	2	2	4	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	1	1	2	4	4	4
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	0,00%
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7.812	8.528	8.751	8.961	9.765	9.860
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	8.165	8.687	8.836	9.595	10.059	10.127
Cálculo (%)	95,68%	98,17%	99,04%	93,39%	97,08%	97,36%

*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.¹⁴⁷

Anexo 1 - Tabla No. 29

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1- Tabla No. 30

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

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	15.070	17.634	19.724	21.925	24.725	27.762
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	15.079	18.713	19.851	22.072	24.895	27.947
Cálculo (%)	99,94%	94,23%	99,36%	99,33%	99,32%	99,34%

*Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

¹⁴⁷ Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Anexo 1 - Tabla No. 31
(%) 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					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Entrada 1: Entregadas ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.036	8.187	8.287	8.446	8.831	8.931
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	8.272	8.827	8.321	8.489	8.890	8.948
Cálculo (%)	97,15%	92,75%	99,59%	99,49%	99,34%	99,81%
Grupo1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	72	109	120	146	197	208
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	105	138	125	151	205	210
Cálculo (%)	68,57%	78,99%	96,00%	96,69%	96,10%	99,05%
Grupo 2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	0	0	0	1	1	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	1	1	0	1	1	1
Cálculo (%)	0,00%	0,00%	#¡DIV/0!	100,00%	100,00%	100,00%
Grupo 3						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	1	1	1	2	2	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	1	1	1	2	2	0
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	#¡DIV/0!
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	7.963	8.077	8.166	8.297	8.631	8.722

VIGILADO SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS DE SALUD

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	8.165	8.687	8.195	8.335	8.682	8.737
Cálculo (%)	97,53%	92,98%	99,65%	99,54%	99,41%	99,83%

*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

En el camino de dar alcance al mecanismo constitucional de la tutela interpuesta por los ciudadanos frente a Colpensiones, la entidad sigue mostrando una evolución positiva de acuerdo con los resultados de los indicadores calculados desde septiembre de 2013. En esta línea, si se toma como referente el porcentaje de trámites de tutela con hecho superado a enero de 2014, el cual se ubicó en 73.89%, se encuentra que a 30 de septiembre del presente se alcanza una variación positiva de 10,6 puntos porcentuales, llegando a 84.5%.

Con respecto a la evolución de los hechos superados desagregados según los grupos prioritarios establecidos por la H. Corte Constitucional, se evidencia que con excepción del Grupo 0 (día a día de Colpensiones), ocurren variaciones positivas entre los meses de agosto y septiembre de 2014 según los parámetros fijados por tal tribunal. Ahora bien, si se fija como referente los trámites de tutela con hecho superado asociados al Grupo 1, el cual se ubicó en 84,9% en enero del presente, a 30 de septiembre se encuentra en el 95.6%, es decir que alcanza una variación positiva de 10,7 puntos porcentuales.

De la misma forma, para el resto de grupos prioritarios, incluyendo el Grupo 0 (día a día de Colpensiones), tales trámites se vienen atendiendo de manera ordenada, llegando a niveles en promedio del 94%, con excepción del Grupo 4 que a 30 de septiembre se encuentra en el 84%.

Por su parte, el trámite de tutela con hecho superado debe ser cerrado en el sistema de gestión Bizagi para concluir efectivamente el proceso al interior de la entidad. En enero de 2014 el cierre de los trámites de tutelas se ubicó en 74.7%, es decir que tal porcentaje es el que se cierra con respecto a todos los hechos superados. A 30 de septiembre este indicador se encuentra en el 75.7%, lo que muestra que la efectividad del cierre de los casos en el sistema desde esta perspectiva ha mejorado levemente.

Sin embargo, el cálculo de este indicador en el marco de la fase de calibración de indicadores emprendida será 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. Ahora bien, resulta en todo caso importante señalar que Colpensiones continúa en la línea de desarrollar mejoras en la gestión para concluir el proceso de trámite de tutelas.

Así entonces, conforme con los resultados obtenidos se evidencia que la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones se sigue realizando conforme a los parámetros de priorización acordados con la H. Corte Constitucional. Aunque el desempeño comparado entre los meses de agosto y septiembre, como se dijo, tiene una leve variación positiva en el caso de los trámites de tutela con hecho superado y disminución 1,3 puntos porcentuales en los trámites de tutelas cerrados, lo que resulta notorio es la evolución de dichos indicadores ha sido positiva desde septiembre de 2013.

A continuación se presenta el detalle del resultado de los indicadores de tutelas con sus respectivas desagregaciones, desde abril hasta septiembre 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 1 - Tabla No. 32
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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 33
(%) Trámites de tutelas con hecho superado

VARIABLES	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	104.219	110.349	115.255	128.308	135.113	141.260
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	136.599	142.772	147.559	153.532	160.142	167.066
Cálculo (%)	76,30%	77,29%	78,11%	83,57%	84,37%	84,55%

Anexo 1 - Tabla No. 34
(%) Trámites de tutelas con hecho superado - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Grupo 0						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	34.104	36.021	37.603	41.157	42.730	44.189
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	37.938	40.412	41.543	43.416	45.085	47.314
Cálculo (%)	89,89%	89,13%	90,52%	94,80%	94,78%	93,40%
Grupo 1						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	13.234	13.966	14.185	14.704	14.996	15.221
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	14.600	14.984	15.178	15.468	15.764	15.916
Cálculo (%)	90,64%	93,21%	93,46%	95,06%	95,13%	95,63%
Grupo 2						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.122	3.236	3.288	3.404	3.466	3.515
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	3.329	3.404	3.457	3.530	3.613	3.640
Cálculo (%)	93,78%	95,06%	95,11%	96,43%	95,93%	96,57%
Grupo 3						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	4.380	4.543	4.602	4.809	4.884	4.953
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	4.704	4.819	4.896	4.998	5.091	5.120
Cálculo (%)	93,11%	94,27%	94,00%	96,22%	95,93%	96,74%
Grupo 4						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	18.827	19.572	20.429	22.091	22.787	23.484
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	25.223	25.991	26.399	26.893	27.516	27.955
Cálculo (%)	74,64%	75,30%	77,39%	82,14%	82,81%	84,01%
En proceso de clasificación						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	30.552	33.011	35.148	42.143	46.250	49.898
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	50.805	53.162	56.086	59.227	63.073	67.121
Cálculo (%)	60,14%	62,10%	62,67%	71,16%	73,33%	74,34%

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 1 - Tabla No. 35
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas cerrados

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

Anexo 1 - Tabla No. 36
(%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	77.523	79.395	92.511	100.303	104.097	106.994
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	104.219	110.349	115.255	128.308	135.113	141.260
Cálculo (%)	74,38%	71,95%	80,27%	78,17%	77,04%	75,74%

Anexo 1 - Tabla No. 37
(%) Trámites de tutelas cerrados

Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Grupo 0						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	27.303	27.846	31.919	33.935	34.764	35.354
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	34.104	36.021	37.603	41.157	42.730	44.189
Cálculo (%)	80,06%	77,30%	84,88%	82,45%	81,36%	80,01%
Grupo 1						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	10.008	10.313	11.836	12.279	12.558	12.678
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	13.234	13.966	14.185	14.704	14.996	15.221
Cálculo (%)	75,62%	73,84%	83,44%	83,51%	83,74%	83,29%
Grupo 2						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.381	2.415	2.767	2.855	2.899	2.922
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	3.122	3.236	3.288	3.404	3.466	3.515
Cálculo (%)	76,27%	74,63%	84,15%	83,87%	83,64%	83,13%
Grupo 3						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	3.397	3.457	3.987	4.145	4.202	4.236
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	4.380	4.543	4.602	4.809	4.884	4.953
Cálculo (%)	77,56%	76,10%	86,64%	86,19%	86,04%	85,52%
Grupo 4						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	14.376	14.686	16.901	18.254	18.798	19.294
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	18.827	19.572	20.429	22.091	22.787	23.484
Cálculo (%)	76,36%	75,04%	82,73%	82,63%	82,49%	82,16%
En proceso de clasificación						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	20.058	20.678	25.101	28.835	30.876	32.510
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	30.552	33.011	35.148	42.143	46.250	49.898
Cálculo (%)	65,65%	62,64%	71,42%	68,42%	66,76%	65,15%

2.4 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

La historia laboral es el insumo básico del reconocimiento pensional por lo cual ha sido previsto como uno de los objeto de seguimiento de la Estrategia, cuyo desempeño es medido a partir de 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.

Los resultados del cálculo de los indicadores develan, en general, un desempeño positivo de Colpensiones en el proceso de corrección de historias laborales, aún a pesar de algunos registros no tan favorables.

Efectivamente, desde el inicio de las operaciones la entidad ha recibido por diferentes fuentes¹⁴⁸ 1.643.116 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales a 30 de septiembre de 2014

¹⁴⁸ Las solicitudes de corrección de historia laboral provienen de diferentes fuentes: por una parte, están los requerimientos internos que realiza la Vicepresidencia de BEPS y la Gerencia Nacional de Reconocimiento al área de operaciones para resolver solicitudes pensional. Por otro lado, están los requerimientos externos que realizan directamente los ciudadanos para corrección de historia laboral a través de trámites ordinarios, PQRS, tutelas y correspondencia.

se han corregido 1.564.742 en atención a dichas solicitudes, lo que corresponde al 95%¹⁴⁹. Vale decir que prácticamente la tercera parte de esta producción se ha realizado en los últimos seis meses, lo cual evidencia el compromiso de la administración por normalizar la operación de la entidad.

Del total de solicitudes de corrección de historia laboral recibidas, el 42.5% corresponden a trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos (698.437), de los cuales a 30 de septiembre, Colpensiones ha resuelto 663.755, 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 septiembre se han recibido por estos tres conceptos 83.099 solicitudes de corrección y se han atendido 76.654, 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 septiembre de 2014, el 7% de lo atendido hasta el 31 de agosto de 2014 ha generado una nueva solicitud y por ende ha requerido de un reproceso manual. En efecto, tal indicador arroja que hasta el 31 de agosto de Colpensiones atendió 646.244 solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos como un trámite ordinario, y sobre éstos, a 30 de septiembre se han radicado 45.472 nuevas solicitudes, posiblemente por inconformidad en la corrección masiva realizada. Ello significa que el 93% 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 65.75% de los trámites fueron atendidos dentro de los términos legales, y que el restante ha requerido de un plazo mayor. Esta caída en la producción ha sido un efecto colateral de la estrategia de calidad para mejorar la calidad en la corrección de historias laborales, la cual ha requerido de la reorganización de los grupos de trabajo y de tiempo para el proceso de re-capacitación. No obstante, esta situación sigue siendo objeto de estudio por parte de la entidad para poder tomar las acciones de mejoramiento que permitan optimizar la gestión.

En síntesis, el resultado de la medición efectuada desde marzo hasta septiembre de 2014, muestra un buen desempeño de Colpensiones en materia de corrección de historia laboral, pese al gran volumen de solicitudes que llegan por múltiples fuentes, y a las caídas en la producción de los últimos meses. 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.

¹⁴⁹ Estas cifras son el resultado de la sumatoria de las diferentes entradas de solicitudes de corrección de historia laboral.

A continuación se detalla el resultado de los indicadores de corrección de historia laboral desde el mes de abril 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 1 - Tabla No. 38
Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 39
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	1.183.398	1.263.704	1.388.236	1.443.211	1.489.957	1.564.742
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	1.296.128	1.334.709	1.442.292	1.510.051	1.599.421	1.643.116
Cálculo (%)	91,30%	94,68%	96,25%	95,57%	93,16%	95,23%

Anexo 1 - Tabla No. 40
(%) Historias laborales corregidas
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Entrada 1: Solicitudes de reconocimiento Represa ISS						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	221.128	222.270	223.188	223.239	223.239	223.239
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	221.491	222.344	223.239	223.239	223.239	223.239
Cálculo (%)	99,84%	99,97%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento Colpensiones						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	216.733	223.445	245.281	249.862	265.137	290.493
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	222.481	228.773	256.334	268.448	291.244	308.942
Cálculo (%)	97,42%	97,67%	95,69%	93,08%	91,04%	94,03%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	129.542	177.565	245.305	275.468	283.991	310.601
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	206.259	206.300	255.525	294.769	329.399	329.399
Cálculo (%)	62,81%	86,07%	96,00%	93,45%	86,21%	94,29%
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	562.455	581.778	610.837	627.065	646.244	663.755
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	583.932	611.635	636.714	648.940	676.755	698.437
Cálculo (%)	96,32%	95,12%	95,94%	96,63%	95,49%	95,03%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	24.849	28.175	30.867	33.033	33.715	37.349
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	29.046	31.250	33.874	36.183	38.143	40.335
Cálculo (%)	85,55%	90,16%	91,12%	91,29%	88,39%	92,60%
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	17.645	18.426	20.045	21.096	22.850	24.210
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	17.833	18.519	20.224	21.331	22.966	24.310
Cálculo (%)	98,95%	99,50%	99,11%	98,90%	99,49%	99,59%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	11.046	12.045	12.713	13.448	14.781	15.095
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	15.086	15.888	16.382	17.141	17.675	18.454
Cálculo (%)	73,22%	75,81%	77,60%	78,46%	83,63%	81,80%

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 respuesta¹⁵⁰.

Anexo 1 - Tabla No. 41

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 1 - Tabla No. 42

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

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	19.806	13.249	24.975	21.084	9.310	18.289
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	24.147	20.452	27.703	25.079	12.226	27.815
Cálculo (%)	82,02%	64,78%	90,15%	84,07%	76,15%	65,75%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹⁵⁰ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

Indicador No. 3: (%) 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 ciudadanos¹⁵¹. El propósito del indicador es tener una medida aproximada de la calidad en la corrección de las historias laborales que realiza la entidad sobre las solicitudes que radican de manera expresa los ciudadanos. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad¹⁵².

Anexo 1 - Tabla No. 43
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 1 - Tabla No. 44
(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Registro de datos del indicador agregado				
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	30.569	31.822	38.451	41.989	45.472
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas*.	562.455	581.778	610.837	627.025	646.244
Cálculo (%)	5,43%	5,47%	6,29%	6,70%	7,04%

*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, en tanto se trata de un

¹⁵¹Las 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.

¹⁵² 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.

instrumento de comunicación importante con los afiliados y ciudadanos, lo que requiere la disposición de un volumen considerable de recursos para poder cumplir de manera efectiva y oportuna.

El seguimiento a las PQRS se realiza a partir de dos indicadores: 1) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas; 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 tomar, de manera oportuna, las acciones de mejora necesarias para optimizar el proceso.

El comportamiento de los indicadores devela en términos generales un buen desempeño de Colpensiones en la atención de PQRS, aún a pesar de la caída en la producción que se registra en el último mes. Efectivamente, Colpensiones ha recibido desde el inicio de las operaciones 956.436 peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, de las cuales al corte del 30 de septiembre de 2014 ha resuelto 897.316, que corresponden al 93.8%. Este resultado representa una variación positiva de 8,6 puntos porcentuales con respecto al primer cálculo del indicador (noviembre de 2013) y de 5 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 agosto de 2014 Colpensiones recibió 36.989 PQRS de las cuales logró atender oportunamente el 77%, es decir 28.440 PQRS. Vale decir que ello obedece a que la entidad debe atender con la misma prioridad las PQRS que tiene represadas.

Cabe decir que la repesa 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 septiembre de 2014 es de 59.120 PQRS.

Sobre el particular la entidad se encuentra haciendo seguimiento para continuar haciendo los ajustes pertinentes orientados a la optimización de la operación, y mejorar la oportunidad en la atención de PQRS.

A continuación se podrá consultar el resultado de los indicadores de PQRS disponibles. Se presenta los resultados de los indicadores desde abril hasta septiembre 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 PQRS¹⁵³.

Anexo 1 - Tabla No. 45

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

VARIABLES	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas.				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 46

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

VARIABLES	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	681.437	737.002	772.965	819.155	852.964	897.316
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	745.498	792.180	828.719	873.489	910.476	956.436
Cálculo (%)	91,41%	93,03%	93,27%	93,78%	93,68%	93,82%

Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas mensualmente por Colpensiones¹⁵⁴.

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.¹⁵⁵

¹⁵³ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

¹⁵⁴ 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.

¹⁵⁵ Se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

Anexo 1 - Tabla No. 47

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)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente.			Tipo 3	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 48

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

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	32.889	34.704	38.679	30.183	35.013	28.440
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	41.057	40.614	46.180	35.651	44.368	36.989
Cálculo (%)	80,11%	85,45%	83,76%	84,66%	78,91%	76,89%

*Dato correspondiente al mes anterior.