

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

**Julio de 2014**

## Contenido

1. Introducción .....	7
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	12
2.1. Estado de las solicitudes pensionales .....	12
2.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones de la represa del ISS .....	13
2.2.1. Escenario 8 – 209.338 .....	15
2.2.2. Entregas realizadas por el ISS a partir del 10 de marzo de 2014 (sección especial).....	17
2.2.3. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS .....	23
2.3. Estado, metas y avances de las solicitudes recibidas por Colpensiones.....	29
2.3.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes pensionales radicadas ante Colpensiones .....	29
2.3.2. Recursos administrativos .....	35
2.3.3. Trámites fuera de término pendientes de resolver .....	40
2.4. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	46
2.4.1. Proyección de solicitudes de reconocimiento por atender .....	46
2.5. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historia laboral.....	50
2.5.1. Corrección de historias laborales para reconocimiento de la represa del ISS.....	52
2.5.2. Corrección mensual de historias laborales para decidir las solicitudes de reconocimiento de Colpensiones.....	54
2.5.3. Corrección mensual de historias laborales por solicitud de los ciudadanos .....	54
2.5.4. Corrección de historias laborales provenientes de otros trámites.....	55
2.5.5. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral.....	55
3. Estrategia de calidad .....	56
3.1. Introducción .....	56
3.2. Calidad en la gestión .....	63
3.2.1. En la entrada: suficiencia de la información .....	63
3.2.2. En la decisión: legalidad del acto administrativo .....	76

3.2.3.	En la salida: efectividad de la decisión .....	99
3.2.4.	Transversal: Consistencia en todas las peticiones del ciudadano.....	110
4.	Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	122
4.1.	Infraestructura tecnológica .....	122
4.2.	Infraestructura física .....	123
4.3.	Recurso humano.....	124
4.3.1.	Contratación del nuevo personal para el cumplimiento del Auto 320 de 2013 .....	125
4.3.2.	Política de incentivos.....	131
4.3.3.	Traslado de personal .....	131
5.	Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS.....	137
5.1.	Incremento de expedientes que se han trasladado a Colpensiones con trámites pensionales pendientes por decidir .....	137
5.2.	Expedientes del ISS en L. pendientes por entrega a Colpensiones.....	140
5.3.	Solicitudes de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y que generan una reactivación de un expediente archivado .....	145
6.	Otros trámites, peticiones o reclamos .....	148
6.1.	Cumplimiento de acciones de tutela.....	148
6.1.1.	Identificación de tutelas.....	148
6.1.2.	Gestión y avance en la atención de tutelas en comparación con las que están pendientes de resolver.....	150
6.1.3.	Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	154
6.1.4.	Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de expedientes y/o sentencias .....	157
6.2.	Cumplimiento de sentencias judiciales.....	158
6.2.1.	Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias .....	158
6.2.2.	Sentencias en contra del ISS.....	164
6.2.3.	Sentencias en contra de Colpensiones.....	167
6.2.4.	Sentencias radicadas a través de PQRS.....	169

6.2.5.	Sentencias halladas en los expedientes de reconocimiento.....	173
6.2.6.	Cumplimiento de sentencias.....	174
6.2.7.	Plan de Acción para consecución, reconocimiento y cumplimiento de sentencias judiciales 177	
6.3.	Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS) .....	179
6.3.1.	Identificación y avances en la contestación de PQRS .....	179
6.3.2.	Resultados del Plan Operativo .....	183
6.4.	Calificaciones de pérdida de capacidad laboral .....	192
6.4.1.	Gestión de citas médicas durante el mes de junio de 2014.....	192
6.4.2.	Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes) .....	192
6.4.3.	Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez .....	194
6.4.4.	Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales .....	194
6.5.	Inclusión en nómina y pago efectivo.....	198
6.5.1.	Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina .....	199
6.5.2.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina .....	200
6.5.3.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	208
6.5.4.	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto .....	208
6.6.	Auxilios funerarios.....	211
6.7.	Subsidio a la cotización.....	212
6.8.	Traslado de aportes de los afiliados.....	214
6.8.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	214
6.8.2.	Cargue aportes no vinculados .....	216
6.9.	Revocatorias directas pendientes de decidir .....	218
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	219
7.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos .....	219
7.2.	Plan de Acción y resultados.....	225

7.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	225
7.2.2.	Notificación personal .....	226
7.2.3.	Notificación por aviso.....	227
7.2.4.	Notificación masiva .....	228
7.3.	Calidad en el proceso de notificación .....	229
7.4.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales .....	229
8.	Atención al ciudadano .....	231
8.1.	Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada .....	231
8.1.1.	Tiempos de atención .....	231
8.1.2.	Administración de filas y turnos.....	233
8.1.3.	Protocolo de Atención Prioritaria .....	234
8.1.4.	Acciones implementadas para mejorar el proceso de atención en el Punto de Atención de Colpensiones – PAC.....	235
8.1.5.	Seguimiento al modelo de atención .....	238
8.1.6.	Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión.....	241
8.2.	Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano .....	242
8.2.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	242
8.2.2.	Campañas de educación y comunicación al ciudadano .....	243
9.	Indicadores .....	249
10.	Atención a las observaciones presentadas por los entes de control .....	252
10.1.	Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones .....	255
10.1.1.	Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo .....	255
10.1.2.	Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (junio 2014).....	259
10.1.3.	Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales.....	261

10.2. Atención a las observaciones presentadas por la Contraloría general de la Republica a la Corte Constitucional en el informe “convocatoria sesión técnica informal en el marco del seguimiento a los Autos 110, 202 y 320 de 2013” .....	261
10.3. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo .....	262
Anexos .....	263
Anexo 1 – Oficio No. 2014_4712273 del 16 de junio de 2014 .....	263
Anexo 2 – Oficio Corte Constitucional del 24 de junio de 2014.....	264
Anexo 3 – Grupo de cargue y automatización .....	266
Anexo 4 – Informe No. 001 de 2014 – CYZA .....	277
Anexo 5 – Resultados de los indicadores de seguimiento .....	286
Anexo 6 – Principales cuadros contenidos en el documento .....	339

## DÉCIMO SEGUNDO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013 Y AUTO 130 DE 2014 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL

### 1. Introducción

En el Informe Periódico correspondiente al mes de mayo (IP11) sobre los avances para superar el atraso estructural del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, se informó que la primera fase para superar este atraso está a pocos pasos de culminar. Esa primera fase que consiste en resolver todas las peticiones que el Instituto de Seguros Sociales (ISS) dejó sin resolver y que heredó la nueva administradora, se reafirma en este Informe Periódico correspondiente al mes de junio (IP12) estará finalmente resuelta antes del 31 de julio de 2014.

Cuantitativamente, el ISS en L. ha entregado a Colpensiones 360.20 expedientes, que después de un trabajo de depuración se ha consolidado en 347.008<sup>1</sup> expedientes pendientes de resolver, cifra que se ha multiplicado en más de 4 veces respecto a la originalmente planeada, y que solo se ha consolidado recientemente (recuérdese que cuando Colpensiones entró en funcionamiento, el ISS habló que serían 80 mil expedientes de peticiones que dejaría pendientes de solución). De ellas, se informa a la H. Corte Constitucional, que falta por resolver 19.439 que serán atendidas en los días que restan del mes de julio (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 11).

Lo anterior muestra un importante avance de un 94.16% de peticiones que el ISS no resolvió y que Colpensiones atendió siguiendo de una manera razonable lo que la H. Corte dispuso, principalmente, en sus Autos 110 y 320 de 2013. El 5.84% restante se encuentra en etapa de producción, de tal manera que Colpensiones, la nueva administradora del Régimen de Prima Media, está cumpliendo y cumplirá con la meta trazada de que al 31 de julio se tendrá resuelto el problema de todas aquellas prestaciones pensionales que el ISS no atendió oportunamente y, se ha dicho, son parte fundamental que originó el atraso estructural del Régimen de Prima Media.

La segunda fase para terminar de resolver el ese atraso estructural que llevó a los Magistrados de la Alta Corporación a determinar que nos encontramos en un estado de cosas inconstitucional, corresponde a poner al día las peticiones que recibe la administradora y que se ha conocido como la operación del “*día a día*”.

El atraso propio que ahora sufre la administradora y que así se ha presentado en los diferentes informes periódicos se atribuye principalmente a la multiplicación desbordada, desconocida, e incierta de los expedientes pensionales que viene recibiendo Colpensiones del ISS en L. para que atienda, asunto que como se dijo antes ya está por cerrarse y cumplirse en este mes de julio. Pero este fenómeno trajo consigo varias consecuencias, una fue un reajuste de la estructura

---

<sup>1</sup> Para ver la evolución detallada de la entrega de estos expedientes ver el Capítulo 5 de este IP, “Evolución de la entrada de expedientes por el ISS en L.”, página 137.

interna en materia de incremento de personal, infraestructura física y tecnológica, que es el esfuerzo que la H. Corte solicitó en el sentido de que se destinen todos los recursos necesarios para lograr el cumplimiento que ahora se anuncia.

Ese reajuste demostró y evidenció cual es la real capacidad operativa que la entidad requiere para mantener una producción que concuerde con la demanda de los ciudadanos, considerando factores como el número de peticiones de prestaciones pensionales que resuelve un trabajador (analista) en un día, cuantos revisores para estas decisiones se requieren, etc. Así mismo, se pudo establecer un modelo estadístico que, considerando variables tanto exógenas como endógenas, muestra las posibles fechas para llegar a una meta determinada.

Ahora con ese conocimiento y con estas herramientas de personal, infraestructura física y tecnológica, y con el modelo estadístico construido, se puede afrontar la otra consecuencia que trajo esa incertidumbre que heredo el ISS: el atraso del día a día de Colpensiones. Este atraso, que de ninguna manera se puede comparar con el del ISS, pues más del 93% de las solicitudes fuera de término en Colpensiones presentan un atraso de 6 meses o menos, (ver capítulo 2.3), debe ser atendido sin dejar de invertir todos los recursos necesarios; es decir, se requiere que la inercia que trae la entidad para atender la herencia del ISS, ahora se concentre en el día a día de Colpensiones. De esta manera, la entidad se compromete a que, en un periodo que no supere los 5 meses, se tendrá ya totalmente al día. En estos términos se podrá decir que la entidad, con el apoyo que ha recibido de la H. Corte, del Gobierno y de los entes de control, habrá saldado todo el atraso estructural del Régimen de Prima Media.

Desde del IP11 se solicitó a la H. Corte que, para que lo anterior ocurra, se considerase la conveniencia de diseñar un nuevo modelo de protección constitucional, aspecto que fue ampliado en argumentos en petición especial que se radicó ante la Secretaría del Alto Tribunal el pasado 2 de julio. Los argumentos de la petición se sintetizan en tres puntos (i) avalar que el reajuste de personal, infraestructura física y tecnológica se puedan mantener, como medida de corto plazo, y paralelamente en que se coadyuve en la reestructuración institucional que requiere la entidad; (ii) en que se defina cual es el modelo de atención de peticiones que constitucionalmente es el más adecuado para atender el día a día atrasado, o prevalecen criterios de mínimo vital o del derecho de turno; (iii) que se permita proteger a los funcionarios de la entidad por un periodo más de las sanciones por desacato de tutelas, lo cual tienen dos aspectos, uno que a la fecha hay 12.088 tutelas sobre las cuales la entidad no tiene la posibilidad física de resolver debido a falta de documentación e identificación y que al 1 de agosto (fecha en la cual se interrumpe la medida de dictada por el Auto 320 de 2013) se reactivarían y generarían como consecuencia la materialización de ordenes de arresto y multas; y el segundo que el volumen de tutelas, desacatos y sanciones que a diario se comunican a la entidad, que si bien muestra un descenso, aún tienen a la entidad en un estado de judicialización por esta vía que no permitiría atender las peticiones de manera ordenada<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Para el análisis de la evolución de las tutelas y su atención ver el Capítulo 6.1. de este informe.

Ahora bien, y para que este último punto no sea una condición que se prolongue en el tiempo de manera indefinida, en este IP12 se informa a la H. Corte que se ha propuesto que se atiendan todas las tutelas pendientes para que, ahora con la herencia del ISS ya resuelta, se pueda llegar a un momento en que la entidad esté en la capacidad de atender tutelas no en instancias de sanción o desacato, sino que pueda a partir del mes de agosto o septiembre, atender las tutelas inmediatamente le notifican de su admisión o de su fallo, sin que sea necesario llegar a las instancias de las sanciones.

Mencionado lo anterior como antesala para lograr el cometido final que es resolver el atraso estructural y poner al día el Régimen de Prima Media (RPM), es también importante mencionar una preocupación adicional de la entidad y sobre lo cual este IP12 presenta un primer plan de acción el cual será objeto de seguimiento. Esto es la forma como se debe cumplir las sentencias que se fallaron en contra del ISS y que ha venido presentando un incremento inusitado (y también a manera de incertidumbre). En el Capítulo 6.2, se podrá ver como sobre las sentencias que entrego el ISS en L. que a la fecha llegan a 11.178, se han cumplido 9.920, es decir un 89%, y las que están pendientes ya están en proceso de reconocimiento o en revisión jurídica. Pero el punto que más impacta son las sentencias que se encuentran en los expedientes pensionales que el ISS en L. entregó para cumplimiento y que en estos meses están para ser evacuados; ahí se han encontrado a la fecha 12.490, de las cuales en el mes de julio se encontraron 6.308. Estas sentencias, al no ser entregadas por el ISS en L. oficialmente a Colpensiones, deben someterse a un estudio de seguridad para efectos de determinar su autenticidad.

Avanzado un año y ocho meses desde la entrada en operación de la entidad, se ha visto como han cambiado las percepción de los ciudadanos frente a Colpensiones; al inicio la mayor parte de las quejas radicaban en que no se resolvía su petición prestacional, ahora este tema está siendo desplazado por que no se cumplen sentencias judiciales y la mayoría de estos casos están siendo tutelados, esto demuestra que si bien lo primero está dando resultado, ahora hay un nuevo foco de atención que debe atenderse, un nuevo punto que es otra de las consecuencias del atraso estructural. El ISS no logró estandarizar su modelo de defensa judicial y no reportó a Colpensiones todas las sentencias que tenía para cumplimiento, por lo que ahora aparecen dentro de expedientes o por la vía del trámite de PQRS.

Para este asunto ya la H. Corte se pronunció en el Auto 113 de 2014, donde le pide al Consejo Superior de la Judicatura su apoyo a fin de que informe a los jueces las providencias que ha emitido y la necesidad de que ellos presten la colaboración con el fin de desarchivar sentencias. En ese sentido ese órgano de la administración judicial, emitió una Circular a todos los jueces del país que reproduce el contenido pertinente del Auto 113.

En otros de los aspectos sobre los cuales ha llamado la atención la H. Corte y algunos entes de control como lo es la implementación de un plan de calidad y la atención a historias laborales, se

---

Tu futuro lo construimos entre los dos

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

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

tiene que el plan de calidad se está llevando a cabo y se han dado avances a través de la implementación de estrategias de revisión y coordinación en la expedición de los actos administrativos. Este es un tema que reviste meridianamente importancia pues es fuente de la judicialización, por lo que Colpensiones está trabajando de manera acelerada para que sus resultados se puedan advertir en un corto plazo. Toda la estrategia y sus avances se pueden ver en el Capítulo 3 de este IP12, que fue diseñado exclusivamente para este propósito.

Sobre el estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historia laboral, se informa a la H. Corte Constitucional que al cierre del 30 de junio de 2014 se han recibido un total de 1.116.287 solicitudes de corrección de historia laboral para los trámites de reconocimiento de Represa del ISS, reconocimiento de Colpensiones, y solicitudes de corrección radicadas por ciudadanos. De este total, 105.052 solicitudes se recibieron en el año 2012; 736.226 en el 2013; y en lo que va corrido de 2014 se han recibido 275.009. Por su parte, esta Administradora ha resuelto en total 1.079.306 solicitudes, y tiene en gestión 36.981 al corte del 30 de junio de 2014, registrando un avance acumulado del 97%. Como se podrá advertir en esta materia la entidad tiene un proceso estabilizado que ha permitido continuar con el proceso de reconocimiento sin mayores que existan mayores dilaciones.

Para cerrar esta introducción es importante hacer mención a otro aspecto que impone a Colpensiones la concentración de esfuerzos que, si bien es cierto no hacen parte directamente del proceso de reconocimiento de prestaciones pensionales, si tienen incidencia en ciertos momentos (reactivación de solicitudes pensionales decididas por solicitud de reliquidaciones o pensiones de sobrevivientes, etc.), pero por otro lado, requieren la utilización de recursos de coordinación importantes. Esto es que ante el estado del proceso de liquidación del ISS, Colpensiones durante los próximos meses deberá recibir los 1.796.044 expedientes sobre los cuales el ISS durante su operación, tramitó y tomó una decisión; recibir otras series documentales, entre ellas los libros en que se encuentran las resoluciones con que el ISS tomó las decisiones sobre las prestaciones pensionales de los ciudadanos, ya que algunas no figuran en los expedientes a los que se refiere el punto anterior; tomar acciones conjuntas con el ISS en L. respecto de los bienes recibidos en dación de pago, sobre los cuales existen un número indeterminado de afiliados que tienen afectada la información de su historia laboral y depurar de la información contable de los fondos de vejez, invalidez y muerte (IVM) con base en la información que entregue el ISS en L.

Lo dicho significa que, para Colpensiones, el reto de poner al día el régimen de prima media no implica solamente la defensa judicial o el reconocimiento de las prestaciones pensionales sino otros aspectos que tienen impactos sobre las historias laborales de los ciudadanos y los asuntos financieros de los fondos IVM.

En la audiencia que se llevará a cabo el próximo 15 de julio de 2014 en la H. Corte, se presentará una síntesis de los aspectos aquí mencionados, con el fin de anunciar el cumplimiento de la primera meta de Colpensiones frente a la solución a una de las problemáticas del ISS, y se

ampliará en la necesidad de continuar con el esfuerzo que se viene realizando para lograr poner al día el régimen de prima media, objetivo que tienen el proceso de revisión de tutela que se está llevando en la Sala Novena de Revisión Constitucional.

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

### 2.1. Estado de las solicitudes pensionales

En la presente sección se reporta el estado acumulado de las solicitudes de prestaciones pensionales de la represa del ISS y del día a día desde el inicio de las operaciones<sup>3</sup>.

Sobre el particular se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 30 de junio de 2014, Colpensiones ha resuelto 766.023 solicitudes de reconocimiento de prestaciones pensionales, 326.737 de la Represa del ISS y 439.286 de día a día. De las 439.286 solicitudes de día a día se han concedido 241.166 y negado 161.554, es decir, se ha concedido el 59,88% y se ha negado el 40,12%,<sup>4</sup> adicionalmente se han gestionado 22.310 y cerrado 14.256 solicitudes.

De igual forma, desde la expedición del Auto 110 de 2013 se han resuelto 202.968 solicitudes de represa del ISS, de las cuales se han concedido 51.547 (34,51%) y negado 97.834 (65,49%)<sup>5</sup>, adicionalmente se han gestionado 8.645, cerrado 43.519, y 1.423 solicitudes cuentan con respuesta parcial.

Es importante aclarar dos aspectos especiales: por una parte, que las gestionadas y cerradas 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.

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: ver secciones 2.2.3 y 2.3.1., bien se trate de la represa del ISS o 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 6.5

<sup>3</sup> Es importante precisar que las cifras totales de las decisiones de prestaciones económicas que Colpensiones ha proferido desde su entrada en operación, tanto de la represa del ISS como del día a día, se pueden consultar en el Anexo 5 Resultados de Indicadores, del presente informe.

<sup>4</sup> Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 22.310 gestionados ni los 14.256 cerrados.

<sup>5</sup> Estos porcentajes no incluyen en el denominador los gestionados, los cerrados ni los de respuesta parcial.

- Causas del cambio de sentido de los actos administrativos de reconocimiento de las prestaciones pensionales: secciones 2.2.3 y 2.3.1., bien se trate de la Represa del ISS o del día a día de Colpensiones.

## 2.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones de la represa del ISS

En esta sección se presenta el estado y el avance de las solicitudes de reconocimiento heredadas del ISS a partir de la expedición del Auto 110 de 2013. Al respecto, esta sección retoma la evolución de las entregas de expedientes pensionales por parte del ISS en L., tal como se ha presentado en los informes anteriores indicando resultados, proyecciones y metas bajo 8 escenarios. Sin embargo, a partir del IP9 la información de las solicitudes de reconocimiento entregadas por el ISS con posterioridad al 10 de marzo de 2014 se presenta en una sección especial<sup>6</sup> para informar el avance en la solución de los nuevos casos, de acuerdo al mes en que se reciban, considerando que contienen casos cuya meta de repuesta era el 28 de marzo pero cuyo procesamiento toma más tiempo que el existente entre el día de entrega por parte del ISS en L. y el plazo fijado por la H. Corte para el cumplimiento del primer plazo parcial, o simplemente se entregaron con posterioridad a esa fecha.

La información de los escenarios del 1 al 8 se presenta de la siguiente forma:

- Escenario 1: corresponde a los 216.00 expedientes y 98.967 solicitudes que estaban pendientes en el momento que la H. Corte Constitucional profirió el Auto 110 de 2013; de ellos se encuentran pendientes de decisión 7.132, correspondientes al Grupo 4.
- Escenario 2: conformado en el mes de Agosto con los 268.251 expedientes totales entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Agosto, y con un total acumulado de 140.738 solicitudes por resolver (98.967 + 41.771 nuevas) de las cuales 11.576 del Grupo 4 están pendientes por atender.
- Escenario 3: conformado con los 308.419 expedientes totales recibidos por Colpensiones al 4 de Septiembre, que representan un total de 180.905 (140.738 + 40.167 nuevas) solicitudes acumuladas por resolver de las cuales hay pendientes 14.866, correspondientes al Grupo 4.
- Escenario 4: corresponde a los 313.664 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 30 de Septiembre, con un total de 189.894 (180.905 + 8.989 nuevas) solicitudes de las cuales quedan pendientes por resolver 15.503, todas del Grupo 4.

---

<sup>6</sup> Ver IP9, sección 5.2.2.

- Escenario 5: corresponde a los 313.874 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 30 de Noviembre, con un total de 190.104 (189.894 + 210 nuevas) solicitudes de las cuales hay pendientes 15.505 del Grupo 4.
- Escenario 6: corresponde a los 322.472 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Diciembre de 2013, con un total de 198.702 (190.104 + 8.598 nuevas) solicitudes de las cuales se encuentran pendientes 15.983 del Grupo 4.<sup>7</sup>
- Escenario 7: corresponde a los 331.157 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Enero de 2014, con un total de 207.388 (198.702 + 8.686 nuevas) solicitudes de las cuales se encuentran pendientes 17.153 del Grupo 4 por resolver.<sup>8</sup>
- Escenario 8: corresponde a los 333.107 expedientes entregados por el ISS en L. al 10 de marzo de 2014, con un total de 209.338 (207.388 + 1.950 nuevas) solicitudes de las cuales se encuentran pendientes 17.504<sup>9</sup> del Grupo 4.

El cuadro 1 de esta sección presenta el resumen de la evolución de las entregas del ISS en L. pendientes por resolver y la atención de Colpensiones con corte al 30 de junio de 2014, para los escenarios 1, 6, 7 y 8. Se omiten los avances de los escenarios 2, 3, 4 y 5 toda vez que por el fenómeno de aumento de expedientes, sus datos se encuentran contenidos en el escenario 6. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 1)

---

<sup>7</sup> Como se explicó en el capítulo de entrega de expedientes, los trámites pendientes de decisión a la fecha de expedición del Auto 110/13 de este escenario presentan un crecimiento menor al del total de las entregas realizadas por el ISS en L. dado que este inventario solo tiene en cuenta los relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales.

<sup>8</sup> Ídem.

<sup>9</sup> Ídem.

**Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones - Corte a 30 de junio de 2014**

Ingresos de expedientes		Escenario 1 - Auto 110/2013	Escenario 6 - Dic. 31/2013	Escenario 7	Escenario 8
Vienen	Julio 12 (auto 110)	98.967			
	31/12/2013		8.598		
Nuevos	31/01/2014			8.686	
Nuevos	28/02/2014				1.950
		98.967			
		140.738			
		180.905			
<b>Totales de expedientes a resolver</b>		189.894			
		190.104	198.702	207.388	209.338
<b>Resueltas Grupo 1.</b>		28.215	51.580	54.326	54.775
<b>Resueltas Grupo 2.</b>		9.148	12.358	12.498	12.564
<b>Resueltas Grupo 3.</b>		12.650	17.043	17.182	17.188
<b>Resueltas Grupo 4.</b>		41.822	101.738	106.229	107.307
<b>Subtotal</b>		<b>91.835</b>	<b>182.719</b>	<b>190.235</b>	<b>191.834</b>
<b>Pendientes Grupo 1.</b>		0	0	0	0
<b>Pendientes Grupo 2.</b>		0	0	0	0
<b>Pendientes Grupo 3.</b>		0	0	0	0
<b>Pendientes Grupo 4.</b>		7.132	15.983	17.153	17.504
<b>Subtotal</b>		<b>7.132</b>	<b>15.983</b>	<b>17.153</b>	<b>17.504</b>

**2.2.1. Escenario 8 – 209.338**

En este escenario se incluyen los expedientes entregados por el ISS en liquidación hasta el 10 de marzo de 2014 para un total de 209.338 solicitudes pendientes a partir de la expedición del Auto 110/13. El avance a 30 de junio para el escenario completo es del 91,64%, correspondiente a 191.834 solicitudes resueltas de los cuatro grupos y el 8,36% por resolver son 17.504 solicitudes del grupo 4.

El avance para el grupo 4 es del 85,98%, con 107.307 solicitudes resueltas (incluyendo los 5.614 auxilios funerarios recibidos) y 17.504 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 17.502 para personas con solicitud de reliquidación y 2 para personas con solicitud de indemnización sustitutiva.

De acuerdo con lo manifestado en el IP10<sup>10</sup>, el Cuadro 2 presenta los avances y las solicitudes pendientes del grupo 4, dado que los demás grupos se encuentran atendidos. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 2)

### Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Trámite de solicitudes por grupos priorizados según el Auto 182 de 2013 para el Escenario 8 - Corte a 30 de junio de 2014

#### Panel A. Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario Inicial	abr-14		may-14		jun-14		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
<b>TOTAL</b>	<b>209.338</b>	<b>159.045</b>	<b>50.293</b>	<b>173.627</b>	<b>35.711</b>	<b>191.834</b>	<b>17.504</b>	<b>91,64%</b>	
<b>Grupo 4 (corriente)</b>									
	124.811	74.518	50.293	89.100	35.711	107.307	17.504	85,98%	31 de julio

#### Panel B. Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario Inicial	abr-14		may-14		jun-14		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
<b>Grupo 4 (corriente)</b>									
Reliquidaciones	102.754	52.463	50.291	67.045	35.709	85.252	17.502	82,97%	31 de julio
Indemnizaciones Sustitutivas	16.443	16.441	2	16.441	2	16.441	2	99,99%	31 de julio
Auxilios Funerarios	5.614	5614	0	5.614	0	5.614	0	100,00%	
<b>Total Grupo 4</b>	<b>124.811</b>	<b>74.518</b>	<b>50.293</b>	<b>89.100</b>	<b>35.711</b>	<b>107.307</b>	<b>17.504</b>	<b>85,98%</b>	

Cabe anotar que esta información incluye la gestión de 103 casos de indemnización sustitutiva y 17 de auxilio funerario con respuesta parcial, que requieren soportes adicionales indispensables para la decisión de la prestación. Adicionalmente, existen 463 casos de los grupos 1, 2 y 3 con respuesta parcial, discriminados así: 270 casos del grupo 1, 78 casos del grupo 2 y 115 casos del grupo 3. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3)

<sup>10</sup> Ver IP10, sección 5.2.1, página 80.

### Capítulo 2.2 – Cuadro 3. Consolidado grupos 1, 2 y 3 - Corte junio de 2014

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial	Solicitudes	Avance
Grupo 1	54.505	270	54.775	100,00%
Grupo 2	12.486	78	12.564	100,00%
Grupo 3	17.073	115	17.188	100,00%
<b>Total</b>	<b>84.064</b>	<b>463</b>	<b>84.527</b>	

#### 2.2.2. Entregas realizadas por el ISS a partir del 10 de marzo de 2014 (sección especial)

Durante el mes de marzo de 2014 el ISS en Liquidación efectuó la entrega de 12.451 nuevos expedientes, en dichas entregas se identificaron 1.070 solicitudes que no correspondían a trámites de reconocimiento, sino que se trataba de expedientes para atender otro tipo de solicitudes tales como tramites de nómina, expedición de copias de actos administrativos expedidos por el ISS, cobro de bonos o cuotas partes pensionales, entre otros. Por lo tanto, de los 12.451 expedientes recibidos, 11.381 estaban asociados a trámites de reconocimiento; de los cuales, a 30 de junio de 2014 se han decidido 9.446 y quedan pendientes por resolver 1.935. De lo anterior, está pendiente por atender 1 caso del grupo 2, lo que significa un avance del 99,97%; 53 solicitudes de indemnizaciones y auxilios; y 1.881 reliquidaciones. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 4)

### Capítulo 2.2 - Cuadro 4. Resumen del ingreso de expedientes provenientes del ISS en L. durante marzo de 2014 y estado de atención – Corte Junio de 2014

Grupos por Prioridad	Nuevas entregas Marzo	Trámites diferentes a reconocimiento	Trámites de reconocimiento	Decididos	Pendientes de decisión	Avance
<b>Grupo 1</b>						
Grupo 1 Invalidez	291	31	260	260	0	100,00%
Grupo 1 Mayor A 74	953	53	900	900	0	100,00%
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	1.242	96	1.146	1.146	0	100,00%
Grupo 1 Sin Información	89	5	84	84	0	100,00%
Grupo 1 Sobrevivientes	487	36	451	451	0	100,00%
Grupo 1 Subsidiado	241	23	218	218	0	100,00%
<b>Subtotal Grupo 1</b>	<b>3.303</b>	<b>244</b>	<b>3.059</b>	<b>3.059</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>

Grupos por Prioridad	Nuevas entregas Marzo	Trámites diferentes a reconocimiento	Trámites de reconocimiento	Decididos	Pendientes de decisión	Avance
<b>Grupo 2</b>						
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	188	15	173	172	1	99,42%
Grupo 2 Sobrevivientes	44	8	36	36	0	100,00%
<b>Subtotal Grupo 2</b>	<b>232</b>	<b>23</b>	<b>209</b>	<b>208</b>	<b>1</b>	<b>99,52%</b>
<b>Grupo 3</b>						
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	213	16	197	197	0	100,00%
<b>Subtotal Grupo 3</b>	<b>213</b>	<b>16</b>	<b>197</b>	<b>197</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo 4</b>						
Grupo 4 Corriente	6.956	687	6.269	4.388	1.881	70,00%
Grupo 4 Auxilios Funerarios	1.248	38	1.210	1.204	6	99,50%
Grupo 4 Indemnizaciones	499	62	437	390	47	89,24%
<b>Subtotal Grupo 4</b>	<b>8.703</b>	<b>787</b>	<b>7.916</b>	<b>5.982</b>	<b>1.934</b>	<b>75,57%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12.451</b>	<b>1.070</b>	<b>11.381</b>	<b>9.446</b>	<b>1.935</b>	<b>83,00%</b>

Cabe anotar que en este reporte se incluye la gestión de 394 casos atendidos con respuesta parcial, que requieren soportes adicionales indispensables para la decisión de la prestación. La desagregación de los atendidos con respuesta parcial de los tres primeros grupos corresponde a 351 casos del grupo 1, 21 casos del grupo 2 y 22 casos del grupo 3. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 5)

#### Capítulo 2.2 – Cuadro 5. Consolidado grupos 1, 2 y 3 –Corte Junio de 2014

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial	Solicitudes	Avance
Grupo 1	2.708	351	3.059	100%
Grupo 2	187	21	209	99,52%
Grupo 3	175	22	197	100%
<b>Total</b>	<b>3.070</b>	<b>394</b>	<b>3.465</b>	<b>99,97%</b>

Por otra parte, durante el mes de abril de 2014 el ISS en L. efectuó la entrega de 1.454 nuevos expedientes, de modo que al corte del mes de abril Colpensiones había recibido 351.570 expedientes en total, tal como se presentó en el capítulo 2.1 del IP10<sup>11</sup>.

Sin embargo, en dichas entregas se identificaron 70 solicitudes que no correspondían a trámites de reconocimiento, sino que se trataba de expedientes para atender otros tipos de solicitudes tales como tramites de nómina, expedición de copias de actos administrativos expedidos por el ISS, cobro de bonos o cuotas partes pensionales, entre otros.

Por lo tanto, de los 1.454 expedientes recibidos, 1.384 están asociados a trámites de reconocimiento; de los cuales, a 30 de junio de 2014 se han decidido 1.242 y quedan pendientes por resolver 142. De estas, de los grupos 1, 2 y 3, indemnizaciones y auxilios, están por resolver 37 solicitudes. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 6)

**Capítulo 2.2 - Cuadro 6. Resumen del ingreso de expedientes provenientes del ISS en L. durante abril de 2014 y estado de atención**  
**Corte Junio de 2014**

Grupos por Prioridad	Nuevas entregas Abril	Trámites diferentes a reconocimiento	Trámites de reconocimiento	Decididos	Pendientes de decisión	Avance
<b>Grupo 1</b>						
Grupo 1 Invalidez	23	2	21	20	1	95,24%
Grupo 1 Mayor A 74	243	2	241	236	5	97,93%
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	137	5	132	128	4	96,97%
Grupo 1 Sin Información	13	0	13	13	0	100,00%
Grupo 1 Sobrevivientes	72	3	69	67	2	97,10%
Grupo 1 Subsidiado	30	2	28	26	2	92,86%
<b>Subtotal Grupo 1</b>	<b>518</b>	<b>14</b>	<b>504</b>	<b>490</b>	<b>14</b>	<b>97,22%</b>
<b>Grupo 2</b>						
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	34	1	33	33	0	100,00%
Grupo 2 Sobrevivientes	6	0	6	6	0	100,00%
<b>Subtotal Grupo 2</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo 3</b>						
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	33	0	33	30	3	90,91%
<b>Subtotal Grupo 3</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>90,91%</b>
<b>Grupo 4</b>						

<sup>11</sup> Ver IP10, sección 2.1, página 10.

Grupos por Prioridad	Nuevas entregas	Trámites diferentes	Trámites de	Decididos	Pendientes de decisión	Avance
	Abril	a reconocimiento	reconocimiento			
Grupo 4 Corriente	462	44	418	313	105	74,88%
Grupo 4 Auxilios Funerarios	341	9	332	320	12	96,39%
Grupo 4 Indemnizaciones	60	2	58	50	8	86,21%
<b>Subtotal Grupo 4</b>	<b>863</b>	<b>55</b>	<b>808</b>	<b>683</b>	<b>125</b>	<b>84,53%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.454</b>	<b>70</b>	<b>1.384</b>	<b>1.242</b>	<b>142</b>	<b>89,74%</b>

Cabe anotar que esta información incluye la gestión de 53 casos atendidos con respuesta parcial, que requieren soportes adicionales indispensables para la decisión de la prestación. La desagregación de los atendidos con respuesta parcial de los tres primeros grupos corresponde a 49 casos del grupo 1, 2 casos del grupo 2 y 2 casos del grupo 3. El grupo 4 no presenta casos con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

#### Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Consolidado grupos 1, 2 y 3 –Corte Junio de 2014

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial	Solicitudes	Avance
Grupo 1	441	49	504	97,22%
Grupo 2	37	2	39	100,00%
Grupo 3	28	2	33	90,91%
<b>Total</b>	<b>506</b>	<b>53</b>	<b>576</b>	<b>97,05%</b>

Adicionalmente, durante el mes de mayo de 2014 el ISS en L. efectuó la entrega de 7.681 nuevos expedientes, con lo cual a la fecha Colpensiones ha recibido un total de 359.251 expedientes, tal como se presentó en el capítulo 5.1 del IP11<sup>12</sup>.

Sin embargo, en dichas entregas se identificaron 6.968 solicitudes que no corresponden a trámites de reconocimiento, sino que se trataba de expedientes para atender otros tipos de solicitudes tales como tramites de nómina, expedición de copias de actos administrativos expedidos por el ISS, cobro de bonos o cuotas partes pensionales, entre otros.

Por lo tanto, de los 7.681 expedientes recibidos, 713 están asociados a trámites de reconocimiento; de los cuales a 30 de junio de 2014 se han decidido 429 y quedan pendientes por

<sup>12</sup> Ver IP11, sección 5.1, página 151.

resolver 284. De estas, de los grupos 1, 2 y 3, indemnizaciones y auxilios, están pendientes por atender 99 solicitudes. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

**Capítulo 2.2 - Cuadro 8. Resumen del ingreso de expedientes provenientes del ISS en L. durante mayo de 2014 y estado de atención Corte Junio de 2014**

Grupos por Prioridad	Nuevas Entregas Mayo	Trámites diferentes a Reconocimiento	Trámites de Reconocimiento	Decididos	Pendientes de Decisión	Avance
<b>Grupo 1</b>						
Grupo 1 Invalidez	109	88	21	18	3	85,71%
Grupo 1 Mayor A 74	573	488	85	71	14	83,53%
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	528	420	108	80	28	74,07%
Grupo 1 Sin Información	37	31	6	4	2	66,67%
Grupo 1 Sobrevivientes	204	151	53	36	17	67,92%
Grupo 1 Subsidiado	89	72	17	10	7	58,82%
<b>Subtotal Grupo 1</b>	<b>1.540</b>	<b>1.250</b>	<b>290</b>	<b>219</b>	<b>71</b>	<b>75,52%</b>
<b>Grupo 2</b>						
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	49	39	10	5	5	50,00%
Grupo 2 Sobrevivientes	8	4	4	4	0	100,00%
<b>Subtotal Grupo 2</b>	<b>57</b>	<b>43</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>64,29%</b>
<b>Grupo 3</b>						
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	66	60	6	5	1	83,33%
<b>Subtotal Grupo 3</b>	<b>66</b>	<b>60</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>83,33%</b>
<b>Grupo 4</b>						
Grupo 4 Corriente	5.347	5.046	301	116	185	38,54%
Grupo 4 Auxilios Funerarios	150	73	77	61	16	79,22%
Grupo 4 Indemnizaciones	521	496	25	19	6	76,00%
<b>Subtotal Grupo 4</b>	<b>6.018</b>	<b>5.615</b>	<b>403</b>	<b>196</b>	<b>207</b>	<b>48,64%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.681</b>	<b>6.968</b>	<b>713</b>	<b>429</b>	<b>284</b>	<b>60,17%</b>

Cabe anotar que la totalidad de casos atendidos de las entregas del mes de mayo se decidieron con respuesta completa y el avance correspondiente a los grupos 1, 2 y 3 es del 75,16%. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 9)

### Capítulo 2.2 – Cuadro 9. Consolidado grupos 1, 2 y 3 –Corte Junio de 2014

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial	Solicitudes	Avance
Grupo 1	219	0	290	75,52%
Grupo 2	9	0	14	64,29%
Grupo 3	5	0	6	83,33%
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>0</b>	<b>310</b>	<b>75,16%</b>

Adicionalmente, durante el mes de junio de 2014 el ISS en L. efectuó la entrega de 769 nuevos expedientes, con lo cual a la fecha Colpensiones ha recibido un total de 360.020 expedientes, tal como se presenta en el capítulo 5.1 del presente informe.

Sin embargo, en dichas entregas se identificaron 346 solicitudes que no corresponden a trámites de reconocimiento, sino que se trataba de expedientes para atender otros tipos de solicitudes tales como tramites de nómina, expedición de copias de actos administrativos expedidos por el ISS, cobro de bonos o cuotas partes pensionales, entre otros.

Por lo tanto, de los 769 expedientes recibidos, 423 están asociados a trámites de reconocimiento; de los cuales a 30 de junio de 2014 se han decidido 17 y quedan pendientes por resolver 406. De estas, de los grupos 1, 2 y 3, indemnizaciones y auxilios, están pendientes por atender 185 solicitudes. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 10)

### Capítulo 2.2 - Cuadro 10. Resumen del ingreso de expedientes provenientes del ISS en L. durante junio de 2014 y estado de atención Corte Junio de 2014

Grupos por Prioridad	Nuevas Entregas	Trámites diferentes	Trámites de	Decididos	Pendientes de Decisión	Avance
	Junio	a Reconocimiento	Reconocimiento			
<b>Grupo 1</b>						
Grupo 1 Invalidez	14	4	10	0	10	0,00%
Grupo 1 Mayor A 74	63	27	36	0	36	0,00%
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	85	25	60	1	59	1,67%
Grupo 1 Sin Información	5	0	5	0	5	0,00%
Grupo 1 Sobrevivientes	25	9	16	1	15	6,25%
Grupo 1 Subsidiado	16	1	15	0	15	0,00%

Grupos por Prioridad	Nuevas Entregas	Trámites diferentes	Trámites de	Decididos	Pendientes	Avance
	Junio	a Reconocimiento	Reconocimiento		de Decisión	
<b>Subtotal Grupo 1</b>	<b>208</b>	<b>66</b>	<b>142</b>	<b>2</b>	<b>140</b>	<b>1,41%</b>
<b>Grupo 2</b>						
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	9	2	7	1	6	14,29%
Grupo 2 Sobrevivientes	5	0	5	1	4	20,00%
<b>Subtotal Grupo 2</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>16,67%</b>
<b>Grupo 3</b>						
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	14	5	9	1	8	11,11%
<b>Subtotal Grupo 3</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>11,11%</b>
<b>Grupo 4</b>						
Grupo 4 Corriente	491	259	232	11	221	4,74%
Grupo 4 Auxilios Funerarios	14	0	14	1	13	7,14%
Grupo 4 Indemnizaciones	28	14	14	0	14	0,00%
<b>Subtotal Grupo 4</b>	<b>533</b>	<b>273</b>	<b>260</b>	<b>12</b>	<b>248</b>	<b>4,62%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>769</b>	<b>346</b>	<b>423</b>	<b>17</b>	<b>406</b>	<b>4,02%</b>

### 2.2.3. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS

De acuerdo con lo solicitado por la H. Corte Constitucional en el Auto 320/13 y a lo reportado en el IP11<sup>13</sup>, esta sección presenta la atención mensual de solicitudes pertenecientes a la represa entregada por el ISS. Del mismo modo, para dar cumplimiento al numeral 2 del Auto 130/2014 se incluye información sobre la participación porcentual de las solicitudes decididas y las pendientes de decisión.

Durante el mes de junio de 2014 Colpensiones decidió 21.210 solicitudes, y se encuentran pendiente de decisión 20.271. De este modo, el acumulado de decisiones de octubre de 2012 a junio de 2014 llega a 326.737. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 11)

<sup>13</sup> IP11, sección 2.2.3, página 23.

**Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS-  
Corte a 30 de junio de 2014**

Mes	Recibidas ISS	Decididas	Por decidir al cierre
Acumulado a mar-14	344.488	279.083	65.405
abr-14	1.384	8.137	58.652
may-14	713	18.307	41.058
jun-14	423	21.210	20.271
<b>Total</b>	<b>347.008</b>	<b>326.737</b>	<b>20.271</b>
<b>% Total</b>		<b>94,16%</b>	<b>5,84%</b>

Por otro lado, es necesario señalar también que desde la expedición del Auto 110/13, Colpensiones ha atendido las solicitudes de la represa del ISS siguiendo el criterio de prioridad definido por la H. Corte. En efecto, durante el mes de junio Colpensiones atendió 212 solicitudes de reconocimiento del Grupo 1, 11 del Grupo 2; 4 del Grupo 3; y 20.983 del grupo 4. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 12)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 12. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS  
por grupo de prioridad. Escenario 8 y nuevas entregas de marzo, abril, mayo y junio  
Corte a 30 de junio de 2014**

**Panel A. Resumen por grupos de prioridad**

Población	Inventario <sup>14</sup>	mar-14		abr-14		may-14		jun-13		% Avance
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	
<b>TOTAL</b>	223.239	13.832	54.294	8.137	58.652	18.307	41.058	21.210	20.271	90,92%
<b>Grupo 1</b>	58.770	1.877	21	3.270	276	271	295	212	225	99,62%
<b>Grupo 2</b>	12.838	478	17	242	21	20	15	11	16	99,88%
<b>Grupo 3</b>	17.433	954	32	241	20	19	7	4	12	99,93%
<b>Grupo 4 (corriente)</b>	134.198	10.523	54.224	4.384	58.335	17.997	40.741	20.983	20.018	85,08%

<sup>14</sup> El inventario inicial corresponde al total recibido a 30 de junio ( Escenario 8 + entregas de marzo, abril , mayo y junio).

### Panel B. Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario	mar-14		abr-14		may-13		jun-13		% Avance
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	
<b>Grupo 1</b>										
Mayores de 74 años	6.775	501	7	988	151	150	86	67	55	99,19%
Invalidez	4.745	157	0	271	5	11	15	11	14	99,70%
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	25.538	682	8	1.218	56	58	106	75	91	99,64%
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	15.096	273	4	482	39	32	60	42	34	99,77%
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1.639	149	1	225	16	14	19	10	24	98,54%
Sin Información	4.977	115	1	86	9	6	9	7	7	99,86%
<b>Total Grupo 1</b>	<b>58.770</b>	<b>1.877</b>	<b>21</b>	<b>3.270</b>	<b>276</b>	<b>271</b>	<b>295</b>	<b>212</b>	<b>225</b>	<b>99,62%</b>
<b>Grupo 2</b>										
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.636	328	16	204	16	15	11	6	12	99,86%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.202	150	1	38	5	5	4	5	4	99,90%
<b>Total Grupo 2</b>	<b>12.838</b>	<b>478</b>	<b>17</b>	<b>242</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>73,33%</b>
<b>Grupo 3</b>										
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.738	704	29	238	20	19	7	4	12	99,90%
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	250	3	3	0	0	0	0	0	100,00%
<b>Total Grupo 3</b>	<b>17.433</b>	<b>954</b>	<b>32</b>	<b>241</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>99,93%</b>
<b>Grupo 4 (corriente)</b>										

Población	Inventario	mar-14		abr-14		may-13		jun-13		% Avance
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	
Reliquidaciones	109.974	1.402	54.135	4.166	56.435	17.691	39.045	19.383	19.894	81,91%
Indemnizaciones Sustitutivas	16.977	3.811	52	122	417	90	226	163	77	99,55%
Auxilios Funerarios	7.247	5.310	37	96	1.483	216	1.470	1.437	47	99,35%
<b>Total Grupo 4</b>	<b>134.198</b>	<b>10.523</b>	<b>54.224</b>	<b>4.384</b>	<b>58.335</b>	<b>17.997</b>	<b>40.741</b>	<b>20.983</b>	<b>20.018</b>	<b>85,08%</b>

Con respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas de la represa del ISS, en el Cuadro 13 se muestra la clasificación entre concedidas y negadas. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 13)

Como se puede observar, desde la expedición del Auto 110/13, Colpensiones ha decidido 202.968<sup>15</sup> expedientes, de estos se han decidido favorablemente 51.547 y negado 97.834, que sumados a los 8.645 expedientes gestionados y los 43.519 cerrados y las 1.423 solicitudes con respuesta parcial da el total de solicitudes atendidas.

Adicionalmente, respondiendo el requerimiento de la H. Corte, en el panel C del cuadro 13 se incluye la información correspondiente a la clasificación de las causales de negación, las cuales únicamente aplican para las decisiones de primera vez, toda vez que esta es la información que se encuentra disponible en el liquidador automático de la entidad. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 13)

Con el fin de atender el requerimiento expresado por la H. Corte en el numeral 2 del Auto 130 de 2014 se incluyen los porcentajes que representan el sentido de la decisión por tipo de prestación. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 13)

### Capítulo 2.2 – Cuadro 13. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas de la represa del ISS - Corte a 30 de junio de 2014

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a mar-14	3.271	936	4482	37.024	99	45.812
abr-14	12	63	69	1.754	6	1.904
may-14	5	58	19	1.947	11	2.040

<sup>15</sup> Estos 202.968 se componen de 191.834 casos de las entregas recibidas hasta febrero de 2014 y 11.134 que ya se han decidido de las entregas recibidas a partir del 10 de marzo de 2014.

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
jun-14	13	54	3	1.717	4	1.791
<b>Total general</b>	<b>3.301</b>	<b>1.111</b>	<b>4.573</b>	<b>42.442</b>	<b>120</b>	<b>51.547</b>
<b>% Total</b>	<b>6,40%</b>	<b>2,16%</b>	<b>8,87%</b>	<b>82,34%</b>	<b>0,23%</b>	

### Panel B. Decisiones que niegan una prestación pensional

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a mar-14	1.500	1.599	16.523	45.481	938	66.041
abr-14	26	196	1.156	1.978	44	3.400
may-14	20	606	792	10.821	254	12.493
jun-14	1378	876	1379	12.119	148	15.900
<b>Total general</b>	<b>2.924</b>	<b>3.277</b>	<b>19.850</b>	<b>70.399</b>	<b>1.384</b>	<b>97.834</b>
<b>% Total</b>	<b>2,99%</b>	<b>3,35%</b>	<b>20,29%</b>	<b>71,96%</b>	<b>1,41%</b>	

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

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	11	15	3	2	31	0,05%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	1	30	3	44	78	0,13%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud			39		39	0,06%
Niega incompatibilidad	178	2.563	3.150	13	5.904	9,52%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	175	12	17	1	205	0,33%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia			64		64	0,10%

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
No cumple la edad requerida por la norma	42	116	514	10	682	1,10%
No cumple el tiempo requerido por la norma	1.805	12.260	36.757	3.284	54.106	87,21%
Por competencia	4	67	226	25	322	0,52%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento		70	9	335	414	0,67%
Se niega por falta de completitud documental	16	12	88		116	0,19%
Se niega por prescripción del derecho		14	2	35	51	0,08%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			2		2	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	2		24	1	27	0,04%
<b>Total General</b>	<b>2.234</b>	<b>15.159</b>	<b>40.898</b>	<b>3.750</b>	<b>62.041<sup>16</sup></b>	<b>100%</b>

#### Panel D. Participación porcentual por tipo de riesgo, según el sentido de la decisión

Mes	Sentido Decisión	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
abr-14	Concede	0.23%	1.19%	1.30%	33.07%	0.11%	35.90%
	Niega	0.49%	3.70%	21.79%	37.29%	0.83%	64.10%
may-14	Concede	0.03%	0.40%	0.13%	13.40%	0.08%	14.04%
	Niega	0.14%	4.17%	5.45%	74.46%	1.75%	85.96%
jun-14	Concede	0.07%	0.31%	0.02%	9.71%	0.02%	10.12%
	Niega	7.79%	4.95%	7.79%	68.50%	0.84%	89.88%

<sup>16</sup> El cálculo se hace sobre una muestra de 62.041 decisiones que niegan la prestación de un total de 97.834; es decir, una muestra del 63,4% la cual es representativa, por lo cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población. Adicionalmente, teniendo en cuenta que se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 63,4% permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Respecto del volumen de casos que se niegan en este mes es importante recordar que la mayoría de expedientes decididos corresponde al grupo 4 compuesto en su gran mayoría por reliquidaciones y corresponden a personas que tiene ya reconocido su derecho.

En el caso de la desagregación de la causal “aumento de semanas” en el IP11<sup>17</sup> se informó que Colpensiones no cuenta con los registros que le permitan en este momento dividir esta categoría, para establecer unas causas más precisas de las razones por las cuales se produce este tipo de decisión. En este sentido aún se está estudiando conjuntamente con el proveedor del liquidador de pensiones, la forma de desagregar esta causal para iniciar el registro de estos casos y no se tiene aún un plazo previsto para poder contar con esta información.

### 2.3. Estado, metas y avances de las solicitudes recibidas por Colpensiones

#### 2.3.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes pensionales radicadas ante Colpensiones

En esta sección se presenta a la H. Corte la información correspondiente a las solicitudes radicadas ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0), desde su entrada en operación hasta el 30 de junio de 2014. Atendiendo lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014 se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta marzo de 2014 y la gestión de los últimos tres meses.

Al respecto se informa que de las solicitudes de reconocimiento del día a día, Colpensiones ha resuelto 439.286 a 30 de junio de 2014, 166.877 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 272.409 sumando auxilios funerarios, indemnizaciones, recursos y reliquidaciones. (Ver Capítulo 2.3- Cuadro 1- Panel A y Panel B)

El cuadro 1 de esta sección presenta las solicitudes prestacionales contestadas y los saldos pendientes por atender al cierre de cada mes, por tipo de prestación. Como se observa, en junio de 2014 Colpensiones resolvió 33.750 solicitudes de día a día, presenta un acumulado por resolver de 128.204 y existen 22.890 trámites en proceso de validación previo al reconocimiento. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 1)

---

<sup>17</sup> IP11, sección 2.2.3, página 28.

**Capítulo 2.3 – Cuadro 1. Solicitudes prestacionales contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte a 30 de junio de 2014**

**Panel A. Reconocimiento de prestaciones**

	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Reconocimiento de Prestaciones
<b>Acumulado mar-14</b>				
Decididas	8.643	19.283	110.172	<b>138.098</b>
<b>abr-14</b>				
Decididas	95	2.080	6.721	<b>8.896</b>
Pendientes	3.513	9.670	25.731	<b>38.914</b>
<b>may-14</b>				
Decididas	554	2.981	5.727	<b>9.262</b>
Pendientes	3.271	8.743	22.581	<b>34.595</b>
<b>jun-14</b>				
Decididas	766	2.059	7.796	<b>10.621</b>
Pendientes	3.098	7.795	21.224	<b>32.117</b>
Tramites en proceso de validación	528	3.057	8.257	<b>11.842</b>
<b>Total decididas</b>	<b>10.058</b>	<b>26.403</b>	<b>130.416</b>	<b>166.877</b>
<b>% Total</b>	<b>6,0%</b>	<b>15,8%</b>	<b>78,2%</b>	<b>100,0%</b>

**Panel B. Otras solicitudes**

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	Otras solicitudes
<b>Acumulado mar-14</b>						
Decididas	25.211	80.343	48.639	42.933	5.492	<b>202.618</b>
<b>abr-14</b>						
Decididas	45	6.454	4.768	7.775	1.134	<b>20.176</b>
Pendientes	3.974	17.655	42.114	43.017		<b>106.760</b>
<b>may-14</b>						
Decididas	66	5.743	7.707	11.596	1.374	<b>26.486</b>
Pendientes	4.858	15.351	34.399	35.853		<b>90.461</b>
<b>jun-14</b>						

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	Otras solicitudes
Decididas	417	7.726	3.114	5.616	6.256	<b>23.129</b>
Pendientes	5.494	13.210	37.960	39.423		<b>96.087</b>
Trámites en proceso de validación	957	5.322	2.514	2.255		<b>11.048</b>
<b>Total decididas</b>	<b>25.739</b>	<b>100.266</b>	<b>64.228</b>	<b>67.920</b>	<b>14.256</b>	<b>272.409</b>
<b>% Total</b>	<b>9,45%</b>	<b>36,81%</b>	<b>23,58%</b>	<b>24,93%</b>	<b>5,23%</b>	<b>100,00%</b>

### Panel C. Total de trámites por término

	En término	Fuera de término	Total
<b>Acumulado mar-14</b>			
Decididas	162.869	172.355	<b>335.224</b>
<b>abr-14</b>			
Decididas	11.070	16.868	<b>27.938</b>
Pendientes			
<b>may-14</b>			
Decididas	11.110	23.264	<b>34.374</b>
Pendientes			
<b>jun-14</b>			
Decididas	9.379	18.115	<b>27.494</b>
Pendientes			<b>128.204</b>
Trámites en proceso de validación			<b>22.890</b>
<b>Total decididas</b>	<b>194.428</b>	<b>230.602</b>	<b>425.030<sup>18</sup></b>
<b>% Total</b>	<b>45,74%</b>	<b>54,26%</b>	<b>100,00%</b>

Por otra parte, con el fin de dar respuesta al requerimiento del Auto 320/13, en el Cuadro 2 de esta sección se presenta la desagregación mensual del sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, clasificando las decisiones que conceden y las que niegan una prestación pensional, así como las causales de negación. En el cuadro se muestra un total de

<sup>18</sup> En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 14.256 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

241.166 decisiones favorables, 161.554 casos negados que sumados a las 22.310 solicitudes gestionadas (la mayoría son casos radicados varias veces por el mismo ciudadano y a los cuales en todo caso debe darse respuesta) y 14.256 solicitudes cerradas, da el total de 439.286 decisiones. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 2)

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, en el panel D del cuadro 2 se incluye la información sobre las causales de negación de las decisiones, las cuales únicamente aplican para las decisiones de primera vez, ya que esta es la información que se encuentra disponible en el liquidador automático de la entidad a partir de la tipificación efectuada. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 2)

Para dar respuesta a la orden impartida por la H. Corte en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, en el panel C del cuadro 2 se incluye la información sobre la participación porcentual por tipo de riesgo, de acuerdo con el sentido de la decisión; y en el panel E se presenta la información de las causales de negación de una prestación pensional por primera vez, por tipo de prestación. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 2)

### Capítulo 2.3 – Cuadro 2. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 30 de junio de 2014<sup>19</sup>

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a mar-14	20.690	6.444	12.156	81.040	75.943	196.273
abr-14	42	179	1085	7.877	6.173	15.356
may-14	56	635	1945	8.496	5.640	16.772
jun-14	185	541	1035	5.589	5.415	12.765
<b>Total general</b>	<b>20.973</b>	<b>7.799</b>	<b>16.221</b>	<b>103.002</b>	<b>93.171</b>	<b>241.166</b>
% Total	8,70%	3,23%	6,73%	42,71%	38,63%	100,00%

<sup>19</sup> Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario aclarar el procedimiento de clasificación entre decisiones concedidas y negadas que se realiza de acuerdo con los estados que emite el liquidador, para luego realizar una homologación con la que se determina que solicitudes quedan con estado Concede y cuales con estado Niega; así las decisiones se clasifican de la siguiente forma:

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

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

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

### Panel B. Decisiones que niegan una prestación pensional

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a mar-14	6.126	6.574	10.519	79.929	17.779	120.927
abr-14	26	362	1994	8.415	449	11.246
may-14	29	700	3.599	10.820	728	15.876
jun-14	315	601	2.197	7.658	2734	13.505
<b>Total general</b>	<b>6.496</b>	<b>8.237</b>	<b>18.309</b>	<b>106.822</b>	<b>21.690</b>	<b>161.554</b>
% Total	4,02%	5,10%	11,33%	66,12%	13,43%	100,00%

### Panel C. Participación porcentual por tipo de riesgo, según el sentido de la decisión

Mes	Sentido Decisión	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a mar-14	Concede	6,52%	2,03%	3,83%	25,55%	23,94%	61,88%
	Niega	1,93%	2,07%	3,32%	25,20%	5,60%	38,12%
abr-14	Concede	0,16%	0,67%	4,08%	29,61%	23,21%	57,72%
	Niega	0,10%	1,36%	7,50%	31,63%	1,69%	42,28%
may-14	Concede	0,17%	1,94%	5,96%	26,02%	17,28%	51,37%
	Niega	0,09%	2,14%	11,02%	33,14%	2,23%	48,63%
jun-14	Concede	0,70%	2,06%	3,94%	21,28%	20,61%	48,59%
	Niega	1,20%	2,29%	8,36%	29,15%	10,41%	51,41%
Total	Concede	5,21%	1,94%	4,03%	25,58%	23,14%	59,88%
	Niega	1,61%	2,05%	4,55%	26,53%	5,39%	40,12%

### Panel D. Causales de negación de una prestación pensional por primera vez (Muestra estadísticamente representativa)

Causales	Cantidad	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	154	0,17%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	419	0,48%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	133	0,15%
Niega incompatibilidad	5.933	6,74%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.175	1,33%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	65	0,07%

Causales	Cantidad	Participación
No cumple la edad requerida por la norma	4.180	4,75%
No cumple el tiempo requerido por la norma	72.455	82,30%
Por competencia	652	0,74%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	2.278	2,59%
Se niega por falta de completitud documental	90	0,10%
Se niega por prescripción del derecho	469	0,53%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	7	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	33	0,04%
<b>Total General</b>	<b>88.043<sup>20</sup></b>	<b>100,00%</b>

### Panel E. Causales de negación de una prestación pensional por primera vez por tipo de prestación

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total
El estado de invalidez es de origen profesional	121	15		18	154
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		30		389	419
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	4		129		133
Niega incompatibilidad	225	1.169	1.432	3.107	5.933
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	768	10	13	384	1.175
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	1		64		65
No cumple la edad requerida por la norma	9	24	608	3.539	4.180
No cumple el tiempo requerido por la norma	2.981	7.203	55.245	7.026	72.455
Por competencia		13	357	282	652
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	36	1	2.240	2.278
Se niega por falta de completitud documental	1	10	73	6	90
Se niega por prescripción del derecho		11	1	457	469
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			7		7

<sup>20</sup> El cálculo se hace sobre una muestra de 88.043 decisiones que niegan la prestación de un total de 161.554; es decir, una muestra del 54,5% la cual es representativa, por lo cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población. Adicionalmente, teniendo en cuenta que se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 54,5% permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población, con un nivel de confianza del 90% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 10%.

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			4	29	33
<b>Total General</b>	<b>4.111</b>	<b>8.521</b>	<b>57.934</b>	<b>17.477</b>	<b>88.043</b>
% Total	4,67%	9,68%	65,80%	19,85%	100,00%

Las reliquidaciones pendientes se detallan a continuación, mostrando que el 98,66% de las mismas corresponden a recursos, las demás solicitudes representan el 1,34%, constituidas por 391 indemnizaciones, 2 solicitudes de pensión de invalidez, 9 de sobrevivientes y 158 de vejez. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 3)

**Capítulo 2.3 – Cuadro 3. Distribución mensual de las reliquidaciones pendientes en el día a día - Corte a 30 de junio de 2014**

Riesgo	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Recursos	Total
Acumulado mar-14	369 <sup>21</sup>	2	6	148	25.548	26.073
abr-14	16	0	0	3	4.634	4.653
may-14	4	0	1	4	5.724	5.733
jun-14	2	0	2	3	5.212	5.219
<b>Total</b>	<b>391</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>158</b>	<b>41.118</b>	<b>41.678</b>

2.3.2. Recursos administrativos

Con respecto a los recursos presentados por los ciudadanos en contra de las decisiones de reconocimiento de prestaciones pensionales de Colpensiones, el número de decisiones asciende a 120.128, de los cuales el 46,53% corresponde a reliquidaciones, el 37,70% a pensiones de vejez y el restante 15,77% a los demás riesgos. La distribución por riesgos es la siguiente: 55.899 reliquidaciones, 45.293 de vejez, 7.805 de sobrevivientes, 3.543 de invalidez, 5.514 de indemnizaciones y 2.074 de auxilios funerarios. En el siguiente cuadro se puede observar la producción mensual. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 4)

Uno de los aspectos de análisis sobre la decisión de los recursos de reposición y apelación presentados por los ciudadanos, se refiere a la cantidad de decisiones en las que se cambia el sentido, dado que podría ser un indicador importante de la calidad y apego a los derechos de los

<sup>21</sup> Por efectos de los procesos de calidad implementados en la entidad, si el campo tipo de liquidación es diligenciado de forma incorrecta (reconocimiento) por parte del ciudadano, y el causante se encuentra en nómina este se actualiza a reliquidación.

ciudadanos con que se está tomado este tipo de decisiones. Sin embargo, también podría obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

Desde el inicio de la operación de Colpensiones se han resuelto 114.400<sup>22</sup> recursos únicos<sup>23</sup>, de los cuales en 39.839 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (34,82%). (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 4)

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, en el presente informe se detallan los resultados correspondientes al mes de junio de 2014, conforme a lo anunciado en el IP9<sup>24</sup>. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 4)

Adicionalmente, con el fin de dar cumplimiento a lo ordenado por la H. Corte en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, se incluye la información relacionada con la clasificación de los causales de cambio de decisión de los recursos por tipo de prestación. (Ver Capítulo 2.3 –Cuadro 4)

### Capítulo 2.3 – Cuadro 4. Distribución mensual de los recursos resueltos en el día a día - Corte a 30 de junio de 2014

#### Panel A. Total de Recursos resueltos

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado mar-14	1916	5.015	2.994	4.477	34.237	32.412	81.051
abr-14	35	82	131	872	3.648	7.364	12.132
may-14	28	130	313	1.587	5.649	10.659	18.366
jun-14	95	287	105	869	1.759	5.464	8.579
<b>Total</b>	<b>2.074</b>	<b>5.514</b>	<b>3.543</b>	<b>7.805</b>	<b>45.293</b>	<b>55.899</b>	<b>120.128</b>

#### Panel B. Recursos que modifican el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado mar-14	874	1.837	774	1.300	9.933	11.848	26.566
abr-14	21	35	22	208	1.020	3.155	4.461

<sup>22</sup> Esta cifra incluye 113.936 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

<sup>23</sup> Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo recurso de reposición y apelación.

<sup>24</sup> Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
may-14	19	74	86	395	1.599	3.852	<b>6.025</b>
jun-14	41	138	24	274	393	1.917	<b>2.787</b>
<b>Total</b>	<b>955</b>	<b>2.084</b>	<b>906</b>	<b>2.177</b>	<b>12.945</b>	<b>20.772</b>	<b>39.839</b>
% Recursos cambian decisión	46,95%	39,36%	28,46%	28,98%	30,62%	38,39%	34,82%

### Panel C. Recursos que confirman el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado mar-14	1002	2.965	1.881	2.976	21.639	19.210	<b>49.673</b>
abr-14	14	46	96	642	2.423	4.186	<b>7.407</b>
may-14	9	53	219	1.136	3.933	6.524	<b>11.874</b>
jun-14	54	147	81	581	1.332	3.412	<b>5.607</b>
<b>Total</b>	<b>1.079</b>	<b>3.211</b>	<b>2.277</b>	<b>5.335</b>	<b>29.327</b>	<b>33.332</b>	<b>74.561</b>
% Recursos cambian decisión	53,05%	60,64%	71,54%	71,02%	69,38%	61,61%	65,18%

### Panel D. Causales cambio de decisión recursos

Causal Cambio de Decisión	cantidad	participación
Aparece el retiro del sistema	190	8,24%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS	24	1,04%
Aportó las pruebas faltantes	474	20,56%
Aumento de semanas	820	35,56%
Cambia fecha de causación	74	3,21%
Cambio de IBL	163	7,07%
Tiene la edad requerida	558	24,20%

Causal Cambio de Decision	cantidad	participación
Tiene la PCL que acredita la Invalidez	3	0,13%
<b>Total general</b>	<b>2.306<sup>25</sup></b>	<b>100%</b>

### Panel E. Causales cambio de decisión recursos por tipo de prestación

Causal Cambio de Decision	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total
Aparece el retiro del sistema			1	2	187	190
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			24			24
Aportó las pruebas faltantes	29	65	24	161	195	474
Aumentó de semanas	6	77	21	20	696	820
Cambia fecha de causación		1	11	2	60	74
Cambio de IBL		1	4		158	163
Tiene la edad requerida	4	50	21	46	437	558
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			3			3
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>194</b>	<b>109</b>	<b>231</b>	<b>1.733</b>	<b>2.306</b>
<b>% Total</b>	<b>1,69%</b>	<b>8,41%</b>	<b>4,73%</b>	<b>10,02%</b>	<b>75,15%</b>	<b>100,00%</b>

En el caso de la desagregación de la causal “aumento de semanas” en el IP11<sup>26</sup> se informó que Colpensiones no cuenta con los registros que le permitan en este momento dividir esta categoría, para establecer unas causas más precisas de las razones por las cuales se produce este tipo de decisión. En este sentido aún se está estudiando conjuntamente con el proveedor del liquidador de pensiones, la forma de desagregar esta causal para iniciar el registro de estos casos y no se tiene aún un plazo previsto para contar con esta información.

<sup>25</sup> El cálculo se hace sobre una muestra de 2.306 decisiones que niegan la prestación de un total de 2.787; es decir, una muestra del 82,74% la cual es representativa, por lo cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población. Adicionalmente, esta muestra permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

<sup>26</sup> IP11, sección 2.3.2, página 38

Por último, en el Cuadro 5 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 81.592. En un 67,57% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 32,43% versan sobre decisiones que han negado las solicitudes. Desde el punto de vista del tipo de riesgo, 75,53% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 24,47% a los demás riesgos. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 5)

### Capítulo 2.3 – Cuadro 5. Distribución de los recursos pendientes por tipo de riesgo - Corte a 30 de junio de 2014

#### Panel A. Contra decisión concede prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	%
<b>En Término</b>	<b>25</b>	<b>660</b>	<b>257</b>	<b>11.535</b>	<b>1.594</b>	<b>14.071</b>	<b>25,52%</b>
1 mes	21	549	260	9.798	1.940	12.568	22,80%
2 meses	3	337	145	6.177	830	7.492	13,59%
3 meses		260	112	4.787	126	5.285	9,59%
4 meses		211	93	4.037	1	4.342	7,88%
5 meses		158	73	3.589	2	3.822	6,93%
6 meses		27	33	2.949	1	3.010	5,46%
7 meses		34	21	1.748	2	1.805	3,27%
8 meses		18	14	379	1	412	0,75%
9 meses		16	21	1.199	1	1.237	2,24%
10 meses		3	9	464		476	0,86%
11 meses		7	13	193		213	0,39%
12 meses		7	12	161		180	0,33%
13 meses		2	15	43		60	0,11%
14 meses		2	9	50		61	0,11%
15 meses		1	2	45		48	0,09%
16 meses		1	1	25		27	0,05%
17 meses			2	14		16	0,03%
18 meses				9		9	0,02%
<b>Total vencidos</b>	<b>24</b>	<b>1.633</b>	<b>835</b>	<b>35.667</b>	<b>2.904</b>	<b>41.063</b>	<b>74,48%</b>
<b>Total general</b>	<b>49</b>	<b>2.293</b>	<b>1.092</b>	<b>47.202</b>	<b>4.498</b>	<b>55.134</b>	
% total	0,09%	4,16%	1,98%	85,61%	8,16%	100,00%	

**Panel B. Contra decisión que niega una prestación pensional**

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	%
<b>En Término</b>	<b>891</b>	<b>298</b>	<b>3.334</b>	<b>4.045</b>	<b>470</b>	<b>9.038</b>	<b>34,16%</b>
1 mes	904	255	1.876	6.093	744	9.872	37,31%
2 meses	110	78	819	2.118	129	3.254	12,30%
3 meses		25	630	873	15	1.543	5,83%
4 meses		15	518	418		951	3,59%
5 meses		13	393	317		723	2,73%
6 meses		4	200	275		479	1,81%
7 meses		3	143	133		279	1,05%
8 meses			44	50		94	0,36%
9 meses		3	35	41		79	0,30%
10 meses			22	15		37	0,14%
11 meses		1	16	10		27	0,10%
12 meses		1	14	14		29	0,11%
13 meses			6	6		12	0,05%
14 meses			11	3		14	0,05%
15 meses			8	3		11	0,04%
16 meses			3	3		6	0,02%
17 meses			4	4		8	0,03%
18 meses				2		2	0,01%
<b>Total vencidos</b>	<b>1014</b>	<b>398</b>	<b>4742</b>	<b>10378</b>	<b>888</b>	<b>17.420</b>	<b>65,84%</b>
<b>Total general</b>	<b>1.905</b>	<b>696</b>	<b>8.076</b>	<b>14.423</b>	<b>1.358</b>	<b>26.458</b>	
% total	7,20%	2,63%	30,52%	54,51%	5,13%	100,00%	

2.3.3.Trámites fuera de término pendientes de resolver

Del total de 590.380<sup>27</sup> solicitudes que han sido radicadas ante Colpensiones hasta el 30 de junio de 2014, el 36,68% corresponden a reconocimientos de prestaciones, y el 63,32% a otras solicitudes

<sup>27</sup> Conforme con la explicación contenida en la nota 41 del IP6, página 99, para el día 30 de junio de 2014 se registran un acumulado de 590.380 trámites, de los cuales 11.538 corresponden a casos radicados a través de otros trámites y 578.842 a través de solicitudes de reconocimiento propiamente dichas.

como auxilios funerarios, indemnizaciones y recursos. Del total de 439.286 solicitudes resueltas 194.428 se encontraban en término y 230.602 fuera de término<sup>28</sup>. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 6 Panel A)

Con el fin de atender el requerimiento de la H. Corte expresado en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, se incluye el reporte mensual de las nuevas peticiones pensionales radicadas y los recursos administrativos interpuestos contra decisiones pensionales de primera oportunidad, así como la información sobre las solicitudes y recursos fuera de término reportado en los IP9, IP10 e IP11, correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo de 2014. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 6 Panel B y C).

Al respecto, es importante señalar que durante el mes de junio, continuó la estrategia de mantener las solicitudes vencidas en un nivel manejable y priorizar la atención de la represa del ISS con el fin de cumplir con la meta del 31 de julio de 2014.

Así las cosas, el nivel de recursos se mantiene en todo el periodo prácticamente en el mismo rango (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 6 Panel D), dado que parte de la capacidad de producción esta enfocada en mantener estable las solicitudes vencidas del día a día, y la restante se utiliza para disminuir progresivamente la represa entregada por el ISS. La estrategia también implica resolver con prioridad las solicitudes con fechas de radicación más antiguas hasta llegar a las menos vencidas.

### Capítulo 2.3 – Cuadro 6. Trámites fuera de término pendientes de resolver

**Panel A. Solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones por tiempo de contestación - Corte a 30 de junio 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	216.580	36,68%	172.621	39,30%	88.972	77.905	5.744	43.959	29,09%	26.356	38,96%	17.603	21,09%
Pensión de invalidez	14.034	2,38%	10.408	2,37%	6.339	3.719	350	3.626	2,40%	2.601	3,84%	1.025	1,23%
Pensión de sobrevivientes	38.839	6,58%	27.987	6,37%	3.041	23.362	1584	10.852	7,18%	3.376	4,99%	7.476	8,96%
Pensión de Vejez	163.707	27,73%	134.226	30,56%	79.592	50.824	3.810	29.481	19,51%	20.379	30,13%	9.102	10,91%
Otras solicitudes	373.800	63,32%	266.665	60,70%	105.456	152.697	8.512	107.135	70,91%	41.291	61,04%	65.844	78,91%

<sup>28</sup> En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 14.256 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas					Pendientes por resolver					
			Total Resueltas	% total resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Auxilios funerarios	32.593	5,52%	26.142	5,95%	5.587	20.152	403	6.451	4,27%	2.918	4,31%	3.533	4,23%
Indemnizaciones	119.278	20,20%	100.746	22,93%	73.697	26.569	480	18.532	12,27%	15.130	22,37%	3.402	4,08%
Recursos	112.332	19,03%	71.858	16,36%	16.421	47.808	7.629	40.474	26,79%	12.173	17,99%	28.301	33,91%
Reliquidaciones	109.597	18,56%	67.919	15,46%	9.751	58.168	0	41.678	27,58%	11.070	16,36%	30.608	36,68%
<b>Total</b>	<b>590.380</b>	<b>100,00%</b>	<b>439.286</b>	<b>100,00%</b>	<b>194.428</b>	<b>230.602</b>	<b>14.256</b>	<b>151.094</b>	<b>100,00%</b>	<b>67.647</b>	<b>100,00%</b>	<b>83.447</b>	<b>100,00%</b>

**Panel B. Solicitudes radicadas ante Colpensiones durante los meses de marzo a junio  
Corte a 30 de junio de 2014 (Incluye recursos)**

Tipo de Solicitud	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>10.257</b>	<b>9.787</b>	<b>9.406</b>	<b>8.566</b>
Pensión de invalidez	796	762	673	641
Pensión de sobrevivientes	1.986	1.952	1.787	1.567
Pensión de Vejez	7.475	7.073	6.946	6.358
<b>Otras solicitudes</b>	<b>22.377</b>	<b>19.469</b>	<b>21.667</b>	<b>18.720</b>
Auxilios funerarios	1.408	1.415	1.553	1.381
Indemnizaciones	7.198	6.900	6.855	6.377
Recursos	6.734	5.590	5.248	5.792
Reliquidaciones	7.037	5.564	8.011	5.170
<b>TOTAL</b>	<b>32.634</b>	<b>29.256</b>	<b>31.073</b>	<b>27.286<sup>29</sup></b>

<sup>29</sup> Cifra preliminar sujeta a revisión.

**Panel C. Solicitudes vencidas  
Corte a 30 de junio de 2014**

Tipo de Pendientes	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Fecha probable en la que se respetarán los plazos legales
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>18.223</b>	<b>19.840</b>	<b>19.463</b>	<b>17.603</b>	
Pensión de invalidez	641	932	1.091	1.025	dic-14
Pensión de sobrevivientes	9.244	9.193	7.772	7.476	dic-14
Pensión de Vejez	8.338	9.715	10.600	9.102	dic-14
<b>Otras solicitudes</b>	<b>61.367</b>	<b>65.725</b>	<b>62.417</b>	<b>65.844</b>	
Auxilios funerarios	89	1.206	2.531	3.533	dic-14
Indemnizaciones	307	1.936	3.136	3.402	dic-14
Recursos	27.753	29.635	27.176	28.301	dic-14
Reliquidaciones	33.218	32.948	29.574	30.608	dic-14
<b>TOTAL</b>	<b>79.590</b>	<b>85.565</b>	<b>81.880</b>	<b>83.447</b>	

**Panel D. Recursos fuera de término  
Corte a 30 de junio de 2014**

Tipo de Solicitud	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>27.543</b>	<b>28.677</b>	<b>25.467</b>	<b>25.321</b>
Pensión de invalidez	1.172	1.311	1.096	1.101
Pensión de sobrevivientes	4.619	4.622	3.816	3.583
Pensión de Vejez	21.752	22.744	20.555	20.637
<b>Otras solicitudes</b>	<b>32.914</b>	<b>33.649</b>	<b>31.157</b>	<b>33.162</b>
Auxilios funerarios	25	145	374	1038
Indemnizaciones	185	813	1.335	1.942
Reliquidaciones	32.704	32.691	29.448	30.182
<b>Total</b>	<b>60.457</b>	<b>62.326</b>	<b>56.624</b>	<b>58.483</b>

**Panel E. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina  
Corte a 30 de junio de 2014**

Tipo de Solicitud	Marzo	Abril <sup>30</sup>	Mayo	Junio
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>15.978</b>	<b>17.144</b>	<b>14.927</b>	<b>15.518</b>
Pensión de invalidez	302	462	363	398
Pensión de sobrevivientes	6.611	6.636	5.174	4.742
Pensión de Vejez	9.065	10.046	9.390	10.378
<b>Otras solicitudes</b>	<b>93</b>	<b>564</b>	<b>978</b>	<b>1.902</b>
Auxilios funerarios	23	140	367	1014
Indemnizaciones	70	424	611	888
<b>Total</b>	<b>16.071</b>	<b>17.708</b>	<b>15.905</b>	<b>17.420</b>

El Cuadro 7 presenta el total de trámites día a día de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, adicional a los 83.447 trámites de reconocimiento fuera de término, con corte a 30 de junio de 2014, se tienen 25.877 solicitudes de corrección de historia laboral pendientes fuera de término, y 55.754 PQRS. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 7)

**Capítulo 2.3 – Cuadro 7. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 30 de junio de 2014**

Trámites vencidos	Reconocimiento de Prestaciones	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Total Trámites de Reconocimiento	Historia Laboral	PQRS*
1 mes	8.709	646	3.173	4.890	2.615	2.917	12.419	10.231	36.891	20.649	7.205
2 meses	3.756	153	1.427	2.176	896	451	5.129	5.720	15.952	2.728	14.106
3 meses	2.471	116	1.135	1220	1	29	2.973	3.868	9.342	1.131	4.229
4 meses	1564	79	1007	478	2	2	2.220	3.083	6.871	788	4.609
5 meses	396	22	277	97	1		1.884	2.661	4.942	448	3.367
6 meses	238	2	189	47	1		1.457	2.032	3.728	60	1.729

<sup>30</sup> Se ajustan los datos presentados en el IP11 con base en las distribución por riesgos del ítem “Otras solicitudes” y se corrigen un error de la cantidad reportada para el mes de Abril. Ver IP11, Sección 2.3.3, Página 44.

Trámites vencidos	Reconocimiento de Prestaciones	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Total Trámites de Reconocimiento	Historia Laboral	PQRS*
7 meses	145	3	112	30	1		858	1229	2233	20	1.868
8 meses	54	1	37	16	2		237	270	563	13	3.326
9 meses	69		41	28			574	753	1396	14	3.046
10 meses	40	2	17	21			267	262	569	9	2.716
11 meses	39		15	24	1		99	156	295	13	1.888
12 meses	46		17	29	1		88	136	271	4	1.687
13 meses	28	1	4	23		1	37	50	116	0	2.097
14 meses	14		9	5	4		26	58	102	0	2.198
15 meses	12		4	8	1	1	14	49	77	0	370
16 meses	12		2	10		1	10	24	47	0	565
17 meses	2		2		2		5	19	28	0	661
18 meses	8		8		5		4	7	24	0	0
<b>Total</b>	<b>17.603</b>	<b>1.025</b>	<b>7.476</b>	<b>9.102</b>	<b>3.533</b>	<b>3.402</b>	<b>28.301</b>	<b>30.608</b>	<b>83.447</b>	<b>25.877</b>	<b>55.754</b>

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

### 2.4.1. Proyección de solicitudes de reconocimiento por atender

En el IP11<sup>31</sup> Colpensiones presentó una proyección de los escenarios probables de atención de solicitudes, en los cuales se mantiene siempre como premisa la evacuación de la totalidad de los expedientes de la represa entregados por el ISS en L. antes del 31 de julio de 2014.

Sin embargo cualquiera de los escenarios planteados se verá afectado en el futuro por las decisiones de carácter judicial que serán en últimas las que establecerán la forma como deben atenderse las decisiones de las solicitudes prestacionales, considerando que el 31 de julio termina la protección constitucional y la aplicación de las prioridades de atención establecidas por H. Corte, particularmente en relación con las sentencias que son halladas al interior de los expedientes pensionales<sup>32</sup> así como por las acciones de tutela, desacatos y sanciones instauradas en contra de Colpensiones<sup>33</sup>, universo que incluye tanto aquellas tutelas que pueden ser objeto de decisión como aquellas sobre las que Colpensiones no cuenta con información que le permita dar respuestas de fondo.

En el caso del Escenario No. 1. Colpensiones ha planteado que se avanzaría en la decisión de solicitudes pensionales con criterios de protección al mínimo vital.

Con este escenario se daría solución a:

- La totalidad de las solicitudes provenientes de la represa del ISS en L (antes del 31 de julio de 2014), con excepción de los casos que correspondan a sentencias en estudio de seguridad.
- La totalidad de tutelas, desacatos y sanciones que sean recibidos por Colpensiones hasta el 31 de julio de 2014, respecto de los cuales se disponga de información para atender la acción de tutela.

<sup>31</sup> Ver IP11, sección 2.4.1, páginas 49 a 54.

<sup>32</sup> Informe Especial, junio 12 de 2014 páginas 7 y 8. Colpensiones informó que durante el proceso de decisión de las solicitudes de represa recibidas del ISS en L., la entidad ha encontrado sentencias no reportadas por el ISS en L. en la entrega oficial y que para su cumplimiento, se debe adelantar el correspondiente estudio de seguridad lo que implica igualmente que se no podrán decidir y cerrar estos casos hasta tanto no culminen las acciones preventivas de seguridad para el cuidado de los recursos públicos.

- De manera ordenada, primero las solicitudes correspondientes al día a día de Colpensiones de las personas que han presentado una solicitud de primera vez o un recurso y no se encuentran incluidas en la nómina de pensionados de la entidad.
- Luego, en segundo lugar, las solicitudes que corresponden a nuevos estudios, la totalidad de los recursos de reposición y apelación de aquellas personas que se encuentran incluidas en la nómina y por tanto reciben un ingreso provenientes de un pago pensional.
- 5.000 casos de pensiones compartidas.

Bajo este escenario se busca dar prioridad a la solución de los casos que puedan tener afectación del mínimo vital y se modificaría el derecho de turno por el cubrimiento del mínimo vital.

Para el caso del Escenario No. 2 Colpensiones ha planteado que se avanzaría en la decisión de solicitudes pensionales con criterios de derecho de turno y mínimo vital.

Este es el modelo actual que se viene aplicando en la entidad y consiste en combinar el orden de turnos con la atención del mínimo vital para las solicitudes radicadas ante Colpensiones.

En este escenario, al igual que en el anterior, se mantendrían las siguientes premisas:

- La totalidad de las solicitudes provenientes de la represa del ISS en L (antes del 31 de julio de 2014), con excepción de los casos que correspondan a sentencias en estudio de seguridad.
- La totalidad de tutelas, desacatos y sanciones que sean recibidos por Colpensiones hasta el 31 de julio de 2014, respecto de los cuales se disponga de información para atender la acción de tutela.

Para este escenario variaría el orden de prelación de lo que se decide respecto del escenario 1 antes planteado, en tanto se resolvería de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- Solicitudes de prestaciones de día a día por fecha de radicación, tanto aquellas que no reciben erogación alguna de Colpensiones como aquellas que se encuentran incluidas en nómina de pensionados, es decir, se incluyen las solicitudes de primera vez, nuevos estudios, recursos de reposición radicados atendiendo la fecha de radicación.
- La totalidad de los recursos de apelación pendientes por resolver de aquellos afiliados que no tienen cubierto el mínimo vital y por ende no se encuentran incluidos en la nómina de pensionado de la entidad, así como aquellos de personas que se encuentran incluidos en nómina.

- 5.000 pensiones compartidas del ISS.

Cabe señalar que la consecuencia de aplicar cualquiera de los dos escenarios planteados, es que el Régimen de Prima Media estaría al día el 30 de noviembre de 2014. En este punto en concreto, a 30 de junio del 2014 el represamiento de solicitudes pensionales vencidas con origen en una radicación efectuada ante la entidad asciende a 83.447 casos, de los cuales 93,1% se encuentran con un vencimiento menor a 6 meses.

En lo relacionado con las tutelas, tal y como se ha venido reportando en los diferentes IPs, de una base original de 96.222 acciones de tutelas en septiembre de 2013, este universo se ha incrementado, a junio 30, a 147.559. De estas, Colpensiones ha resuelto de fondo 115.255, es decir, el 78%, y de las restantes 32.304 cuenta con dificultades para resolver 12.088, es decir, cerca de la mitad de las que aún debe resolver.

Del total de estas tutelas pendientes de cumplimiento con dificultades para resolver, se puede ver con mas detalle en el capítulo 6.1.5 de este informe, de donde se concluye que no contar con la información necesaria para resolver la acción de tutela y la imposición de sanciones por los jueces constituye otro factor de riesgo que llevaría a la entidad a enfrentarse a la judicialización antes de cumplir plenamente con su primera meta de poner al día el RPM. Para mitigar esta situación, Colpensiones ha adoptado diversas acciones que también se encuentra en el capítulo antes mencionado.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo planteado en los párrafos anteriores, es importante destacar que a partir del 1 de agosto, fecha en la cual, termina la suspensión de los efectos de las sanciones por desacato en atención a lo dispuesto en el Auto 320 de 2013, Colpensiones podría entrar nuevamente al estado de cosas en el que la judicialización por acciones de tutela y las sentencias judiciales impidan una planeación ordenada y proporcional de atención a los casos radicado en el día a día de la entidad, y que se ponga en riesgo el avance en la atención ya priorizada de las personas que día a día presentan su solicitud pensional. Esta es justamente la situación a la que se ha visto avocada Colpensiones a partir de la última semana de junio y durante lo corrido del mes de julio, pues considerando el próximo vencimiento de la protección constitucional se ha avanzado en la decisión de las solicitudes pensionales que cuentan con una acción de tutela, desacato y/o sanción así como en el cumplimiento de las sentencias judiciales provenientes de procesos ordinarios y ejecutivos, situación enunciada en el IP11<sup>34</sup>, lo cual al mismo implica que los casos radicados en el día a día de la entidad se resolverán con posterioridad a evacuación de las acciones de tutela y del cumplimiento de fallos judiciales.

Es por esto que Colpensiones ha solicitado de manera respetuosa a la H. Corte Constitucional un nuevo período de protección constitucional que permita concluir las acciones para poner al día el

<sup>34</sup> Ver IP11, sección 2.4.1, páginas 55 a 57.

Régimen de Prima Media, petición que fue incluida en el IP11 y que se reiteró y amplió en un documento especial que fue radicado ante la H.Corte el pasado 2 de julio.

Reitera Colpensiones que además de la protección constitucional frente a la judicialización, para continuar con las acciones necesarias para resolver el atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones, también es necesario que la entidad pueda continuar contando con el personal en misión y la infraestructura física y de TI con el que opera actualmente. Sin esta capacidad instalada adicional no es posible cumplir con las proyecciones en ninguno de los dos escenarios proyectados.

Por tanto, en el corto plazo, la protección y la continuación con el personal en misión y la infraestructura adicional son suficientes pero necesarios para que Colpensiones resolver todas las solicitudes represadas antes del 1 de diciembre.

Sin embargo, también se insiste en que en el mediano plazo, es imprescindible rediseñar e implementar una reestructuración de la entidad que le permita que una vez se alcance el momento de estabilización del RPM (nov de 2014) pueda continuar manteniéndolo al día. Por tal razón, la acción necesaria consiste en que Colpensiones en tanto avanza con la solución de las solicitudes represadas, proponga y someta a aprobación del Gobierno una reestructuración que conduzca a mantener al día el RPM y que este por su parte, la avale y la apruebe.

Finalmente ante la terminación del proceso de liquidación del ISS, Colpensiones durante los próximos meses deberá:

- Recibir los 1.796.044 expedientes sobre los cuales el ISS durante su operación, tramitó y tomó una decisión, concediendo o negando una pensión.
- Recibir de otras series documentales, entre ellas los libros en que se encuentran las resoluciones con que el ISS tomó las decisiones sobre las prestaciones pensionales de los ciudadanos, ya que algunas no figuran en los expedientes a los que se refiere el punto anterior.
- Tomar acciones conjuntas con el ISS en L. respecto de los bienes recibidos en dación de pago, sobre los cuales existen un número indeterminado de afiliados que tienen afectada la información de su historia laboral.
- Depurar de la información contable de los fondos de vejez, invalidez y muerte (IVM) con base en la información que entregue el ISS en L..

Es decir, en los próximos seis (6) meses deberán acometerse esfuerzos organizacionales adicionales por parte de las áreas de Colpensiones, dado que el reto de poner al día el régimen de prima media no implica solamente la defensa judicial o el reconocimiento de las prestaciones

pensionales sino otros aspectos que tienen impactos sobre las historias laborales de los ciudadanos y los asuntos financieros de los fondos IVM. Particularmente sobre los dos últimos puntos existen pronunciamientos de la Contraloría General de la República que Colpensiones viene atendiendo.

En consecuencia en el IP de Agosto y una vez se cuente con un panorama más definido se informará a la H. Corte sobre la estrategia de atención implementada para la última fase de cumplimiento del objetivo de poner al día el régimen de prima media.

## **2.5. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historia laboral**

Colpensiones a lo largo de su operación en materia de corrección de historia laboral, adelanta su gestión en los siguientes frentes: (i) solicitudes de corrección de historia laboral radicadas ante Colpensiones (Grupo 0 o día a día); (ii) correcciones de historia laboral asociadas a los trámites de reconocimiento de la represa del ISS; (iii) correcciones de historia laboral asociadas a los trámites de reconocimiento de Colpensiones; y (iv) solicitudes de corrección de historia laboral provenientes de otros trámites: PQRS, Tutelas, Correspondencia y BEPS.

Con relación a la mencionado anteriormente, se informa a la H. Corte Constitucional que al cierre del 30 de junio de 2014, se han recibido un total de 1.116.287 solicitudes de corrección de historia laboral para los trámites de reconocimiento de Represa del ISS, reconocimiento de Colpensiones, y solicitudes de corrección radicadas por ciudadanos. De este total, 105.052 solicitudes se recibieron en el año 2012; 736.226 en el 2013; y en lo que va corrido de 2014 se han recibido 275.009. Por su parte, esta Administradora ha resuelto en total 1.079.306 solicitudes, y tiene en gestión 36.981 al corte del 30 de junio de 2014, registrando un avance acumulado del 97%.

El Cuadro 1 de la presente sección muestra la corrección mensual de historias laborales, incluyendo el ingreso de solicitudes, la atención y las solicitudes pendientes por atender mes a mes, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 1)

### Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Evolución mensual de las correcciones de historia laboral - Corte junio de 2014

	Acumulado a mar-14	% acumulado a mar-14	abr-14	% abr-14	may-14	% may-14	jun-14	% jun-14
<b>Solicitudes radicadas por Represa ISS</b>		<b>20%</b>		<b>19%</b>		<b>19%</b>		<b>18%</b>
Entregadas por el ISS en el mes	197.927		0		0		0	
<b>Total Acumulado recibidas del ISS</b>	<b>197.927</b>		<b>197.927</b>		<b>197.927</b>		<b>197.927</b>	
Decididas durante el mes	197.927		0		0		0	
Por decidir al corte	0		0		0		0	
<b>Para reconocimiento represa ISS</b>		<b>21%</b>		<b>22%</b>		<b>21%</b>		<b>20%</b>
Entregadas por el ISS en el mes	209.338		12.153		853		895	
<b>Total Acumulado recibidas del ISS</b>	<b>209.338</b>		<b>221.491</b>		<b>222.344</b>		<b>223.239</b>	
Decididas durante el mes	207.638		13.490		1.142		918	
Por decidir al corte	1.700		363		74		51	
<b>Solicitudes radicadas en Colpensiones</b>		<b>37%</b>		<b>38%</b>		<b>39%</b>		<b>39%</b>
Nuevas Radicaciones en el mes	365.553		20.452		27.703		25.079	
<b>Total radicadas</b>	<b>365.553</b>		<b>386.005</b>		<b>413.708</b>		<b>438.787</b>	
Decididas durante el mes	345.396		19.132		19.323		29.059	
Por decidir al corte	20.157		21.477		29.857		25.877	
<b>Para reconocimiento Colpensiones</b>		<b>21%</b>		<b>22%</b>		<b>22%</b>		<b>23%</b>
Nuevas Radicaciones en el mes	203.335		19146		6.292		27.561	
<b>Total radicadas</b>	<b>203.335</b>		<b>222.481</b>		<b>228.773</b>		<b>256.334</b>	
Decididas durante el mes	191.993		24.740		6.712		21.836	
Por decidir al corte	11.342		5.748		5.328		11.053	
<b>Total Mensual</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>
Entregadas en el mes	976.153		51.751		34.848		53.535	
<b>Total Acumulado</b>	<b>976.153</b>		<b>1.027.904</b>		<b>1.062.752</b>		<b>1.116.287</b>	
Decididas durante el mes	942.954		57.362		27.177		51.813	
Por decidir al corte	33.199		27.588		35.259		36.981	

Como se refleja en el cuadro 1, durante el mes de junio, fueron corregidas 51.813 historias laborales en la siguiente proporción: (i) 29.059 corresponden a solicitudes de los ciudadanos radicadas ante Colpensiones; (ii) se procesaron y ajustaron 918 historias laborales que aunque no

se solicitaron expresamente por un ciudadano, son necesarias para decidir las solicitudes de reconocimiento de la represa ISS; y (iii) se procesaron y ajustaron 21.836 historias laborales que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano, son necesarias para decidir las solicitudes de reconocimiento de Colpensiones.

### 2.5.1. Corrección de historias laborales para reconocimiento de la represa del ISS

Como se ha mencionado en el IP11<sup>35</sup>, Colpensiones adelanta previamente la corrección de historias laborales que son necesarias para el reconocimiento de las prestaciones económicas, sin que ello implique una solicitud radicada por un afiliado. De este modo, todos los trámites de reconocimiento de la represa ISS, han requerido del procesamiento y del ajuste de las historias laborales respectivas.

Con relación a las solicitudes de reconocimiento de la represa ISS, a la fecha se han un total de 223.239 solicitudes. Sin embargo, durante el mes de junio fueron recibidos 895 expedientes adicionales con respecto al último escenario, fueron atendidos 918 casos, y se encuentran pendientes por procesar 51, para un nivel de cumplimiento del 99.9%. Es importante mencionar que a los casos restantes se les dará la celeridad que corresponde para lograr total cumplimiento durante el mes de julio.

En el cuadro 2 de esta sección se puede observar al corte del 30 de Junio del 2014, el porcentaje de cumplimiento en relación a las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS (99,9% del total de los casos entregados por el ISS en L.), así como el cumplimiento por grupos acorde con los criterios de prioridad definidos por la H. Corte Constitucional. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 2)

---

<sup>35</sup> Ver IP11, sección 2.5.1, página 59.

Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Acumulado de corrección de historias laborales para reconocimiento  
(Represa) - Corte a 30 de junio de 2014

Panel A – Resumen por grupos

Población	Inventario Inicial	may-14		jun-14		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
<b>TOTAL</b>	<b>223.239</b>	<b>222.270</b>	<b>969</b>	<b>223.188</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 1</b>							<b>Jul.31</b>
	<b>58.770</b>	<b>58.412</b>	<b>358</b>	<b>58.761</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 2</b>							<b>Jun.30</b>
	<b>12.838</b>	<b>12.817</b>	<b>21</b>	<b>12.838</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 3</b>							<b>Jul.31</b>
	<b>24.680</b>	<b>24.587</b>	<b>93</b>	<b>24.678</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 4 (corriente)</b>							<b>Jul.31</b>
	<b>126.951</b>	<b>126.454</b>	<b>497</b>	<b>126.911</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	

Panel B – Detalle por grupos de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	may-14		jun-14		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
<b>Grupo 1</b>							<b>Jul.31</b>
Mayores de 74 años	6.775	6.678	97	6.775	0	<b>100%</b>	
Invalidez	4.745	4.725	20	4.743	2	<b>100%</b>	
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	25.538	25.388	150	25.534	4	<b>100%</b>	
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	15.096	15.039	57	15.096	0	<b>100%</b>	
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1.639	1614	25	1.636	3	<b>100%</b>	
Sin Información	4.977	4.968	9	4.977	0	<b>100%</b>	
<b>Total</b>	<b>58.770</b>	<b>58.412</b>	<b>358</b>	<b>58.761</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 2</b>							<b>Jun.30</b>
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.636	8.624	12	8.636	0	<b>100%</b>	

Población	Inventario Inicial	may-14		jun-14			Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Avance	
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.202	4.193	9	4.202	0	100%	
<b>Total</b>	<b>12.838</b>	<b>12.817</b>	<b>21</b>	<b>12.838</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 3</b>							<b>Jul.31</b>
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.738	11.728	10	11.736	2	100%	
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	12.942	12.859	83	12.942	0	100%	
<b>Total</b>	<b>24.680</b>	<b>24.587</b>	<b>93</b>	<b>24.678</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 4 (corriente)</b>							<b>Jul.31</b>
Reliquidaciones	109.974	109.514	460	109.943	31	100%	
Indemnizaciones Sustitutivas	16.977	16.940	37	16.968	9	100%	
Auxilios Funerarios	---	---	---	---	---	---	
<b>Total</b>	<b>126.951</b>	<b>126.454</b>	<b>497</b>	<b>126.911</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	

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

Para los trámites de reconocimiento de prestaciones económicas en algunas ocasiones se requiere de la depuración de la historia laboral de los ciudadanos. Dado lo anterior, al corte del 30 de Junio de 2014, se han recibido 256.334 solicitudes de corrección de historia laboral por parte del área de reconocimiento, de las cuales se han corregido 245.281 para un cumplimiento del 96%. Solamente en el mes de junio de 2014 se recibieron 27.561, fueron atendidas 21.836 y continúan en trámite 11.053.

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

Respecto a los trámites de corrección de historia laboral que solicitan los ciudadanos expresamente, se informa a la H. Corte que desde el inicio de las operaciones, Colpensiones ha recibido 438.787 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 412.910 logrando un nivel de cumplimiento del 94%, de las cuales 25.079 fueron radicadas en el mes de junio de 2014, atendidas 29.059, y quedan por atender 25.877.

#### 2.5.4. Corrección de historias laborales provenientes de otros trámites

Paralelamente a la gestión mencionada, Colpensiones informa a la H. Corte que desde su entrada en operación y al cierre de junio del presente año, el grupo de corrección de historia laboral ha recibido 326.005 solicitudes adicionales, ligadas al proceso de corrección de historia laboral, que se relacionan específicamente con PQRS (33.874 casos), tutelas (20.224 casos), correspondencia (16.382 casos) y BEPS (255.525 casos). De este universo, al corte del 30 de junio del 2014, se han atendido 308.930 casos en total: 30.867 corresponden a PQRS, 20.045 a tutelas, 12.713 a correspondencia, y 245.305 a BEPS. Así, quedan pendientes por resolver 17.075 casos, logrando un cumplimiento del 95%.

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

Desde el mes de enero de 2014, se creó un indicador a partir del cual se viene haciendo seguimiento a las nuevas solicitudes de corrección de historia laboral que presentan los ciudadanos sobre la existencia de un caso ya atendido para el mismo afiliado. Esto permite determinar si se presentan nuevas casuísticas que no han sido contempladas previamente en el diseño de los procesos de corrección masiva, para así poder realizar los ajustes necesarios y disminuir de esta forma los reprocesos que se puedan presentar.

#### Capítulo 2.5 – Cuadro 3. Solicitudes de Corrección de Historia Laboral Radicadas por segunda vez de Enero a Junio 30 de 2014

Mes	Cantidad
Enero	5.813
Febrero	6.006
Marzo	5.818
Abril	5.431
Mayo	7.501
Junio	1.253
<b>Total</b>	<b>31.822</b>

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, para el proceso de corrección de historia laboral solicitado de manera específica por los ciudadanos, de 636.714 historias laborales corregidas por Colpensiones a 30 de junio de 2014, 31.822 afiliados nos han informado que su solicitud no ha sido atendida en debida forma, lo que representa el 5%, y en consecuencia han radicado una nueva solicitud. Estas solicitudes recurrentes están siendo atendidas de manera específica por los analistas, dando prioridad a la solución de la inconsistencia reportada por el ciudadano.

### 3. Estrategia de calidad

#### 3.1. Introducción

Conforme a lo solicitado por la H. Corte mediante el Auto 130 de 2014 referido a la calidad del proceso de generación de actos administrativos, en el IP11 Colpensiones replanteó la presentación del capítulo de la estrategia de calidad, en donde igualmente se informó la necesidad de señalar que desde el IP6<sup>36</sup> los informes periódicos han venido reportando las diferentes acciones y sus avances en esta materia. Para dar mayor claridad a la H. Corte y al lector de estos informes, este capítulo presenta de manera consistente y organizada la estrategia de calidad, sus objetivos, sus lineamientos estratégicos, los avances en las actividades y los resultados. Adicionalmente, presenta los pasos a seguir con el objetivo de mejorar de manera continua la calidad de las decisiones tomadas por Colpensiones respecto a los derechos de los ciudadanos.

En este informe reiteramos que para Colpensiones siempre ha sido una prioridad el tema de la calidad en las decisiones. Esto debido especialmente a que para cumplir con la primera tarea de la entidad, poner al día el Régimen de Prima Media (RPM), no es suficiente con resolver en el corto plazo la repesa del ISS. Es necesario diseñar las estrategias necesarias para resolver con la calidad suficiente para cumplir con los derechos de los ciudadanos y así evitar reprocesos y la judicialización de la entidad.

Como lo informamos en el IP11, tanto a la H. Corte como a Colpensiones les ha preocupado el tema de la calidad en las decisiones. Desde el 3 de octubre de 2013 Colpensiones instaló una Mesa Técnica de trabajo y seguimiento con la Procuraduría General de la Nación (PGN) y en el mes de noviembre del mismo año con la Defensoría del Pueblo para, a través de las quejas recibidas por los órganos de control, identificar las acciones de mejora en la calidad, especialmente la relacionada con los actos administrativos. Colpensiones ha reportado a través de la Mesa Técnica al cierre de Junio 30 de 2014, 7.054 respuestas de los 9.807<sup>37</sup> quejas recibidas por los ciudadanos a la PGN y Defensoría del Pueblo hasta la fecha, es decir, un porcentaje de evacuación correspondiente al 71.92%. Esto se ha implementado a través de un doble filtro al interior de Colpensiones: las áreas involucradas resuelven la queja y los funcionarios de la Mesa Técnica de Colpensiones revisan la calidad de estas decisiones antes de entregar las respuestas a los órganos de control.

<sup>36</sup> Ver IP6, página 31.

<sup>37</sup> Es de resaltar que del total de quejas recibidas (9.806) desde la instalación de las Mesas Técnicas, 9.268 de ellas provienen de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, Procuradurías Primera y Segunda Distrital y Procuradurías Delegadas en lo Judicial de Medellín y Barranquilla. Así mismo, 538 quejas provienen de la Defensoría del Pueblo. Al trámite de las anteriores quejas se suman 3.941 casos que fueron resueltos por Colpensiones frente a una indagación preliminar (IUS 2013-14143) iniciada en octubre del 2013 por parte de la Procuraduría. El total de casos de la PGN asciende entonces a 13.209.

Con el objeto de facilitar la lectura de este capítulo en el presente IP se recuerda la metodología, y los esquemas utilizados para optimizar la calidad en las decisiones de Colpensiones desde las dos ópticas que se encadenan: (i) Mejorar la calidad en la gestión del acto administrativo, incluyendo asuntos transversales de la organización y (ii) la calidad misma del acto administrativo como producto de dicha gestión.

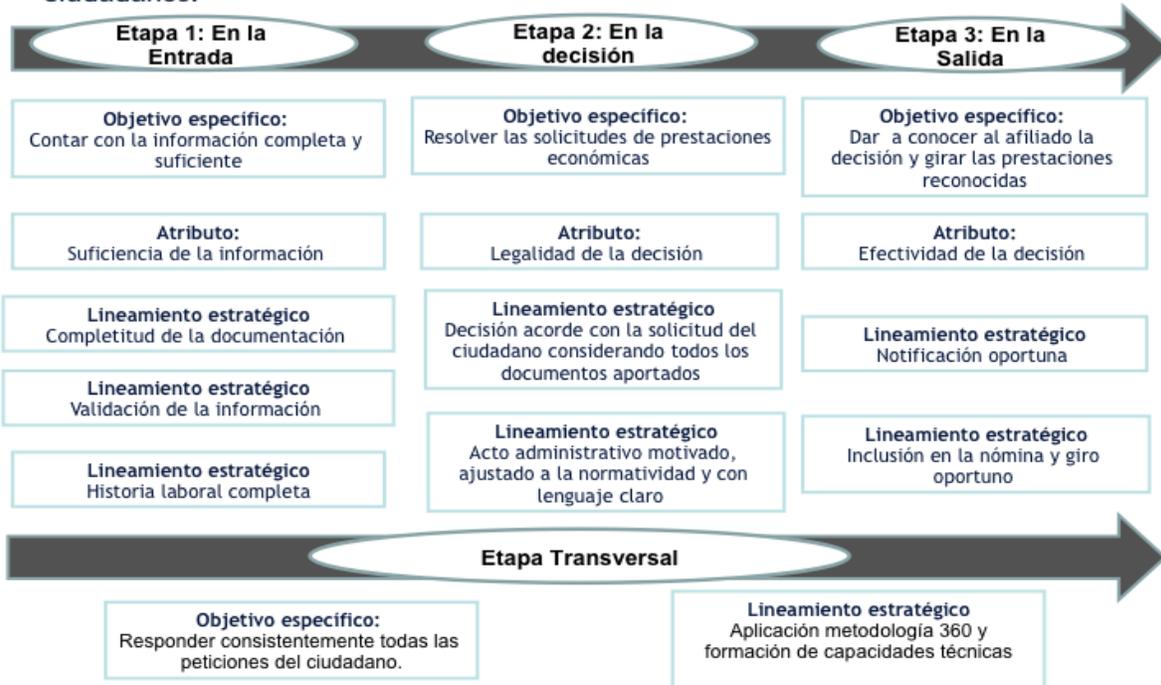
Para la primera óptica, relacionada con la gestión del acto administrativo, se han fijado en la estrategia de calidad tres etapas del proceso de generación de los actos administrativos: (i) calidad en la entrada, (ii) calidad en la decisión, y (iii) calidad en la salida. Adicionalmente, existe una etapa transversal que busca la consistencia en la respuesta de todos los trámites del mismo ciudadano. En cada una de las etapas señaladas intervienen diferentes áreas de Colpensiones, con el objetivo último de proferir actos administrativos que garanticen los derechos de los ciudadanos, de manera oportuna y con calidad. No obstante, en los casos en que ello no sea así, la entidad busca reaccionar oportuna y efectivamente para atender dicha problemática antes de responderle al ciudadano su trámite.

La Etapa 1 -En la entrada- inicia con una validación documental de la solicitud del reconocimiento, cuando el Ciudadano en el PAC radica la solicitud de la prestación, en donde se asesora y se le indican los documentos mínimos requeridos de acuerdo al tipo de prestación solicitada, y finaliza con las validaciones de esta información y la corrección de la historia laboral. Todo esto antes de entregar la información al analista que decide la prestación. La Etapa 2 -En la Decisión- inicia cuando se entrega toda la información completa y validada al sustanciador que decide la prestación, y finaliza con la firma del acto administrativo. Finalmente, la Etapa 3 -En la salida- consiste en la notificación de las decisiones al ciudadano, en la inclusión en nómina y giro respectivo cuando haya lugar.

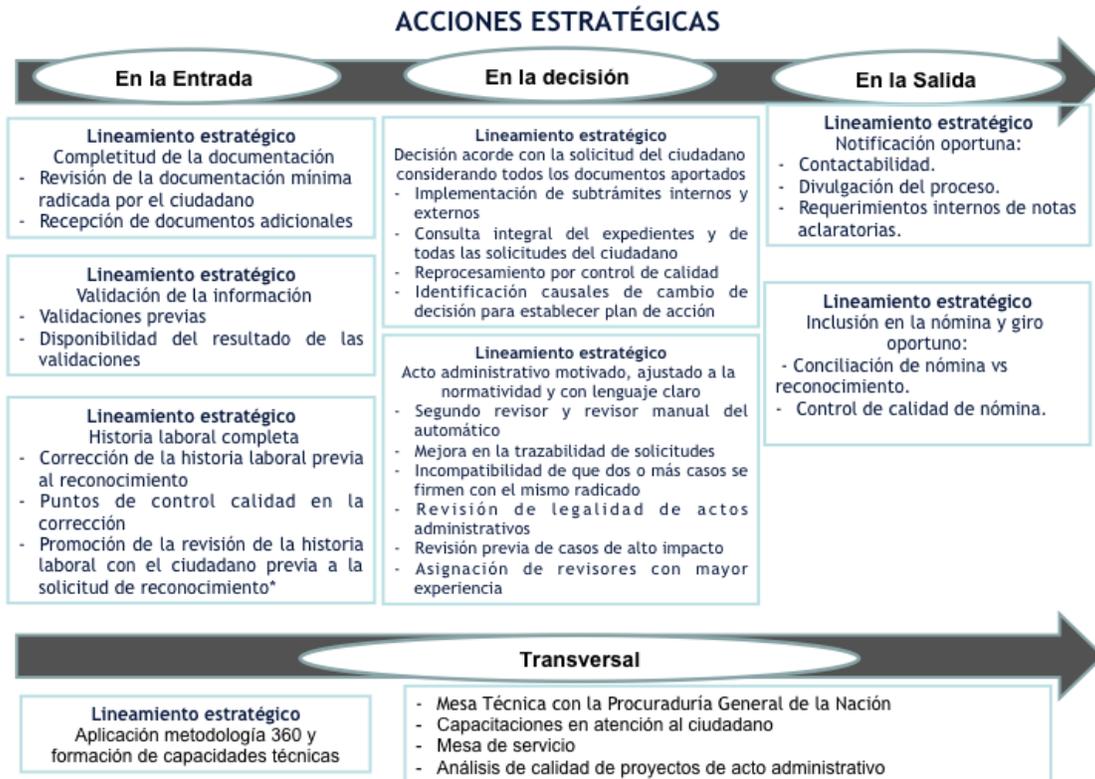
**Capítulo 3.1 - Esquema 1. Estrategia de calidad: Etapas, objetivos atributos y lineamientos estratégicos**

**ESTRATEGIA DE CALIDAD**

**Objetivo:** proferir actos administrativos que garanticen los derechos de los ciudadanos.



### Capítulo 3.1 - Esquema 2. Estrategia de calidad: Lineamientos estratégicos y actividades



- 1. Etapa 1: En la Entrada:** El objetivo de esta etapa es contar con información completa y suficiente antes de tomar la decisión sobre una solicitud de un ciudadano. Por esto, el atributo de esta etapa es la suficiencia en la información. En esta etapa Colpensiones busca fundamentalmente organizar, estructurar y validar toda la información para poder contar con toda la información consistente del ciudadano de forma previa a la etapa de decisión. Esta etapa contiene tres lineamientos estratégicos: (i) “Completitud de la documentación”, (ii) “Validación de la información”, y (iii) “Historia laboral completa” (ver Esquema 1, primera columna). Estos tres lineamientos estratégicos buscan que desde el momento en que el ciudadano radica su solicitud hasta el momento que le llega al analista la información para decidir la petición, la información esté completa, validada, y la historia laboral, principal insumo para la decisión, corregida con toda la información disponible.

Para esto, Colpensiones ha venido desarrollando siete actividades principales (ver Capítulo 3.1 - Esquema 2). Para el lineamiento estratégico “Completitud de la información” se han desarrollado actividades relacionadas con la revisión de la documentación mínima radicada por el ciudadano, y la recepción de documentos adicionales en caso en que sea necesario.

Por su parte, la validación de la información debe hacerse previamente a la decisión, y estas validaciones deben estar disponibles para cuando el analista tome la decisión. Estas validaciones permiten mejorar la calidad en las decisiones de varias maneras:

- i. Permiten identificar las peticiones que se pueden resolver automáticamente y las que necesariamente deben decidirse manualmente.
- ii. Permiten controlar y prevalidar la información sobre la que se basa el analista para decidir.
- iii. Permiten contar con la trazabilidad de la decisión, en particular, identificar sobre qué información se basó el analista para decidir.

De esta manera, la entidad busca garantizar la calidad de las decisiones (i) evitando la discrecionalidad, especialmente en las manuales, (ii) permitiendo la trazabilidad no sólo del decisión sino también de la información base para decidir, y (iii) validando las peticiones que pueden decidirse de manera completamente automática.

Finalmente, el lineamiento estratégico contiene tres actividades que buscan que la historia laboral esté completamente corregida antes de que la información llegue al analista para decidir, con puntos de control en la calidad de la corrección.

En suma, en la etapa 1, la entrada de la información, Colpensiones quiere garantizar la calidad de las decisiones contando con información completa y validada para cada ciudadano, y una historia laboral completa.

- 2. Etapa 2: En la Decisión:** El objetivo de esta etapa es resolver las solicitudes de prestaciones económicas. El atributo de esta etapa busca que las decisiones se tomen dentro de la legalidad, respetando la normatividad y resolviendo de fondo la solicitud del ciudadano. Es decir, acorde con la solicitud del ciudadano, considerando todos los documentos aportados (primer lineamiento estratégico, ver Capítulo 3.1 - Esquema 1), y con un acto administrativo correctamente motivado, ajustado a la normatividad, y con un lenguaje claro para el ciudadano (segundo lineamiento estratégico, ver Capítulo 3.1 - Esquema 1).

Para estos dos lineamientos estratégicos Colpensiones ha venido desarrollando 10 actividades (Ver Capítulo 3.1 -Esquema 2, segunda columna). Para que la decisión se tome acorde con la solicitud del ciudadano y con todos los documentos aportados, se han desarrollado actividades que permitan a los analistas consultar de manera integral el expediente y todos los trámites del ciudadano, se han desarrollado metodologías para hacer seguimiento a los sub-trámites internos (por ejemplo, el cálculo de rentabilidad que debe hacer la Vicepresidencia de Financiamiento y que debe entregar a la Gerencia de Reconocimiento) y externos (por ejemplo, el retiro del servicio del funcionario público), se han desarrollado reprocesos para controlar la calidad (por ejemplo, para revisar las causas de decisiones que no entran a

nómina), y, tal y como se ha venido reportando desde el IP9<sup>38</sup> y en el capítulo anterior, ya se identificaron las causales de cambio de decisión cuando la persona presenta un recurso en Colpensiones, lo que permitirá diseñar un plan de acción para evitar estos reprocesamientos y contar con la información completa y validad desde la primera decisión.

Para el segundo lineamiento estratégico las actividades se han desarrollado con el objetivo de mejorar la calidad a través (i) segundo revisor y revisor manual de las decisiones automáticas, (ii) asignación de revisores de la decisión con mayor experiencia, (iii) mejora en la trazabilidad de las decisiones en la medida en que el reparto de los casos se hace por analista, (iv) revisión de casos de alto impacto (por ejemplo, los relacionados con reliquidaciones mayores a \$70 millones de pesos y con los topes definidos por la sentencia C-258 de la H. Corte Constitucional), y (v) evitar que se tomen dos decisiones contrarias con el mismo radicado (actividad: incompatibilidad de que dos o más casos se firmen con el mismo radicado).

En suma, en esta segunda etapa –En la decisión- se busca que las solicitudes del ciudadano se resuelvan con calidad a través de varias actividades del proceso de reconocimiento, y de un seguimiento detallado, como se presenta más adelante, de la calidad de los actos administrativos.

- 3. Etapa 3: En la Salida:** El objetivo de esta etapa es dar a conocer al afiliado la decisión y girar las prestaciones reconocidas cuando haya lugar de manera efectiva. Por esto el atributo es efectividad de la decisión, y los dos lineamientos estratégicos son (i) notificación oportuna y (ii) inclusión en la nómina y giro oportuno (ver Capítulo 3.1 - Esquema 1, tercera columna).

Para garantizar la calidad en esta etapa se han desarrollado diferentes actividades respecto a la notificación oportuna y a la inclusión en nómina y giro oportuno (ver Capítulo 3.1 - Esquema 2, tercera columna). Para la notificación se han realizado campañas de actualización de datos debido a que la base de datos de los afiliados provenientes del ISS estaba desactualizada, con un índice de contactabilidad de 25%. Es decir que de cada 100 afiliados, con la base de datos provenientes del ISS sólo se pueden contactar 25. Adicionalmente, el acto de notificación se ha mejorado en los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC) explicando a cada ciudadano el proceso para la decisión. Finalmente, en los casos en donde se presentan errores formales de los actos administrativos (por ejemplo, nombre o número de cédula) se ha desarrollado un sub-trámite interno para generar las notas aclaratorias de manera ágil.

Entre los avances más importantes se encuentran los eventos de notificaciones masivas. Estos eventos se realizaron para agilizar las notificaciones, especialmente teniendo en cuenta la baja contactabilidad de muchos ciudadanos. Hasta el momento se han llevado a cabo 21 eventos de notificación masiva desde el 13 de noviembre del 2013, lo que ha permitido notificar a 6.780 ciudadanos y poner al día un atraso de notificaciones.

<sup>38</sup> Ver IP9, página 94, cuadro de causales para cambiar la decisión.

Para la inclusión en nómina y giro oportunos (segundo lineamiento estratégico de esta etapa, ver Esquema 2, columna 3) se han desarrollado actividades respecto a la conciliación de la inclusión en nómina y los actos administrativos de reconocimiento, y un control de calidad en la nómina.

En suma, esta etapa busca completar con calidad el ciclo de reconocimiento, notificando a los ciudadanos de manera oportuna y con la información adecuada para darle claridad en la decisión, y busca incluir en nómina y hacer el giro de las prestaciones reconocidas de manera oportuna.

- 4. Etapa 4: Transversal:** Esta etapa tiene como objetivo responder consistentemente todas las peticiones del ciudadano (ver Capítulo 3.1 - Esquema 1). Desde antes de la radicación de la solicitud de pensión, cuando el ciudadano solicita corregir su historia laboral, hasta después de la etapa de notificación y pago, cuando el ciudadano, por ejemplo quiere saber cómo se liquidó su pensión. Para lograr esto, el atributo es la aplicación de la metodología 360 y la formación de capacidades técnicas, buscando que frente a cualquier solicitud del ciudadano quien responda tenga acceso a toda la información del ciudadano, revise todas las peticiones y respuestas anteriores al ciudadano, y responda de manera consistente con las solicitudes y respuestas anteriores.

Para este lineamiento estratégico se han desarrollado diferentes actividades. En primer lugar, la Mesa Técnica instaurada con la Procuraduría. A través de esta Mesa se han podido identificar líneas de acción para mejorar la calidad en las decisiones de Colpensiones, especialmente las relacionadas con el acto administrativo. Adicionalmente, se creó una Mesa de Servicio que apoya a los PAC en revisiones frente a solicitudes del ciudadano en las oficinas de Colpensiones, especialmente las más urgentes. Para esto, también se han diseñado capacitaciones en los puntos de servicio al ciudadano. Finalmente, se presenta un plan de acción para hacer auditorías aleatorias de la calidad de las decisiones.

A continuación en el capítulo de calidad en la gestión, se presentan los avances alcanzados y de igual forma para facilitar la lectura se recuerda los objetivos y antecedentes de cada uno de los lineamientos estratégicos planteados en el IP11.

### 3.2. Calidad en la gestión

#### 3.2.1. En la entrada: suficiencia de la información

##### 1. Lineamiento estratégico: completitud de la documentación

- a. Acción: Revisión de la documentación mínima aportada por el ciudadano

#### Objetivos

- Establecer mecanismos que permitan identificar que la documentación suministrada por el ciudadano, se encuentra completa y acorde para que la solicitud ingrese al trámite correspondiente en el módulo de radicación Bizagi.
- Definir el estado de afiliación del ciudadano durante el proceso de radicación y previo a la etapa de decisión de la prestación económica.
- Contribuir al mejoramiento de la información propia de cada caso para determinar condiciones y/o requisitos de cumplimiento.
- Disminuir tiempos de decisión de prestaciones económicas.

#### Antecedentes

La radicación de las prestaciones económicas en el ISS se daba sin un control de los documentos ni verificación automática del estado de afiliación del ciudadano en las bases de datos de Colpensiones y Asofondos, generaba un reproceso en cuanto al rechazo en la etapa de estudio de la prestación.

Por otra parte no se le informaba al ciudadano la razón por la cual se le rechazaba la solicitud de reconocimiento por inconsistencias en la afiliación, generando un incremento de reclamaciones y acciones de tutelas.

#### Acciones

Colpensiones inició jornadas de capacitación dirigidas a los facilitadores de los PAC's, con el objetivo de formar, sensibilizar e instruirlos en cuanto al trámite y documentos requeridos para las diferentes casuísticas de prestaciones económicas. Así mismo se estableció una malla validadora, que permite automatizar el proceso de verificación de las bases de datos de Colpensiones y del Asofondos, con el propósito de determinar el estado de afiliación del ciudadano.

Para los casos en que el trámite resulta rechazado por inconsistencias en la afiliación, el funcionario de Colpensiones informa al ciudadano el resultado de la gestión del trámite y el procedimiento a seguir para corregir las inconsistencias presentadas.

## Resultados

Colpensiones viene realizando un seguimiento sobre las diferentes causales de negación de una prestación pensional, donde se analiza el comportamiento puntual de la negación por falta de completitud documental, entre otros.

Para esto se hace un cálculo sobre una muestra del total de las decisiones que niegan la prestación pensional, tanto para represa ISS como para los casos de día a día de Colpensiones; ésta información fue reportada y explicada en el IP11<sup>39</sup>. Los resultados se presentan en el capítulo 2.2.3 en el Panel C del cuadro 13.

Con base en los resultados obtenidos de este análisis, se definirán los planes de acción a los que haya lugar, los cuales serán presentados en el siguiente informe.

- b. Acción: Recepción de documentos adicionales- Módulo reconocimiento

## Objetivos

- Contar con una herramienta que permita anexar por parte de los ciudadanos documentos adicionales al trámite de reconocimiento inicialmente radicado, garantizando que los mismos sean visualizados en el expediente digital estudiado por el personal de reconocimiento, sin que se deba radicar una nueva solicitud a través de PQRS o como correspondencia externa, lo cual genera multiplicidad en los trámites.

## Antecedentes

Hasta el mes de abril de 2014, Colpensiones no contaba con un mecanismo que permitiera que los documentos aportados por el ciudadano como complemento de su solicitud se anexaran a un trámite ya radicado con anterioridad. Esto generaba que durante el estudio de las prestaciones económicas, pudiera ocurrir que no se consideraran todos los documentos aportados por el ciudadano, al entender que se trataba de una solicitud diferente.

## Acciones

Como se informó en el IP11<sup>40</sup> Colpensiones diseñó y desarrolló un módulo adicional de radicación denominado “Recepción de documentos adicionales al proceso de reconocimiento”, el cual permite que el ciudadano pueda anexar documentación al trámite prestacional que se encuentre abierto, permitiendo que estos soportes sean visualizados directamente en el radicado inicial, sin generar multiplicidad de radicados adicionales, garantizando que el personal de reconocimiento los tenga en cuenta de una manera mas fácil.

---

<sup>39</sup> Ver IP11, página 378.

<sup>40</sup> Ver IP11, sección 3, página 80.

La anterior funcionalidad fue puesta en producción en la primera semana del mes de junio, iniciando con 36 tipos documentales que se pueden radicar en este módulo, documentos que fueron creados de acuerdo a las necesidades que se evidenciaron en ese momento tanto por el personal del área de reconocimiento como por el de los Puntos de Atención - PAC en relación a la documentación que es radicada con posterioridad a la solicitud inicial y que era anexada por una tipología de PQRS denominada “Documentos adicionales para el Reconocimiento”.

De la misma manera, se desarrolló e implementó el instructivo para la utilización de esta herramienta con todo el personal de los Puntos de Atención indicando cuáles son los tipos documentales que se pueden recepcionar, en qué circunstancias y la forma de radicación de los mismos en el sistema.

Finalmente, se están adelantando reuniones conjuntas entre las áreas intervinientes en el proceso, con el fin de establecer nuevos tipos documentales que deben ser creados de acuerdo al comportamiento evidenciado en la radicación en los PAC.

### Resultados

A partir de la puesta en producción de esta herramienta, se han radicado a través de este módulo 1.076 documentos adicionales para el proceso de reconocimiento, lo que ha permitido que dichos documentos no sean radicados a través de los módulos de correspondencia o PQRS, facilitando la trazabilidad y observación oportuna de la totalidad de las pruebas presentadas por los ciudadanos.

## 2. Lineamiento estratégico: validación de la información

### a. Acción: automatización de las validaciones previas

### Objetivos

- Optimizar el proceso de reconocimiento, mejorando la información obtenida de las validaciones, con el fin de adoptar decisiones con calidad.
- Mejora en los tiempos de decisión.
- Identificar bajo los parámetros de calidad los casos candidatos a ser procesado por la línea automática.

### Antecedentes

Previo al estudio y emisión de un acto administrativo es necesario consultar de manera obligatoria el estado del solicitante en bases de datos, tales como, Registraduría Nacional del Estado Civil, la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda, Asofondos, Fosyga, entre otras, con el fin de determinar el cumplimiento de requisitos, la aplicación de normas, la pérdida

de un status, y diversas circunstancias propias de cada caso, que puedan afectar la decisión que se pretenda adoptar.

De la misma manera, Colpensiones cuenta con una línea de decisión automática en la cual se pueden procesar las siguientes prestaciones: pensión de vejez tiempos privados, invalidez tiempos privados, indemnización sustitutiva de pensión de vejez, pensión de invalidez de tiempos privados, indemnización sustitutiva de pensión de invalidez y auxilios funerarios, cuyos casos inicialmente son considerados candidatos para ser decididos por el liquidador de reconocimiento automático, sin embargo no todos los casos son procesados por este mecanismo, teniendo en cuenta que del resultado de una serie de validaciones explicadas en los IP8<sup>41</sup>, IP9<sup>42</sup> e IP10<sup>43</sup>, se determina la posibilidad de su procesamiento o no.

Las validaciones descritas, se venían ejecutando a través de consultas a las diferentes bases de datos mediante dos mecanismos: (i) para la línea de decisión automática: Por medio de cruces masivos manuales por parte del grupo de cargue, lo cual no permitía que existiera una trazabilidad en el sistema y a su vez se presentaba el riesgo de generar errores en la consulta debido al volumen de la información (ii) para la decisión semiautomática: se ejecutaba a través de consulta uno a uno a las bases de información por parte del analista y revisor encargado del estudio del caso, quienes lo realizan, de manera conjunta al estudio, proyección del acto administrativo y revisión del mismo, lo que permitía que esta consulta quedará a discrecionalidad del personal, sin generar trazabilidad de la misma y demora en la decisión.

### Acciones

Se diseñó y ejecutó un desarrollo que permite que se apliquen de manera automática las validaciones referidas en el IP8<sup>44</sup> desde el proceso de radicación de solicitudes de prestaciones económicas, estudiando una serie de condiciones que determinan inicialmente si el caso es candidato para ser procesado por la línea de decisión automática, permitiendo que se pueda extraer la información obtenida de las validaciones de manera masiva o determinando que es un caso que se debe decidir por la línea semiautomática, con el fin de que al momento de la decisión de la prestación solicitada se cuente con toda la información relacionada al caso.

Conforme lo antes descrito, se hace necesario mencionar que esta funcionalidad permite establecer cuáles son los casos que efectivamente serán cargados por la línea automática, toda vez que los mismos deben cumplir con los requisitos específicos para cada validación y para cada línea de decisión automatizada, permitiendo que solo aquellos que acrediten las reglas de negocio y de validación previamente establecidas, serán procesados por esta modalidad, permitiendo así la mejora de las decisiones adoptadas bajo los criterios de calidad.

---

<sup>41</sup> Ver IP8, sección 4, página 45.

<sup>42</sup> Ver IP9, sección 4, página 46.

<sup>43</sup> Ver IP10, sección 4, página 42.

<sup>44</sup> Ver IP8, sección 4, página 44.

Finalmente, vale la pena resaltar, que el proceso antes referido, no solo permite la mejora en la calidad de los actos administrativos proferidos sino que también permite que se cuente con la información necesaria para adoptar una decisión y así evitar los reprocesos.

### Resultados

Durante el mes de junio se decidieron un total de 19.621 solicitudes de trámites para los que se cuenta con una funcionalidad automática, razón por la cual en principio se podría pensar que la totalidad de estos casos eran candidatos de decisión automática. Sin embargo, y gracias a las validaciones definidas y realizadas, fue posible el procesamiento automático de 9.035 casos, y el restante que corresponde a 10.586 solicitudes se decidieron por la línea semiautomática (manual) en razón a que se pudo evidenciar, de conformidad con las validaciones, que estas solicitudes se caracterizan por requerir un análisis más detenido y, por la falta de homogeneidad, un estudio semiautomático, reduciendo el error en la decisión automática de manera significativa.

Los detalles del proceso de validaciones previas de los casos candidatos a ser procesado por la línea automática, así como el resultado de la producción automática, fueron reportados hasta el IP10 en el capítulo 4, en la sección de Grupo de Cargue y Automatización. A partir de este IP dicha información se presentará como un Anexo, el cual en este informe corresponde al Anexo No. 3.

b. Acción: Disponibilidad del resultado de las Validaciones

### Objetivos

- Contar con una herramienta que guarde la trazabilidad de la información que sirve como base para la decisión de prestaciones económicas.
- Mejorar los tiempos de decisión evitando la consulta en las diferentes bases de datos.
- Permitir la visualización por parte del personal de reconocimiento del resultado obtenido de las validaciones en el sistema BPM ( Bizagi ).

### Antecedentes

Con el fin de mejorar la calidad de los actos administrativos expedidos por el liquidador automático y los emitidos a través de la decisión manual, se han venido implementando una serie de acciones tendientes a minimizar los riesgos originados en el proceso de reconocimiento, como lo es la aplicación previa a la decisión de prestaciones económicas, de una serie de validaciones las cuales se han venido ejecutando de manera manual al archivo total de casos abiertos de la entidad, el cual comprende los casos radicados en Colpensiones y los provenientes del ISS en L., tanto para el cargue de la información masiva en el liquidador de los casos que son candidatos para ser procesados por el liquidador automático como para los casos que deben ser decididos manualmente.

Debido a lo anterior y con el fin de minimizar los riesgos originados en la consulta manual de las bases de datos, la falta de trazabilidad de la información objeto de decisión y la demora en los procesos de consulta lo cual afecta los tiempos de decisión; fue necesario desarrollar una herramienta que permita al personal de reconocimiento y al proceso de cargue de la línea automática contar con la información suficiente para la decisión.

### Acciones

Con el fin de visualizar las validaciones referidas, se diseñó una nueva pestaña en el sistema BPM denominada “validaciones”, la cual registra en su pantalla inicial un resumen del resultado de las validaciones y a su vez marca los casos que son candidatos para ser procesados por la línea automática o semiautomática; así, una vez se ingrese al documento, se podrá observar de manera pormenorizada el detalle de cada una de las validaciones, como lo son: Fosyga (datos de EPS), Registraduría Nacional de Estado Civil (datos de nombre y apellidos, así como la vigencia del documento de identidad), Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de hacienda –OBP- (indicio de pensión o indicios de afiliación con entidades del RAIS), traslados (informará sobre traslado y si la persona se encuentra afiliado a Colpensiones), SISBEN (Nivel de SISBEN para prestaciones como pensión familiar y el programa de BEPS), nómina (informará las prestaciones que el solicitante tenga reconocidas y el estado de las mismas), historia laboral (permitirá conocer el número de semanas cotizadas por el afiliado en el ISS en L. al 1 de abril de 1994), jubilados ISS- UGPP (determina aquellos solicitantes que tienen prestaciones reconocidas por el ISS en calidad de empleador o por alguna entidad asumida por la UGPP) y finalmente OCR (Optical Character Recognition, desarrollo que realiza lectura del documento objeto de recurso, identificando el tipo de recurso, de prestación y de pretensión).

La anterior herramienta permite que los casos de reconocimiento que se encuentran en decisión cuenten con la información suficiente para adoptar decisiones de prestaciones económicas bajo los parámetros de calidad, legalidad y con el suficiente soporte probatorio, manteniendo una trazabilidad y seguridad de la información y mejorando los tiempos de respuesta y la unificación de la decisión.

Finalmente, es de resaltar que previa la implementación de este nuevo desarrollo, se realizaron capacitaciones de manera presencial al personal de reconocimiento, acompañado de un instructivo, con el fin de dar a conocer esta nueva funcionalidad, el alcance de la misma y como poder visualizar las mismas en el sistema bizagi (BPM).

### Resultados

A la fecha se continúan ejecutando las validaciones de manera masiva sobre los casos de represa entregados por el ISS en L. y diariamente a los casos radicados por los ciudadanos en Colpensiones; a corte 30 de junio de 2014, se encuentran abiertos un total de 171.365 casos de reconocimiento, de los cuales se les ha aplicado el proceso de validaciones a 145.981 solicitudes, quedando pendientes 25.384 casos, para los cuales, actualmente, en el caso de la línea de procesamiento automática, se deben aplicar las validaciones de manera masiva a través de cruces

de bases de datos manuales y para la decisión semiautomática se realiza la verificación por parte del personal de reconocimiento en los diferentes aplicativos o páginas web.

Colpensiones se encuentra procesando las validaciones para los 25.384 casos restantes, y una vez culmine con este proceso, en la entidad no será necesario realizar validaciones de manera manual.

### 3. Lineamiento estratégico: Historia laboral completa

- a. Acción: promocionar la revisión de la historia laboral con el ciudadano previo a la solicitud de reconocimiento

#### Objetivos

- Crear conciencia en el ciudadano de la importancia que tiene su Historia Laboral en el momento de acceder al beneficio pensional.
- Garantizar que la entidad cuente con toda la información necesaria para desarrollar un proceso de reconocimiento pensional completo, confiable y con altos estándares de calidad.
- Facilitar la labor del proceso de análisis y decisión del reconocimiento pensional, brindando a los analistas la información de la historia laboral completa.

#### Antecedentes

Se encuentran principalmente dos tipos de inconsistencias en la información con la que cuenta Colpensiones para efectuar la corrección de la historia laboral de los afiliados: (i) existe un alto porcentaje de información que no se encuentra en las bases de datos, la cual no fue reportada por el aportante; y (ii) no es posible determinar la correlación de un pago realizado por un aportante con el afiliado a quien corresponde. Es decir la entidad no cuenta con los elementos necesarios e idóneos que permitan establecer la información que puede faltar en una historia laboral. Esto solamente puede ser indicado por cada uno de los ciudadanos, que son quienes conocen exactamente los periodos laborados, las empresas u organizaciones donde él laboró, la fechas de ingreso y de retiro en cada una de ellas, los salarios devengados, y toda aquella información esencial para adelantar un adecuado proceso de corrección de historia laboral, así como la incorporación de todos los tiempos faltantes en cada una de ellas.

Esta situación se refleja con mayor criticidad en el proceso de reconocimiento pensional, cuando el ciudadano radica su solicitud sin validar previamente su historia laboral. A pesar de los esfuerzos que hoy realiza Colpensiones con el fin de depurar la historia laboral, ésta puede presentar inconsistencias por falta de información muy específica, que ocasionan la negación del reconocimiento pensional.

#### Acciones

Como parte de la estrategia para contar con la información completa y suficiente, Colpensiones está diseñando un programa de comunicación con cada uno los afiliados sobre la necesidad de

que conozcan su historia laboral, de manera que ellos la analicen y de ser necesario informen a Colpensiones sobre las deficiencias que presenta la información, bien sea por inconsistencias que en ella se reflejan o por falta de periodos que no están siendo tenidos en cuenta en su historia. Para ello, y como primera medida, se envió el extracto de la historia laboral a 1.261.242 afiliados, con una entrega efectiva de 1.057.075, equivalente al 84% de entrega efectiva a los ciudadanos.

Como medida preventiva, Colpensiones está pensando implementar dentro de los documentos requeridos para el reconocimiento una invitación para que el ciudadano certifique la aceptación de su historia laboral, donde informe que está de acuerdo con la historia laboral que reposa en Colpensiones, y que el número de semanas que se reflejan en ella son acordes a sus periodos trabajados. De no ser aceptada la historia laboral, se le solicitará al afiliado la radicación de una solicitud de “Actualización de Datos y Corrección de Historia Laboral”, donde informe a la entidad los periodos que considera le faltan, y allegue la información necesaria para realizar el proceso de investigación, búsqueda y acreditación de la información faltante sobre la historia laboral, para un adecuado y efectivo proceso de reconocimiento pensional.

### Resultados

De acuerdo con la estrategia planteada por Colpensiones a partir del pasado mes de junio se inició una campaña publicitaria orientada a concientizar a los afiliados de la importancia que tiene su historia laboral, y de la necesidad que ésta sea evaluada periódicamente con el fin de determinar su consistencia, completitud y coherencia. Esta campaña se cita más ampliamente en el capítulo 8 Atención al Ciudadano de este documento, donde se indica a la H.Corte el alcance y el desarrollo que ha tenido esta durante el pasado mes.

Igualmente es preciso informar a la H. Corte I que Colpensiones continua evaluando la viabilidad y la forma en que se solicitará a los ciudadanos la necesidad de certificar su aceptación de la historia laboral en el momento de solicitar una prestación pensional, toda vez que esta certificación debe ser avalada desde el ámbito jurídico y hasta los organismos de control para su implementación en el esquema operativo de la entidad.

- b. Acción: Corrección de la historia laboral previa al reconocimiento

### Objetivos

- Verificar integralmente la historia laboral que va a ser sometida a un proceso de reconocimiento pensional.
- Ajustar de manera automática y manual todas aquellas inconsistencias que se presentan en la Historia Laboral con la información residente en los sistemas de información de Colpensiones.
- Integrar a la historia laboral las inconsistencias aclaradas y recalcular el número de semanas cotizadas y válidas para que el liquidador de reconocimiento tome en forma adecuada la información requerida para su procesamiento.

### Antecedentes

Al inicio de operaciones de Colpensiones, el proceso de reconocimiento pensional tenía en cuenta la historia laboral que se encontraba en el sistema sin que esta fuera validada de manera alguna. Se entendía que la información que allí se presentaba era la correcta y tenía características de confiabilidad y completitud. Esta situación se desvirtuó con el incremento de la negación de los beneficios pensionales y el incremento de la inconformidad manifestada por los ciudadanos.

Colpensiones asumió entonces el reto de verificar la situación real de la historia laboral que se encontraba en el sistema y que tenía una solicitud de reconocimiento pensional ya radicada. Dentro del análisis que se desarrolló durante los primeros meses de operación, se logró determinar que la información residente en las bases de datos de la entidad tenía serios inconvenientes de completitud, calidad y un alto grado de inconsistencias. Esto obligó a la entidad a desarrollar procesos masivos de depuración de la información, que permitieron eliminar un alto índice de estas inconsistencias, en función de reglas de negocio y tipificación de los casos más recurrentes de las inconsistencias que se presentaban.

### Acciones

Colpensiones realiza actualmente el ajuste de las historias laborales sobre la información que tiene incorporada en el sistema o que reside en los medios físicos con los que se cuenta en el área de Corrección de Historias Laborales.

1. Proceso de Corrección masiva de Historia Laboral: Este proceso inicia con la asignación de las solicitudes de reconocimiento al área de Corrección de Historias Laborales. Una vez se reciben los números de las cédulas que van a ser sujetas a un reconocimiento pensional se ejecutan los procesos de:

- Cálculo de semanas de la historia laboral.
- Determinación de inconsistencias sobre la base de datos.
- Ejecución de procesos masivos de depuración de las inconsistencias determinadas anteriormente, tales como: creación de relaciones laborales faltantes y que mediante la aplicación de reglas de negocio son susceptibles de creación, corrección automática de nombres sobre los pagos realizados para el afiliado, ejecución del proceso de imputación de pagos, ajuste de grupos poblacionales, ajuste del tipo de documento, cargue de semanas correspondientes a aportes realizados en el Régimen de Ahorro Individual, y ajuste de novedades de retiro cuando se encuentren las evidencias requeridas.
- Corrección de Tiempos Tradicionales: Dado que la información que sustenta la historia laboral del periodo comprendido entre 1967 y el 1 de enero de 1995 se encuentra en medios físicos, el proceso de verificación, validación y ajuste de estos periodos se debe realizar de forma manual. En ellos se efectúa la correlación de novedades, corrección de novedades de ingresos y cambios de salarios.

Es importante resaltar que estos procesos son ejecutados sobre la información que efectivamente se tiene en el sistema y que pueden ser acreditadas de acuerdo a la normatividad vigente. Es decir, si no se tiene información que permita establecer tiempos faltantes dentro de la historia laboral, éstos no serán tenidos en cuenta hasta tanto el afiliado no informe a la entidad de dicha situación.

Una vez ejecutados los procesos y ajustada la información, las semanas acreditadas sobre las historias laborales que son requeridas para el reconocimiento pensional son entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para el inicio de sus procesos.

2. Proceso de Llamado de Área: cuando los analistas de Reconocimiento inician su labor de sustanciación, pueden encontrar dentro del expediente pruebas o indicios que permiten establecer periodos de cotización faltantes sobre la historia laboral. Éstos no han sido tenidos en cuenta por los procesos anteriores, dado que no se cuenta con esta información dentro de la base de datos. En este evento, el analista realiza un proceso de llamado de área donde instancia al área de Corrección de Historias Laborales esa prueba encontrada, para que sea validada e incorporada en la historia laboral.

### Resultados

A lo largo del proceso de desatraso que comenzó en el mes de julio de 2013, se han ajustado de manera preventiva al cierre del mes de junio de 2014, 443.208 historias laborales para el proceso de reconocimiento pensional del total de 454.261 casos recibidos por este concepto, quedando en gestión 11.053 lo cual equivale al 2.43%, porcentaje en el que la gerencia esta trabajando para alcanzar un cumplimiento del 100%.

- c. Acción: Puntos de control calidad en la corrección

### Objetivos

- Disminuir tiempos de depuración de la historia laboral y reprocesos por inconsistencias no tenidas en cuenta en la solicitud del ciudadano.
- Optimizar continuamente el proceso de corrección de historia laboral.
- Brindar al área de reconocimiento pensional información completa, veraz y con calidad para la ejecución de sus procesos.

### Antecedentes

Como se ha informado a la H. Corte Constitucional, el proceso de corrección masiva de la historia laboral no logra garantizar el 100% de la atención de las inconsistencias que se pueden presentar en una historia laboral. En efecto, las solicitudes de reajuste de historias laborales solicitadas por

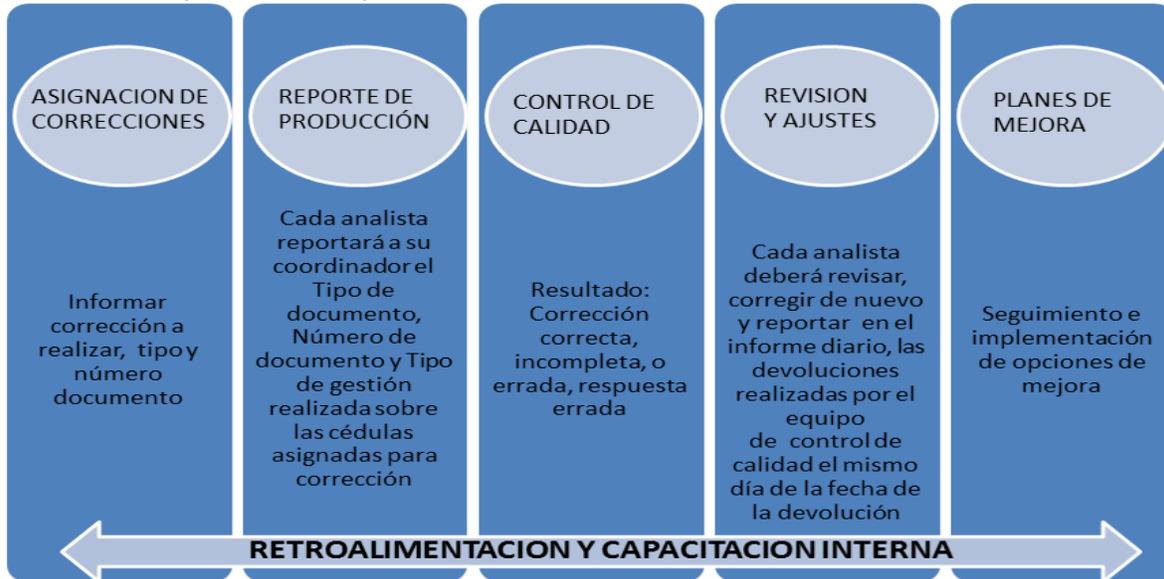
la Gerencia de Reconocimiento, para aquellas historias laborales que ya han sido objeto de un proceso de corrección masiva, estuvo alrededor de 21% del reparto durante el mes de mayo.

### Acciones

Desde el mes de mayo de 2014 el área de Corrección de Historias Laborales dispuso un plan piloto de control de calidad sobre los procesos de corrección de historia laboral. Se seleccionó un grupo de analistas que, a través de muestras aleatorias de casos atendidos, validan la confiabilidad, la completitud y la calidad del proceso, establecen procedimientos adecuados para la selección de las muestras y el análisis de los resultados, y así mismo emiten conceptos y definiciones para la implementación de controles que permitan asegurar la calidad de la corrección de la historia laboral. Este proceso, que se encuentra en ajuste, será plenamente implementado a partir del mes de junio de 2014. Para ellos tiene prevista la asignación de un grupo de 20 analistas para desarrollo y ejecución.

Inicialmente se designó un grupo de 5 analistas expertos en temas de corrección de historia laboral, liderados por una coordinador de grupo, que de igual manera cuenta con conocimiento amplio y suficiente tanto en el proceso de corrección de historia laboral como en la estructura y administración de las bases de datos misionales de Colpensiones, quienes se encargaron de diseñar un plan de trabajo para llevar a cabo auditorias aleatorias a los diferentes analistas que ejecutan la labor, producto de lo cual se estableció entonces el proceso de acuerdo a flujo siguiente, creando previamente a su implementación una consulta orquestada que permite obtener el log transaccional de las correcciones efectuadas, lo cual constituye el principal insumo para determinar la calidad de las mismas. (ver Capítulo 3.2 – Esquema 1)

### Capítulo 3.2 – Esquema 1. Proceso de control de calidad en la corrección



- Asignación de casos: Semanalmente son asignados a los analistas del área de manera controlada los casos que deben ser atendidos dadas las prioridades de la entidad y de acuerdo a los grupos de trabajo los cuales están clasificados en : i) Corrección de historia laboral para reconocimiento. ii) Corrección de historia laboral solicitadas por los ciudadanos Dia- Dia .iii) Corrección de Historia laboral para la atención de procesos jurídicos (tutelas, desacatos, sanciones, demandas, notificaciones judiciales, requerimientos judiciales). iv) Atención de Pqrs correspondientes a la Historia laboral. La asignación de los casos es realizada por el coordinador de grupo.
- Reporte de Producción: Una vez el analista realiza las correcciones respectivas, reporta su producción diaria, en la matriz de producción establecida.
- Control De Calidad: Con base en el reporte de producción, el grupo de calidad ordena la ejecución de procesos automáticos de validación desarrollados específicamente para este control, los cuales permiten identificar las diferentes correcciones efectuadas por el analista, mostrando como resultado el antes y el después de la corrección efectuada.
- Análisis de Resultados: Partiendo del resultado que genera el proceso automático, los auditores de calidad toman casos aleatorios y los validan contra la producción reportada por los analistas de corrección, identificando si la corrección fue correcta, si presenta completitud o si esta errada, validando adicionalmente que esté acorde con la solicitud recibida y que la respuesta sea consistente frente a la misma.

- Para los casos en que se evidencia inconsistencia en algunos de los escenarios descritos en ítem anterior se efectúa retroalimentación al analista responsable para que valide y efectúe las correcciones necesarias, debiendo reportar nuevamente en su producción este evento para confirmación del cierre satisfactorio.

Como medidas de control y seguimiento, el grupo de calidad genera un informe consolidado de cada grupo, el cual remite al coordinador respectivo para su análisis y gestión al interior del grupo, debiendo revisar si existen necesidades particulares de capacitación o reorientación del proceso a fin de lograr equipos mucho más eficientes y consolidados.

Finalmente y dependiendo del resultado obtenido en cada uno de los grupos, se pretende identificar de manera global si existen falencias tanto en los procesos como en la capacitación de los analistas a fin de establecer acciones de mejora frente a las mismas, lo cual se estima podemos iniciar a implementar a partir del mes de agosto, una vez tengamos datos acumulados de los tres primeros meses de implementación (mayo a julio), que nos sirvan de insumo para identificar estas posibles falencias.

### Resultados

Durante el mes de mayo se auditaron 60 analistas, de los cuales fueron seleccionados 1.164 casos, sobre los que se realizó el proceso de calidad, de igual forma para el mes de junio se auditaron 76 analistas, de los cuales fueron seleccionados 817 casos, cuyo resultado se presenta a continuación, en el que se evidencia que para la muestra seleccionada la calidad en la corrección de la historia laboral fue de un 74% frente a un 26% de error en el proceso de corrección, de igual manera en el mes de junio la calidad se mantuvo en un 72% frente a un 28% de inconsistencias presentadas. (ver Capítulo 3.2 – Cuadro 1)

**Capítulo 3.2 – Cuadro 1. Ciclo de corrección de la historia laboral**

Mes	Casos revisados	Devoluciones efectuadas	Porcentaje de efectividad	Porcentaje de error
Mayo	1.164	302	74%	26%
Junio	817	228	72%	28%
<b>Promedios</b>	<b>991</b>	<b>265</b>	<b>73%</b>	<b>27%</b>

Una vez implementado el proceso y probada su efectividad se procedió durante la última semana del mes de junio a capacitar 15 analistas adicionales en el desarrollo del proceso. Lo anterior con el fin de incrementar la muestra aleatoria de casos para auditar la calidad de la corrección de historia laboral. Adicionalmente, y dados los resultados del proceso evaluado durante los meses de mayo y junio del presente año se estructuran actualmente procesos de capacitación al interior del área dado que, de los análisis que se efectuaron frente a las inconsistencias uno de los

principales factores que se ha determinado es la debilidad que tienen algunos analistas en el conocimiento de los procesos de corrección de historia laboral.

### 3.2.2. En la decisión: legalidad del acto administrativo

1. Lineamiento estratégico: decisión acorde con la solicitud del ciudadano considerando todos los documentos aportados

a. Acción: Implementación de sub-trámites internos y externos

#### Objetivos

##### i. Sub- Trámites internos

- Dar acceso al analista a información faltante en el expediente administrativo con efectividad y seguridad.
- Facilitar al analista los elementos de juicio necesarios para la sustanciación de un acto administrativo ajustado a los hechos del caso en concreto y en el que se aplique la normatividad adecuada.
- Definir un canal de comunicación con otras áreas de Colpensiones, evitando intermediación manual para la entrega de información.
- Asegurar la trazabilidad tecnológica de la información solicitada.
- Generar niveles de seguridad en la información.
- Mejorar tiempos de respuesta de las áreas internas para la decisión.

##### ii Sub-trámites Externos

- Dar la posibilidad al analista de solicitar documentos o información a los ciudadanos y a otras entidades para decidir de fondo peticiones de prestaciones económicas.
- Remitir por competencia a otras entidades solicitudes prestacionales o documentos.
- Garantizar la calidad, la celeridad y la oportunidad en las respuestas.

### Antecedentes

Con anterioridad a la implementación de los subtrámites internos, la solicitud de información a otras áreas se realizaba por medio de correos electrónicos canalizados a través de cada coordinador de grupo. Este procedimiento presentaba problemas en lo atinente a la trazabilidad de los tiempos de respuesta y a la calidad de la información suministrada por las áreas consultadas.

Aunado a lo anterior, en el IP10<sup>45</sup> Colpensiones asumió el compromiso de la creación y puesta en marcha de los “Subtrámites Internos”. Al poner en marcha el desarrollo del proceso de “Subtrámites Externos” en el aplicativo de BIZAGI, procedimientos como la solicitud de documentos o información a los ciudadanos y a otras entidades para decidir de fondo peticiones prestaciones económicas, así como, la remisión de solicitudes prestacionales o documentos a otras entidades por ser de su competencia, dejarán de ser tramitados manualmente por parte de los funcionarios adscritos a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

### Acciones

#### i. Sub-tramites Internos

Dentro del proceso de Calidad que adelanta Colpensiones se creó para el mejoramiento de la decisión un desarrollo en el BPM denominado Subtrámites Internos, gestionado a través del aplicativo Bizagi, que permite al analista de reconocimiento en el momento de la sustanciación del acto administrativo, realizar requerimientos internos a otras áreas de Colpensiones solicitando pruebas internas o información específica para adoptar una correcta decisión.

Las áreas a las cuales se solicita información son las siguientes: Gerencia de Operaciones, Gerencia de Ingresos y Egresos, Gerencia de Atención al Ciudadano, Gerencia de Defensa Judicial, Gerencia de Nómina, Gerencia de Financiamiento e Inversiones, Gestión Documental, Medicina Laboral-Gerencia de Reconocimiento.

Dentro de la información que puede ser requerida por los analistas en el momento de la sustanciación se encuentra:

Afiliación, Corrección de Historia Laboral, Falta de documentos, Investigación administrativa, Estudios de Rentabilidad, Falta de sentencia ordinaria, Falta de documentos tutela, Novedades de nómina, Revisión de prestaciones con retroactivos de mas de 70 millones de pesos, Devolución de aportes RAIS, Aportes y recaudos, Dictámenes de invalidez.

#### ii. Sub-tramites Externos

En el IP10<sup>46</sup>, Colpensiones asumió el compromiso de la creación y puesta en marcha de los “Subtrámites Externos”. El desarrollo del proceso de “Subtrámites Externos” ha sido puesto en

<sup>45</sup> Ver IP10, sección 4, página 43.

<sup>46</sup> Ver IP10, sección 4, página 43.

implementación desde la primera semana de junio. Los resultados de esta implementación se presentarán en el siguiente informe.

Esta mejora permitirá llevar un control a través del BPM mediante el sistema Bizagi, garantizando la calidad, la celeridad y la oportunidad en la Respuestas.

Como subtrámites externos se establecen los siguientes: Autos de Pérdida de Competencia, los Autos de Prueba, envío de correspondencia y el envío del CO/ES2 al Ministerio de Trabajo concerniente al Convenio España y solicitud de documentos en general.

## Resultados

### i. Sub-tramites Internos

- Consolidación de la información por parte del analista, lo cual genera trazabilidad en el expediente digital respecto de las pruebas internas que se solicitan.
- Mejoramiento de tiempos de respuesta en la solicitud de pruebas internas.
- Medición de tiempos de respuesta y de calidad de información que entregan las áreas consultadas.
- De un total de 36.897 Actos Administrativos emitidos manualmente en el mes de junio, 5.440 casos requirieron de un trámite interno a través de Bizagi, esto quiere decir que para el 14,7% del total de resoluciones, no se contaba con la información completa para decidir la prestación, y a través de esta funcionalidad se logró completar la información para brindar respuestas acordes a derecho. Es de resaltar que de los 5.440 trámites internos de Bizagi 2.266 casos son de Historia Laboral, este trámite corresponde al 6,14% del total de los Actos Administrativos emitidos en el mes de junio.

b. Acción: Consulta Integral del Expediente y de todas las solicitudes del ciudadano

## Objetivos

- Realizar una consulta amigable del expediente digital, la cual permita la búsqueda de documentos o pruebas de manera rápida y eficaz.
- Tener acceso a todos los documentos, solicitudes o pruebas radicadas por el ciudadano en una sola pantalla, sin tener que realizar varias consultas a los diferentes módulos de radicación.
- Mejorar los tiempos de decisión con parámetros de calidad, permitiendo que se garantice que el personal de reconocimiento relice la verificación completa de la documentación aportada.

---

Tu futuro lo construimos entre los dos

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

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

- Valoración probatoria del total de las solicitudes presentadas por el ciudadano.

### Antecedentes

Las diferentes solicitudes radicadas por los ciudadanos a Colpensiones pueden ser anexadas a través de diferentes procesos o módulos de acuerdo al tipo de solicitud, como lo puede ser a través del proceso de Reconocimiento, PQRS, tutela, trámite de correspondencia, entre otros, y para cada radicado se asigna un número diferente, lo que genera que el analista tenga que realizar la consulta en el sistema para poder identificar los diferentes radicados sin encontrarse unificados y sin contar con la totalidad de imágenes en el mismo expediente.

En virtud de lo anterior, se están ejecutando todas las acciones tendientes y necesarias para permitir que el expediente sea más amigable para el analista y el revisor.

### Acciones

Como se indicó en el IP8<sup>47</sup> e IP11<sup>48</sup> y con el fin de garantizar que las decisiones adoptadas cuenten con la totalidad del soporte probatorio y jurídico y que así mismo se emitan actos administrativos que resuelvan de manera concreta y coherente las solicitudes de los asegurados, se viene trabajando conjuntamente con las áreas intervinientes en el proceso (Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, Oficina de Ingeniería de procesos y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones), la posibilidad de permitir la mejora de la visualización de los documentos obrantes en el expediente, la búsqueda de documentos de manera fácil y contar con una herramienta que permita revisar los documentos de todos los radicados asociados a un mismo documento de identidad en una sola pantalla, con el fin de evitar el riesgo que existe de que no se tengan en cuenta las peticiones o pruebas presentadas por los ciudadanos debido a la multiplicidad de radicados.

### Resultados

Actualmente se cuenta con una versión piloto que se encuentra en observación en un ambiente de pruebas, para que a partir de los resultados obtenidos se realicen las modificaciones a que haya lugar, no solo desde el punto de vista funcional sino tecnológico, para así contar con la consulta integral del expediente.

Una vez se cuente con esta mejora se procederá a informar a la H. Corte los resultados o mejoras obtenidas con esta nueva herramienta.

c. Acción: Reprocesamiento por control de calidad

### Objetivos

- Mejorar la calidad de los actos administrativos.

---

<sup>47</sup> Ver IP9, sección 4, página 47.

<sup>48</sup> Ver IP11, sección 3.2.2, página 92.

- Disminuir el número de reprocesos.
- Corregir las inconsistencias presentadas en el proceso de decisión, evitando tiempos adicionales a los ciudadanos.

### Antecedentes

Tal y como lo ha señalado Colpensiones en los diferentes IP en la sección 6.5 correspondiente a los avances de la nómina de pensionados, se presentan situaciones en las cuales decisiones referentes a prestaciones concedidas en algunas oportunidades no se registran en los aplicativos de la nómina, o las pensiones deben ser suspendidas y/o retiradas hasta tanto se surtan algunos tramites entre otros, por tal razón se requiere adelantar el reproceso del caso.

### Acciones

- Para el control de las solicitudes reprocesadas existe un grupo integrado por 15 analistas y 3 revisores, encargados de revisar, sustanciar y reprocesar los casos con inconsistencias.
- Se han establecido varios mecanismos de seguimiento para reducir al máximo el reproceso de solicitudes, se resaltan las siguientes:

1. Recepción y comunicación de quejas recibidas en nuestros PAC: La satisfacción del ciudadano en cuanto a la calidad de la respuesta que le damos es una muy importante unidad de medida para identificar posibles reprocesos. Los PAC reciben las quejas sobre la calidad de las decisiones por parte de los ciudadanos y las remiten a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, una vez recibidas, los casos son revisados para determinar si la inconformidad del ciudadano es o no procedente y si requiere ser reprocesado. Si se trata de un caso que necesite reproceso se toman los correctivos a que haya lugar decidiéndolo nuevamente.

2. Con el fin de mejorar la calidad de los actos administrativos y disminuir el numero de casos a reprocesar, se llevan a cabo capacitaciones por parte de la Gerencia de Doctrina.

### Resultados

- Fortalecimiento de la unidad de criterio jurídico para la decisión.
- Mejoramiento de la argumentación y orden estructural de los actos administrativos.
- Mejoramiento en la calidad de respuesta que recibe el ciudadano, puesto que se resuelve clara e íntegramente su solicitud.
- Disminución de los casos a reprocesar.
- En el mes de junio se expidieron un total de 36.897 actos administrativos manualmente, de los cuales se reprocesaron 1.204 actos administrativos, que corresponden al 3.2% del total de la producción.

d. Acción: Identificación causales de cambio de decisión para establecer plan de acción

### Objetivos

- Establecer la causas o motivos por los cuales se origina un cambio de decisión, permitiendo establecer si estas obedecen a nuevas circunstancias de hecho o de derecho, a radicación de pruebas que soporten esta modificación o si las mismas versan por posibles inconsistencias en la historia laboral del asegurado.

### Antecedentes

Teniendo en cuenta lo establecido por la H. Corte constitucional a través del Auto 320 de 2014, y con el fin de identificar las causas que originan el cambio de las decisiones adoptadas en la decisión de recursos, se diseñó un reporte que permitiera establecer estas causales.

### Acciones

Con el fin de mejorar el proceso de reconocimiento y buscando desarrollos que optimicen la decisión, se diseñó una herramienta que permita identificar cada vez que se adopte una decisión que modifique una situación jurídicamente consolidada, el motivo por el cual se realiza este cambio, permitiendo así adoptar en los casos en que haya lugar la implementación de mejoras en los procesos y evitando el reproceso de las decisiones y el cúmulo de solicitudes presentadas por los ciudadanos con relación a la inconfomidad del acto administrativo.

El citado desarrollo se encuentra en producción desde el mes de marzo, permitiendo establecer mensualmente que dentro de las causales que origina la revocatoria de una decisión se encuentran: Retiro del sistema, aporta certificado de incapacidades de la EPS, aporta nuevas pruebas faltantes, aumento de semanas, cambio de fecha de causación, tiene la edad requerida, tiene PCL que acredita la Invalidez, lo que conlleva a identificar que se producen modificaciones en la decisión debido a i) circunstancias que varían de acuerdo a la radicación de nuevos soportes jurídicos y ii) circunstancias como el aumento de semanas, lo que ha permitido adoptar nuevas acciones como las descritas en el ítem 3 del presente capítulo.

### Resultados

Las causas de los cambios en la decisión se presentaron en el Capítulo 2 (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 4. Panel B).

2. Lineamiento estratégico: Acto administrativo motivado, ajustado a la normatividad y con lenguaje claro

a. Acción: Segundo revisor y revisor manual para decisiones automáticas

### Objetivos

- Evitar la generación de errores en la decisión y la generación de reprocesos

- Permitir mejora en la calidad de las decisiones adoptadas
- Contar con una doble revisión en casos que cuentan con características especiales y que requieren de una valoración especial.

### Antecedentes

Teniendo en cuenta las observaciones realizadas por los entes de control, las evidencias obtenidas en los PQRS radicados y las impugnaciones presentadas por los ciudadanos, se logró identificar la necesidad de implementar nuevas funcionalidades que permitan realizar una revisión adicional a casos que cuentan con ciertas características especiales que los hace sujetos de verificación exhaustiva.

Aunado a lo anterior, en el proceso automático de reliquidaciones, fue necesario realizar un estudio de los casos procesados y del impacto que generaban a los ciudadanos, lográndose identificar que era necesario contar con un desarrollo que permitiera una interacción del procesamiento automático pero que este fuera acompañado de una intervención final de la línea semiautomática.

### Acciones

Con el fin de mejorar el proceso de reconocimiento y de garantizar la satisfacción del ciudadano, se solicitó al proveedor del liquidador el desarrollo de dos nuevas funcionalidades que permitan mejorar la calidad de los actos administrativos, reduciendo la posibilidad de errores en la decisión final, durante todo el proceso de decisión, como son:

- Segundo revisor

Esta funcionalidad permitirá, en que aquellas decisiones con parámetros similares y características especiales, surtan un proceso adicional denominado "segundo revisor", el cual dependiendo de la particularidad del caso, lo ejercerá una persona del mismo grupo de la primera decisión, o en los casos con características específicas, el grupo de calidad de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, tal y como se informó en los IP6<sup>49</sup>, IP7<sup>50</sup>, IP8<sup>51</sup>, IP9<sup>52</sup> e IP10<sup>53</sup>.

Este desarrollo permitirá, que los casos con mayor impacto estén debidamente controlados y sus actos administrativos cuenten con una mayor calidad y consistencia, evitando así reprocesos o decisiones erradas, permitiendo que los actos administrativos contengan los suficientes argumentos jurídicos y se encuentren acordes a las formas de liquidación establecidas por las normas legales.

<sup>49</sup> Ver IP6, sección 3.8, página 45.

<sup>50</sup> Ver IP7, sección 4, página 47.

<sup>51</sup> Ver IP8, sección 4.2, páginas 68, 69 y 72.

<sup>52</sup> Ver IP9, sección 4.2.2, página 62.

<sup>53</sup> Ver IP10, sección 4.2.2, página 58.

- Revisor manual - Validaciones en reliquidaciones

En el proceso de reliquidación de prestaciones económica, fue necesario implementar un desarrollo que permitiera que el procesamiento y cargue de la información se realizara por la línea automática de decisión, pero con la aplicación de un filtro por parte de un revisor de la línea semiautomática, garantizando la calidad y la consistencia en la decisión.

### Resultados

Segundo Revisor: teniendo en cuenta que en el IP 11<sup>54</sup> se mencionó que en el próximo informe se mostrarían los resultados de esta funcionalidad debido a su puesta en producción, es necesario aclarar que después de la etapa de pruebas y debido a la implicación que conlleva la versión en comento, se certificó la funcionalidad de la misma y se implementó en producción. Sin embargo, se evidenciaron inconvenientes con los componentes técnicos, por lo que fue necesario extraer del ambiente de producción la misma y continuar con la versión 3.4 que venía en funcionamiento, mientras el área tecnológica de Colpensiones verifica la problemática presentada y da el diagnóstico de solución de la misma, para proceder de nuevo a su implementación en producción.

Revisor Manual: de un total de 4.489 solicitudes resueltas en el mes de junio de reliquidación de pensión de vejez, reliquidación indemnización sustitutiva de pensión de vejez, reliquidación pensión de invalidez y reliquidación indemnización sustitutiva de pensión de invalidez, se procesaron por línea automática 708 y por línea manual un total de 3.781.

En virtud de lo anterior, es preciso aclarar que al realizar el cargue de los casos de reliquidación que serán procesados por el liquidador automático, en este caso 3.890, los mismos surten una revisión previa a la firma, la cual la ejecuta un revisor manual, obteniendo el resultado de 708 casos firmados por automático, 923 casos que fueron enviados al proceso semiautomático (decisión manual), toda vez que el revisor evidenció que los mismos no se podían decidir por esta línea porque contaban con circunstancias específicas que debía tener un análisis pormenorizado y 2.259 casos que se encuentran pendientes de decisión, cuyo resultado se reportará en el siguiente IP.

Lo anterior, ha logrado de manera significativa mejorar la calidad del producto, al identificar en el mes de junio un total de 923 casos que pudieron ser resueltos por la línea automática erróneamente, evitando de esta forma reprocesos y garantizando así la satisfacción del ciudadano.

<sup>54</sup> Ver IP11, sección 3.2.2, páginas 95 y 96.

b. Acción: Mejora en la trazabilidad de solicitudes

### Objetivos

- Contar con una herramienta que permita visualizar y resguardar la trazabilidad de la información y de las solicitudes, garantizando la seguridad de la misma.
- Evitar que se emitan actos administrativos erróneos o incongruentes debido a que el mismo se resuelva en más de dos oportunidades para el mismo radicado.

### Antecedentes

Debido al gran cúmulo de trámites de prestaciones económicas y teniendo en cuenta los grupos de prioridad en la decisión, fue necesario que en el liquidador de reconocimiento se permitiera la posibilidad de realizar la inserción de determinados casos así no se encontraran en la bandeja de reparto de un analista, lo que no permitía una trazabilidad en el sistema, generando posibles riesgos como la duplicidad en la decisión y la emisión de actos administrativos errados. En consecuencia, se realizó un requerimiento funcional al proveedor del software tal y como se indicó en el IP7<sup>55</sup>.

### Acciones

Con el fin de mantener la trazabilidad de las solicitudes de prestaciones económicas y la decisión de las mismas, se solicitó al proveedor el desarrollo de una funcionalidad que evite la inserción de casos de reconocimiento que no se encuentran en las bandejas de reparto de cada uno de los analistas, los cuales son repartidos directamente por el sistema Bizagi, el cual es la herramienta que permite resguardar la trazabilidad de las solicitudes.

### Resultados

Este nuevo desarrollo ha evitado que las solicitudes sean procesadas de manera duplicada. Se garantiza la trazabilidad del caso, permitiendo que se surtan todas las etapas del proceso almacenando la información del caso en el BPM. De esta forma, se ha logrado cumplir con las prioridades existentes legalmente, así como las señaladas por la H. Corte.

c. Acción: Incompatibilidad de que dos o más casos se firmen con el mismo radicado

### Objetivos

- Evitar que los casos se procesen más de una vez para el mismo radicado con decisiones diferentes.
- Adoptar decisiones con parámetros de calidad que no generen reprocesos.

---

<sup>55</sup> Ver IP7, sección 4, página 59.

### Antecedentes

Colpensiones evidenció que a través de la herramienta de decisión se estaban emitiendo dos o más decisiones para una misma solicitud o radicado de prestación económica, lo que conllevaba a la duplicidad de los actos administrativos y a generar inseguridad en la información transmitida al ciudadano, toda vez que las decisiones eran contrarias entre ellas mismas.

### Acciones

Como se manifestó en el IP9<sup>56</sup>, y con el fin de mejorar el proceso de reconocimiento, Colpensiones en aras de mantener una mejora continua en sus procesos encaminados a elevar sus estándares de calidad, solicitó al proveedor del software liquidador el desarrollo de la funcionalidad denominada “Incompatibilidad de que dos o más casos se firmen con el mismo radicado”, el cual se encuentra en producción desde el mes de marzo, evitando así que se adopte más de una decisión para un mismo radicado de reconocimiento, generando certeza y confiabilidad en el proceso de decisión.

### Resultados

La funcionalidad implementada ha consolidado la seguridad de la información, permitiendo que se adopten decisiones en el sentido que solo se profiera un pronunciamiento por cada solicitud, evitando duplicidad de las mismas y mejorando la credibilidad y confianza ante los diferentes usuarios de la entidad.

d. Acción: Revisión de legalidad de actos administrativos

### Objetivos

El plan de calidad desarrolló dos tipos de objetivos a saber: (i) Sustanciales: para la ejecución de metodologías relacionadas directamente con la calidad del acto administrativo, la optimización del proceso de reconocimiento, la unificación de criterios y fomento para el conocimiento integral de las prestaciones y (ii) Procesales: Dirigidos a la reducción de procesos en curso e interposición de nuevas demandas lo cual beneficia a Colpensiones y a su vez a los usuarios en cuanto para estos últimos se prescinden trámites injustificados ante la administración de justicia.

Se justificó adicionalmente la necesidad de desarrollar procesos de (i) Revisión y unificación de criterios jurídicos mediante la expedición de circulares internas, (ii) capacitaciones en la elaboración de actos administrativos y (iii) Propuestas para la implementación de mecanismos de permitan la retroalimentación continua en el mejoramiento de decisiones prestacionales.

---

<sup>56</sup> Ver IP9, sección 4, página 61.

Así mismo, definidos y parametrizados los mecanismos y acciones para la mejora y control de las decisiones que resuelven prestaciones económicas, se concretaron<sup>57</sup> los componentes obligatorios para la elaboración de un acto administrativo en escenarios de calidad de la siguiente manera:

- Respuestas claras y concretas acordes con las peticiones.
- Decisiones y criterios unificados.
- Análisis integrales de las pruebas.
- Ajuste a la normatividad y la Ley
- Redacción en términos de fácil comprensión para los administrados

### Antecedentes

Dentro de las causas que originaron el estado de cosas inconstitucionales por el cual pasa Colpensiones se encontró la debilidad legal en la decisión y motivación de los actos administrativos que resolvía el ISS y su consiguiente impacto en la administración de justicia.

Para corregir esta falencia, Colpensiones desarrolló una estrategia de calidad que parte de diversos planes de diagnóstico encaminados al mejoramiento de las decisiones prestacionales, los cuales permitieron la identificación de necesidades para la corrección de inconsistencias, y la implementación de estrategias en la formación de actos administrativos bajo criterios de (i) coherencia jurídica - fáctica y (ii) claridad de la decisión respecto a la información que reciben los asegurados<sup>58</sup>.

Así pues el plan de acción de calidad en los actos administrativos ha permitido (i) el avance en la superación del estado de cosas inconstitucionales, conforme los lineamientos establecido por la H. Corte Constitucional a través de los Autos 276 de 2013<sup>59</sup>, 320 de 2013<sup>60</sup> y 130 de 2014<sup>61</sup>, y (ii) un impacto positivo transversal en las dependencias de la entidad involucradas para el cumplimiento de los fines del plan de calidad<sup>62</sup>.

### Acciones

Es necesario puntualizar el desarrollo y los instrumentos implementados relacionados con la unificación de criterios para posteriormente exponer los avances y resultados obtenidos en materia de capacitaciones.

<sup>57</sup> Ver IP8, sección 4.3, páginas 73 y ss.

<sup>58</sup> Ver IP6, sección 3.8.2, página 50.

<sup>59</sup> Corte Constitucional. Auto 276 de 2013. Fundamento Jurídico 16 numeral (ii) cuando manifiesta la posibilidad de dictar medidas de protección constitucional que impliquen para Colpensiones la necesidad de reforzar mecanismos de revisión de calidad de actos administrativos.

<sup>60</sup> Corte Constitucional. Auto 320 de 2014. Fundamentos Jurídicos 8 y 48.

<sup>61</sup> Ver IP6, sección 3.8.2.2, página 52.

<sup>62</sup> Ver IP11, sección 3.2.2, página 100 y ss.

a) Unificación de criterios jurídicos

En el IP11<sup>63</sup> se describieron los temas contenidos en las Circulares 08 y 09 del 30 de abril de 2014 las cuales se expidieron con el fin de precisar los criterios jurídicos que deben incluirse en las decisiones prestacionales, actualizar permanente conforme el precedente constitucional y legal del sistema general de pensiones permitiendo de esta manera la unificación de criterios de decisión y la implementación de herramientas normativas que conlleven un control y seguimiento frente a los requisitos a considerar cuando se resuelva una petición pensional.

Ahora bien, a través del Auto 130 del 13 de mayo de 2014, la H. Corte Constitucional suspendió la Circular 069 de 2008 emitida de forma conjunta por los Ministerios de la Protección Social y el de Hacienda y Crédito Público, acogiendo de esta manera los criterios y procedimientos planteados por Colpensiones en el sentido de homologar el mecanismo de financiación de cuota parte pensional con el previsto para el de bonos pensionales.

En este orden de ideas, en adopción de la decisión contenida en el citado Auto 130 de 2014, se expidió la Circular interna 10 del 15 de mayo de 2014 la cual estableció el procedimiento para el reconocimiento de prestaciones económicas financiadas con cuota parte pensional, definiéndose el trámite que deben seguir las diferentes Vicepresidencias que intervienen en el proceso de reconocimiento de prestaciones económicas como son:

- Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
- Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones
- Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones
- Vicepresidencia Administrativa

Así mismo la aludida Circular Interna 10 del 15 de mayo de 2014 estableció los extremos de inaplicación de la Circular 069 de 2008 en cumplimiento de la orden proferida por la Corte Constitucional.

b) Capacitaciones en sustanciación de actos administrativos

Colpensiones informó a la H. Corte en el IP11<sup>64</sup> el esfuerzo de la entidad hacia la profundización en los temas mas relevantes para la solución de decisiones prestacionales los cuales han generado el mayor impacto en relación con la calidad en la sustanciación de los actos administrativos, enfocando las capacitaciones hacia los criterios jurídicos básicos que componen el reconocimiento de prestaciones económicas establecidos en las Circulares Internas 01 de 01 de octubre de 2012, 04 de 26 de julio de 2013 y 06 del 18 de diciembre de 2014.

<sup>63</sup> Ver IP11, sección 3.2.2. páginas 102 y ss.

<sup>64</sup> Ver IP11, sección 3.2.2. páginas 103 y ss.

Adicionalmente, la entidad señaló que la orientación de las capacitaciones de los analistas se fundamentaba en el reconocimiento de las prestaciones de vejez, invalidez y sobrevivientes con criterios de calidad por razones de fondo o de forma. Por lo tanto el IP11 contempló, a través de las Circulares 08 y 09 de 30 de abril de 2014, el fortalecimiento de los resultados frente a la calidad del acto administrativo, especialmente en cuanto a su legalidad y requisitos a considerar al momento de resolverse cada prestación económica.

Es importante destacar que las variaciones dentro del proceso de capacitación iniciado a partir del mes de diciembre de 2013 hasta la fecha sufrió variaciones por las siguientes razones:

- i. Desde el mes de diciembre de 2013 hasta el mes de mayo de 2014, dada la naturaleza de los temas de formación, se concibieron las capacitaciones con el fin de obtener resultados a mediano y largo plazo con fundamento en: (i) la vinculación de nuevo personal; (ii) el traslado de funcionarios de otras áreas al área misional, por lo que el cumplimiento operativo de las capacitaciones estuvo condicionado a las necesidades de la entidad y (iii) las evidencias detectadas dentro de la implementación del plan de mejoramiento de la calidad de los proyectos de actos administrativos.
- ii. A partir del mes de junio de 2014 y como respuesta a los requerimientos efectuados por la Procuraduría General de la Nación tendientes al mejoramiento específico en la calidad de los proyectos de actos administrativos, se expedieron las Circulares Internas 08 y 09 de 30 de abril de 2014, las cuales, por tratarse de herramientas indispensables y esenciales para la decisión de prestaciones económicas, se incluyeron dentro del programa de capacitación a través de un plan intensivo de capacitaciones en el corto plazo.

En consecuencia, con el fin de cubrir las necesidades surgidas durante el mes de junio de 2014, se presentaron diferencias entre el número de capacitaciones y funcionarios capacitados en relación con los reportados en el IP11<sup>65</sup> y correspondientes al período comprendido entre diciembre de 2013 y mayo de 2014.

Así pues, dentro de los mismos propósitos que la entidad adelanta en relación con el aprendizaje continuo de los analistas y revisores, específicamente con la expedición de las citadas Circulares 08 y 09 del 30 de abril de 2014, el plan intensivo de capacitaciones fue distribuido, según los temas abordados, con énfasis en los asuntos de mayor impacto al momento de adoptarse las decisiones prestacionales y que a su vez son objeto de devoluciones frecuentes por parte de los revisores. Adicionalmente, se incluyeron tres temas de relevancia institucional los cuales hacen parte del programa de capacitaciones. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 2)

---

<sup>65</sup> Ver IP11, sección 3.2.2. páginas 111 y ss.

### Capítulo 3.2 - Cuadro 2. Profundización conocimientos Analistas

Tema	Profundización
1. Circular 8	Recuperación régimen de transición (reglas para cálculo de rentabilidad)
	Certificados de información laboral para la emisión de bonos pensionales y/o reconocimiento pensión (formatos 1, 2 y 3B – Circular conjunta 013 de 2007 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y Ministerio de la Protección Social)
2. Circular 8	Pensiones especiales de Vejez (Ley 797 de 2003)
	Pensión de vejez Ley 797 de 2003
	Requisito de Fidelidad
	Condición más beneficiosa
	Convenios Internacionales (España y Chile)
3. Circular 9	Presupuestos obligatorios del acto administrativo
	Contenido obligatorio decisiones prestacionales por riesgo (vejez, invalidez, sobrevivientes)
4. Conflictos de competencia	Criterios Jurídicos para resolver los conflictos jurídicos de reconocimiento prestacional suscitados con UGPP
5. Cumplimiento sentencias judiciales	Liquidación intereses moratorios (Ley 100 de 1993; Código Contencioso Administrativo; Ley 1437 de 2011)
6. Conmutación Pensional	Reconocimiento de pensiones IVM a personas que disfrutaban de una pensión conmutada

En relación con lo anterior, resulta necesario indicarle a la H. Corte que durante el mes de junio, tal y como se informa en los cuadros de medición que se presentan al final de este capítulo, se dio inicio al programa de capacitaciones de la Circular Interna 08 de 2014, con los dos primeros temas expuestos:

- i) Recuperación régimen de transición (reglas para cálculo de rentabilidad)
- ii) Certificados de información laboral para la emisión de bonos pensionales y/o reconocimiento pensión (formatos 1, 2 y 3B – Circular conjunta 013 de 2007 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y Ministerio de la Protección Social)

En ese orden de ideas, se capacitó aproximadamente al 95% del personal vinculado a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones – Gerencia Nacional de Reconocimiento. De tal forma que en el mes de julio se agotará la capacitación de los dos temas referidos al 5% del personal faltante y entre julio y agosto se continuará con el programa de las capacitaciones restantes, de acuerdo con el orden establecido en el Cuadro 2 – Profundización Conocimiento Analistas.

En relación con los procesos judiciales promovidos contra la entidad se hizo necesario, a través de capacitaciones con los abogados externos, continuar con el programa de aprendizaje contenido

en el IP11<sup>66</sup> en los temas relacionados con (i) prestaciones económicas del Régimen de Prima media, (ii) historia laboral (iii) liquidación de intereses moratorios (iv) estrategias legales de defensa según la aplicación de cada riesgo. (Ver Capítulo 3.2– Cuadro 3)

**Capítulo 3.2 - Cuadro 3. Profundización conocimientos Abogados Externos**

Tema	Profundización	Parte práctica
Pensión de vejez	Regímenes generales y especiales de pensión	Liquidador Intereses Moratorios
	Mecanismos de financiación de las prestaciones económicas	
	Traslado entre regímenes pensionales (recuperación régimen de transición)	
	Indemnización sustitutiva	
Pensión de Invalidez	Pago de incapacidades	Liquidador Intereses Moratorios
	Enfermedades catastróficas	
	Juntas de Calificación de Invalidez	
	Condición más beneficiosa	
Pensión de sobrevivientes	Conflicto simultaneidad compañeras	Liquidador Intereses Moratorios
	Parejas del mismo sexo	
	Indemnización sustitutiva (imprescriptibilidad)	
	Condición más beneficiosa	
	Auxilio funerario	
Historia Laboral	Explicación sobre cómo debe interpretarse un reporte de semanas cotizadas	Liquidador Intereses Moratorios
Estrategias legales	Análisis probatorio	Liquidador Intereses Moratorios
	Excepciones	
	Posibilidades de conciliación	

c) Formulario Dinámico General de Prestaciones

La implementación, dentro de los productos resultado del plan de calidad, del formulario Dinámico General de Prestaciones ha permitido, a través de una visión estadística y porcentual, el control y rastreo de los aspectos tanto legales como de calidad que deben reunir los actos administrativos decididos y revisados.

A través de los documentos IP8<sup>67</sup>, IP9<sup>68</sup>, IP10<sup>69</sup> el IP11<sup>70</sup> se presentó ante la Corte un informe diferenciado de los resultados obtenidos en relación con las revisiones de actos administrativos

<sup>66</sup> Ver IP11, sección 3.2.2. páginas 104 y ss.

<sup>67</sup> Ver IP8, sección 4.3.1, página 74.

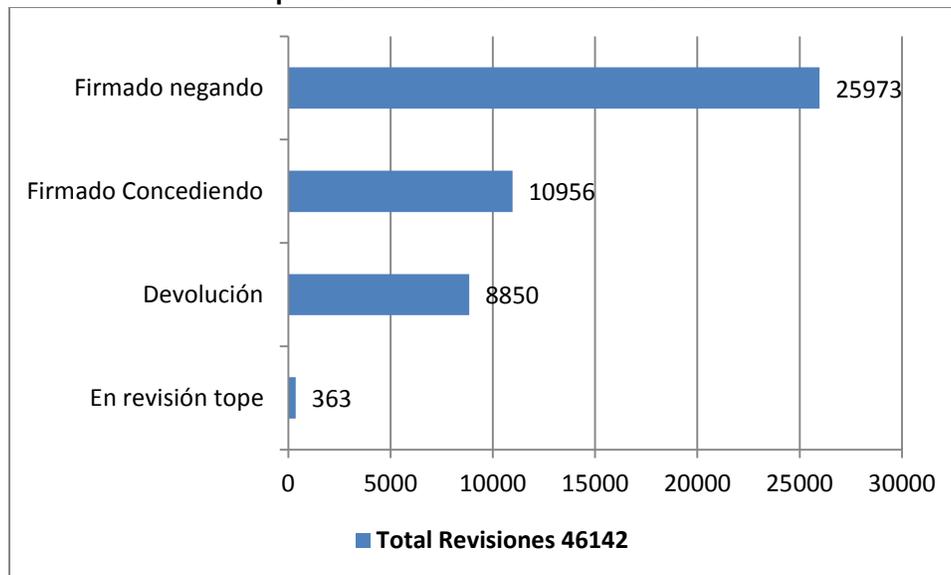
realizadas durante los meses de febrero, marzo, abril y mayo lo cual permitió identificar los cinco (5) errores mas frecuentes en la elaboración de actos administrativos así: (i) diligenciamiento de datos básicos (ii) imprecisiones en el análisis de pruebas (iii) dificultades en la redacción (iv) ajustes en los fundamentos jurídicos (v) inconformidades relativas a pago de retroactivos<sup>71</sup>.

Realizada nuevamente el anterior procedimiento para establecer los tipos de errores más constantes, esta vez para el ciclo comprendido entre el 1 al 30 de Junio, se pudo determinar que reinciden las mismas causales contempladas en el IP8, IP9, IP10 e IP11. (Ver Capítulo 4.3 - Gráfico 1).

En ejecución del mismo método, se procede a presentar las cifras correspondientes al periodo causado entre el 1 al 30 de Junio del año en curso, el cual asciende a un total de 46.142 revisiones de actos administrativos, conforme se relacionan el gráfico 1, y los cuales se detallan a continuación, ver Capítulo 3.2 - Gráfico 1:

- (i) 8.850 por concepto devoluciones del revisor a los analistas.
- (ii) 363 correspondientes al ítem relativo a “en revisión tope” el cual consiste, conforme se explicó los informes precedentes, la segunda revisión de actos administrativos cuya cuantía por concepto de retroactivo supera los \$70.000.000.00 millones de pesos,
- (iii) 10.956 actos administrativos firmados que conceden prestación económica,
- (iv) 25.973 actos administrativos firmados que niegan prestación económica y

**Capítulo 3.2 – Gráfico 1. Estado Revisión**



<sup>68</sup> Ver IP9, sección 4.3.1, página 64.

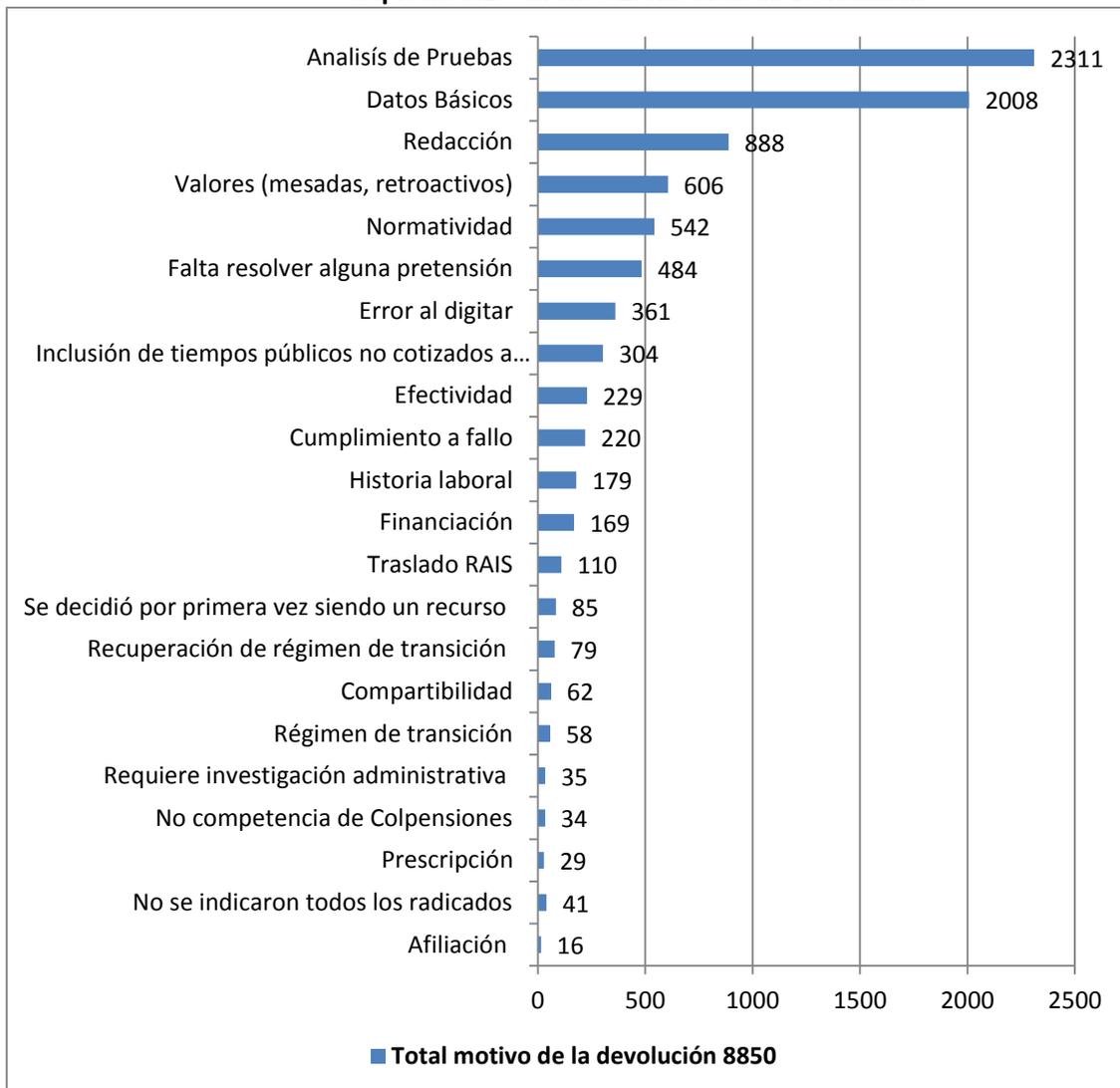
<sup>69</sup> Ver IP10, sección 4.3.1, página 61.

<sup>70</sup> Ver IP11, sección 3.2.2, página 106.

<sup>71</sup> Ver IP8, sección 4.3, página 79.

Así mismo, se discriminaron los motivos que generan la devolución de actos administrativos, estableciéndose los datos obtenidos en orden de mayor a menor. (Ver Capítulo 3.2 – Gráfico 2)

**Capítulo 3.2 – Gráfico 2. Motivos de Devolución**



Gracias a la focalización en la formación de los analistas para el mes de junio de 2014, la cual, como se detallará adelante dentro de las acciones transversales a la gestión (capacitaciones), conllevó, a través de las Circulares 08 y 09 del 30 de abril de 2014, la intensificación de aspectos específicos que permitieron la disminución en el porcentaje de devoluciones de la siguiente manera (ver Capítulo 3.2 - Cuadro 4):

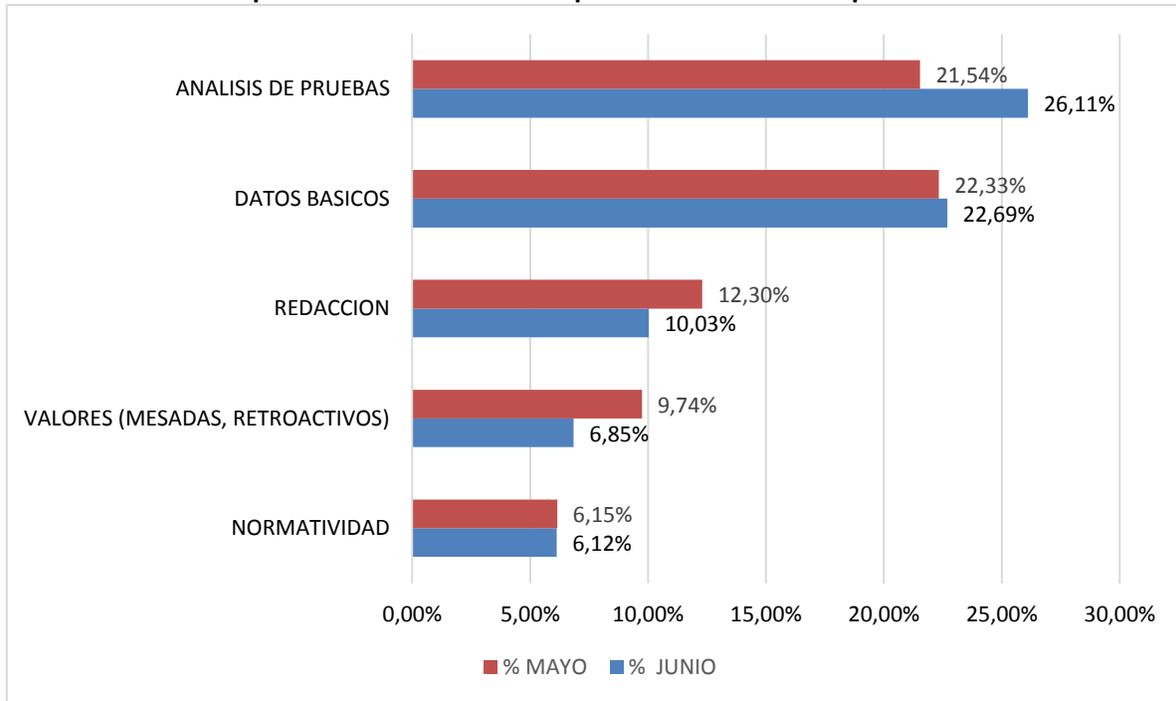
- i. La cifra total de 8.850 equivale a la cantidad de veces que se revisaron los proyectos de actos administrativos que fueron devueltos así: (i) los devueltos por única vez y (ii) los devueltos más de una vez.
- ii. La cifra 7.274 corresponde al número de proyectos de actos administrativos devueltos por única vez.

### Capítulo 3.2 – Cuadro 4. Total devoluciones

Cantidad de veces que se devolvió un proyecto de AA	Numero de proyectos de AA devueltos por cédula única en decisión manual	Cantidad de veces que se revisaron los proyectos de AA
1 vez	6.064	6.064
2 veces	931	1.862
3 veces	212	636
4 veces	48	192
5 veces	18	90
6 veces	1	6
<b>Total proyectos AA revisados</b>	<b>7.274</b>	<b>8.850</b>

De otra parte se realizó el comparativo de las cinco (5) causales de error identificadas entre el periodo del 1 al 31 de mayo y el correspondiente del 1 al 30 de junio de 2014 observandose variaciones porcentuales según el numero de devoluciones por cada subtema. (Ver Capítulo 3.2 – Gráfico 3)

**Capítulo 3.2 – Gráfico 3. Comparativo Devoluciones por tema**



Los anteriores resultados comparativos presentaron variaciones en orden a la ejecución del plan de acción de calidad el cual se enfocó hacia la profundización de actividades de capacitación en relación con (i) los temas generales que originan la devolución de actos administrativos y (ii) especialmente sobre las primeros 5 causales que producen el mayor impacto en la sustanciación de las decisiones prestacionales.

Paralelamente, se estimó el promedio mensual y total de las 5 causales de error más frecuentes identificadas a partir del 4 de febrero, fecha en la cual se empezó a diligenciar el formulario dinámico de revisión de prestaciones económicas, hasta el 30 de Junio de 2014. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 5)

### Capítulo 3.2 – Cuadro 5. Promedio mensual y total de las causales de error más frecuentes

Motivo devolucion	% junio	% mayo	% abril	% marzo	% febrero	Promedio
Datos básicos	22,69%	22,33%	24,60%	25,93%	17,64%	22,64%
Análisis de pruebas	26,11%	21,54%	21,89%	23,75%	15,20%	21,70%
Redacción	10,03%	12,30%	9,99%	12,09%	11,41%	11,17%
Normatividad	6,12%	6,15%	7,78%	7,33%	8,76%	7,23%
Valores (mesadas, retroactivos)	6,85%	9,74%	7,44%	5,53%	6,79%	7,27%

#### Resultados

De acuerdo a lo señalado y conforme a la orientación para la unificación de criterios así como el esfuerzo para el cumplimiento de capacitaciones, la legalidad de los actos administrativos obtuvo un comportamiento favorable en los siguientes temas:

1. Desarrollo de estrategias para la defensa judicial de la entidad.
2. Profundización en el conocimiento del Régimen de Prima Media.
3. Afianzamiento en conceptos jurídicos.
4. Implementación de Circulares Internas
5. Resultados positivos del plan de calidad según las estadísticas obtenidas del Formulario Dinámico General de Prestaciones

- i. Medición: Analistas Capacitados y Capacitaciones en RPM

En el mes de Junio de 2014, se capacitaron los siguientes grupos de personas:

1. Analistas: 645 funcionarios vinculados a la Gerencia Nacional de Reconocimiento
2. Abogados Externos: Vinculados a las regionales:
  - Centro: 9
  - Occidente: 76
  - Sur: 15

El número total de abogados capacitados ascendió a 100.

Las anteriores capacitaciones fueron distribuidas de la siguiente manera:

1. Analistas: Las capacitaciones se realizaron dentro de la jornada laboral la cual se encuentra dividida en tres horarios, y según los grupos que conforman la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 6)

### Capítulo 3.2 - Cuadro 6. Capacitaciones Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

Grupo	Jornada laboral	Horario capacitación	Personas Capacitadas
Apelaciones	7:30 am – 5:15 pm	7:00 am – 8:00 am	29
Apoyo 2	2:00 pm – 10:00 pm	5:00 pm – 6:00 pm	53
Apoyo 3	2:00 pm – 10:00 pm	5:00 pm – 6:00 pm	51
Día a día 1	7:30 am – 5:15 pm	7:00 am – 8:00 am	76
Día a día 2	6:00 am – 2:00 pm	1:00 pm – 2:00 pm	62
Reprocesos	7:30 am – 5:15 pm	7:00 am – 8:00 am	18
Sentencias	7:30 am – 5:15 pm	7:00 am – 8:00 am	29
Sobrevivientes 1	2:00 pm – 10:00 pm	5:00 pm – 6:00 pm	66
Sobrevivientes 2	7:30 am – 5:15 pm	7:00 am – 8:00 am	79
Tutelas	7:30 am – 5:15 pm	7:00 am – 8:00 am	26
Vejez 1	7:30 am – 5:15 pm	7:00 am – 8:00 am	93
Vejez 3	6:00 am – 2:00 pm	1:00 pm – 2:00 pm	63
<b>Total analistas capacitados</b>			<b>645</b>

2. Abogados externos: Las jornadas de capacitación se realizaron en una sesión en el horario de 8:00am a 4:00pm en cada una de las Regionales de Centro, Occidente y Sur.

El número total de jornadas de capacitación ascendió a 15 (12 de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y 3 de las Regionales).

- a. Acción: Revisión previa de casos de alto impacto

#### Objetivos

- Verificar el cumplimiento de las reglas de negocio en los valores generados en la liquidación de prestaciones económicas que producen valores significativos de retroactivos o de mesadas, ya sean estos a favor de un empleador, en el caso de prestaciones compartidas o de un asegurado, de tal forma que se verifiquen las directrices correspondientes según sea el caso.
- Examinar el régimen aplicable en las prestaciones económicas remitidas para determinar la procedencia o no de solicitudes tendientes a la aplicación de cambio de régimen verificando si procede o no favorabilidad en el cambio del mismo.
- Revisar valores fundamentales como fecha de status, fecha de efectividad, ingreso base de liquidación, factores salariales y novedades de nómina aplicadas en el pasado con el fin de constatar su correcta aplicación.

- Evitar que se expidan actos administrativos que no cumplen con la totalidad de las directrices, reglas de negocio y la normatividad.

### Antecedentes

La creación del Grupo de Calidad se dio en el mes de noviembre del 2013 con el fin de realizar un seguimiento a las decisiones que generaban reconocimientos de mesadas de sumas elevadas, evaluar permanentemente las reglas de negocio, revisión de las validaciones realizadas por la nómina de pensionados para evitar pensiones dobles y posibles inconsistencias que previa revisión del marco legal y reglas de negocio podían no serlo y como labor de apoyo a los analistas y revisores en la capacitación en la implementación de nuevas versiones del aplicativo de reconocimiento. A partir del IP4<sup>72</sup> se inició el reporte de las acciones adelantadas por el grupo y en cada uno de los IP siguientes se ha informado las tareas realizadas mes a mes.

### Acciones

- Revisión de los casos cuyo retroactivo supera los 70 millones de pesos para validar las reglas de efectividad revisando contra historia laboral si se presenta o no la novedad de retiro del Sistema General de Pensiones.
- Exámen de los casos cuya mesada pensional supera los 8smmlv (\$4.928.000) para verificar que los factores legales en el caso de servidores públicos están siendo correctamente tomados en cuanto al régimen aplicable así como la proporcionalidad que deba aplicarse cuando los factores salariales se han recibido de forma periódica.
- Verificación de las directrices en materia de pensiones compartidas para el correcto pago del retroactivo a favor del empleador así como el no pago del mismo cuando el trabajador sigue activo laboralmente con otro empleador después del cumplimiento de requisitos de tiempo y edad.
- Retroalimentación con los Analistas, Revisores y Coordinadores de la Vicepresidencia de Beneficios de las situaciones detectadas con el fin de disminuir de manera notoria la repetición de este tipo de errores.

### Resultados

- Se ha evitado el pago de sumas a favor de asegurados o empresas en el caso de retroactivos a favor de empleadores jubilantes de mayores valores a los que corresponde, desde el mes de febrero a la fecha esta cifra asciende a \$4.465.211.151.
- Para los meses de mayo y junio los casos revisados ascendieron a 459 y 430 respectivamente.
- Del proceso mencionado anteriormente, en el mes de mayo se devolvieron 142 casos equivalentes al 30,94% de las solicitudes enviadas para revisión y para el mes de junio 164

---

<sup>72</sup> Ver IP4, sección 3.5, página 17.

casos correspondientes al 38,14%. De la misma forma, este proceso de revisión permitió evitar el pago de valores a favor de un asegurado o entidad jubilante, durante el mes de mayo de \$968.56.740 y en el mes de junio de \$824.241.792.

- Se han detenido casos que iban en contra de las directrices y reglas de negocio para ser reprocesados antes de la firma.
- Se han detectado los errores más comunes en que incurren analistas y revisores para ser informados a todos los miembros de la Vicepresidencia, de tal forma que se disminuya de manera considerable el número de inconsistencias.

b. Acción: Asignación de revisores con mayor experiencia

### Objetivos

- Garantizar los niveles de productividad.
- Garantizar la calidad en las decisiones.

### Antecedentes

El aumento exponencial de los expedientes de represa entregados por el Instituto de Seguros Sociales a Colpensiones respecto de los cálculos y proyecciones iniciales y los plazos fijados por la H. Corte para la atención de los mismos, creo la necesidad de ampliar la planta de trabajadores. De conformidad con lo expuesto en el IP1073 Colpensiones sigue trabajando en el control permanente de la rotación del personal en pro de la calidad y la optimización de los tiempos de expedición de actos administrativos.

### Acciones

Entre el 25 de marzo y el 19 de junio de 2014 se ha contratado un total de 374 analistas que representa un porcentaje del 55% del total de analistas, es así como a la fecha contamos con un total de 684 analistas en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. Como consecuencia de esta contratación se ha incrementado el número integrantes de cada uno de los grupos existentes.

La rotación de personal es altamente controlada por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Vicepresidencia de Talento Humano, con el fin de garantizar los niveles de productividad y la calidad en las decisiones.

De conformidad con lo anterior y con el fin de garantizar la calidad en la decisión, analistas vinculados con anterioridad al 25 de marzo de 2014 pasaron a ser parte del grupo de revisores, generando una disminución en el tema de producción pero garantizando la calidad de los Actos

---

<sup>73</sup> Ver IP10, sección 3.3, página 35.

Administrativos que se emiten. Sin embargo, Colpensiones se encuentra realizando campañas de capacitación jurídica y técnica con el fin de incrementar rápidamente la curva de aprendizaje y obtener en el menor tiempo la productividad esperada, con altos niveles de calidad .

La supervisión de las decisiones esta en cabeza de revisores quienes son escogidos por su antigüedad y conocimiento y se han destacado por su trabajo con altos niveles de calidad como analistas, adicional a lo anterior, los revisores absuelven sus dudas con los coordinadores quienes son apoyados jurídicamente por la Gerencia de Doctrina frente a la aplicación de criterios institucionales en la decisión de los actos administrativos.

### Resultados

El ascenso de analistas antiguos a revisores genera como resultado:

- Mejor calidad de los Actos Administrativos.
- Seguridad y unidad de criterios en la decisión.

#### 3.2.3.En la salida: efectividad de la decisión

##### 1. Lineamiento estratégico: notificación oportuna

###### a. Acción: Contactabilidad

### Objetivos

- Lograr que los ciudadanos conozcan oportunamente la existencia del acto administrativo proferido a su nombre, a través de todos los canales de contacto dispuestos por Colpensiones, y puedan surtir el proceso correspondiente a la notificación personal.
- Identificar la efectividad de contacto que registra cada canal habilitado, de esta manera potencializarlos e identificar nuevas herramientas que soporten el nivel de contactabilidad.

### Antecedentes

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.

Los canales de comunicación empleados por Colpensiones son: contacto telefónico, carta con el envío de la citación, publicación en la página web de los nombres completos y cédulas de ciudadanía con la fecha de publicación.

El principal inconveniente que ha presentado el proceso de contactabilidad de los ciudadanos para citarlos y que se notifiquen personalmente obedece a la calidad de los datos de contacto de los destinatarios de la notificación, esto porque la información está incompleta o el afiliado ha cambiado de residencia y no ha actualizado la información en Colpensiones.

Durante estos últimos meses, Colpensiones ha desarrollado y fortalecido diferentes estrategias de contactabilidad dentro del proceso de Notificaciones en pro de la calidad, de esta manera los ciudadanos que cuentan con un acto administrativo proferido, logran notificarse oportunamente y dentro de los términos de ley. Se ha realizado un seguimiento constante a las estadísticas de contactabilidad, con el fin de medir el impacto y efectividad de los canales empleados teniendo en cuenta el comportamiento del número de notificaciones de ciudadanos y el porcentaje de participación dentro de la base total de actos administrativos proferidos mes a mes.

### Acciones

Este proceso inicia con un contacto telefónico, en este se tienen en cuenta todos los números que registra nuestra base de datos para asegurar el contacto con el ciudadano. Posterior a esto y en caso de no efectuarse el contacto, se procede con el envío de una carta a la dirección que registra nuestra base de datos, informando que debe presentarse en un Punto de Atención de Colpensiones pues tiene un acto administrativo proferido en respuesta a una solicitud de pensión.

Adicionalmente Colpensiones publica el listado de estos ciudadanos en la página web de la Entidad, de tal manera que este grupo de personas tengan diferentes opciones de enterarse de que Colpensiones generó un acto administrativo y es procedente acercarse a notificarse del mismo. Una vez se cumplen los términos de ley y el ciudadano no se presenta a ningún Punto de Atención Colpensiones a notificarse personalmente, se procede a notificarlo por aviso. Este proceso consiste en enviar en físico a la dirección de correspondencia registrada, copia del acto administrativo proferido por Colpensiones a nombre del ciudadano. Igualmente se publica en la página web de la Entidad, previa validación del ciudadano para que éste pueda conocer el contenido total del acto administrativo.

Por otro lado Colpensiones ha dispuesto una opción en la página web, con la que el ciudadano puede consultar si tiene un acto administrativo proferido para ser notificado, con tan solo su número de cédula.

Los ciudadanos también pueden conocer la existencia de un acto administrativo a su nombre proferido por Colpensiones a través de los afiches electrónicos dispuestos en los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC).

### Resultados

Para contactar a un ciudadano, se realizan en promedio 3 intentos de llamada. En el segundo trimestre de este año el contact center de Colpensiones ha recibido bases de datos con 110.417 registros de ciudadanos para informarles que existe un acto administrativo proferido a su nombre

y que deben presentarse a un PAC cercano, para surtir el proceso de notificación personal.(Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 7)

### Capítulo 3.2 – Cuadro 7. Gestión de citación a notificación desde el contact center

Concepto	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre	Promedio mensual
Registros recibidos	18.329	54.850	37.238	110.417	55.209
Registros gestionados	11.436	43.089	32.702	87.227	43.614
Registros informados	4.734	17.829	13.028	35.591	17.796

Adicionalmente, cada mes se envían cartas para citar a los ciudadanos para realizar la notificación personal y una vez cumplidos los términos de ley, se efectúan las notificaciones por aviso a través de la página web o cartas enviadas por correo certificado. Para los meses de abril a junio de 2014 el resultado de esta gestión ha sido el siguiente, ver Capítulo 3.2- Cuadro 8.

### Capítulo 3.2 – Cuadro 8. Gestión de citación y notificación por aviso

Actividad de notificación	Abril	Mayo	Junio
Cartas enviadas para citación a notificación personal	27.017	17.903	23.462
Notificaciones por aviso WEB	413	127	418
Notificaciones por aviso correo certificado	4.039	0	0

A través de la página web de Colpensiones, para este último trimestre, el promedio mensual de consultas de resoluciones de reconocimiento corresponde a 255.633; la opción de consulta de actos administrativos de notificaciones por aviso, registra un promedio de 49.249 y consultas realizadas para conocer si el ciudadano cuenta con una citación a notificación personal, se registraron 93.685<sup>74</sup>. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 9)

### Capítulo 3.2 – Cuadro 9. Consulta de notificaciones a través de la página web

Consultas	Abril	Mayo	Junio	Promedio mensual
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	267.863	254.004	245.032	255.633
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	56.516	49.139	42.093	49.249
Consultas Citación a Notificación	91.749	96.518	92.788	93.685

<sup>74</sup> Se corrigen las cifras suministradas en el IP11, página 116: “Entre abril y mayo el promedio mensual de consultas de resoluciones de reconocimiento, es de 260.934 visitas en este link de la página web y para conocer la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso, se registra un promedio mensual de 52.828 visitas”

El promedio mensual de consultas de notificaciones a través de los afiches electrónicos dispuestos en los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC), es de 8.216 visitas para el primer semestre de este año como se muestra en el cuadro 10 de la presente sección. (ver Capítulo 3.2 – Cuadro 10)

**Capítulo 3.2 – Cuadro 10. Consulta de notificaciones a través de afiches electrónicos**

Mes	Total Notificaciones Buscadas	Total Edictos Buscados	Promedio mensual
Enero	23.280	3.162	13.221
Febrero	19.523	3.225	11.374
Marzo	8.025	1.684	4.855
Abril	10.321	2.323	6.322
Mayo	13.455	2.462	7.959
Junio	9.316	1.812	5.564
<b>Total promedio</b>	<b>13.987</b>	<b>2.445</b>	<b>8.216</b>

Dados los altos volúmenes de trámites y con el fin de descongestionar las oficinas, Colpensiones planteó como estrategia jornadas de notificación masiva, implementadas desde el mes de octubre del año 2013, las cuales han significado para la entidad un incremento en el porcentaje de ciudadanos notificados a través de estas jornadas a nivel país; pasando de un 52% del año pasado a un 65% de efectividad en lo cursado de este año. Para el mes de junio específicamente, la efectividad estuvo en 59%. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 11)

**Capítulo 3.2 – Cuadro 11. Evolución mensual de notificaciones masivas**

Ciudad	Fecha	Ciudadanos notificados	% Efectividad
Armenia	12/02/2014	152	94%
Bogotá	06/03/2014	394	77%
Medellín	26/03/2014	511	60%
Tunja	29/04/2014	77	57%
Villavicencio	29/04/2014	188	71%
Bogotá	29/04/2014	168	66%
Cartagena	31/05/2014	99	69%
Bogota	06/06/2014	150	85%
Bucaramanga	09/06/2014	32	48%
Cali	26/06/2014	235	45%
<b>Total</b>		<b>2.006</b>	<b>65%</b>

En cuanto a la evolución en la contactabilidad a través del contact center, el porcentaje de registros de ciudadanos gestionados se incrementó en el mes de junio con respecto a los dos meses anteriores, pasando de 62% en abril y 79% en mayo a 88% en junio. Con este aumento, Colpensiones también mejoró el resultado en la efectividad de la llamada, es decir, en el porcentaje de ciudadanos con los cuales se logró comunicación telefónica y suministrarles la información respecto a la citación para realizar la notificación personal; pasando de un 26% en abril, un 33% en mayo a 35% en junio. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 12)

**Capítulo 3.2 – Cuadro 12. Evolución mensual de contactabilidad a través del contact center**

Concepto	Abril	Mayo	Junio
Registros gestionado	62%	79%	88%
Registros informados	26%	33%	35%

La campaña de actualización de datos que adelanta Colpensiones, se apoya en los eventos que se realizan de educación financiera, jornadas de notificación masiva y la campaña de historia laboral; donde se invita a los participantes a realizar la actualización de datos en los PAC Colpensiones o a través del portal Web de Colpensiones. Colpensiones ha realizado publicaciones en prensa escrita (El Tiempo Nacional, ADN, Q’Hubo y Publímetro), menciones en Radio Nacional, Banner informativo con link directo a nuestro portal en las páginas web de Portafolio, Semana, Dinero y El Espectador. El siguiente es un ejemplo de las publicaciones realizadas en prensa escrita:



Lo anterior ha permitido que los resultados en la actualización de datos a través de la página web de Colpensiones, a partir del mes de mayo del año en curso, hayan reportado incrementos importantes con respecto a lo registrado entre febrero y abril, según se observa en el siguiente cuadro:

**Capítulo 3.2 – Cuadro 13. Evolución mensual de actualización de datos a través de la página web**

Mes	Actualizaciones de datos realizadas
Febrero	18.860
Marzo	46.314
Abril	47.135
Mayo	246.846
Junio	217.091
<b>Total</b>	<b>576.246</b>

b. Acción: Divulgación del proceso

### Objetivos

- Informar y educar a los ciudadanos sobre las generalidades del proceso de Notificación en Colpensiones de acuerdo a lo establecido en la ley 1437 de 2011, el paso a paso que debe surtir cada etapa, sus derechos frente al acto administrativo proferido, los diferentes recursos que puede emplear en caso tal que esté en desacuerdo con la decisión de la resolución emitida.

### Antecedentes

Las bases de datos entregadas por el ISS en L. no contaban con información de contacto actualizada lo que dificultaba el contacto con el ciudadano para informarle que tenía un acto administrativo proferido, con el cual se daba respuesta a su solicitud de pensión. Dada esta situación los porcentajes de notificación inicial de Colpensiones eran mínimos, afectando principalmente el pago oportuno de las mesadas a los ciudadanos.

Ante esta situación Colpensiones inició un proceso de sensibilización y divulgación de información desde los PAC's y Contact Center sobre el proceso de Notificación, dirigido a los ciudadanos que radicaban un trámite de reconocimiento de pensión.

### Acciones

Los Puntos de Atención cuentan con volantes que describen de manera clara y completa el proceso de notificación y los derechos que los ciudadanos tienen frente al acto notificado, información que se brinda a cada ciudadano que se va a notificar a través de charlas informativas las cuales hacen parte del proceso de notificación.

Adicionalmente, desde la página web de Colpensiones, los ciudadanos pueden consultar sin importar su ubicación, la existencia de un acto administrativo a su nombre resolviendo su solicitud de pensión.

A través del IVR del Contact Center se dispuso la información en línea, donde los ciudadanos pueden consultar el estado de sus trámites con Colpensiones.

### Resultados

Colpensiones diseñó y dispuso en todos los PAC's un volante dirigido a los ciudadanos interesados, con la información más relevante del proceso de notificación, los derechos y deberes que tienen los ciudadanos frente al acto notificado, esto generado a partir de una solicitud de pensión. El diseño del volante es el siguiente:



Es importante mencionar que inicialmente se distribuyeron 95.000 unidades de estos volantes en todos los PAC's de Colpensiones, estimando que este inventario duraría 3 meses. El efecto que tuvo la información suministrada en esta pieza publicitaria en los ciudadanos fue tan positivo, que se tuvo que adelantar una nueva producción de este material para ser distribuido en los Puntos de Atención a nivel nacional.

c. Acción: Requerimientos internos de notas aclaratorias

### Objetivos

- Corregir los errores formales de los actos administrativos emitidos.
- Mejorar los niveles de respuesta a los asegurados frente a los yerros presentados.
- Tomar acciones de mejora inmediatas en materia de calidad.
- Aumentar el nivel de respuesta de las solicitudes de resoluciones aclaratorias.

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

### Antecedentes

Previo al desarrollo de los trámites internos mediante Bizagi, los PAC enviaban mediante correo electrónico la solicitud de la resolución aclaratoria, situación que generaba demoras en la respuesta de la misma y la inexistencia de trazabilidad de las solicitudes mediante alguna herramienta tecnológica.

### Acciones

Con el fin de mejorar el proceso de calidad como línea transversal que Colpensiones adopta desde la radicación hasta la notificación e ingreso a nómina del acto administrativo, se generó el trámite interno en Bizagi denominado solicitud nota aclaratoria.

Con este desarrollo se pretende mejorar los niveles de respuesta de la Gerencia de Reconocimiento respecto a los errores formales presentados en las resoluciones que son identificados por los asegurados en el momento de ser notificados del Acto Administrativo.

### Resultados

- Mejora en los niveles de respuesta entre áreas internas
- Corrección de los errores formales, mejorando sustancialmente la calidad de los Actos Administrativos.
- Mejoramiento del nivel de respuesta al cliente externo “ciudadano”
- Establecimiento de lineamientos institucionales para adoptar medidas de corrección y capacitación a los analistas y revisores.

Del total de la producción de junio que corresponde a 46.640 actos administrativos, se solicitaron 702 resoluciones aclaratorias por parte de los PAC, indicando que el 1.5% de la producción tuvo que ser adecuada por errores formales en los actos administrativos.

## 2. Lineamiento estratégico: Inclusión en la nómina y giro oportuno

### a. Acción: Conciliación de nómina vs reconocimiento

### Objetivos

- Identificar los casos no ingresados en la nómina, con el fin de comunicar a reconocimiento para adelantar las acciones correspondientes.
- Identificar las causas que generaron las situaciones reportadas.
- Generar las mejoras necesarias con el ánimo de evitar que se repitan las falencias evidenciadas.
- Garantizar el ingreso de las prestaciones económicas.
- Evitar futuros reprocesos por situaciones similares.

- Mejorar la calidad del proceso de decisión en relación con la marcación para pago en la nómina, permitiendo optimizar los tiempos del proceso de decisión y pago efectivo.

#### **Antecedentes**

Con anterioridad al proceso de conciliación de la nómina, se registraba un número importante de casos que a pesar de haber sido reconocidos concediendo una prestación no quedaban escritas en la nómina y no se había adelantado un plan de acción para subsanar dichas circunstancias

#### **Acciones**

Diariamente la Nómina de Pensionados presenta un inventario a la Gerencia de Reconocimiento, en el cual se registran las prestaciones económicas que fueron ingresadas en la nómina correspondiente a la producción del día inmediatamente anterior. Con base en dicha información, la Gerencia de Reconocimiento realiza cruces y validaciones con el inventario de prestaciones reconocidas para esa misma fecha. El resultado obtenido es analizado y reprocesado por el grupo de calidad de la Gerencia de Reconocimiento, quienes evalúan la decisión para cada caso en particular. Así mismo, de manera paralela se generan solicitudes de ajuste a los sistemas de información para minimizar el riesgo de reincidencia de dicha tipología.

#### **Resultados**

- Disminución de reprocesos por inconsistencias en el ingreso a la nómina.
- Mejoramiento de las herramientas tecnológicas involucradas en el proceso de decisión y marcación en nómina.
- El total de actos administrativos de incluidos en la nómina para del mes de junio de la presente anualidad ascienden a la suma de 18.732, de los cuales 62 no fueron conciliados por ingreso, representando el 0.33 % de casos que no ingresan a la nómina por inconsistencias.

b. Acción: Control de calidad de nómina

#### **Objetivos**

- Desarrollar acciones tendientes a fortalecer la calidad de la información que se ingresa a la base de datos de la nómina de pensionados, con el fin de garantizar el giro de los valores reconocidos a través de los diferentes actos administrativos, generando un mejoramiento continuo en los procesos de la organización.

#### **Antecedentes**

Si bien es cierto que la información que llega a la nómina de pensionados ha surtido controles previos de calidad, la Gerencia de Nómina también genera sus propios autocontroles; los cuales permiten garantizar una mejor calidad de la información para así efectuar el giro oportuno a nuestros pensionados.

Los controles llevados a cabo en la Gerencia de Nómina de Pensionados, se implementaron teniendo en cuenta que Colpensiones es una entidad nueva, cuyo modelo de operación permite ingresar los reconocimientos de prestaciones en línea a la nómina, para lo cual se han implementado controles y validaciones desde el inicio de operación, lo que a su vez ha permitido identificar situaciones que son corregidos por el área fuente que los originó.

### Acciones

El proceso de calidad de la nómina ha sido implementado para todo tipo de reconocimientos prestacionales, es decir, decisión de nuevas pensiones, indemnizaciones, reliquidaciones, auxilios funerarios y así mismo para la validación de la correcta aplicación de las novedades en la nómina de pensionados. Las situaciones encontradas son comunicadas de manera metódica e inmediata al competente, quien genera acciones tanto correctivas como preventivas con el ánimo de mitigar el riesgo de la inconsistencia y a su vez establecer ajustes a los sistemas de información que automaticen nuevos controles cuando fuere necesario.

Así mismo, dicho proceso permite verificar y controlar los movimientos de las cifras y registros de la base de datos de la nómina de pensionados con el objetivo de obtener una liquidación consistente que permita efectuar el giro oportuno de las mesadas pensionales.

En el siguiente cuadro se presentan los controles que se realizan en la Gerencia Nacional de Nómina. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 14)

### Capítulo 3.2 – Cuadro 14. Controles de la Gerencia Nacional de Nómina

Periodicidad	Procesos	Observación
Diarias manuales	Revisión de ingresos Revisión de Reliquidaciones Revisión de novedades de nómina.	Se verifica que las pensiones ingresadas tengan liquidación del campo Valor a pagar (VAP), revisan bancos, liquidación y beneficiarios de incrementos, aplicación del fondo de solidaridad, verificación de liquidación de notas debito superiores a 100 millones Verificación de nota debito vs. Salud retroactiva. Se verifica la correcta liquidación de la aplicación de las novedades, descargue de reintegros, completitud de acciones. Verificación de redistribución de pensiones al retirar un beneficiario.  Se revisa el 100% de ingresos y el 60 % de novedades.
Diarias automáticas	Se tienen establecidos 23 controles para ingresos, reliquidaciones y novedades y se están implementando 9 nuevos controles	Se verifica la conciliación diaria de los movimientos de la base de datos, verificación de no existencia de valores negativos, que no existan pensiones dobles, control de centavos, generación de alertas de las sucursales financieras inactivas, controla que todos los campos de las tablas de la base de datos se diligencien, se controla que no se ingresen mayores

Periodicidad	Procesos	Observación
		o menores valores de incrementos, control que todas las pensiones vengan con salud, verificación de todos los pasos en pensiones suspendidas, verificación que no ingresen pensiones inferiores al smmlv.
Quincenal	Revisión de EPS , revisión de fallecidos, control bancos	Cruce contra base de datos del BDUA Cruce contra base de datos de Min Salud, revisión de consistencia de información de bancos asignados frente a la georeferenciación.
Mensual	Revisión de procesos de cierre y generación de archivos para atender el pago de los pensionados.	Se verifica que las cifras de cierre correspondan con el seguimiento diario de totales. Control en la verificación de valores netos por banco contra el valor total de la nómina. Revisión de sumatoria por EPS frente al total del concepto salud. Actualmente se implementaron nuevos procesos de seguridad en la transmisión de la información a las diferentes entidades pagadoras, que permiten consistencia de la información en una línea de tiempo entre la generación de los archivos y la puesta en los canales de los bancos

### Resultados

- Medición de situaciones encontradas.
- Indicadores de gestión (ver Anexo 5. Tablas No 19,20, 21, 37,38 y 39)
- Acciones de mejora en el liquidador de pensiones.
- Acciones correctivas sobre las inconsistencias evidenciadas.
- Acciones preventivas respecto de las inconsistencias identificadas.
- Retiros de fallecidos.
- Traslado de EPS.
- Ampliación de los controles de seguridad en la transmisión de la información.

### 3.2.4. Transversal: Consistencia en todas las peticiones del ciudadano

#### 1. Lineamiento estratégico: Aplicación metodología 360 y formación de capacidades técnicas

##### a. Acción: Mesa Técnica con la Procuraduría General de la Nación

#### **Antecedentes y objetivos**

Frente a los múltiples requerimientos que venía atendiendo la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo relacionados con prestaciones sociales económicas, Colpensiones en razón al principio de colaboración institucional y con la finalidad de brindar una satisfacción a los usuarios, siendo esta su razón de ser, estableció un mecanismo eficaz a través del cual se atenderán los requerimientos realizados por dicho organismo denominado Mesas Técnicas de Trabajo y Seguimiento.

La Mesa Técnica se conformó entre Colpensiones, la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y la Defensoría del Pueblo para atender dos objetivos fundamentales: el primero relacionado con la inspección, vigilancia y control sobre las radicaciones y quejas que la Procuraduría ha recibido (más de 7.000)<sup>75</sup> relacionadas con las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas y tutelas no resueltas que hicieron parte de los grupos de prioridad señalados por la H. Corte Constitucional en el Auto 110 de 2013, y el segundo consiste en identificar, a través de la clasificación del volumen y contenido de estas quejas, puntos relacionados con la calidad de las decisiones de Colpensiones en general, y resolverlos.

#### **Acciones**

Durante este mes la metodología de trabajo ha implementado nuevos controles de revisión dado que las áreas han propuesto un plan de trabajo conjunto que busca optimizar los tiempos de revisión, así mismo que la calidad de los actos y respuestas que se entregan a los órganos de control sea óptima sin generar devoluciones o reprocesos, para ello ahora se contará con un líder en cada área quien revisará con la Mesa Técnica cada uno de los requerimientos con el objetivo de satisfacer las pretensiones del ciudadano y disminuir la interposición de quejas ante los órganos de control.

Sigue siendo imperativo para el cumplimiento de las finalidades de la mesa técnica y la adecuada atención de las quejas, que los órganos de control suministren información clara, veraz y detallada respecto a los datos del requerimiento tales como nombre, documento de identidad del peticionario, causante de la prestación y la pretensión específica para brindar una respuesta satisfactoria al usuario, dado que al no contar con dicha información la Entidad debe realizar un despliegue administrativo que desgasta tiempo y recursos, los cuales podrían ser utilizados para la

---

<sup>75</sup> Cifra indicada por la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad en el Segundo Informe de seguimiento a los Autos 110, 182 y 202 de la Corte Constitucional.

decisión de otros requerimientos, por tal razón se ha concertado con los Órganos de Control que la Mesa Técnica realice una verificación física de las quejas de los usuarios.

Es importante mencionar que por la falta de completitud en la información, se generan devoluciones a las áreas estableciendo causales específicas por las cuales los actos y respuestas entregadas no cumplen de fondo con lo peticionado por el usuario, situación que ha sido tema de debate interno en Colpensiones a fin de minimizar los reprocesos y hacer más efectivas las respuestas entregadas por la Entidad al Órgano de Control y por ende al ciudadano.

En este periodo se realizó el conversatorio realizado con la Procuraduría General de la Nación y los funcionarios Haydée Cuervo Torres Gerente de Defensa Judicial y German Ponce Gerente de Doctrina, el día 16 de junio de 2014, donde se trataron temas de cumplimiento de sentencias judiciales, procesos ejecutivos, pago de retroactivos, devolución de descuentos en salud y asuntos generales de defensa judicial.

Se tenían propuestas durante este mes dos sesiones de capacitación que brindará la Procuraduría Delegada para asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, en las cuales participaran funcionarios de las Gerencias de Reconocimiento, Defensa Judicial y Doctrina, los temas que se abordarán corresponden a aquellos que se constituyen como quejas o inconsistencias permanentes en los actos administrativos y demás tramites de Colpensiones, entre otros temas de calidad, se tratarán aplicación del régimen de transición, traslado de aportes, contenido de los actos administrativos y factores salariales aplicados, sin embargo por solicitud del Órgano de Control se han reprogramado para el próximo mes.

### Resultados

En el mes de junio de acuerdo al proceso de verificación realizado al acto administrativo o respuesta, la Mesa Técnica de Colpensiones continua encontrando que no se resuelven de fondo los requerimientos del ciudadano, lo cual causa la devolución y genera un nuevo trámite o la necesidad de complementarlo.

En la actualidad y de conformidad con lo establecido en el capítulo 10 del presente IP, existe una base de 9.965 requerimientos que vienen siendo trabajados desde las diferentes áreas de Colpensiones desde el mes de octubre de 2013, de los cuales 7.421 ya se encuentran resueltos, de acuerdo al siguiente cuadro. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 15)

**Capítulo 3.2 – Cuadro 15. Gestión requerimientos Mesa Técnica**

Órgano de control	Casos recibidos	Casos resueltos	Casos pendientes
Procuraduría General de la Nación	9.423	7.015	2.408
Defensoría del Pueblo	542	406	136
<b>TOTAL</b>	<b>9.965</b>	<b>7.421</b>	<b>2.544</b>

De la totalidad de los casos resueltos durante el mes de junio, la Mesa Técnica de Colpensiones realizó una verificación individual previa a la entrega de resultados a los órganos de control, esta

actividad trajo como consecuencia la devolución interna al área responsable de los requerimientos que no atendieron de fondo la pretensión del ciudadano.

La trazabilidad de dicha devolución se ha documentado durante este mes y del total de la base de 3.647 requerimientos para trámite, la Mesa Técnica ha revisado 327 casos de los cuales internamente se han devuelto para reprocesar a las áreas de Colpensiones un total de 159 equivalente a un 48.6 % de la gestión.

Las causas identificadas de las devoluciones se presentan en el Cuadro 16 de la presente sección. (ver Capítulo 3.2 – Cuadro 16)

**Capítulo 3.2 – Cuadro 16. Causales de devolución Mesa Técnica**

Causal de devolución mesa técnica	Total
Falta motivación jurídica	7
Incumplimiento de fallos judiciales	25
Niegan pensión de invalidez exigiendo requisitos que no establece la ley	2
No hay corrección de historia laboral previo al reconocimiento	8
No hay inclusión en nómina	23
No pago de retroactivo	11
No se tienen en cuenta todos los factores salariales	9
Recurso no resuelto	35
Resuelven trámite diferente a petición del ciudadano	12
Se estudia la solicitud de reconocimiento prestación económica sin revisar todo el expediente administrativo	6
Trámite pendiente	21
<b>Total general</b>	<b>159</b>

Así mismo, de la base de 1.706 requerimientos para trámite, la Mesa Técnica ha revisado 18 casos de los cuales no se realizó devolución por temas de calidad.

De acuerdo con las causales de devolución se continúan implementando acciones de mejora. Para ello se ha involucrado a las áreas en una revisión conjunta en la cual además de conciliar cuáles

respuestas o actuaciones atienden a cabalidad las pretensiones del ciudadano y permiten a los órganos de control archivar de manera efectiva las quejas presentadas contra Colpensiones, se establece una estrategia de revisión clara frente a cada una de las temáticas que son objeto de devolución. La verificación de los requerimientos permite avanzar en la identificación de falencias en los actos administrativos y respuestas que se otorgan a los ciudadanos, lo cual permite que la calidad de la gestión entregada sea óptima. Lo anterior se ve reflejado en que durante este mes los órganos de control del total de la base de 3.647 requerimientos para trámite, de los cuales se han entregado como resueltos 279 casos, ha devuelto 1 caso equivalente a un 0,35 % de la gestión.

Las causas de devolución por parte del órgano de control se presentan en el Cuadro 17 de la presente sección. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 17)

**Capítulo 3.2 – Cuadro 17. Causales de devolución Órgano de Control**

Causal devolución ente control	Total
Resuelven trámite diferente a petición del ciudadano	1
Falta motivación jurídica	1
Incumplimiento de fallos judiciales	2
Niegan pensión de invalidez exigiendo requisitos que no establece la ley	1
No se tienen en cuenta todos los factores salariales	2
Recurso no resuelto	2
<b>Total general</b>	<b>9</b>

Respecto a la base de 1.706 requerimientos para trámite, de los cuales se han entregado como resueltos 18 casos, los órganos de control no han devuelto ningún caso.

b. Acción: Capacitaciones en atención al ciudadano

### Objetivos

- Fortalecer el conocimiento y manejo de la información de los productos, servicios y procesos en los funcionarios de los PAC de Colpensiones, para el buen desempeño de sus funciones y ejecución de tareas específicas, en la Entidad.
- Incrementar la productividad de los funcionarios, promover en ellos seguridad y dominio de los temas de RPM.
- Contar con un recurso humano altamente calificado en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para su eficiente desempeño.

### **Antecedentes**

Dentro de su modelo de servicio, Colpensiones tiene como objetivo principal la satisfacción del Ciudadano basándose en un enfoque de servicio, por tal motivo los funcionarios que hacen parte de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y que tienen un contacto directo con los ciudadanos en los Puntos de Atención, son capacitados y actualizados de manera permanente en los temas relacionados con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida, protocolo de servicio y los nuevos trámites y herramientas que Colpensiones implementa en su operación.

Por tal razón, con el apoyo de las 8 Regionales de Colpensiones se han implementado estas jornadas de capacitación donde se desarrollan temas de calidad, servicio y trámites que han presentado cambios a nivel central y/o que son más requeridos por los ciudadanos.

### **Acciones**

Las Regionales identifican los funcionarios que mayor conocimiento y dominio de la información tienen, de esta manera se desempeñan como Multiplicadores apoyados por el equipo de Formadores, con este esquema se logra la participación de todos los niveles en los funcionarios de los PAC.

Los temas abordados en estas jornadas se seleccionan acorde a los requerimientos de las áreas y a aquellos de mayor impacto e importancia para los ciudadanos, buscando el mejoramiento de la gestión y el servicio.

También se abarcan temas enfocados al ser y su actuación frente al usuario, la casuística y la experiencia diaria, son retroalimentadas madurando la experiencia y el manejo adecuado de la información, dando como resultado usuarios y ciudadanos mejor atendidos y más satisfechos con el tipo de respuesta o de información suministrada.

Dentro de los canales empleados para estas capacitaciones encontramos las aulas de estudio presencial, teleconferencias, videoconferencias, chats y evaluaciones en línea a través de Google. Igualmente se manejan memorias de las capacitaciones.

En el desarrollo de estas jornadas se lee el instructivo o material informativo, se comparten opiniones y se dan ejemplos de casos presentados en el día a día; en otros casos para reforzar el tema estudiado, se lee el material y se analiza grupalmente la casuística. De esta manera al finalizar la sesión se resuelven las inquietudes presentadas.

### **Resultados**

Como resultado de las capacitaciones y refuerzos sobre los el Régimen de Prima Media y los trámites y servicios internos, se registra el siguiente resultado de los funcionarios de Servicio al Ciudadano capacitados en este primer semestre del año. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 18)

### Capítulo 3.2 – Cuadro 18. Funcionarios de Servicio al Ciudadano Capacitados

Aspecto de desarrollo	Medición	I Trimestre	II Trimestre
Capacitación	Funcionarios de servicio al ciudadano actualizados en trámites y servicios institucionales	1.342	2.345

c. Acción: Mesa de servicio

#### Objetivos

- La Mesa de Servicio se crea con el objetivo de atender de manera inmediata y prioritaria, aquellos casos que por su condición de urgencia requieren un trato especial sobre los demás radicados en Colpensiones.

#### Antecedentes

El principal antecedente de la Mesa de Servicio nace en el día a día de los jefes de los PAC's. Diariamente requerían ayuda y soporte en la gestión de las múltiples y reiteradas solicitudes de los ciudadanos que anhelaban una respuesta a su solicitud de pensión, las cual debido a la contingencia que atraviesa la Entidad no había sido posible atender oportunamente.

La Mesa nace como la cara humana de la operación y pondera situaciones que no necesariamente están contempladas en los Autos de la Corte y que aun así vulneran el mínimo vital de las personas.

#### Acciones

Se implementó el modelo TRIAGE utilizado en una sala de urgencias. Este modelo genera alertas que detectan situaciones humanas que se presentan en los Puntos de Atención de Colpensiones, permitiendo dar cumplimiento al mandato constitucional, según el cual, se debe dar un trato especial a las personas en condición de invalidez o discapacidad, a quienes han superado la expectativa de vida (mayores de 70 años), madres o padres cabezas de familia, menores de edad, enfermos crónicos y situaciones que por la connotación social o económica requieren una ponderación en la atención y cuyas situaciones no quedaron incluidas en los grupos de la Corte, por ser situaciones que escapan a la regla de los autos.

Para ello se ha conformado un equipo altamente calificado con representantes de cada una de las Vicepresidencias de Colpensiones. Esto permite efectuar en línea las validaciones y correcciones a las que haya lugar en los procesos de reconocimiento, nómina e historia laboral y así atender de forma inmediata e integral las solicitudes.

De igual manera, la Mesa de Servicio tiene como finalidad apoyar a los Puntos de Atención en la mejora de la calidad del servicio, gracias a que se cuenta con una línea directa entre los jefes de oficina y Gerentes Regionales, esto permite cumplir el objeto principal que no es otro distinto a

asegurar que los ciudadanos que tengan una condición especial cuenten con un apoyo por parte de la Entidad para obtener la respuesta respectiva.

Con la intención de robustecer la operación de esta mesa de servicio, en el mes de junio se generaron reuniones con las áreas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para estructurar la atención masiva de las solicitudes escaladas por las regionales, incluyendo las mismas dentro del modelo de reparto.

Para el mes de julio de 2014, saldrá a producción un aplicativo, que permitirá controlar las solicitudes escaladas a la mesa de ayuda asignando número de caso, trazabilidad e información en línea como el estado, asignación tiempos de respuesta y alarmas de gestión. Así mismo se ejecutarán las jornadas de capacitación para manejo de la herramienta y solución de inquietudes que se presenten relacionadas con las áreas que atienden los casos.

### Resultados

Con esta nueva estrategia, Colpensiones ha asegurado que los ciudadanos pertenecientes a este grupo obtengan respuestas concisas a circunstancias que se escapan de la regla general. Desde el pasado mes de abril y hasta la fecha, esta Mesa de Servicio ha gestionado 1.110 casos, de los cuales 426 se encuentran en gestión y se han solucionado 684 casos de ciudadanos.

La Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones como eje fundamental de la operación ha recibido 895 casos de los cuales 484 ya cuentan con una respuesta de fondo a la solicitud del ciudadano y 411 se encuentran en gestión.

A continuación se establece la distribución de los casos por estado para cada una de las gerencias de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 19)

**Capítulo 3.2 – Cuadro 19. Distribución de casos para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones**

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Convenios Internacionales	2	2	4
Coordinación de Medicina Laboral	1	2	3
Nómina	370	167	537
Reconocimiento	111	240	351
<b>Total General</b>	<b>484</b>	<b>411</b>	<b>895</b>

d. Acción: Análisis de calidad de proyectos de acto administrativo

### Antecedentes y Objetivos

De acuerdo con lo informado a la Corte mediante el IP11<sup>76</sup> se indicó en relación con la estrategia de calidad: (i) el replanteamiento del plan de auditoría presentado inicialmente en el IP8<sup>77</sup> conforme un plan de análisis de calidad previo a su correspondiente firma por parte de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, (ii) la institucionalización del análisis de calidad de los actos administrativos como parte del proceso de reconocimiento bajo la responsabilidad y coordinación de un área independiente con el fin de garantizar objetividad y transparencia en el análisis, (iii) propuesta de producción de actos administrativos por riesgo y (iv) las acciones encaminadas a la implementación del análisis de calidad.

Ahora bien, realizado un nuevo estudio respecto a la retroalimentación para el mejoramiento de los actos administrativos y el autocontrol de la labor misional de la entidad se hizo necesario modificar la ruta operativa del plan de análisis de calidad presentado a la H. Corte. En este orden de ideas se ha determinado que el proceso de calidad debe surtirse con una metodología desarrollada en dos etapas:

➤ FASE I. Revisión de legalidad de Proyecto de acto administrativo

Su propósito consiste en la elaboración y revisión de los proyectos que resuelven las decisiones prestacionales conforme a las Circulares y el programa de capacitaciones ejecutados para garantizar la unificación de criterios y la permanencia y/o mejoramiento del plan de calidad.

En cuanto al procedimiento operativo que permita la ejecución de los propósitos de la revisión de la legalidad, se trazaron las siguientes etapas:

- i. El analista remite al revisor el proyecto de decisión
- ii. El revisor verifica el contenido del proyecto conforme las circulares internas y las directrices impartidas en el programa de capacitación. Lo anterior de acuerdo con los parámetros de calidad definidos por la entidad.
- iii. Una vez se surte el trámite de revisión del proyecto procede el revisor a aprobar o devolver el mismo. Para el primer evento (aprobación) la decisión es enviada directamente para su firma.  
Para el segundo evento (devolución) el revisor regresa al analista el proyecto junto con los motivos de devolución para que este último proceda a ajustarlo con fundamento en las observaciones señaladas.

<sup>76</sup> IP11, sección 3.2.4, página 128.

<sup>77</sup> IP8, sección 4.3.2, página 81.

- iv. En cualquier caso, bien sea para la aprobación del proyecto o la devolución del mismo, el revisor debe diligenciar el formulario dinámico único de prestaciones.

De otra parte se destaca que el procedimiento para la revisión de los proyectos de actos administrativos, a través del formulario dinámico único de prestaciones, fue presentado a la Corte Constitucional a partir del IP7<sup>78</sup>. Así mismo, en armonía con la nueva metodología expuesta, dicho procedimiento se interrelacionó con la etapa que se expone a continuación, denominada análisis de calidad de proyectos de actos administrativos. (Ver Capítulo 3.2 - Gráfico 4)

➤ Fase II. Análisis de calidad de proyectos de actos administrativos

Esta fase tiene como objetivo la revisión del proceso completo, por muestra, para efectos de determinar el nivel de calidad del proyecto de decisión prestacional enfocado al mejoramiento del proceso en su integridad así como la obtención de datos y porcentajes de calidad respecto las conformidades y no conformidades.

Los fundamentos para definir un producto bajo estándares de conformidad o no conformidad están referidos al cumplimiento o no cumplimiento de los parámetros de calidad que debe reunir un proyecto de acto administrativo según las medidas establecidas en el IP8<sup>79</sup> y conforme los requisitos mínimos para cada riesgo pensional contenidos en la Circular interna 09 del 30 de abril de 2014, los cuales, de acuerdo con lo informado en el IP11<sup>80</sup>, deben ser incluidos en el aludido proyecto de acto administrativo.

En lo relativo al procedimiento operativo que permite la realización de los propósitos del análisis de calidad de los proyectos de actos administrativos, se trazaron las siguientes etapas:

- i. Una vez finaliza el proceso de revisión explicado en la Fase I se toma una muestra segmentada por riesgo de los proyectos de actos administrativos firmados y que no han sido objeto de notificación personal.
- ii. La anterior muestra es remitida a la Vicepresidencia Jurídica quien se encargará del reparto hacia los analistas de calidad.
- iii. Los analistas de calidad realizarán la revisión de los proyectos y su adecuación a los parámetros de calidad determinando si el producto está o no conforme.
- iv. En caso que el analista determine que el proyecto de decisión prestacional no se encuentra conforme, será reportado a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para efectos que se adelanten, a través del analista que sustanció el caso, los ajustes y modificaciones pertinentes conforme a lo expuesto en la Fase I.

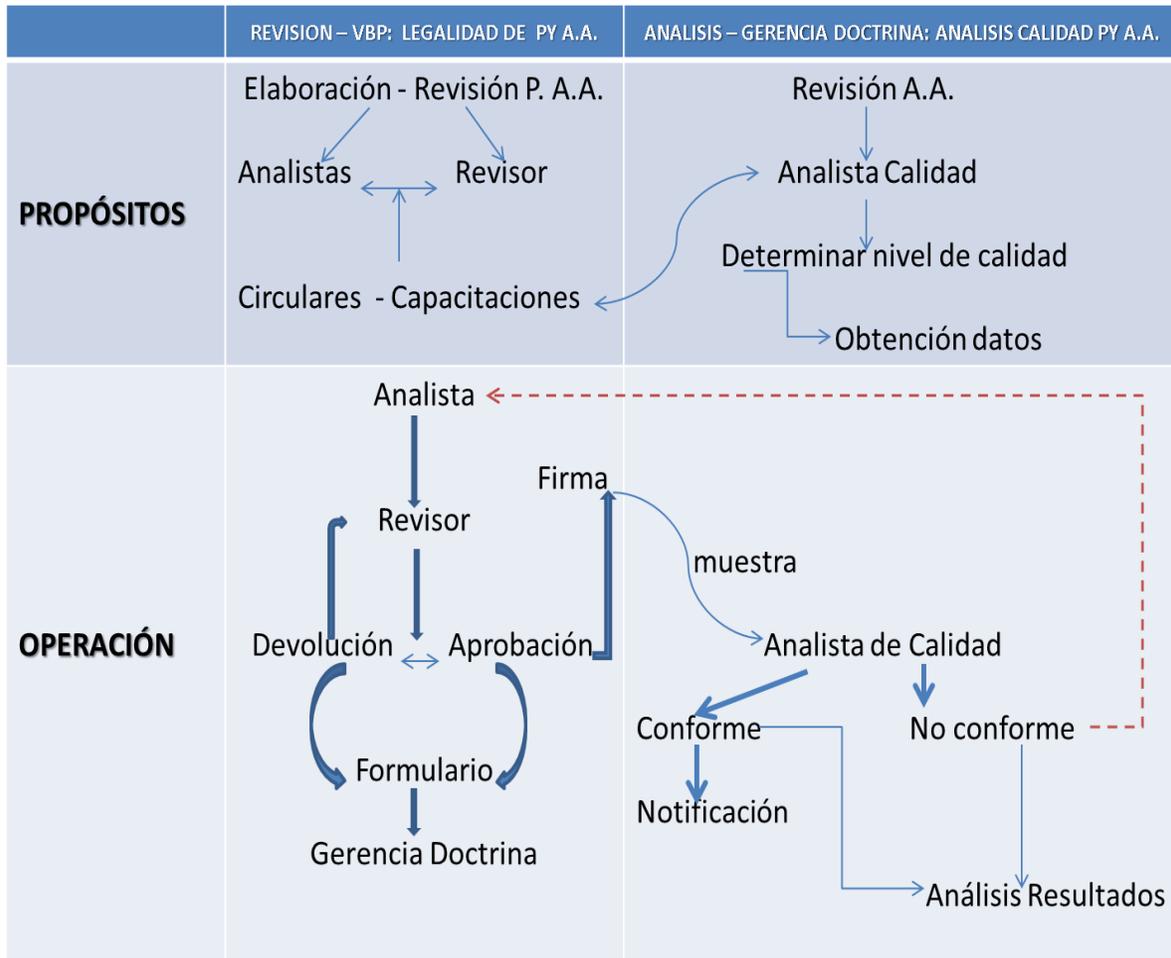
<sup>78</sup> Ver IP7, sección 4.2.2, páginas 72 y ss.

<sup>79</sup> Ver IP8, sección 4.3, páginas 73 y ss.

<sup>80</sup> Ver IP11, sección 3.2.2, páginas 102 y ss.

- v. En el evento que el analista compruebe que el proyecto se encuentra conforme, reportará el asunto ante la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para efectos que se surta el trámite de notificación del acto administrativo definitivo a través de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.
- vi. Finalmente, y en todo caso se realizará un análisis de resultados con el fin de verificar el nivel de calidad obtenido.

**Capítulo 3.2. Gráfico 4. Metodología para la revisión de legalidad y el análisis de calidad de los proyectos de actos administrativos**



**Acciones**

1. Desarrollos operativos a través de Cromasoft con el fin de modificar el procedimiento automático de reconocimiento entre la fima definitiva del proyecto de acto administrativo y su trámite de notificación.

- Definición de perfiles de los analistas que integrarán el grupo de análisis de calidad de los proyectos de actos administrativos.

### Resultados

Los resultados de esta acción se presentarán en el próximo informe.

Finalmente, en el cuadro 20 se presentan los principales resultados en materia de calidad, de la medición de la gestión de las decisiones de reconocimiento. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 20)

### Capítulo 3.2 – Cuadro 20. Medición de la gestión de la calidad de las decisiones de reconocimiento de colpensiones- mayo 2014

#### Panel A. En la entrada

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14	jun-14
Automatización de la información allegada.	Solicitudes de reconocimiento con condiciones de proceso automático que se deciden manualmente.	2,011	6,399	10,586
Disponibilidad de información.	% Solicitudes de reconocimiento con disponibilidad de información unificada.	No aplica	55.6%*	85.18%**
Historia laboral.	Decisiones de reconocimiento que requirieron corrección de historia laboral.	33,989	48,669	45,825

\*Dato acumulado a 31 de mayo de 2014.

\*\*Dato acumulado a 30 de junio de 2014.

#### Panel B. En la decisión

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14	jun-14
Validación en la decisión. Procesamiento automático.	Solicitudes de reliquidación con condiciones de proceso automático que se deciden manualmente (Filtro 1).	2,237	5,534	4
	Solicitudes de reliquidación cargadas al sistema que se envían para proceso manual. (Filtro 2).	190	632	923
Trámites internos.	% de decisiones de reconocimiento con trámite interno.	No aplica	11,80%	14,70%
	% de decisiones de reconocimiento con trámite interno de historia laboral.	No aplica	5,00%	6,14%

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14	jun-14
Grupo de calidad.	% de decisiones de reconocimiento que superan montos institucionales establecidos devueltas.	14,36%	30,94%	38,14%
Legalidad.	% de proyectos de resolución de reconocimiento pensional devueltos.	24,41%	26,28%	19,70%

#### Panel C. En la salida

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14	jun-14
Grupo de re-procesos.	% de solicitudes de reconocimiento reprocesadas.	1,50%	2,00%	3,20%
Mesa de servicio.	Solicitudes de reconocimiento procesadas en mesa de servicio con respuesta de fondo de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.	No disponible	107	111
Conciliación de nómina y reconocimiento.	% de actos administrativos no conciliados en la nómina reprocesado para su conciliación.	0,17%	0,52%	0,33%

#### Panel D. Transversales

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14	jun-14
Capacitación	Analistas capacitados en régimen de prima media.	No disponible	674*	645
	Abogados externos capacitados en régimen de prima media.	No disponible	115*	100
	Capacitaciones en régimen de prima media realizadas.	No disponible	17*	15
	Funcionarios de servicio al ciudadano actualizados en trámites y servicios institucionales.*	No aplica	1.342**	2.345***

\*Dato acumulado de 2 diciembre de 2013 a 31 de mayo de 2014.

\*\*Dato acumulado de 2 enero a 31 de marzo de 2014.

\*\*\*Dato acumulado de 1 abril a 30 de junio de 2014.

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

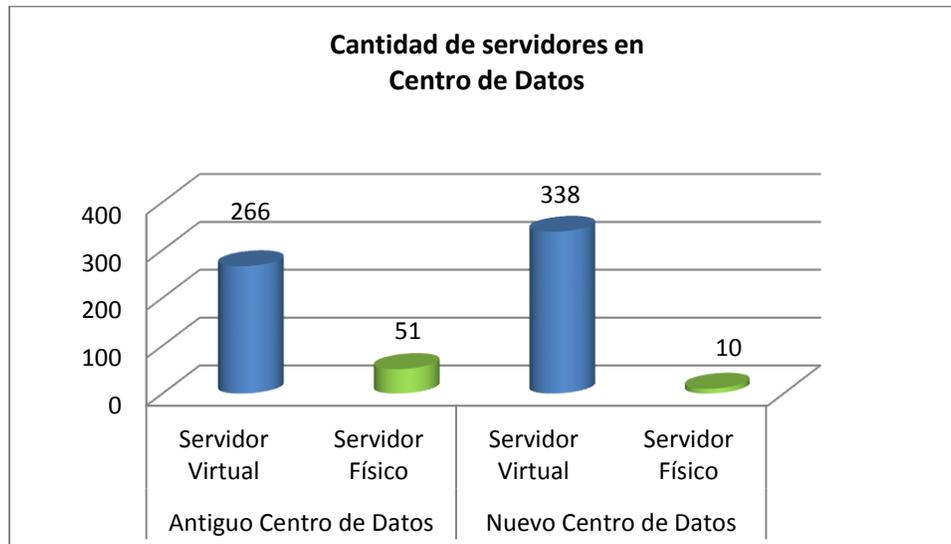
##### 4.1. Infraestructura tecnológica

Cómo se reportó en el IP11, el 26 de mayo del presente año se realizó la puesta en producción de los nuevos Centros de Datos (Principal y Alterno) de Colpensiones. Este evento dio inicio a la fase de operación de los servicios en estos Centros de Datos, la cual tendrá una duración de 33 meses.

La fase de operación está enmarcada, por un lado, en que Colpensiones cuente con los servicios tecnológicos que permitan cubrir las necesidades de procesamiento de información que actualmente demandan los procesos misionales de la entidad. Por otro lado, con los nuevos Centros de Datos se podrá garantizar actualizaciones en las plataformas que permitan modificar ágilmente la infraestructura para responder a las necesidades del negocio. Estas características no eran permitidas en los anteriores Centros de Datos con que contaba Colpensiones.

En el gráfico 1 de este capítulo (ver Capítulo 4.1 – Gráfico 1) se presenta el comparativo de la cantidad de servidores que se contaban en el antiguo centro de datos frente a los que se tienen actualmente.

**Capítulo 4.1 – Gráfico 1. Diferencia de cantidad de servidores en el antiguo y el nuevo centro de datos**



La disminución de servidores físicos que se evidencia en el mencionado gráfico se logró gracias a la implementación de servidores con mayor capacidad de procesamiento y memoria, arrojando como resultado directo la simplificación de la administración de la plataforma tecnológica. Esta estrategia tecnológica permitirá, en el mediano plazo, alcanzar beneficios como: el incremento en los niveles de servicios, la estandarización en los procesos, una mayor rapidez en la implementación de nuevos servicios y el monitoreo integral de los servicios del centro de datos.

Con respecto al monitoreo integral de servicios, la nueva herramienta de monitoreo implementada (*IBM Tivoli Monitoring*) se encuentra en la etapa de configuración, con el fin de realizar un monitoreo proactivo del rendimiento y la disponibilidad de los componentes de infraestructura de TI asociados a los servicios críticos de la entidad. Específicamente para el servicio de Bizagi, ya se están monitoreando los componentes a nivel de infraestructura base, red, capa de aplicaciones y capa de base de datos; supervisando recursos como memoria, CPU, almacenamiento, conexiones concurrentes, latencia, transacciones de entrada y salida, tráfico, y otras variables del sistema que permiten detectar automáticamente eventos e incidentes sobre componentes de la infraestructura tecnológica.

Con la implementación de esta herramienta especializada se busca igualmente efectuar una recopilación de datos que, al ser interpretados, permitan dirigir las actividades de planificación de la capacidad, con el fin de evitar evitar interrupciones asociadas a la falta de recursos de procesamiento y memoria.

#### 4.2. Infraestructura física

Previo verificación, se evidencia que a la fecha no hay variación en la infraestructura física, de acuerdo a la información presentada en el mes de junio en el IP11<sup>81</sup> y en los informes previos (IP10<sup>82</sup> de mayo, IP9<sup>83</sup> de abril, IP8<sup>84</sup> de marzo de 2014, IP7<sup>85</sup> de febrero de 2014 e IP6<sup>86</sup> de enero de 2014).

Con respecto a los edificios ubicados en la ciudad de Bogotá, en la carrera 16 No. 101 – 14, calle 71 No. 12-25/27 y carrera 30 No. 73 – 36, cuyos contratos de arrendamiento se encuentran vigentes hasta el 31 de julio de 2014, se prevé dar continuidad a tales contratos, hasta el 31 de diciembre de 2014. En el siguiente informe se presentará el avance sobre este con las acciones tomadas al respecto.

<sup>81</sup> Ver IP11, sección 4.2, página 136.

<sup>82</sup> Ver IP10, sección 3.2, página 27.

<sup>83</sup> Ver IP9, sección 3.2, página 27.

<sup>84</sup> Ver IP8, sección 3.2, página 33.

<sup>85</sup> Ver IP7, sección 3.2, página 33.

<sup>86</sup> Ver IP6, sección 3.3, páginas 19, 20 y 21.

### 4.3. Recurso humano

De acuerdo con el reporte de la distribución del talento humano que atiende los trámites de la represa del ISS y trámites Colpensiones (día a día) desde el IP4<sup>87</sup>, que incluye trabajadores oficiales y trabajadores en misión, en las áreas que tienen hoy la tarea de dar cumplimiento a lo ordenado en los Autos emitidos por la Honorable Corte Constitucional (HCC) y en el Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media; durante el mes de junio, el personal de las dependencias directamente relacionadas con dicho cumplimiento, presentó la distribución que se detalla en el Cuadro 1. (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 1)

**Capítulo 4.3 – Cuadro 1. Distribución del personal de trabajadores oficiales y trabajadores en misión en el mes de junio**

Dependencia	Actividades Represa ISS	Trámites Colpensiones	Represa ISS - Colpensiones	Procesos Especiales
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	31%	15%	54%	0%
Gerencia Nacional de Nómina	0%	65%	0%	35%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	45%	55%	0%	0%
Gerencia Nacional de Operaciones	7%	42%	51%	0%

Fecha de corte: 30 de junio de 2014

La Gerencia Nacional de Reconocimiento y el Grupo de Apelaciones de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones distribuyó el personal durante el mes de junio de la siguiente manera: el 31% se dedicó a la atención de las solicitudes correspondientes a la represa del ISS y el 15% estuvo dedicado a la atención de las solicitudes radicadas ante Colpensiones, y un poco más de la mitad del personal, esto es el 54%, se dedicó a la atención de los trámites de los dos universos indistintamente. Esta distribución se determinó de acuerdo a las prioridades de la entidad frente al cumplimiento de las órdenes proferidas por la H. Corte Constitucional en el Auto 320 de 2013.

La distribución del talento humano de la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de junio presentó la siguiente proporción: el 65% del personal atendió los asuntos relacionados con los trámites propios de Colpensiones, y 35% se destinó al desarrollo de actividades en procesos especiales<sup>88</sup>. Frente a los trámites correspondientes a la atención de las solicitudes provenientes

<sup>87</sup> Ver IP4, sección 3.4, página 15.

<sup>88</sup> Procesos inherentes para el cierre de la nómina de pensionados y proyectos para la mejora de las bases de datos y aplicativos que interfieren en el mismo.

de la represa del ISS, tal como se informó en el IP7<sup>89</sup>, la Gerencia Nacional de Nómina no cuenta con trámites pendientes de esta naturaleza.

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presentó la siguiente distribución de su talento humano en el mes de estudio: direccionó el 55% del personal a la resolución de las solicitudes radicadas ante Colpensiones (día a día) y el 45% a la atención de los asuntos concernientes a la represa del ISS.

Para el caso de la Gerencia Nacional de Operaciones encargada del proceso de corrección de historia laboral, teniendo en cuenta la disminución de trámites provenientes a la represa del ISS, destinó una proporción del 7% del total de su personal a esta actividad, mientras que asignó el 42% para atender exclusivamente trámites de Colpensiones, y el porcentaje restante y mayoritario, esto es el 51%, a la atención de trámites de la represa del ISS y de Colpensiones indistintamente. El comportamiento de estos porcentajes se debe a la reconfiguración de los grupos de trabajo, frente a las actividades que deben adelantarse referentes a la corrección de la historia laboral concentrados principalmente en los trámites del día a día.

#### 4.3.1. Contratación del nuevo personal para el cumplimiento del Auto 320 de 2013

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para el mes de junio del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte. (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 2)

El Panel A presenta el estado de los trabajadores contratados a partir del mes de septiembre del año pasado con el fin de cumplir con el Auto 110 de la H. Corte, y el Panel B presenta el estado de la contratación de trabajadores en misión necesarios para resolver las metas de acuerdo a lo señalado por la H. Corte en el Auto 320 de 2013.

### Capítulo 4.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las necesidades de las Gerencias – junio 2014

#### Panel A. Personal para Auto 110 de 2013

Ítem	Gerencia de Reconocimiento	Gerencia de Nómina	Gerencia de Defensa Judicial	Total
No. personas requeridas	276	7	37	320
No. de personas Contratadas	308	7	42	357
No. de Personas que se han retirado	32	0	5	37

<sup>89</sup> Ver IP7, sección 3.3, página 34.

Ítem	Gerencia de Reconocimiento	Gerencia de Nómina	Gerencia de Defensa Judicial	Total
No. de personas por contratar	0	0	0	0

Fecha de corte: 30 de Junio de 2014

#### Panel B. Personal para Auto 320 de 2013

Ítem	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Otras Dependencias	Total
No. personas requeridas	444	56	500
No. de personas Contratadas	423	30	453
No. de Personas que se han retirado	15	0	15
No. de personas por contratar	36	26	62

Fecha de corte: 30 de Junio de 2014

Este Cuadro presenta el total de personal requerido, no sólo el número de analistas con experiencia en reconocimiento.

De acuerdo con el resultado de la rotación de la planta de trabajadores en misión, se observa que de la planta requerida con ocasión al cumplimiento del Auto 110 de 2013, en el mes de junio se encuentran vinculados todos los trabajadores en misión requeridos para las tres dependencias a las cuales se les asignó dicho personal: Gerencia Nacional de Reconocimiento, Gerencia Nacional de Nómina y Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

Frente al comportamiento de la rotación de la planta de trabajadores en misión adicional requerida con ocasión a la expedición del Auto 320 de 2013, el porcentaje de contratación en el mes de junio alcanzó el 91,9% del personal requerido para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. Lo anterior, debido a la finalización el 25 de junio de 2014 del Contrato No. 007 de 2014 celebrado con la Empresa de Servicios Temporales Activos S.A.<sup>90</sup>, empresa con la que se adelantaron conjuntamente las actividades referentes a la implementación de las estrategias expuestas en el IP9<sup>91</sup> para la contratación del nuevo personal en misión, con ocasión a las órdenes proferidas en el Auto 320 de 2013.

Es importante informar que durante el mes de estudio, 49 trabajadores en misión que venían prestando sus servicios en el rol de profesionales analistas encargados de sustanciar los trámites

<sup>90</sup> La ejecución del Contrato 007, inició el pasado 21 de enero de 2014.

<sup>91</sup> Ver IP9, sección 3.3, página 31.

de reconocimiento de pensiones, fueron asignados para prestar sus servicios en el rol de revisores de los actos administrativos resultado del proceso de sustanciación de expedientes.

En relación al requerimiento de trabajadores en misión de las otras dependencias, éste se ha venido gestionando de manera gradual, de acuerdo con las necesidades presentadas por las áreas.

Finalizada la ejecución del contrato No. 007 de 2014, el día 26 de junio de 2014 se inicia la ejecución del Contrato No. 053 de 2014 celebrado con la sociedad COLOMBIANA DE TEMPORALES S.A. COLTEMPORA S.A, contrato adjudicado mediante Convocatoria Pública No. 029 de 2014<sup>92</sup>. El plazo de ejecución del Contrato No. 053 será hasta el 31 de Agosto de 2014.

Con la nueva empresa de servicios temporales, se realizó el correspondiente proceso de contratación de los trabajadores en misión que se encontraban prestando sus servicios con corte a 25 de junio 2014, en las dependencias con cumplimiento de metas frente a los Autos emitidos por la HCC: Gerencia Nacional de Reconocimiento, Gerencia Nacional de Nómina, Gerencia Nacional de Defensa Judicial y la Gerencia Nacional de Operaciones.

En el informe IP10<sup>93</sup> se presentó el avance de la contratación de trabajadores en misión que tomaron la determinación de trasladarse a la ciudad de Bogotá D.C. para prestar sus servicios a los procesos de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones desde diferentes ciudades del país, lo que significó un pago por una única vez de \$350.000 con cargo al presupuesto del Contrato 007 de 2014 suscrito con la E.S.T Activos S.A para gastos de traslado. En el mes de junio no se contrataron trabajadores de otras ciudades, cerrando esta estrategia con la finalización de dicho contrato, en las 23 contrataciones presentadas en el IP11<sup>94</sup>.

Una vez finalizado el Contrato No. 007 de 2014 celebrado con la Empresa de Servicios Temporales Activos S.A., en el Cuadro 3 se presentan los resultados finales de la gestión adelantada para la contratación de trabajadores en misión con cierre 25 de junio, de acuerdo con las estrategias adoptadas y presentadas en el IP9<sup>95</sup>. (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 3)

**Capítulo 4.3 – Cuadro 3. Resultado de las gestiones de reclutamiento, selección y contratación nuevo personal en misión Gerencia de Reconocimiento**

Ítem	Número
No. de registros procesados	17.030
Contactados a través de correos electrónicos	1.932

<sup>92</sup> 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”

<sup>93</sup> Ver IP10, sección 3.3, página 32.

<sup>94</sup> Ver IP11, sección 4.3, página 140.

<sup>95</sup> Ver IP9, sección 3.3, página 31.

Ítem	Número
Pendiente por gestionar	5
Revisión de HV. por parte de Colpensiones y E.S.T Activos	6.592
Preseleccionados para entrevista - Colpensiones	859
No aprobó entrevista	419
Aprobó Entrevista profesional II	440
Pendientes por programar	0

Fecha de corte: 25 de Junio de 2014

Al finalizar las estrategias implementadas con la ejecución del Contrato No. 007, la base de datos generada para el proceso de reclutamiento, selección y contratación de los trabajadores en misión adicionales requeridos, cerró en 17.030 registros de potenciales candidatos con los requerimientos exigidos por la empresa. De estos 17.030, se gestionaron a 25 de junio de 2014, 6.592 candidatos<sup>96</sup> de los cuales 859 aprobaron el proceso de selección; de estos últimos, 440 personas superaron la etapa de entrevistas por parte de Colpensiones, de los que se contrataron 390 específicamente para la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

En el Cuadro 4 se presenta las contrataciones por fechas de los 390 trabajadores en misión que prestan sus servicios en la Gerencia Nacional de Reconocimiento luego de las gestiones adelantadas, toda vez que dicho personal logró contratarse de manera gradual y en diferentes fechas. (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 4)

#### Capítulo 4.3 – Cuadro 4. Número de trabajadores en misión contratados por fecha de ingreso

Fecha de Ingreso	No. trabajadores contratados
25-mar-14	64
28-mar-14	40
01-abr-14	5
02-abr-14	29
08-abr-14	45
09-abr-14	1
11-abr-14	17
14-abr-14	27
21-abr-14	18
24-abr-14	50

<sup>96</sup> Se refiere a la gestión de contacto de candidatos y recepción, revisión y perfilamiento de hojas de vida.

Fecha de Ingreso	No. trabajadores contratados
25-abr-14	1
28-abr-14	47
29-abr-14	2
05-may-14	1
06-may-14	14
12-may-14	1
19-may-14	17
03-jun-14	11
<b>Total General</b>	<b>390</b>

Fecha de corte: 30 de Junio de 2014

En el Cuadro 5 se presenta la distribución de los turnos establecidos por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con el propósito de optimizar el espacio físico en dos de las sedes de Colpensiones. (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 5)

#### Capítulo 4.3 – Cuadro 5. Número de trabajadores oficiales y trabajadores en misión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones por turnos

Tipo de Vinculación	Turno 1 (6:00 a.m. – 02:00 p.m.)	Turno 2 (2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	18	25
Trabajadores en Misión	244	221
<b>Total General</b>	<b>262</b>	<b>246</b>
% Total	52%	48%

Fecha de corte: 30 de Junio 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 52%, mientras que los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el 48% del total de trabajadores que se acogieron a esta estrategia. Frente al IP11<sup>97</sup>, el cambio presentado entre un turno y otro es de un punto porcentual (1%), para el turno 1 de incremento y para el turno 2 de disminución, comportamiento generado por los movimientos del personal de acuerdo con las necesidades de esta dependencia.

<sup>97</sup> Ver IP11, sección 4.3, página 139.

Los Grupos Internos de Trabajo asignados dentro del turno 1, son Día a Día II, Vejez III, Vejez IV, y Apoyo I; los asignados al turno 2, son Apoyo II, Apoyo III, Vejez II y Sobrevivientes I.

Paralelo al proceso de contratación del nuevo personal en misión, la Gerencia Nacional de Desarrollo del Talento Humano en conjunto con la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones continuaron con las gestiones y actividades que permitieran llevar a cabo el proceso de capacitación de los nuevos trabajadores.

Como se reportó desde el IP10<sup>98</sup>, con el diseño de la agenda de socialización organizacional y transmisión de conocimientos fundamentales para que los trabajadores en misión adelantaran su labor en los niveles esperados por Colpensiones, se dispusieron cinco (5) días para dar a conocer las temáticas relacionadas con el Direccionamiento Estratégico de la empresa, la legislación relacionada con el reconocimiento de pensiones, y dos (2) días de sesiones dirigidas a la práctica en el liquidador de Cromasoft.

De igual manera, se adelantaron las jornadas de capacitación de los trabajadores en misión contratados durante el mes de las demás áreas involucradas con el cumplimiento de metas. En el Cuadro 6 se presenta el número de trabajadores en misión de las mencionadas áreas, que participaron de dichas jornadas durante el mes de junio. (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 6)

**Capítulo 4.3 – Cuadro 6. Número de trabajadores en misión capacitados durante el mes de Junio 2014**

Dependencia	No. trabajadores capacitados
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	11
Gerencia Nacional de Nómina	1
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	4
Gerencia Nacional de Operaciones	7
<b>Total General</b>	<b>23</b>

El área con mayor participación en las jornadas corresponde a la Gerencia Nacional de Reconocimiento y el Grupo Apelaciones de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con las nuevas contrataciones, seguida de la Gerencia Nacional de Operaciones. La Gerencia Nacional de Defensa Judicial y la Gerencia Nacional de Nómina presentaron menor participación en el proceso de capacitación acorde con las contrataciones del mes. Paralelamente a las contrataciones que se presenten en las áreas, se adelantará la actividad de socialización organizacional y transmisión del conocimiento, con el propósito de articular los conocimientos y las competencias del nuevo personal en misión, de cara a los procesos y las tecnologías implementadas por Colpensiones.

<sup>98</sup> Ver IP10, sección 3.3, página 34.

#### 4.3.2. 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 IP9<sup>99</sup>, donde se establecieron incentivos económicos, académicos y de bienestar.

La nueva estrategia mantiene el objetivo de aquella implementada entre el 7 de octubre y 31 de diciembre de 2013 el cual fue reconocer el esfuerzo de los servidores públicos de los niveles profesional, técnico, asistencial y jefes de oficina seccional tipo A, B y C, de Colpensiones y, trabajadores en misión, quienes tienen hoy la responsabilidad de producir metas individuales e institucionales con calidad.

Los resultados de los meses de abril y mayo se reportarán en el próximo informe con los grupos que de acuerdo con los porcentajes adicionales de cumplimiento de metas se beneficiarán del incentivo económico para dichos meses, conforme con la decisión del Comité de verificación y control de metas y pago de incentivos.

Las dependencias se encuentran en proceso de construcción de las metas correspondientes al mes de julio para ser socializadas con los trabajadores de las dependencias con cumplimiento de metas dentro de la Estrategia. Asimismo en los primeros días de julio, cada una de las dependencias certificarán los resultados del mes de junio, para ser puestos a consideración del Comité que definirá qué grupos alcanzaron el reconocimiento del incentivo para este mes, de acuerdo con los presupuestos de la Estrategia.

#### 4.3.3. Traslado de personal

En esta sección se presentan los movimientos realizados en el mes de junio del presente año en lo referente al recurso humano y su estructura en la línea de decisión de prestaciones económicas en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones – Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente con ocasión de las necesidades suscitadas a partir de los compromisos adquiridos dentro del plan de acción para la atención de la represa heredada del ISS en L. y el amparo constitucional.

##### a. Vinculación de analistas a la línea de decisión en junio de 2014

Actualizando el reporte del IP11<sup>100</sup>, en el cual se mencionó la vinculación de 18 personas a la línea de decisión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones transferidas desde la Gerencia Nacional de Defensa Judicial en el mes inmediatamente anterior, se suma para el mes de junio el ingreso a través de Activos, firma encargada de adelantar la vinculación de personal en misión, de

<sup>99</sup> Ver IP9, sección 3.3, página 39.

<sup>100</sup> Ver IP11, sección 4.3.3, página 145.

21 analistas, 15 el día 3 de junio y 6 el 19 de junio; estos últimos analistas corresponden a las personas que presentaban los promedios más altos de producción de la Unidad de Gestión que se había establecido en virtud del contrato de fiducia mercantil suscrito con la Fiduprevisora. En total 374 analistas se han vinculado desde el 25 de marzo hasta el 19 de junio de 2014.

De éstos, el primer grupo que ingresó, de 15 analistas, se distribuyó entre los diferentes grupos internos de trabajo de la línea de decisión para compensar anteriores desvinculaciones, en tanto que el segundo grupo, de 6 analistas, provenientes de la Fiduprevisora entraron a apoyar a los grupos encargados del cumplimiento de fallos ordinarios aprovechando la experiencia adquirida por actividad que realizaban.

**Capítulo 4.3 – Cuadro 7. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión**

Nº INGRESOS	ANALISTAS	INGRESO D/M/A	GIT - Grupo Interno de Trabajo
Reporte del IP11 <sup>101</sup>	353	03/06 y 28/04/2014	Día I y II, Vejez II-IV, Sobrevivientes I, II, Apoyo I-III
8ª vinculación	15	03/06/2014	Día I y II, Vejez II-IV, Sobrevivientes I, II, Apoyo I-III
9ª Vinculación	6	19/06/2014	Fallos y Vejez I
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>		

**Nota:** Para evitar reportar nuevamente la misma información, se incluye el resumen de información del IP11<sup>102</sup> en la primera fila e ingresos en el mes de junio de 2014 en las filas 2ª y 3ª.

b. Reorganización de los grupos internos de trabajo en las sedes

En atención al modelo de decisión de prestaciones económicas, las necesidades suscitadas en el día a día de Colpensiones por incidentes como el incremento en el número de fallos ordinarios pendientes por atender, así como por la terminación del contrato de fiducia mercantil N° 159 con la Fiduprevisora, en el IP11<sup>103</sup> se comunicó a la H. Corte la decisión de que Colpensiones retomaría la sustanciación directa de los fallos ordinarios, razón por la cual se evidenció la necesidad de distribuir nuevamente los grupos de trabajo para aumentar el personal encargado del estudio de las solicitudes derivadas del cumplimiento de sentencias de procesos ordinarios y ejecutivos. Por otra parte, debido al alto número de acciones de tutela instauradas en contra de la entidad, se hizo necesario adoptar medidas y reorganizar los grupos internos de la línea de decisión de prestaciones económicas para atender este frente.

En consecuencia, la composición interna actual de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones es la siguiente:

<sup>101</sup> Ver IP11, sección 4.3 – Cuadro. 7. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, página 145.

<sup>102</sup> Ídem.

<sup>103</sup> Ver IP11, sección 6.2.7, página 195.

- 403 analistas se encuentran encargados de atender los casos de represa recibidos del ISS en L., lo cual permitirá que a 31 de julio de 2014 se resuelva la totalidad de la represa con lo cual se da cumplimiento al plazo establecido por la H. Corte.
- Se reorganizó el grupo encargado de la sustanciación de actos administrativos para el cumplimiento de fallos ordinarios así: (i) El grupo interno de trabajo de sentencias hasta al mes de mayo estaba conformado por 22 revisores encargados de la revisión y auditoría de los casos sustanciados por los analistas contratados por la Fiduprevisora en cumplimiento del contrato N° 159; tras la finalización de dicho contrato la entidad retomó la sustanciación de estos casos y de estos 22 revisores, 18 pasaron a la sustanciación de actos administrativos para el cumplimiento de sentencias. (ii) Se destinó el grupo interno correspondiente a Vejez I al apoyo de la actividad de sustanciación de actos administrativos para el cumplimiento de sentencias.
- Como consecuencia de lo anterior, en los grupos internos encargados del cumplimiento de fallos (vejez I y sentencias) se reorganizó el recurso humano redistribuyendo a 108 personas entre analistas y revisores de la siguiente manera: (i) 54 personas pasaron del grupo de vejez I hacia todos los grupos internos de trabajo y (ii) 54 personas de todos los grupos internos de trabajo entraron a conformar los grupos internos de trabajo encargados del cumplimiento de sentencias.
- Como resultado final de estos movimientos, cada uno de los grupos de sentencias están conformados por 64 personas con los siguientes roles (i) 48 analistas, (ii) 10 y 11 revisores respectivamente, (iii) 1 asistente, (iv) 1 coordinador, (v) 2 auditores y (vi) 3 liquidadores.
- Es de suma importancia mencionar que para el equilibrio de estas cargas, al reorganizar los dos grupos, se distribuyó al interior de ellos, en partes iguales, el personal con experiencia.
- Adicionalmente, por razones de seguridad, seguimiento y control, se consideró pertinente unificar la ubicación de estos dos grupos en los pisos 1º a 4º del edificio sede calle 71 N° 12-25 de Bogotá.

La unificación de la ubicación de los grupos que sustancian los actos que dan cumplimiento a las sentencias, generó la necesidad de trasladar los grupos de reproceso, Medicina laboral I y II a una casa aledaña a la misma sede.

- Por otra parte, en virtud del volumen de acciones de tutela, desacatos y sanciones de Colpensiones que no cuentan con protección constitucional de la H. Corte, se seleccionaron dentro de los grupos de la línea de decisión, (Apoyo I,II, III, vejez II, III y IV, sobrevivientes I y II, día a día I y II) 124 analistas antiguos a quienes se les asigna dicho reparto.

- Se mantienen los grupos de decisión de los requerimientos de organismos de control de reprocesos.
- Revisor automático. Las 6 personas que se encontraban dedicadas a la revisión de casos provenientes de la línea de decisión del liquidador automático, a cargo del coordinador del grupo interno de trabajo día a día II pasaron a ser revisores de la línea de decisión manual de los grupos de vejez I y sentencias, encargados de atender las solicitudes de cumplimiento de fallos ordinarios por lo que igualmente fueron trasladados de la sede de la carrera 30 al edificio sede calle 71 en Bogotá.
- Así las cosas, en la actualidad 96 analistas están dedicados a estudiar solicitudes de cumplimiento de fallos ordinarios, 124 a solicitudes donde media una acción de tutela, 403 a represa, 20 a solicitudes por requerimientos de los entes de control, 20 a reprocesos y los demás en temas varios.

Teniendo en cuenta lo anterior, se actualiza el cuadro 8 del IP11<sup>104</sup> así:

#### Capítulo 4.3 – Cuadro 8. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento - Junio 2014

GIT-Grupo interno de trabajo	Riesgo	Línea de decisión RPM	Tutelas represa día día	Fallos	Sede	Jornada	Analistas	Revisores	Recurso humano no línea de decisión manual	Total
Automatización	I V M	Si - (Automática)	x	No aplica	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	12	12
Apelaciones	I V M	Si - (Manual)	x		CLL 71	Normal	17	10	No aplica	27
Día Día I	I V M	Si - (Manual)	X		CLL 101	Normal	59	11	No aplica	70
Día Día II	I V M	Si - (Manual)	X		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	47	7	No aplica	54
Vejez I	I V M	Si - (Manual)		X	CLL 71	Normal	48	11	No aplica	59
Vejez II	I V M	Si - (Manual)	X		CLL 101	2:00PM - 10:00PM	66	10	No aplica	76
Vejez III	I V M	Si - (Manual)	X		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	55	10	No aplica	65
Vejez IV	I V M	Si - (Manual)	X		CLL 101	6:00 AM-2:00PM	66	12	No aplica	78
Sobrevivientes I	I V M	Si - (Manual)	X		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	54	10	No aplica	64
Sobrevivientes II	I V M	Si - (Manual)	X		CLL 101	Normal	66	11	No aplica	77
Apoyo I	I V M	Si - (Manual)	x		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	47	9	No aplica	56
Apoyo II	I V M	Si - (Manual)	x		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	39	8	No aplica	47

<sup>104</sup> Ver IP11, sección 4.3 – Cuadro 8. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para reconocimiento – Mayo de 2014, páginas 146-147.

GIT-Grupo interno de trabajo	Riesgo	Línea de decisión RPM	Tutelas represa día día	Fallos	Sede	Jornada	Analistas	Revisores	Recurso humano no línea de decisión manual	Total
Apoyo III	I V M	Si- (Manual)	x		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	40	8	No aplica	48
Tutelas	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 71	Normal	17	4	No aplica	21
Sentencias	I V M	Si- (Manual)		X	CLL 71	Normal	48	10	No aplica	58
Reprocesos	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	14	2	No aplica	16
Medicina Laboral I	No aplica	No	No aplica	No aplica	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	6	6
Medicina Laboral II	No aplica	No	No aplica	No aplica	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	18	18
Seguimiento	No aplica	No	No aplica	No aplica	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	6	6
Apoyo Jurídico Administrativo	No aplica	No	No aplica	No aplica	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	5	5
Calidad	No aplica	No	No aplica	No aplica	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	8	8
Revisor automatico	No aplica	si - (Automatica)	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	0	0
PQR	No aplica	No	No aplica	No aplica	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	13	13
<b>SUBTOTAL</b>							<b>683</b>	<b>133</b>	<b>68</b>	<b>884</b>

### c. Estrategia de la “Última Milla.... Un Propósito de Todos”

Como se mencionó en el IP11<sup>105</sup>, se buscó una estrategia para dar apoyo adicional a los grupos internos de trabajo de la línea de decisión en sus diferentes sedes; esta estrategia ha logrado, a través de los profesionales designados estandarizar criterios técnicos, mejorar la comunicación entre los grupos internos de trabajo y y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para identificar aspectos que inciden en la línea de decisión de prestaciones económicas.

De esta forma, la Presidencia de Colpensiones designó un equipo de colaboradores para apoyar a los coordinadores de la Gerencia de Reconocimiento, in situ.

La labor del equipo, que está conformado por ocho colaboradores que hacen parte de diferentes vicepresidencias, está encaminada a identificar oportunidades de mejora que permitan incrementar la productividad en los equipos de reconocimiento asignados en las tres sedes. Para

<sup>105</sup> Ver IP11, sección 4.3.3, página 149.

ello, y con base en un diagnóstico elaborado a partir de la presencia en las diferentes sedes, se está liderando un trabajo con todas las vicepresidencias, en los siguientes frentes:

- 1- Esquema de reparto
- 2- Modelo de seguimiento a la gestión
- 3- Esquema de capacitación
- 4- Gestión con áreas que dan respuesta a trámites internos:
  - a. Historia laboral
  - b. Afiliaciones
  - c. Cálculo de rentabilidad
  - d. Procesos
- 5- Identificación y gestión de riesgos

Si bien se tiene previsto que el plan de acompañamiento finalice el 31 de julio, las iniciativas y los planes de acción iniciados tendrán la continuidad requerida para que el proceso de reconocimiento opere de manera permanente con los estándares de calidad y productividad alcanzados.

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

### 5.1. Incremento de expedientes que se han trasladado a Colpensiones con trámites pensionales pendientes por decidir

Como ha sido habitual, en esta sección se actualizan los datos sobre la evolución de las entregas de expedientes de reconocimiento de la herencia del ISS.

Este es el estado de las cosas en relación con esta materia: para el 26 de agosto del 2013 se reportó que contaba con un número total de 268.521 expedientes, para el 4 de septiembre alcanzaba los 308.419, y para octubre 5 el universo de los expedientes ascendió a 313.664. Al cierre del 31 de diciembre del 2013 los expedientes eran 324.405, al 31 de enero se llegó a 335.624, al 28 de febrero se llegó a 337.665, al 31 de marzo los expedientes eran 350.116, el 30 de abril los expedientes eran 351.370 y para el 31 de mayo los expedientes correspondían a 359.251. Para la fecha de corte de este IP12, es decir, al 30 de junio, el traslado de expedientes necesarios para atender una petición que el ISS no había resuelto, es de 360.020. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1)

**Capítulo 5.1 - Cuadro 1. Evolución del estado de congestión (represa) del ISS, asumida por Colpensiones hasta la fecha**

Entregas de expedientes	Solicitudes totales	Incremento respecto al Inventario Inicial	Contabilidad total de expedientes con peticiones pendientes a partir del Auto 110	Incremento respecto al inventario Inicial
Inventario tomado por el Auto 110	216.000		98.967	
Marzo 31/2014	350.116	62,09%	220.719	123,02%
Abril 30/2014	351.570	62,76%	222.103	124,42%
Mayo 31/2014	359.251	66,32%	222.816	125,14%
Junio 30/2014	360.020	66,68%	223.239	125,57%

Una vez realizadas todas las depuraciones y clasificaciones sobre las entregas de expedientes realizadas por el ISS en L., con corte al 30 de junio de 2014, estas ascendieron a un total de 360.020 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1). Sin embargo, en dichas entregas se identificaron

expedientes que no corresponden a solicitudes de reconocimiento; se trata de expedientes para atender otros tipos de solicitudes tales como tramites de nómina, expedición de copias de actos administrativos expedidos por el ISS, cobro de bonos o cuotas partes pensionales, entre otros. Lo anterior significa que de ese número de 360.020 (inventario a junio 30 tal y como lo indica el cuadro 1), los trámites relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales son de 347.008 (inventario a junio 30).

En ese orden de ideas, solo para los trámites relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales, en el Cuadro 2 se presentan los expedientes entregados por el ISS en L. discriminados por grupos de prioridad de la H. Corte (Panel A) y subgrupos de vulnerabilidad (Panel B), con el fin de que se advierta cómo dentro de esos subgrupos hay un comportamiento diferencial en cada una de las entregas realizadas por parte del ISS en L. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2)

Es de resaltar que entre julio del 2013, mes en que la H. Corte profiere el Auto 110, y junio del 2014, es decir 11 meses después, los expedientes de algunos grupos de vulnerabilidad, como los relacionados con subsidio a la cotización, crecieron por encima del 370%, las indemnizaciones sustitutivas 192,51%, y las reliquidaciones 154,86%.

**Capítulo 5.1 - Cuadro 2. Expedientes entregados por el ISS por grupos de prioridad**  
**Panel A. Resumen**

Población	Inventario Inicial	Corte Mar. 31		Corte Abr. 30		Corte May. 31		Corte Jun. 30	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
<b>Solicitudes totales</b>	<b>217.555</b>	344.488	58,35%	345.872	58,98%	346.585	59,31%	347.008	<b>59,50%</b>
<b>Solicitudes por tramitar con el Auto 110 de 2013</b>	<b>98.967</b>	220.719	123,02%	222.103	124,42%	222.816	125,14%	223.239	<b>125,57%</b>
<b>Grupo 1</b>	<b>28.215</b>	57.834	104,98%	58.338	106,76%	58.628	107,79%	58.770	<b>108,29%</b>
<b>Grupo 2</b>	<b>9.148</b>	12.773	39,63%	12.812	40,05%	12.826	40,21%	12.838	<b>40,34%</b>
<b>Grupo 3</b>	<b>12.650</b>	17.385	37,43%	17.418	37,69%	17.424	37,74%	17.433	<b>37,81%</b>
<b>Grupo 4</b>	<b>48.954</b>	132.727	171,13%	133.535	172,78%	133.938	173,60%	134.198	<b>174,13%</b>

### Panel B. Detalle por grado de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	Corte Mar. 31		Corte Abr. 30		Corte May. 31		Corte Jun. 30	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
<b>Grupo 1</b>									
Mayores de 74 años	1.749	6.413	266,67%	6.654	280,45%	6.739	285,31%	6.775	287,36%
Invalidez	1.406	4.693	233,78%	4.714	235,28%	4.735	236,77%	4.745	237,48%
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	14.830	25.238	70,18%	25.370	71,07%	25.478	71,80%	25.538	72,20%
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	14.958	72,25%	15.027	73,04%	15.080	73,65%	15.096	73,84%
Beneficiarios de subsidio a la cotización	345	1.579	357,68%	1.607	365,80%	1.624	370,72%	1.639	375,07%
Sin Información	1.201	4.953	312,41%	4.966	313,49%	4.972	313,99%	4.977	314,40%
<b>Total Grupo 1</b>	<b>28.215</b>	<b>57.834</b>	<b>104,98%</b>	<b>58.338</b>	<b>106,76%</b>	<b>58.628</b>	<b>107,79%</b>	<b>58.770</b>	<b>108,29%</b>
<b>Grupo 2</b>									
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.524	8.586	31,61%	8.619	32,11%	8.629	32,27%	8.636	32,37%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	4.187	59,57%	4.193	59,79%	4.197	59,95%	4.202	60,14%
<b>Total Grupo 2</b>	<b>9.148</b>	<b>12.773</b>	<b>39,63%</b>	<b>12.812</b>	<b>40,05%</b>	<b>12.826</b>	<b>40,21%</b>	<b>12.838</b>	<b>40,34%</b>
<b>Grupo 3</b>									
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9.074	11.690	28,83%	11.723	29,19%	11.729	29,26%	11.738	29,36%

Población	Inventario Inicial	Corte Mar. 31		Corte Abr. 30		Corte May. 31		Corte Jun. 30	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	3.576	5.695	59,26%	5.695	59,26%	5.695	59,26%	5.695	59,26%
<b>Total Grupo 3</b>	<b>12.650</b>	<b>17.385</b>	<b>37,43%</b>	<b>17.418</b>	<b>37,69%</b>	<b>17.424</b>	<b>37,74%</b>	<b>17.433</b>	<b>37,81%</b>
<b>Grupo 4</b>									
Reliquidaciones	43.150	109.023	152,66%	109.441	153,63%	109.742	154,33%	109.974	154,86%
Indemnizaciones Sustitutivas	5.804	16.880	190,83%	16.938	191,83%	16.963	192,26%	16.977	192,51%
Auxilios Funerarios		6.824	35,37%	7.156	41,96%	7.233	43,48%	7.247	43,76%
<b>Total Grupo 4</b>	<b>48.954</b>	<b>132.727</b>	<b>171,13%</b>	<b>133.535</b>	<b>172,78%</b>	<b>133.938</b>	<b>173,60%</b>	<b>134.198</b>	<b>174,13%</b>

## 5.2. Expedientes del ISS en L. pendientes por entrega a Colpensiones

Tal y como se ha manifestado a partir del IP8<sup>106</sup>, 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. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 1 – a. Total solicitudes Colpensiones a ISS en L.), los cuales 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 Corte en los IP8<sup>107</sup> IP9<sup>108</sup> IP10<sup>109</sup> IP11<sup>110</sup>, arroja como total de pendientes a fecha corte 30 de julio de 2014, 576 registros (cédulas) pendientes por entrega (ver Capítulo 5.2 – Cuadro 1 Panel B) y 9.071 registros (cédulas) que se encuentran en aclaración. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 1 Panel C)

<sup>106</sup> Ver IP8, página 12.

<sup>107</sup> Ver IP8, página 12 y 13.

<sup>108</sup> Ver IP9, página 13 a 16.

<sup>109</sup> Ver IP10, páginas 14 a 16.

<sup>110</sup> Ver IP11, páginas 155 a 160.

**Capítulo 5.2- Cuadro 1. Solicitudes realizadas por Colpensiones al ISS en L. y total de pendientes a fecha corte por aclaración y entrega**

**Panel A. Total solicitudes Colpensiones a ISS en L.**

BASE	Solicitudes totales
Base de Otros Procesos	40.582
Base de Sentencias	4.695
Base Neta Auto 110	42.945
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	24.200
Base Procuraduría	75
Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	0
<b>Total Solicitudes</b>	<b>112.497</b>

**Panel A:** Corresponde a las solicitudes prioritarias realizadas por Colpensiones al ISS en L., desde la fecha de entrada en operación 1 de octubre de 2012 a la fecha corte 30 de junio de 2014.

**Panel B. Por Entrega**

Base	Solicitudes pendientes de entrega
Base de Otros Procesos	138
Base de Sentencias	8
Base Neta Auto 110	136
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	294
Base Procuraduría	0
Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	0
<b>Total Solicitudes</b>	<b>576</b>

**Panel B:** Corresponde a los pendientes por entrega del total de solicitudes realizadas por Colpensiones al ISS en L. (112.497 registros), desde la fecha de entrada en operación 1 de octubre de 2012 a la fecha corte 30 de junio de 2014.

### Panel C. En Aclaración

Base	Solicitudes en aclaración certificadas por el iss en l. Como inexistentes (proceso 9.000)
Base de Otros Procesos	684
Base de Sentencias	1.281
Base Neta Auto 110	832
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	6.158
Base Procuraduría	1
Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	115
<b>Total Solicitudes</b>	<b>9.071</b>

**Panel C:** Corresponde a los pendientes en aclaración del total de solicitudes realizadas por Colpensiones al ISS en L. (112.497 registros), desde la fecha de entrada en operación 1 de octubre de 2012 a la fecha corte 30 de junio de 2014.

En lo que corresponde a los pendientes por entrega (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 1 Panel B), y de acuerdo a lo informado a la H Corte en el IP11<sup>111</sup>, se describe los pendientes de acuerdo a cada una de las filas:

- 1. Base de otros proceso:** con corte al 30 de junio de 2014, luego de las depuraciones por parte de las dos entidades, de descontar las entregas de expedientes pensionales de ISS en L. a Colpensiones, algunas solicitudes duplicadas, entre otros, se encuentran pendientes por entrega 138 expedientes pensionales, que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
- 2. Base de sentencias:** con corte al 30 de junio de 2014, luego de las depuraciones por parte de las dos entidades, de descontar las entregas de expedientes pensionales de ISS en L. a Colpensiones, algunas solicitudes duplicadas, entre otros, se encuentran pendientes por entrega 8 expedientes pensionales, que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
- 3. Base neta Auto 110:** con corte al 30 de junio de 2014, luego de las depuraciones por parte de las dos entidades, de descontar las entregas de expedientes pensionales de ISS en L. a Colpensiones, algunas solicitudes duplicadas, entre otros, se encuentran pendientes por entrega 136 expedientes pensionales, que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.

<sup>111</sup> Ver IP11, páginas 159 a 160.

4. **Base prioritaria 24.200 Tutelas:** con corte al 30 de junio de 2014, luego de las depuraciones por parte de las dos entidades, de descontar las entregas de expedientes pensionales de ISS en L. a Colpensiones, algunas solicitudes duplicadas, entre otros, se encuentran pendientes por entrega 294 expedientes pensionales, que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.

5. **Base Procuraduría:** No cuenta con pendientes

Respecto a los pendientes en aclaración (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 1 Panel C), de acuerdo a los resultados del plan de acción informado a la H. Corte en el IP9<sup>112</sup>, que ésta Entidad diseñó y ejecuta con el fin de dar solución de fondo a las 8.956 registros, de solicitudes elevadas por los ciudadanos y que fueron certificadas por parte del ISS en L. como inexistentes, los cuales como se informó a la Corte en el IP11<sup>113</sup>, aumentaron en 115 casos, que pertenecen a casos múltiples, entendidos éstos como radicados de varias peticiones a nombre de un solo usuario o de casos remitidos por despachos judiciales, informando la relación de casos pendientes por solución, a continuación se detalla el avance del mes de junio a la gestión realizada así:

**Capítulo 5.2- Cuadro 2. Conclusión del avance del IP12 con respecto al IP11. Seguimiento proceso 8.956 registros certificados por el ISS en L. como inexistentes**

Bases	Certificados por el ISS en L.	Tutelas con Hecho Superado y Casos Cerrados	Registros Depurados	Registros en Casos en Producción	Tutelas Pendientes de Atender
IP11 (Informe may-2014)	9.071	4.723	1.378	1.071	1.899
IP12 (Informe jun-2014)	9.071	5.663	1.374	896	1.138

**Capítulo 5.2- Cuadro 3. Seguimiento proceso 8.956 registros certificados por el ISS en L. como inexistentes**

Bases	Certificados por el ISS en L.	Tutelas con Hecho Superado y Casos Cerrados	Registros Depurados	Registros en Casos en Producción	Tutelas Pendientes de Atender
Base Otros Procesos	684	411	18	178	77
Base de Sentencias	1.281	29	1178	57	17
Base Neta Auto 110	832	527	151	105	49

<sup>112</sup> Ver IP9, páginas 16 a 18.

<sup>113</sup> Ver IP11, página 160.

Bases	Certificados por el ISS en L	Tutelas con Hecho Superado y Casos Cerrados	Registros Depurados	Registros en Casos en Producción	Tutelas Pendientes de Atender
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	6.158	4.659	26	487	986
Base Procuraduría	1	0	1	0	0
Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	115	37	0	69	9
<b>Total Solicitudes</b>	<b>9.071</b>	<b>5.663</b>	<b>1.374</b>	<b>896</b>	<b>1.138</b>

Como quedó reseñado en el IP11<sup>114</sup>, el ejercicio del seguimiento al proceso 8.956 hoy 9.071 registros certificados por el ISS en L. como inexistentes, resulta ser dinámico por cuanto depende entre otros, de depuraciones, cierres definitivos, radicaciones de los ciudadanos en búsqueda de la respuesta de las peticiones que presentaron ante el ISS en L, respuestas parciales y/o definitivas, conllevan a que el universo estimado en 9.071 registros fluctúe y de esta manera también (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 2 y 3), los resultados de los avances, por lo tanto, se informa lo siguiente:

1. Con relación a los 4.723 registros informados en el IP11<sup>115</sup>, que fueron clasificados como tutelas con hecho superado y casos cerrados (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 3 - Columna 3), los mismos ascendieron a 5.663, toda vez que a la fecha de corte de este informe se resolvieron por hecho superado 940 registros.
2. De los 1.378 registros depurados informados en el IP11<sup>116</sup> (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 3 - Columna 4), 4 registros salen por traslado a la figura jurídica del hecho superado, teniendo en cuenta que estos casos fueron resueltos con un número de documento asociado al mismo, ejemplo: cédula del causante contra cédula del beneficiario. En conclusión, los mismos cuentan con una respuesta de fondo para el ciudadano petionario, por lo tanto, el subtotal se concreta en 1.374.
3. De los 1.071 registros de clasificados como casos en producción (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 3 - Columna 5), al presente corte, disminuyeron a 896 de acuerdo a todos los trámites que se presentaron dentro del mismo.
  - 692 registros salieron bajo la figura jurídica del hecho superado, debido a que se encuentran con respuesta de fondo, por lo tanto, quedaron 379 registros.
  - 517 registros ingresaron del ítem “Tutelas pendientes por atender” dado que se identificó que es posible resolver de fondo la solicitud.

<sup>114</sup> Ver IP11, página 162.

<sup>115</sup> Ver IP11, páginas 161 y 162.

<sup>116</sup> Ídem.

En conclusión, los registros “En casos en producción” para el presente corte, quedan en total 896.

4. De los 1.899 registros clasificados como tutelas pendientes por atender (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 3 - Columna 6), se informa que:
  - 244 registros salieron bajo la figura jurídica del hecho superado.
  - 517 registros salieron del ítem “Tutelas pendientes por atender” y pasaron al ítem “registros en caso en producción”.

Quedando a la fecha un total de 1.138 registros, los cuales siguen en proceso de verificación dado que se han evidenciado, entre otras, las siguientes novedades: se desconoce la pretensión, quién es el causante, datos de contactabilidad del usuario, números errados de identificación del usuario.

Con el fin de resolver estos registros, Colpensiones, envió comunicaciones a los ciudadanos para que a través de los mismos se depuren las novedades y una vez depuradas se pueda contar con los elementos mínimos necesarios para resolver la petición de fondo, así mismo, se solicitó información a los Despachos Judiciales sobre el particular, sin que a la fecha se haya recibido contestación.

No obstante lo anterior, Colpensiones, continua ejecutando acciones que permitan el trámite y culminación de fondo de los registros, como lo es, la validación en los sistemas operativos internos con el fin de obtener algún tipo de información adicional que permita identificar los datos mínimos necesarios que conlleven la generación de una respuesta de fondo al peticionario.

En el evento, en que sean fallidas tales validaciones, se realizará un plan de contingencia dentro del cual se hará lectura de cada uno de los casos para determinar si es posible cerrarlo o no dado que estas solicitudes de prestaciones pensionales son de ciudadanos que afirman acudieron al ISS cuando este aún estaba en operación, y ante la falta de respuesta, acudieron a los Despachos Judiciales o a Colpensiones para que se resuelva sus peticiones.

### **5.3. 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 IP11<sup>117</sup>, respecto a la entrega del inventario de expedientes con trámite concluido 1.796.033<sup>118</sup>, los cuales están conformados por dos grupos así: 1.011.149 registros (cédulas) decididos que se encuentran en nómina y 784.895 expedientes

<sup>117</sup> Ver IP11, páginas 164 y 165.

<sup>118</sup> Cifra presentada por el ISS en L., en el Informe 7 de Avance de la Transición, enero 17 de 2014, página 22, e Informe 8 de Avance de la Transición, febrero 18 de 2014.

decididos (aproximadamente), que no se encuentran en nómina, nos encontramos se presenta el siguiente avance:

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

De acuerdo a lo manifestado en el IP11<sup>119</sup>, de los 1.011.149 registros de expedientes con inclusión en nómina, el ISS en L. entregó 160.376 con actas, quedando pendiente por entrega 850.773 expedientes, discriminados 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 5.3 – 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	841.865
Registros que no se identificaron en el inventario	8.637
Expedientes en poder de Positiva Compañía de Seguros S.A	271
Expedientes entregados a Colpensiones con actas	160.376
<b>Total</b>	<b>1.011.149</b>

\*Mediante oficio Nro. 2014\_4712273 de fecha 16 de junio de 2014, se solicitó al ISS en L. el envío de la base de datos con los registros (cédulas) correspondientes a los expedientes remitidos a Positiva Compañía de Seguros.(Ver Anexo 1)

2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados – 784.895 registros (cédulas) aproximadamente

Conforme a lo manifestado en el IP11<sup>120</sup>, Colpensiones continúa en la recepción de éstos expedientes previa la programación que para el efecto envíe el ISS en L.

Es pertinente informar respecto a la entrega y recibo de los expedientes con trámite decidido, que de acuerdo a lo ordenado en el numeral 8 del Auto 090 de 2014, proferido por la Honorable Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional, se ejecutaron las siguientes actividades para llevar a cabo el cronograma mediante el cual se establecen fechas ciertas de entrega y recibo de los expedientes administrativos de prestaciones económicas decididas, lo cual fue comunicado a la H. Corte mediante oficio de fecha 24 de Junio de 2014, recibido el 26 de junio de la misma anualidad (ver Anexo 2), así:

- 1.- El ISS en L., suscribió con la empresa Manejo Técnico de Información– THOMAS MTI S.A., el Contrato No. 4900011753, para la entrega a Colpensiones de 1.796.044 expedientes pensionales

<sup>119</sup> Ver IP11, páginas 164 Y 165.

<sup>120</sup> Ver IP11, página 165.

decididos del Régimen de Prima Media y la cual se realizará teniendo en cuenta los lineamientos mínimos archivísticos y directrices emitidas por el Archivo General de la Nación – AGN.

2.- En el plan de trabajo entregado a ISS en L. por la empresa THOMAS MTI S.A, esta programado el inicio de entregas a partir del primero (1) de julio de 2014 y su culminación el veintiocho (28) de noviembre de la misma vigencia; período dentro de cual se continuará aunando esfuerzos entre las dos Entidades para lograr la entrega y recibo de la totalidad de los expedientes administrativos pensionales decididos por el ISS.

Debido al gran volumen y al lapso corto de tiempo para su entrega, se han previsto planes de gestión de calidad, manejo de riesgo y contingencia. En razón a ello, es del caso manifestar a la Honorable Corte Constitucional, que nos encontramos frente a la operación de traslado de información más grande, compleja y delicada reportada hasta el momento en Colombia, por lo tanto, dada la capacidad operativa y logística que requiere la misma, Colpensiones y el ISS en L., han previsto dentro sus planes de trabajo la puesta en marcha y ejecución de las tareas propias que implican el traslado de información, por lo tanto, las dos Entidades, Colpensiones e ISS en L, puede asegurar que si las actividades se desarrollan y ejecutan dentro de la normalidad, esto es, el cumplimiento de protocolos, planes operativos, alistamiento de información, cumplimiento de volúmenes y fechas previstas para la entrega dentro del cronograma, se logrará cumplir con el objetivo dentro de la fecha estimada para su culminación por parte del ISS en L, es decir, el veintiocho (28) de noviembre de 2014.

Así mismo, en consenso, Colpensiones e ISS en L., realizarán seguimiento diario a la operación; los reportes se consolidarán semanalmente.

Finalmente, es del caso precisar que para las series y tipos documentales que se encuentran pendientes por entrega y recibo, Colpensiones e ISS en L. determinaron realizar mesas de trabajo conjuntas con el fin de dar prioridad a los temas y determinar cronogramas de entrega y recepción.

## 6. Otros trámites, peticiones o reclamos

### 6.1. Cumplimiento de acciones de tutela

La evolución de Colpensiones en la superación del estado de cosas inconstitucional ha sido positiva en cuanto que se han implementado medidas y adoptado decisiones que permiten un modelo de operación adaptable a las necesidades de una falla estructural que impone un ritmo de solución altamente dinámico.

Esto significa, que la superación en la complejidad de la situación no permite una sola línea de acción sino que conlleva una estrategia que implica la adopción de múltiples medidas en diferentes tiempos, y en este sentido, la gestión de tutelas por Colpensiones se muestra como un ejemplo de este planteamiento.

Solo a través de un modelo de operación complejo y adaptable a las necesidades se ha logrado un avance consistente en la gestión de tutelas, de tal manera que con corte a 30 de junio de 2014 el total histórico acumulado de tutelas asciende a 147.559, de las cuales se han atendido de manera efectiva un total de 115.255, lo cual implica un avance equivalente al 78,10%.

Para desarrollar lo anterior, y como ha sido en los otros IPs, este capítulo muestra (i) la identificación y avance en la atención de tutelas durante el mes de junio 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.

De otra parte se considera conveniente informar a la H.Corte que algunos jueces han proferido decisiones provenientes de incidentes de desacato adelantados via de tutela contra Colpensiones, apartándose de las ordenes y lineamientos contenidos en autos 202 de 2013 y 320 de 2014 los cuales disponen la revocatoria y levantamiento de sanciones por multa y o arresto aún después de confirmadas en grado de consulta, cuando se demuestre el cumplimiento de la orden de tutela. Sobre el particular, sería muy útil para la entidad contar nuevamente con un llamado de insistencia a los jueces para que acaten la jurisprudencia de la H. Corte, que incluso ha sido reiterada y compartida por la H. Corte Suprema de Justicia.

#### 6.1.1. Identificación de tutelas

El “Cuadro 1- Identificación de tutelas por Grupo de prioridad - Corte junio de 2014” muestra que de la línea de base de 96.222 tutelas a septiembre de 2013, con corte a 30 de junio de 2014 se registra un total acumulado de 147.559.

De lo anterior se puede observar que el ingreso de nuevas acciones de tutela durante el mes de junio fue de 4.787, cifra menor a la informada para los meses de abril y mayo, que registraron 5.089 y 6.173 respectivamente.

Este dato corrobora el análisis realizado en el IP11<sup>121</sup> en el siguiente sentido: El modelo de atención de tutelas de Colpensiones ha permitido a la entidad evolucionar en la superación del estado de cosas inconstitucional del régimen de prima media por su dinamismo y capacidad de adaptación a las diferentes circunstancias. Pero lo anterior no significa que aún pueda confirmarse que existe una tendencia contundente de desaceleración de tutelas.

Ahora bien, como se observa en el “Cuadro 1- Identificación de tutelas por Grupo de prioridad - Corte Junio de 2014” lo que si permanece como una constante es el ingreso cada vez menor de tutelas que se tipifican dentro los grupos de prioridad 1,2,3 y 4. En este sentido, se registran 194 para el grupo 1, 53 respecto del grupo 2, 77 del grupo 3, y 408 para el grupo 4, todo esto frente a las 1.131 de grupo 0, es decir, originadas con base en trámites radicados en Colpensiones, lo cual es consecuencia de la concentración de esfuerzos operativos en resolver peticiones pendientes de la herencia ISS y la pronta resolución de toda esa herencia. En este sentido, el “Cuadro 1- Identificación de tutelas por Grupo de prioridad - Corte Junio de 2014”, señala una disminución de la utilización de la acción de tutela para los grupos que hacen parte de la herencia del ISS, debido al esfuerzo de la entidad por atender las peticiones y tutelas que hacen parte de este grupo<sup>122</sup>.

En este mismo orden de ideas, aquellas tutelas clasificadas como “sin expediente” y “pretensión no identificada”, registran un total de nuevos ingresos equivalente a 500 y 1.698 respectivamente, lo cual corrobora el hecho de que la evolución de nuevas tutelas se está moviendo del universo de la herencia del ISS, al del día a día de Colpensiones<sup>123</sup>, de la misma manera se registra un ingreso de 726 nuevas tutelas de “Represa ISS sin grupo identificado” para el mes de junio. En este punto es importante señalar que las tutelas que pertenecen a estos grupos presentan dos problemáticas: (i) Están asociadas a problemas de información que dificultan su procesamiento normal y (ii) aunque su procesamiento implique un esfuerzo operativo importante no dejan de ser gestionadas como se verá más adelante cuando se aborden los puntos de tutelas atendidas y tutelas con respuesta parcial.

<sup>121</sup> IP11, Capítulo 6.1. Sección 6.1.1. Identificación de tutelas. Pág. 167.: “Por ello, y como se menciona al principio de este informe, se ha considerado que durante este año ese fenómeno se mantendrá en ese promedio, siendo así necesario mantener un modelo de infraestructura y protección constitucional que permita afrontarlo para dar la respuesta oportuna que requiere el ciudadano y la administración de justicia.”

<sup>122</sup> Fijese, a manera de ejemplo, como entre el mes de marzo y abril de 2014, ingresaron en el GP4 1.693 tutelas, frente a las 408 de este mes. Una reducción de una cuarta parte que indica con suficiencia la evolución de la entidad en la atención de la herencia del ISS (ver “Cuadro 1- Identificación de tutelas por Grupo de prioridad - Corte Junio de 2014”, de este capítulo).

<sup>123</sup> Ver IP11, sección 6.1.1, página 168.

### Capítulo 6.1 – Cuadro 1. Identificación de tutelas por Grupo de prioridad - Corte junio de 2014

Grupo	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente	Pretension No Identificada	Total general
sep- 13 (línea de base)	27.752	6.660	2.266	3.036	17.797		38.711		<b>96.222</b>
mar-14	36.378	14.372	3.279	4.645	24.772	19.126	28.938		<b>131.510</b>
abr-14	37.938	14.600	3.329	4.704	25.223	20.819	29.986		<b>136.599</b>
may-14	40.412	14.984	3.404	4.819	25.991	25.703	2.775	24.684	<b>142.772</b>
jun-14	41.543	15.178	3.457	4.896	26.399	26.429	3.275	26.382	<b>147.559</b>
<b>% Total jun-14</b>	<b>28,15%</b>	<b>10,29%</b>	<b>2,34%</b>	<b>3,32%</b>	<b>17,89%</b>	<b>17,91%</b>	<b>2,22%</b>	<b>17,88%</b>	<b>100,00%</b>

Ahora bien, el Cuadro 2 - Identificación de tutelas por instancia procesal – Corte junio 2014 muestra la evolución de la gestión de tutelas por su instancia procesal, en el cual se evidencia que de los 4.787 ingresos de tutelas nuevas que ya se mencionó, el incremento en las instancias procesales de desacato (2.029) y de tutela (1.962) es el más significativo.

Esto se explica bajo la misma línea del cuadro anterior, en el sentido de que el incremento en estas instancias se remite a las tutelas por peticiones radicadas ante Colpensiones que no han sido atendidas oportunamente debido a que el esfuerzo operativo de atención se ha concentrado de manera preferente a las peticiones de la herencia ISS.

### Capítulo 6.1 – Cuadro 2. Identificación de tutelas por instancia procesal – Corte junio 2014

	Sanción	Desacato	Tutelas	Total General
sep- 13 (línea de base)	6.878	40.514	48.830	<b>96.222</b>
mar-14	10.342	55.642	65.526	<b>131.510</b>
abr-14	10.838	57.711	68.050	<b>136.599</b>
may-14	15.439	57.354	69.979	<b>142.772</b>
jun-14	16.235	59.383	71.941	<b>147.559</b>
<b>% Total jun-14</b>	<b>11,00%</b>	<b>40,24%</b>	<b>48,75%</b>	<b>100,00%</b>

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

En este punto se informa a la H. Corte Constitucional el nivel de atención de las tutelas por parte de Colpensiones y el saldo restante por atender. Sin embargo, es importante señalar que a partir del 23 de Junio se modificó el modelo de operación de la entidad en el sentido de incluir en el modelo de producción misional las acciones de tutela que ingresen a la entidad con el fin de (i) no generar un ambiente que incentive el uso de la tutela como medio para acceder a la solución de

una petición pensional y (ii) mitigar o reducir el crecimiento de las tutelas generadas por trámites de Colpensiones, es decir, grupo 0.

Lo anterior significa que el modelo de atención de Colpensiones se centró hasta la última semana del mes de junio en atender y evacuar las peticiones de la represa ISS, pero esta decisión ocasionó el incremento de acciones de tutela por trámites de Colpensiones, de manera que con el fin de evitar el escenario de un incentivo para uso indiscriminado de este acción constitucional, la operación de Colpensiones en materia de solución de peticiones pensionales decidió incluir en su modelo de producción no solo la represa del ISS sino también aquellas peticiones que registren una acción de tutela por un trámite de Colpensiones.

De esta manera, la gestión de tutelas correspondientes al mes de junio de 2014 permite informar un ascenso constante y uniforme. En este sentido, como se evidencia en el cuadro 3, la evolución en la gestión de tutelas por parte de Colpensiones permite reportar que de las 147.559 acciones de tutela se han atendido un acumulado de 115.255, es decir, un 78,1%. Esto significa que el modelo de operación responde a la necesidad de las circunstancias en la medida que a pesar de que el esfuerzo operativo de la entidad se ha concentrado en la herencia del ISS, el registro de atención de tutelas presenta una gestión positiva constante, pues mientras en el IP 11 se reportó un 77.2% de avance en la gestión de tutelas, para el mes de junio el indicador señala un 78,10% de atención.

En este orden de ideas, las tutelas pendientes por resolver ascienden a 32.304 tutelas distribuidas así: 3.940 de grupo 0, es decir, el día a día de Colpensiones; 993 de grupo 1; 169 de grupo 2; 294 de grupo 3; 5.970 de grupo 4; 6.455 de represa ISS sin grupo identificado; 2.553 de tutelas sin expediente pensional y 11.930 de tutelas sin pretensión identificada.

Ahora bien, en el IP11 se informó a la H. Corte Constitucional que el grupo de tutelas que presenta problemáticas asociadas con la determinación de la pretensión, sin expediente pensional y represa ISS sin grupo identificado serían objeto de intervención por parte de la entidad<sup>124</sup>, lo cual se cumple con esta nueva modificación del modelo de atención y gestión de solicitudes pensionales que incluye ahora el procesamiento de peticiones que registran tutela.

De ésta manera si bien es cierto la cantidad de tutelas de estos grupos que han sido resueltas es importante, también lo es que para esta etapa final de cumplimiento y superación del estado de cosas inconstitucional la operación de Colpensiones se ha modificado con el fin de lograr un procesamiento y gestión de tutelas aún más eficiente, que permita consolidar la tendencia positiva de gestión y, en consecuencia, lograr que la ciudadanía no utilice esta acción constitucional frente a Colpensiones para lograr respuesta a su petición.

---

<sup>124</sup> Ver IP11, sección 6.1.1, página 169.

### Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad

Tutelas Atendidas	Grupo 0 - Día a día	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4 - Corriente	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente	Pretension No Identificada	Total general
Acumulado mar-14	32.749	12.770	3.044	4.212	17.503	14.128	14.988		99.394
abr-14	1.279	460	78	168	1302	728	810		4.825
may-14	1.419	729	114	163	740	1425	157	1.383	6.130
jun-14	1.578	219	52	59	857	1.139	89	913	4.906
<b>Distribución Actual de las Tutelas Atendidas*</b>	<b>37.603</b>	<b>14.185</b>	<b>3.288</b>	<b>4.602</b>	<b>20.429</b>	<b>19.974</b>	<b>722</b>	<b>14.452</b>	<b>115.255</b>
% Total atendidas	32,63%	12,31%	2,85%	3,99%	17,73%	17,33%	0,63%	12,54%	100,00%
<b>Por atender</b>	<b>3.940</b>	<b>993</b>	<b>169</b>	<b>294</b>	<b>5.970</b>	<b>6.455</b>	<b>2.553</b>	<b>11.930</b>	<b>32.304</b>
% Total por atender	12,20%	3,07%	0,52%	0,91%	18,48%	19,98%	7,90%	36,93%	100,00%

El Cuadro 4. “Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad e instancia procesal” con corte a Junio 30 de 2014 confirma el hecho de que la gestión de tutelas por parte de Colpensiones se realiza de manera contralada y estable en la medida que se reporta una producción constante y con tendencia a mayor capacidad de solución. Esto es posible verificarlo si se observa como la atención de tutelas en instancia de desacato y tutela (primera instancia) durante los meses de abril, mayo y junio son similares por ej. en el mes de abril se atendieron en instancia de tutela 2.616, en el mes de mayo 3.871 tutelas, y en junio 3.241.

### Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad e instancia procesal

Instancia	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS Sin Clasificar	Sin expediente	Pretension No Identificada	Total
<b>Acumulado mar-14</b>									
Sanción	3.010	1.116	263	397	1.880	1.567	970		9.203
Desacato	14.182	6.154	1.503	2.084	8.491	6.847	4908		44.169
Tutelas	15.544	5.473	1.275	1.724	7.049	5.669	9024		45.758
<b>Total Atendidas</b>	<b>32.736</b>	<b>12.743</b>	<b>3.041</b>	<b>4.205</b>	<b>17.420</b>	<b>14.083</b>	<b>14.902</b>		<b>99.130</b>
<b>Por atender</b>	<b>3.773</b>	<b>1.598</b>	<b>235</b>	<b>433</b>	<b>7.247</b>	<b>4.893</b>	<b>13.937</b>		<b>32.116</b>
<b>abr-14</b>									
Sanción	51	44	9	8	99	84	115		410
Desacato	406	181	28	76	599	265	248		1.803
Tutelas	822	235	41	84	604	379	447		2.612
<b>Total Atendidas</b>	<b>1.279</b>	<b>460</b>	<b>78</b>	<b>168</b>	<b>1302</b>	<b>728</b>	<b>810</b>		<b>4.825</b>
<b>Por atender</b>	<b>3.834</b>	<b>1.366</b>	<b>207</b>	<b>324</b>	<b>6.396</b>	<b>5.700</b>	<b>14.553</b>		<b>32.380</b>

Instancia	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS Sin Clasificar	Sin expediente	Pretension No Identificada	Total
<b>may-14</b>									
Sanción	37	29	9	8	70	117	5	100	375
Desacato	341	304	43	63	247	521	29	336	1.884
Tutelas	1.041	396	62	92	423	787	123	947	3.871
<b>Total Atendidas</b>	<b>1.419</b>	<b>729</b>	<b>114</b>	<b>163</b>	<b>740</b>	<b>1.425</b>	<b>157</b>	<b>1.383</b>	<b>6.130</b>
<b>Por atender</b>	<b>4.391</b>	<b>1.018</b>	<b>168</b>	<b>276</b>	<b>6.419</b>	<b>6.879</b>	<b>2.140</b>	<b>11.132</b>	<b>32.423</b>
<b>jun-14</b>									
Sanción	17	19	2	4	77	78	4	94	295
Desacato	375	59	15	21	319	364	15	202	1370
Tutelas	1.186	141	35	34	461	697	70	617	3241
<b>Total Atendidas</b>	<b>1.578</b>	<b>219</b>	<b>52</b>	<b>59</b>	<b>857</b>	<b>1.139</b>	<b>89</b>	<b>913</b>	<b>4.906</b>
<b>Por atender</b>	<b>3.940</b>	<b>993</b>	<b>169</b>	<b>294</b>	<b>5.970</b>	<b>6.455</b>	<b>2.553</b>	<b>11.930</b>	<b>32.304</b>
<b>TOTAL</b>	<b>37.603</b>	<b>14.185</b>	<b>3.288</b>	<b>4.602</b>	<b>20.429</b>	<b>19.974</b>	<b>722</b>	<b>14.452</b>	<b>115.255</b>

\*Es preciso tener en cuenta que la gestión de las tutelas implica la clasificación permanente de aquellas que no cuentan con un grupo asignado independientemente de su estado de atención, lo cual genera un movimiento de las tutelas sin expediente o con pretensión no identificada hacia la asignación definitiva de un grupo determinado.

Una vez abordado el punto de atención de tutelas, es posible concluir que su gestión ha sido positiva, pero es necesario complementarlo con las tutelas pendientes de atender. En este sentido el Cuadro 5. “*Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación*” nos indica que queda un saldo pendiente de atención igual a 32.304 tutelas, pero el punto capital de este cuadro radica en dos componentes vitales:

- (i) Tutelas de reconocimiento pensional, que ascienden a un total de 13.201 para el mes de junio, frente a 14.247 reportadas en el mes de mayo, es decir, un avance de 1.046, pero que de todas maneras representan el 40.86% del total de tutelas por cumplir. En este punto es importante tener en cuenta que la gestión de estas tutelas será mayor durante el mes de julio debido al cambio de modelo en el cual se incluyó la solución de peticiones pensionales que registren una tutela abierta en cualquier instancia procesal.
- (ii) Tutelas relativas a cumplimiento de sentencia que a corte junio de 2014 ascienden a 8.628, lo que significa un 26,71% del total de tutelas pendientes de atención y que su cumplimiento es complejo debido a las dificultades en la consecución efectiva de las sentencias judiciales.

En este orden de ideas, los datos que se presentan en el Cuadro 5 de este capítulo conllevan a señalar que la mayor cantidad de tutelas se concentra en peticiones de reconocimiento pensional y cumplimiento de sentencias que pertenecen a la represa ISS mientras que las que corresponden

a Colpensiones son significativamente menores. Por ejemplo, obsérvese como de las 8.628 tutelas por cumplimiento de sentencia judicial 8.126 son represa ISS y 502 de Colpensiones. Y por otro lado que las dificultades de cumplimiento del grupo de tutelas con pretensión de cumplimiento de fallo judicial consiste en las mismas causales relacionadas en los IP10<sup>125</sup> y 11<sup>126</sup>: (a) la consecución de las sentencias, (b) de los documentos necesarios para proceder al reconocimiento y (c) la colaboración de la judicatura frente al desarchivo de las mismas.

**Capítulo 6.1 –Cuadro 5. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación**

Pretensión	abr-14			may-14			jun-14		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Pretensión no identificada	2.958	563	3.521	561	83	644	1.517	325	1.842
Reconocimiento	9.416	1.981	11.397	11.311	2.936	14.247	10.803	2.398	13.201
Historia Laboral	445	103	548	514	125	639	439	80	519
Aportes y Recaudo	79	7	86	46	6	52	38	6	44
Atención al Afiliado	32	1	33	27	3	30	13	1	14
Cobro	28	3	31	22	1	23	18	0	18
Comercial	6	0	6	9	1	10	10	1	11
Cumplimiento de sentencia	7.841	499	8.340	7.605	486	8.091	8.126	502	8.628
Defensa Judicial	175	19	194	36	8	44	155	21	176
Doctrina	9	0	9	5	0	5	7	0	7
Gestión Documental	414	28	442	316	36	352	271	32	303
Ingresos y Egresos	249	73	322	206	69	275	89	7	96
Medicina Laboral	819	137	956	575	117	692	437	90	527
No es competencia de Colpensiones	34	4	38	56	1	57	51	1	52
Nomina	762	71	833	822	104	926	637	82	719
Operaciones	1	0	1	2	0	2	3	0	3
Servicio al Ciudadano	145	7	152	252	11	263	151	3	154
Talento Humano	6	0	6	8	0	8	14	0	14
Carta Auto 202	5.127	338	5.465	5.659	404	6.063	5.585	391	5.976
<b>TOTAL</b>	<b>28.546</b>	<b>3.834</b>	<b>32.380</b>	<b>28.032</b>	<b>4.391</b>	<b>32.423</b>	<b>28.364</b>	<b>3.940</b>	<b>32.304</b>

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

<sup>125</sup> Ver IP10, sección 6.1.2, página 112.

<sup>126</sup> Ver IP11, sección 6.1.2, página 172.

En esta parte se tienen los cuadros 6 y 7 que presentan la atención y notificación de tutelas de reconocimiento frente a dos tópicos importantes: (i) La notificación de actos administrativos pensionales y (ii) la inclusión en nómina, cuando haya lugar a ello, además estos cuadros muestran estos dos aspectos del reconocimiento pensional en sede de tutela tanto para trámites de la represa ISS como para trámites de Colpensiones.

El Cuadro 6 indica los datos que corresponden únicamente a las tutelas que generan un acto administrativo de reconocimiento de una prestación pensional de la represa ISS que genera una notificación personal de la misma, que para el mes de junio de 2014 asciende a 52.303.

De este inventario de Represa ISS 10.803 se encuentran en el estado de “Por atender”, es decir, son tutelas que ya cuentan con un acto administrativo (solución de fondo) y que se encuentran bien en proceso de verificación de calidad o se trata de nuevas entradas, como fue informado en el IP11<sup>127</sup>. En este sentido, se presenta un total de tutelas “atendidas” equivalente a 41.500, es decir, que se trata de actos administrativos que pasan al proceso de notificación, de manera que de estas 41.500 tutelas de represa ISS atendidas se han notificado efectivamente 36.367 quedando un saldo pendiente de 5.133, esto significa un 87,63% de éxito en el proceso de notificación.

**Capítulo 6.1 – Cuadro 6. Atención y notificación de tutelas de reconocimiento. Represa ISS por Grupo de prioridad**

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
<b>Grupo 1</b>							
	8.130	451	7.679	7.476	203	97,36%	2.537
<b>Grupo 2</b>							
	1.971	90	1.881	1.847	34	98,19%	902
<b>Grupo 3</b>							
	3.321	164	3.157	3.103	54	98,29%	1.538
<b>Grupo 4 (corriente)</b>							
	13.978	1.125	12.853	12.042	811	93,69%	5.327
<b>Represa ISS sin grupo identificado</b>							
	15.057	2.370	12.687	11.476	1211	90,45%	1.526
<b>Sin Expediente</b>							
	9.846	6.603	3.243	423	2.820	13,04%	24
<b>Total</b>	<b>52.303</b>	<b>10.803</b>	<b>41.500</b>	<b>36.367</b>	<b>5.133</b>	<b>87,63%</b>	<b>11.854</b>

<sup>127</sup> Ver IP11, sección 6.1.2, página 174.

Como se puede observar en el cuadro 7 se presenta el estado de notificación e inclusión en nómina tanto de reconocimientos pensionales que registran acción de tutela tanto de la Represa ISS como de trámites Colpensiones. De tal manera que el inventario total represa ISS y Colpensiones equivale a 76.398 de las cuales se han atendido 64.081, que se subdividen en 22.614 que corresponden a Colpensiones y 41.467 a represa ISS, quedando pendientes por notificar 5.417, de las cuales 309 corresponden a Colpensiones y 5.108 a la represa de ISS. Estos datos muestran que Colpensiones mantiene un récord sostenido en materia de notificaciones cuya eficiencia arroja un 91,55% de cumplimiento. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 7. Panel B)

Finalmente el Cuadro 7, informa el estado de inclusión en nómina de actos administrativos de reconocimiento pensional que registra un total de 20.664 tutelas requieren el proceso de inclusión en nómina de pensionados, de las cuales 8.816 corresponden a Colpensiones y 11.848 a represa ISS.

### Capítulo 6.1 – Cuadro 7. Atención y notificación de tutelas de reconocimiento. Panel B. Por tipo de prestación

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
<b>ISS</b>							
Pensión de invalidez	1.651	329	1.322	1105	217	83,59%	415
Pensión de sobrevivientes	10.267	1.417	8.850	7.572	1.278	85,56%	142
Pensión de Vejez	17.303	1.823	15.480	13.952	1.528	90,13%	6.507
Auxilios funerarios	935	195	740	599	141	80,95%	18
Indemnizaciones	1.371	316	1055	932	123	88,34%	63
Recursos	3.772	761	3.011	2.819	192	93,62%	999
Reliquidaciones	6.733	989	5.744	5.150	594	89,66%	2.363
Pendiente Identificar pretension	9.594	4.329	5.265	4.230	1035	80,34%	1.341
<b>Total ISS</b>	<b>51.626</b>	<b>10.159</b>	<b>41.467</b>	<b>36.359</b>	<b>5.108</b>	<b>87,68%</b>	<b>11.848</b>
<b>Colpensiones</b>							
Pensión de invalidez	1218	70	1148	1126	22	98,08%	605
Pensión de sobrevivientes	3.710	305	3.405	3.351	54	98,41%	176
Pensión de Vejez	9.128	378	8.750	8.649	101	98,85%	4.591
Auxilios funerarios	455	42	413	401	12	97,09%	21
Indemnizaciones	1230	57	1173	1159	14	98,81%	56
Recursos	2.775	234	2541	2522	19	99,25%	1241
Reliquidaciones	1.578	115	1463	1438	25	98,29%	755
Pendiente Identificar pretension	4.678	957	3.721	3.659	62	98,33%	1.371

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
<b>Total Colpensiones</b>	<b>24.772</b>	<b>2.158</b>	<b>22.614</b>	<b>22.305</b>	<b>309</b>	<b>98,63%</b>	<b>8.816</b>
<b>Total</b>	<b>76.398</b>	<b>12.317</b>	<b>64.081</b>	<b>58.664</b>	<b>5.417</b>	<b>91,55%</b>	<b>20.664</b>

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

En esta oportunidad, se presenta un total de 147.559 acciones de tutela como dato acumulado, de las cuales 32.304 se encuentran pendientes de cumplimiento a corte de Junio de 2014, y a su vez, de estas 32.304 se tiene que 12.088 presentan dificultades asociadas con documentación necesaria para cumplir de fondo la pretensión que la motiva.

De esta manera, es posible reportar un avance frente a la cifra reportada en el IP11<sup>128</sup>, teniendo en cuenta que de 14.373 se logra al mes de Junio un total de 12.088, pero esto no significa que la problemática asociada a la consecución de la información represente avances significativos, razón por la cual, es importante insistir que sin el concurso de la Rama Judicial y de la ciudadanía solventar esta situación reviste una complejidad alta, y el riesgo de materialización de las sanciones por estas tutelas es latente y se incrementará llegado el 31 de julio (fecha en que se termina la protección consitutonal vigente), siendo este uno de los motivos por el cual se ha solicitado a la H.Corte se diseñe un nuevo modelo de protección constitucional.

A la fecha existen 5.914 solicitudes realizadas 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 la misma manera puede observarse que se registran 3.584 solicitudes a los despachos judiciales por medio de las cuales se pretende el apoyo frente al desarchivo de sentencias y de documentos necesarios para su cumplimiento.

En consecuencia, si bien es cierto que Colpensiones continúa haciendo un esfuerzo operativo propio bastante significativo para lograr éxito en esta gestión, lo cierto es que para la depuración de bases de datos, estudios de seguridad y accionar concreto a través de abogados externos, es preciso e indispensable contar con la colaboración y apoyo de la Rama Judicial en materia de desarchivo de sentencias.

#### Capítulo 6.1 – Cuadro 8. Tutelas con respuesta parcial- Corte mayo de 2014

Tipo Respuesta Parcial	jun-14
Con carta al juzgado según Auto 202	5.914
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	2.590
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	3.584
<b>Total general</b>	<b>12.088</b>

<sup>128</sup> Ver IP11, sección 6.1.4., página 177.

## 6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales

### 6.2.1. Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias

Siguiendo la misma metodología de los IPs anteriores, a continuación se presenta el proceso implementado por la Administradora para dar cumplimiento a las sentencias entregadas por ISS en L., las proferidas en contra de Colpensiones, las radicadas por los ciudadanos a través de PQRS y las que son encontradas en expedientes administrativos sin entrega oficial del ISS en L.

Como se ha explicado lo anterior quiere decir que Colpensiones tiene cuatro fuentes por medio de las cuales ingresan las sentencias para cumplimiento:

- 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 represa

De esta manera, de acuerdo con las cuatro entradas reseñadas en el párrafo anterior, el cuadro 1 del presente capítulo actualiza los datos históricos de la totalidad de las sentencias identificadas con corte al 30 de junio, que a su vez se subdivide en Panel A sentencias identificadas por entrada y Panel B represa del ISS, por Grupos de Prioridad. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1)

### Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Total de sentencias identificadas - Corte junio de 2014

#### Panel A. Sentencias identificadas por entrada

Ítem	Línea de Base (nov-13)	abr-14	may-14	jun-14	Participación en el total de sentencias a jun-14
Total sentencias represa ISS	11.052	11.175	11.177	11.178	17,79%
Total sentencias halladas en expedientes ISS	3.258	6.057	6.308	12.490	19,88%
Total sentencias Colpensiones	8.352	16.785	17.058	17.192	27,36%
Total sentencias identificadas a través PQRS	8645	13.329	20.218	21.981	34,98%
<b>Total</b>	<b>31307</b>	<b>47.346</b>	<b>54761</b>	<b>62.841</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar, el total de sentencias de represa entregadas por el ISS en L., pasó de, 11.177 sentencias en el mes de mayo a 11.178 en el mes junio. Esta variación corresponde a que

Tu futuro lo construimos entre los dos

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

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

se realizó entrega por parte de ISS en L. de 1 sentencia para cumplimiento por parte de Colpensiones<sup>129</sup>.

Sobre el número de fallos que se encuentran dentro de los expedientes administrativos entregados por el ISS en L. a Colpensiones, presentó un incremento significativo de 6.182 fallos de los cuales 1.644 se encuentran en proceso de estudio de seguridad y 4.538 se encuentran en etapa de depuración y validación por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, con el fin de ser enviados a estudio de seguridad, todo lo anterior de acuerdo con lo informado por la Gerencia mencionada.

En cuanto el total de sentencias, conocidas por Colpensiones y que fueron falladas en su contra, presenta un incremento de 134 para el mes de junio de 2014, ya que del total identificado en el mes de mayo de 2014 pasó de 17.058 a 17.192, diferencia que obedece al número de sentencias reportadas y allegadas por los abogados externos<sup>130</sup>.

de procesos que finalizaron, siendo estos diferentes a los identificados en la Base de Datos de Litigob, la cual constituye parte importante de este universo.

Es importante resaltar que los abogados externos para este periodo allegaron a la Administradora 1.736 sentencias de las cuales 1.602 corresponden al universo identificado dentro la base de datos de Litigob, y que no reposaban en los archivos de esta Administradora.

Finalmente y en cuanto al universo de sentencias identificadas a través de PQRS para el mes de junio aumentó en 1.763 para un total de 21.981 PQRS, de los cuales, 11.827 han superado el estudio de seguridad y se han entregado, de estos últimos, a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su cumplimiento 10.046.

A continuación, se presenta la totalidad de sentencias entregadas por ISS en L. para cumplimiento, clasificadas por grupos de prioridad definidos por la H. Corte Constitucional en el Auto 110 de 2013. (Ver Capítulo 6.2- Cuadro 1. Panel B)

---

<sup>129</sup> El ISS realizó la entrega de 2 sentencias judiciales para su cumplimiento en el mes de junio, sin embargo, efectuada la verificación de la base de datos de entrega de sentencias, se encontró que 1 corresponden a una duplicidad. Por esta razón solo se cuenta con ese incremento de 1 sentencia para cumplimiento por esta entrada en el mes objeto de este reporte.

<sup>130</sup> Es necesario tener en cuenta que los procesos mencionados en este párrafo y que se encuentran finalizados, son diferentes a los identificados en la Base de Datos de Litigob; ésta base de datos es aquella en que las entidades y organismos estatales del orden nacional, reportan la totalidad de procesos judiciales notificados a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, de conformidad con lo ordenado en el Decreto 1795 de 2007.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Total de sentencias identificadas - Corte junio de 2014**

**Panel B. Represa del ISS por grupos de prioridad**

Grupo	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados	Total general
Al Auto 110 de 2013	283	7	5	5.459	0	13	<b>5.767</b>
nov-13 (Línea de base)	322	12	4	4.867	21	49	<b>5.275</b>
feb-14	8	0	0	107	0	0	<b>115</b>
mar-14	2	0	0	5	0	0	<b>7</b>
abr-14	2	0	0	7	0	0	<b>9</b>
may-14	0	0	0	4	0	0	<b>4</b>
jun-14	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>617</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>10.450</b>	<b>21</b>	<b>62</b>	<b>11.178</b>
<b>% Total</b>	<b>5,52%</b>	<b>0,17%</b>	<b>0,08%</b>	<b>93,49%</b>	<b>0,19%</b>	<b>0,55%</b>	<b>100%</b>

Tal y como se ha venido informando a la H. Corte Constitucional, en el panel B se puede observar que a la expedición del Auto 110 de 2013 se tenía un total de 5.767 sentencias para cumplimiento correspondiente a la represa de ISS; y con corte 31 de junio de 2014 se cuenta con un total, depurado, de 11.178 sentencias entregadas por ISS en L.

Una vez definida la línea de base, se procedió a clasificar las sentencias identificadas contra el ISS (11.178) y contra Colpensiones (17.192) por grupo y riesgo de la siguiente manera. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.2 – Cuadro 2. Identificación de sentencias condenatorias de reconocimiento por grupo y riesgo - Corte junio de 2014**

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total	% Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados		
Incrementos pensionales 7 %y 14%	8.536	0	0	0	7.651	0	0	16.187	57,057%
Pensión de vejez	2.029	75	9	6	860	0	0	2.979	10,501%
No identificada	2.054	0	1	0	3	0	0	2.058	7,254%

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total	% Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados		
Reliquidación	780	0	0	0	873	0	0	1.653	5,827%
Pensión sobrevivientes	828	493	6	0	148	0	0	1.475	5,199%
Cumplimiento de sentencia judicial	1257	0	0	0	0	0	0	1.257	4,431%
Retroactivo	710	0	0	0	424	0	0	1.134	3,997%
Intereses moratorios	402	0	0	0	279	0	0	681	2,400%
Pensión de invalidez	223	25	0	0	146	0	0	394	1,389%
Indemnización sustitutiva	180	0	0	0	6	0	62	248	0,874%
Pensión de jubilación	81	0	0	0	0	0	0	81	0,286%
Pago mesadas	45	5	1	0	22	0	0	73	0,257%
Auxilio funerario	21	0	0	0	6	21	0	48	0,169%
Indexación	17	0	0	0	8	0	0	25	0,088%
Sustitución pensional	0	16	0	0	6	0	0	22	0,078%
Diferencias pensionales	5	0	0	0	10	0	0	15	0,053%
Traslado	9	0	0	1	1	0	0	11	0,039%
ISS patrono	6	0	0	0	0	0	0	6	0,021%
Calculo actuarial	3	0	1	0	0	0	0	4	0,014%
Indexación 1a mesada	0	0	0	0	3	0	0	3	0,011%
Mesada 14	1	0	0	0	2	0	0	3	0,011%
Devolución de aportes	2	1	0	0	0	0	0	3	0,011%
Bono pensional	0	1	0	1	0	0	0	2	0,007%
Medicina laboral	2	0	0	0	0	0	0	2	0,007%
Costas procesales	1	0	0	0	0	0	0	1	0,004%
Imputación semanas	0	0	0	1	0	0	0	1	0,004%

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total	% Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados		
Pago herederos	0	0	0	0	1	0	0	1	0,004%
Pensión desmovilizados	0	0	0	0	1	0	0	1	0,004%
Devolución intereses moratorios pagados en exceso	0	1	0	0	0	0	0	1	0,004%
Mora en pago de aportes - Deudor proceso concursal	0	0	1	0	0	0	0	1	0,004%
<b>Total</b>	<b>17.192</b>	<b>617</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>10.450</b>	<b>21</b>	<b>62</b>	<b>28.370</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar en el cuadro 2, nuevamente clasifican en el grupo cuatro de prioridad sentencias que corresponden a pensión de vejez, lo anterior, por cuanto efectuada la clasificación de la respectiva sentencia, se evidencia que el beneficiario de la misma se encuentra activo en nómina de pensionados percibiendo una asignación pensional diferente, por lo cual ya tiene su mínimo vital ya satisfecho.

Igualmente, se clasificaron las sentencias identificadas, por tipo de pretensión y prestación como se muestra a continuación. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 3)

### Capítulo 6.2 – Cuadro 3. Sentencias por tipo de pretensión y prestación - Corte junio de 2014

Pretensión	abr-14			may-14			jun-14			% Total
	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	
<b>Reconocimiento de pensión</b>										
Pensión vejez	947	1.795	2.742	950	1.974	2.924	2.029	950	2.979	10,501%
Pensión sobrevivientes	647	686	1333	647	760	1407	828	647	1475	5,199%
Pensión de invalidez	171	191	362	171	211	382	223	171	394	1,389%
Pensión de jubilación	0	76	76	0	79	79	81	0	81	0,286%
<b>Otras prestaciones</b>										
Incrementos pensionales 7% y 14%	7.648	7.372	15.020	7.651	7.958	15.609	8.536	7.651	16.187	57,057%
Reliquidación	873	671	1.544	872	729	1.601	780	873	1.653	5,827%
Cumplimiento de sentencia judicial	0	1.833	1.833	0	1596	1.596	1.257	0	1.257	4,431%

Pretensión	abr-14			may-14			jun-14			% Total
	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	
Retroactivo	422	559	981	424	620	1.044	710	424	1.134	3,997%
Intereses moratorios	278	358	636	279	383	662	402	279	681	2,400%
Indemnización sustitutiva	68	140	208	68	166	234	180	68	248	0,874%
Pago mesadas	29	41	70	28	45	73	45	28	73	0,257%
Auxilio funerario	27	19	46	27	21	48	21	27	48	0,169%
Indexación	8	14	22	8	17	25	17	8	25	0,088%
Sustitución pensional	22	0	22	22	0	22	0	22	22	0,078%
Diferencias pensionales	10	5	15	10	5	15	5	10	15	0,053%
Indexación 1a mesada	3	0	3	3	0	3	0	3	3	0,011%
Mesada 14	2	1	3	2	1	3	1	2	3	0,011%
Costas procesales	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0,004%
Pago a herederos	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0,004%
Pensión desmovilizados	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0,004%
<b>Otros trámites</b>										
Traslado	2	8	10	2	8	10	9	2	11	0,039%
ISS patrono	0	6	6	0	6	6	6	0	6	0,021%
Cálculo actuarial	1	2	3	1	2	3	3	1	4	0,014%
Devolución de aportes	1	2	3	1	2	3	2	1	3	0,011%
Bono pensional	2	0	2	2	0	2	0	2	2	0,007%
Medicina laboral	0	2	2	0	2	2	2	0	2	0,007%
Imputación semanas	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0,004%
Devolución intereses moratorios pagados en exceso	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0,004%
Mora en pago de aportes - Deudor proceso concursal	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0,004%
No identificada	9	3.003	3.012	4	2.472	2.476	2.054	4	2.058	
<b>Total</b>	<b>11.175</b>	<b>16.785</b>	<b>27.960</b>	<b>11.177</b>	<b>17.058</b>	<b>28.235</b>	<b>17.192</b>	<b>11.178</b>	<b>28.370</b>	

En el cuadro 3 se evidencia que durante el primer semestre de 2014 la mayor participación en reconocimiento de pensión, corresponde al reconocimiento de pensión de vejez con un total

Tu futuro lo construimos entre los dos

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

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

2.979. Para el ítem de otras prestaciones, el primer lugar correspondió a incrementos pensionales con 16.187 y el segundo lugar a reliquidaciones con 1.653.

### 6.2.2. Sentencias en contra del ISS

Con corte a 30 de junio de 2014, ISS en L. entregó a Colpensiones un total de 11.396 sentencias (que luego de una depuración se reducen a 11.178 como se verá mas adelante) respecto del universo identificado por ellos de 11.400.

El Cuadro 4 presenta una a una las entregas de sentencias realizadas por ISS en L. a Colpensiones. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 4)

#### Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Entrega de sentencias del ISS a Colpensiones - Corte junio de 2014

Fecha de Recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias Entregadas
Acumulado a mar-14	11.373
mar-14	8
abr-14	9
may-14	4
jun-14	2
<b>Total Entregado por ISS en L.</b>	<b>11.396</b>
Inconsistencias	218
<b>Total Neto Recibido</b>	<b>11.178</b>

Durante el mes de junio de 2014, se continuó con la verificación y depuración de la base de datos, lo que permitió la identificación de 1 nueva inconsistencia que obedece a una duplicidad; por lo tanto las inconsistencias ascienden a 218 discriminadas así: (i) 195 duplicidades, (ii) 9 sentencias ISS patrono, (iii) 10 fallos absolutorios, (iv) 3 sentencias correspondientes a pagos de salud, y (v) 1 de origen profesional, estas dos últimas no son competencia de la Administradora. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5)

#### Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Inconsistencias presentadas en la entrega de sentencias por parte del ISS en L. a Colpensiones

Inconsistencias	No de sentencias	% Total
Duplicidades	195	89,45%
Sentencias ISS patrono	9	4,13%
Sentencias absolutorias	10	4,59%
Sentencias cuyas pretensiones son de salud	3	1,38%

Inconsistencias	No de sentencias	% Total
Origen profesional	1	0,46%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

En consecuencia, ISS en L. ha entregado oficialmente a Colpensiones un total de 11.178 sentencias para cumplimiento. En el cuadro 6 se muestra el avance en el trámite administrativo que implica el cumplimiento de estas sentencias al interior de Colpensiones, con corte al 30 de junio de 2014. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 6)

**Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Clasificación de las sentencias entregadas por ISS en L. de acuerdo al estado de trámite**

	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	% total jun-14
<b>Reconocimiento</b>	<b>10.587</b>	<b>10.816</b>	<b>10.925</b>	<b>10.943</b>	<b>97,90%</b>
Reconocidas	8.272	8.827	9.004	9.920	88,75%
Pendientes por Reconocimiento	2.315	1.989	1.921	1.023	9,15%
<b>En revisión jurídica</b>	<b>587</b>	<b>359</b>	<b>252</b>	<b>235</b>	<b>2,10%</b>
Revisadas	571	350	248	231	2,07%
En proceso de revisión	16	9	4	4	0,04%
<b>Total</b>	<b>11.174</b>	<b>11.175</b>	<b>11.177</b>	<b>11.178</b>	<b>100,00%</b>

Durante el mes de junio de 2014 se reconocieron por parte del área competente, 916 sentencias, por lo tanto el saldo pendiente de reconocer se redujo en 898 al pasar de 1.921 para el mes de mayo a 1.023 en el mes de junio de 2014.

En cuanto a las cuatro sentencias que se encuentran en revisión jurídica, es pertinente en informar que durante el mes de junio de 2014 se obtuvieron 3 de los 4 audios que estaban en consecución, los cuales terminarán el proceso de transcripción en la segunda semana del mes de julio; el audio restante aún se encuentra en proceso de consecución.

Es pertinente explicar que las sentencias en proceso de revisión jurídica (pendientes de entrega para cumplimiento) que ascienden a 231, son aquellas que requieren para su cumplimiento el expediente administrativo, dado que por la clase de pretensión a reconocer, se hacen necesarios los antecedentes pensionales.

Cómo ha sido informado a la H. Corte Constitucional, el cumplimiento de sentencias requiere necesariamente de los respectivos expedientes administrativos, en algunas oportunidades como elemento básico que contiene la información y datos para su atención y en otras por que se requiere tener el antecedente pensional como respaldo de la Historia Laboral. En el Cuadro 7 se

relaciona el estado de las entregas de expedientes administrativos por parte de ISS en L. para el cumplimiento de las sentencias con corte al 30 de junio de 2014. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 7)

**Capítulo 6.2 – Cuadro 7. Sentencias entregadas por ISS respecto de los expedientes administrativos entregados por ISS**

	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Universo identificado por el ISS en L.</b>	<b>11.400</b>	<b>11.400</b>	<b>11.400</b>	<b>11.400</b>
<b>Total entregado por el ISS en L.</b>	<b>11.174</b>	<b>11.175</b>	<b>11.177</b>	<b>11.178</b>
Con expediente administrativo	10.569	10.685	10.706	10.866
Sin expediente administrativo	605	490	471	312

De la totalidad de sentencias entregadas por el ISS en L., se evidencia que al 30 de junio de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 10.866 expedientes administrativos y se encuentran pendientes de entrega, por parte de ISS en L., 312. Esta cifra disminuyó en 160 respecto de los 471 reportados para el mes anterior.

Dentro de los mencionados 312 fallos sin expediente, se han enviado al área competente para cumplimiento 197 fallos, por contar con los requisitos mínimos para ello. Los 235 restantes son: (i) 231 fallos que requieren indispensablemente del expediente administrativo para su cumplimiento, por tratarse de prestaciones como pensión de sobreviviente, sustitución pensional o indemnización sustitutiva, entre otras y (ii) 4 que se encuentran pendientes de transcripción y por ende, de identificación de datos básicos (número de Cédula, nombres completos y pretensión).

Finalmente, en cuanto al plan de acción planteado desde el IP7 respecto de las sentencias entregadas por ISS en L. se informa el siguiente avance:

- De los 471 expedientes administrativos pendientes de entrega, reportados en el IP11<sup>131</sup>, en el mes de junio se recibieron 159 quedando pendiente un total de 312 expedientes administrativos para el cumplimiento de las sentencias. De estos últimos se han solicitado al ISS en L. 214 y por solicitar 98.
- Con relación al alistamiento de entrega de las sentencias al área competente se había indicado en el IP10<sup>132</sup> que estaban pendientes por identificación de datos básicos 16 sentencias, de las cuales, a corte 30 de junio de 2014: 7 se identificaron y se entregaron al área competente para cumplimiento. De las 9 restantes; 2 se encuentran cumplidas; 3 se encuentran en estudio de seguridad y 4 fallos orales de los cuales 3 se transcribieron en la segunda semana del mes de julio y 1 está en consecución en el Despacho Judicial.

<sup>131</sup> Ver IP11, sección 6.2.2, página 186.

<sup>132</sup> Ver IP10, sección 6.2.2, página 126.

- En el IP11<sup>133</sup> se informó de la necesidad de digitalizar nuevamente 11 fallos con el fin de determinar si éstos correspondían a fallos abstractos o concretos, se han identificado 8 de los cuales: 2 son concretos pero no cuentan con expediente, 1 se encuentra transcrito pero no ha sido entregado a cumplimiento por falta de expediente, 4 son abstractos y se encuentran en transcripción, 1 fue mal entregado por ISS en L. toda vez que no se entregó el resuelve completo y es objeto de consecución; de los 3 restantes se terminará su digitalización al finalizar el mes de julio.
- Finalmente, las 231 sentencias reportadas en el cuadro 6 de este capítulo con el nombre de “revisadas” corresponden a: i) 124 fallos escritos ; ii) 107 fallos orales, los que se dividen en los siguientes estados: 17 cuentan con transcripción; 17 corresponden a fallos concretos; 3 fallos en proceso de nueva digitalización; 50 se encuentran en transcripción y 20 que sí bien fueron audios entregados por el ISS en L. estos resultaron defectuosos incompletos, por lo se encuentran consecución, no contamos con fecha de terminación de esta labor pues se depende de los tiempos de los despachos judiciales.

### 6.2.3. Sentencias en contra de Colpensiones

Tal como se informó a la H. Corte Constitucional en la sección 6.2. Cuadro 1. “*Total de Sentencias Identificadas*”, el universo de sentencias proferidas en contra de Colpensiones ascendió a 17.192 en el mes de junio, significando esto, 134 fallos adicionales con relación al mes de mayo de 2014.

En el Cuadro 8 se encuentra el comportamiento de las sentencias en contra de Colpensiones. Allí se puede observar, que existe un incremento de 1.981 en las sentencias entregadas al área competente para cumplimiento. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 8)

#### Capítulo 6.2 – Cuadro 8. Comportamiento sentencias Colpensiones - Corte junio de 2014

	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Total sentencias Condenatorias</b>	<b>15.475</b>	<b>16.785</b>	<b>17.058</b>	<b>17.192</b>
Sentencias recibidas por Colpensiones	6.345	8.386	9.687	10.965
Sentencias entregadas a reconocimiento	2.853	4.752	5.373	7.354
Total sentencias en revisión jurídica	3.492	3.634	4.314	3.611
Sentencias físicas pendientes	9.130	8.399	7.371	6.227
<b>Sentencias Absolutorias</b>	<b>952</b>	<b>1.131</b>	<b>1.207</b>	<b>1.434</b>
<b>Total</b>	<b>16.427</b>	<b>17.916</b>	<b>18.265</b>	<b>18.626</b>

<sup>133</sup> Ver IP11, sección 6.2.2, página 187.

En el Cuadro 9 se presenta el total acumulado de sentencias condenatorias en contra de Colpensiones con expediente y sin expediente administrativo. Se observa también que a la presentación del informe están pendientes de solicitud 719 expedientes administrativos. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 9)

**Capítulo 6.2 – Cuadro 9. Total acumulado de sentencias condenatorias en contra de Colpensiones, con expediente y sin expediente administrativo - Corte junio de 2014**

	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	% total jun-14
Total de fallos con expediente	7.061	7.843	8.458	14.398	83,75%
Total de fallos sin expediente administrativo y con solicitud de este ante el ISS en Liquidación.	1.489	1.363	1.358	1.916	11,14%
Pendientes de solicitud	3.692	4.380	4.901	719	4,18%
Total de fallos sin expediente administrativo en consecución de cédula de ciudadanía y sin solicitud al ISS	3.233	3.199	2.341	159	0,92%
<b>Total</b>	<b>15.475</b>	<b>16.785</b>	<b>17.058</b>	<b>17.192</b>	<b>100%</b>

El aumento de expedientes administrativos se debe a que durante el mes de junio de 2014, se realizó una labor de validación de los documentos de identidad de los beneficiarios de las sentencias, lo que permitió encontrar los expedientes administrativos dentro de la Administradora.

En cuanto al plan de acción expuesto desde el IP7, respecto de las sentencias de Colpensiones, nos permitimos informar el siguiente avance:

- Respecto de la recepción de las sentencias por parte de los abogados externos, tal y como se informó en el IP9, en el mes de febrero de 2014 y dando cumplimiento a lo ordenado por la H. Corte Constitucional en el Auto 320 de 2013, se procedió a solicitar directamente a los Despachos Judiciales el desarchivo de 9.678 fallos judiciales con el fin de obtener copia de la sentencia para el respectivo cumplimiento. Se tiene que a la fecha, producto de las solicitudes mencionadas, se ha recibido un total de 2.542 sentencias, de las cuales 1.863 han sido entregadas al área encargada para cumplimiento y 798 se han cumplido. Se continúa a la espera de la decisión de los jueces respecto de las demás solicitudes de desarchivo, entre otras actividades adelantadas por la Administradora.
- En cuanto a la identificación de los fallos físicos y los fallos contenidos en medio magnético (audio), se tiene que a la fecha se han transcrito 3.889 sentencias; cabe destacar que desde el 30 de mayo de 2014 se encuentra en ejecución el contrato de transcripción, producto de convocatoria pública, con los contratistas Millenium Phone Center y Procesos y Servicios SAS, lo que va a permitir en el mes de julio presentar un mayor avance en el proceso de transcripción de las sentencias.

- Con relación a la solicitud de expedientes administrativos, se debe informar que se han solicitado un total de 1.916 expedientes para el cumplimiento de sentencias y se encuentran pendientes por solicitar 719 expedientes. El aumento de los expedientes administrativos se debe a que durante el mes de junio de 2014, se realizó una labor de identificación de los beneficiarios de las sentencias lo que permitió encontrar los expedientes administrativos dentro de la entidad.
- Respecto de la necesidad de identificar los números de cédula de 3.199 beneficiarios de fallos judiciales, reportados en el Litigob, con el fin de obtener la sentencia física y el expediente administrativo, necesarios para su cumplimiento. Durante el mes de junio de 2014 se obtuvo un avance del 84.78% en la identificación, lo que equivale a 2.712 cédulas de beneficiarios identificadas. Esta labor permitió el cumplimiento de 482 sentencias. Las 2.230 restantes están en consecución por parte de los abogados externos y con solicitud de desarchivo al Despacho Judicial.

De acuerdo a lo anterior, quedan pendientes por identificar 487 números de cédula de ciudadanía de beneficiarios, para adelantar esta labor se realizará trabajo de campo directamente en los Juzgados para su consecución a través de la defensa judicial regional y de los abogados externos. La gestión de reparto para las regionales y los abogados externos así como la solicitud ante el Juez competente, se realizará durante el mes de julio, quedando a la espera de la respuesta del Despacho Judicial.

#### 6.2.4. Sentencias radicadas a través de PQRS

Tal y como se informó en el “Cuadro 1. Total de sentencias identificadas – Corte junio de 2014”, respecto del total de sentencias identificadas a través de PQRS, este universo pasó de 20.218 en el mes de mayo a 21.981 en el mes de junio. Esta variación corresponde a la labor de clasificación e identificación adelantada por la organización. Las 21.981 sentencias se encuentran contenidas dentro del universo total de esta entrada que asciende a 67.848 y cuya gestión se presenta a continuación:

Durante el mes de junio de 2014, el universo de PQRS de cumplimiento de sentencias frente al reportado en el IP11 aumentó en 3.065, es decir pasó, de 64.783 a 67.848. Este universo, de acuerdo con la gestión realizada por la Administradora, se divide en: (i) 23.000 PQRS entregados a Cyza, en la Fase I; (ii) 23.135 PQRS entregados a Cyza en la fase II y (iii) 21.713 PQRS que se encuentran pendientes de depuración.

- (i) 23.000 PQRS entregados a Cyza, en la Fase I: En esta fase le fueron entregados al contratista para adelantar clasificación y estudio de seguridad, 23.000 radicados, obteniéndose los siguientes resultados:

- 8.640 sentencias superaron el estudio de seguridad y de estas se han entregado a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su cumplimiento 7.588, de las cuales se encuentran cumplidas 5.072. La diferencia, entre las 8640 que superaron el estudio de seguridad y las entregadas para cumplimiento corresponde a 1.052 y se encuentran en los siguientes estados: i) 632 pendientes de expediente administrativo, ii) 304 pendientes de transcripción iii) 64 pendientes de expediente y transcripción, iv) 42 en proceso de verificación para envío al área competente para cumplimiento y v) 10 sentencias que corresponden a tipologías diferentes al reconocimiento de una prestación económica, tales como: 1 sentencia de interdicción; 1 sentencia ordenando cálculo actuarial; 2 sentencias que ordenan traslado de régimen; 2 sentencias ISS patrono; 3 fallos de tutela ordenando pago de incapacidades y 1 sentencia absolutoria. De estas últimas se ha dado traslado al área competente y en los casos de ISS patrono se envió oficio al ciudadano informando la falta de competencia por parte de Colpensiones.
- 4.598 sentencias, identificadas como auténticas, de las cuales el estudio de seguridad no ha podido culminar dado que los Despachos Judiciales no han aportado el sello patrón necesario para ello.
- 1 sentencia identificada por el contratista como falsa. (Ver Anexo 4)
- 9.761 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, que no contaban con copia auténtica, por lo que fueron devueltas a la administradora.

A este respecto, en la Fase II, la administradora hizo entrega al contratista de 1.577 PQRS por haber encontrado un radicado posterior que cuenta con una sentencia para que ésta sea objeto de un nuevo análisis de autenticidad. Para adelantar la gestión del saldo restante se realizaron las siguientes actividades: (i) se enviaron 350 comunicados a los ciudadanos, solicitando la sentencia auténtica, la constancia de ejecutoria y la manifestación juramentada de tener o no proceso ejecutivo en curso; (ii) 315 sentencias fueron cumplidas y, (iii) 206 no correspondían al proceso de cumplimiento de sentencia de proceso ordinario, para un total validado de 2.448. Como conclusión faltan por validar, de la Fase I, 7.313 fallos que se encuentran en copia simple y a los cuales se les aplicará la clasificación antes mencionada, durante los meses de julio, agosto y septiembre del presente año. Esta labor se adelantará con 5 personas dedicadas.

Finalmente, cabe anotar que dentro de este universo el contratista Cyza entregó informe a la administradora en el cual manifiesta que 32 sentencias de las estudiadas presentan anomalías que no permiten certificar su autenticidad, tales como:

- Se presenta cambio de la hoja en la cual se relaciona el resuelve.

- Todas las hojas se encuentran autenticadas por el Depacho Judicial excepto la última y se presentan características diferentes en la hoja del resuelve con relación a las demás que hacen parte de la sentencia.

(ii) 23.135 PQRS entregados a Cyza, en la Fase II: En esta fase le fueron entregados al contratista para adelantar clasificación y estudio de seguridad, 23.135 radicados, de los cuales se ha obtenido el siguiente avance:

- 3.187 sentencias superaron el estudio de seguridad y de estas se han entregado a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su cumplimiento 2.454, de las que se cumplieron 363. La diferencia, entre las 3.187 que superaron el estudio de seguridad y las 2.454 entregadas para cumplimiento corresponde a 733, las que presentan los siguientes estados: i) 227 pendientes de expediente administrativo, ii) 179 pendientes de transcripción iii) 35 pendientes de expediente y transcripción, iv) 290 en proceso de verificación para envío al área competente para cumplimiento y v) 2 sentencias que corresponden a tipologías diferentes al reconocimiento de una prestación económica, tales como: 1 sentencia ordenando cálculo actuarial y 1 sentencia que ordena traslado de régimen. De estas últimas se ha dado traslado al área competente.
- 895 sentencias, identificadas como auténticas, de las cuales el estudio de seguridad no ha podido culminar dado que los Despachos Judiciales no han aportado el sello patrón necesario para ello.
- 5.507 no contaban con la copia auténtica de la sentencia, las cuales están en proceso de devolución a la Administradora, luego de lo cual se adelantará la verificación de la existencia de un nuevo radicado en el que sea posible encontrar la sentencia posiblemente auténtica, para que ésta sea objeto de un nuevo estudio de seguridad.
- 13.546 en proceso de validación por parte del contratista.

(iii) 21.713 PQRS que se encuentran pendientes de depuración: Para el mes de junio la Administradora depuró 5.129 PQRS de esta tercera clasificación, de las cuales 1.763 cuentan con sentencia y serán remitidas al contratista para que se surta el correspondiente análisis de autenticidad. El estado de las demás PQRS depuradas, es el siguiente: (i) en 361 casos se enviaron comunicados a los beneficiarios y/o apoderados de las sentencias, solicitando copia auténtica de la misma, constancia de ejecutoria y/o manifestación juramentada de tener o no proceso ejecutivo en curso, (ii) en 2.312 casos se enviaron comunicados, a los beneficiarios y/o apoderados, informando que la sentencia fue remitida al área competente para su cumplimiento y, (iii) Se remitieron 693 comunicados a los beneficiarios y/o apoderados, anunciando que ya se había dado cumplimiento a la sentencia. El saldo que corresponde a 16.584 PQRS están en proceso de depuración con el grupo de analistas dedicados para su clasificación y contestación.

De todo lo anteriormente expuesto se concluye, que el estado de las 67.848 PQRS de cumplimiento de sentencias, que constituyen el universo total, es el siguiente:

- (i) 11.827 han sido entregadas por el contratista a la Administradora con certificado grafológico de autenticidad, de las cuales 10.042 sentencias han sido entregadas a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su cumplimiento.
- (ii) 5.493 identificadas como auténticas, se encuentran a la espera de sello patrón, con el fin de efectuar el cotejo correspondiente y así culminar el estudio de seguridad.
- (iii) 1 sentencia identificada por el contratista como falsa.
- (iv) 15.268 que no pasaron a estudio de seguridad por no contar con copia auténtica.
- (v) 13.546 en validación por parte del contratista, entregadas en la Fase II.
- (vi) 5.129 depurados por la Administradora durante el mes de junio.
- (vii) 16.584 en proceso de depuración.

Finalmente como resultado del alistamiento de los fallos (PQRS), durante el mes de Junio, se entregó a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, para cumplimiento, 2.206 fallos que superaron la etapa de Estudio de Seguridad.

Así mismo, según la información recibida por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, durante el mes de junio se efectuó la notificación de 1.695 actos administrativos, de los 2.059 proferidos en el mayo, es decir, se notificó el 82.3%.

En el Cuadro 10, se muestra el inventario total de PQRS de cumplimiento de sentencias para junio de 2014. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 10)

**Capítulo 6.2 – Cuadro 10. Clasificación de los PQRS de cumplimiento de sentencias de acuerdo al estado de avance - Corte junio de 2014**

	Parcialmente cerradas o terminadas en Bizagi	En proceso de depuración	Total
<b>ene-14</b>			
<b>Saldo</b>	<b>22.043</b>	<b>27.898</b>	<b>49.941</b>
<b>feb-14</b>			
Depuradas	3.438	-3438	0
Ingresos	N/A	3.698	3.698
<b>Saldo</b>	<b>25.481</b>	<b>28.158</b>	<b>53.639</b>

	Parcialmente cerradas o terminadas en Bizagi	En proceso de depuración	Total
Entregadas a Cyza	12.753	9.542	22.295
Por Entregar a Cyza	12.728	18.616	31.344
<b>mar-14</b>			
Depuradas	6.092	-6092	0
Ingresos	N/A	3.807	3.807
<b>Saldo</b>	<b>31.573</b>	<b>25.873</b>	<b>57.446</b>
Entregadas a Cyza	13.416	9.584	23.000
Por Entregar a Cyza	18.157	16.289	34.446
<b>abr-14</b>			
Depuradas	4.083	-4.083	0
Ingresos	N/A	3.445	3.445
<b>Saldo</b>	<b>35.656</b>	<b>25.235</b>	<b>60.891</b>
Entregadas a Cyza	13.416	9.584	23.000
Por Entregar a Cyza	18.157	16.289	34.446
<b>may-14</b>			
Depuradas	7.243	-7.243	0
Ingresos	N/A	3.892	3.892
<b>Saldo</b>	<b>42.899</b>	<b>21.884</b>	<b>64.783</b>
Entregadas a Cyza	10.022	12.922	22.944
Por Entregar a Cyza	-	-	-
<b>jun-14</b>			
Depuradas	5.129	-5.129	0
Ingresos	N/A	3.065	3.065
<b>Saldo</b>	<b>48.028</b>	<b>19.820</b>	<b>67.848</b>
Entregadas a Cyza	10.022	13.113	23.135
Por Entregar a Cyza	-	-	-

#### 6.2.5. Sentencias halladas en los expedientes de reconocimiento

Durante el mes de junio de 2014, la Gerencia Nacional de Reconocimiento durante el proceso de definición pensional encontró dentro de los expedientes administrativos entregados por ISS en L. 6.182 sentencias que no correspondían al universo entregado oficialmente por esa entidad a la Administradora. Así las cosas a la fecha las sentencias encontradas ascienden a 12.490.

La gestión realizada sobre las 6.182 sentencias encontradas dentro de los expedientes administrativos durante el mes de junio del presente año es la siguiente: (i) 1.644 se encuentran dentro del proceso de estudio de seguridad y, (ii) 4.538 se encuentran en etapa de depuración y validación por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, este proceso consta de los siguientes pasos:

- Desarchivo documental del expediente con el fin de extraer la sentencia judicial
- Envío físico de las sentencias encontradas al contratista para el respectivo estudio de seguridad.

#### 6.2.6. Cumplimiento de sentencias

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el Auto 320 de 2013, Colpensiones procedió a clasificar la totalidad de sentencias condenatorias correspondientes a la represa de ISS por grupo y prestación y, de Colpensiones por prestación.

Adicionalmente, se identifica por cada universo, la totalidad de sentencias entregadas al área competente para cumplimiento, los actos administrativos proferidos, las sentencias que se encuentran pendientes de resolver, las notificadas, las incluidas en nómina y aquellas que se encuentran en proceso de ingreso a nómina<sup>134</sup>. (Ver Capítulo 6.2 - Cuadro 11)

En relación con el número de sentencias notificadas, es importante aclarar que sólo se informan en este acápite las notificaciones de las sentencias que corresponden a las entregadas por ISS en L. y las proferidas en contra de Colpensiones. Sin embargo, en la sección “7.4 Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias” se reporta que se ha notificado un total de 19.756 sentencias, número que incluye, además, las notificaciones efectuadas de las sentencias que corresponden a PQRS (1.695) y a las encontradas dentro de los expedientes administrativos de reconocimiento (6.165).

**Capítulo 6.2 – Cuadro 11. Cumplimiento de sentencias condenatorias, por grupo y riesgo - Corte junio de 2014**

Pretensiones	Total Identificadas	Participación en el total	Entregadas al área competente para cumplimiento	Actos administrativos proferidos	Pendientes por Resolver	Notificados	Incluidos en nómina
<b>Colpensiones</b>							
Pensión de invalidez	223	1,30%	147	67	80	57	51

<sup>134</sup> Se trata de aquellas sentencias que ingresarán a nómina en el mes de junio de 2014 ya que el cierre de la nómina se efectúa el 15 del mes de mayo.

Pretensiones	Total Identificadas	Participación en el total	Entregadas al área competente para cumplimiento	Actos administrativos proferidos	Pendientes por Resolver	Notificados	Incluidos en nómina
Pensión de Jubilación	81	0,47%	51	30	20	24	23
Pensión de vejez	2029	11,80%	947	484	459	390	375
Pensión de sobrevivientes	828	4,82%	344	154	187	110	102
Otras prestaciones*	11.955	69,54%	5.801	3.204	2.593	2.381	2.670
Otros trámites**	22	0,13%	3	1	0	0	0
No identificada	2.054	11,95%	61	28	34	29	15
<b>Total</b>	<b>17.192</b>	<b>100%</b>	<b>7.354</b>	<b>3.968</b>	<b>3.373</b>	<b>2.991</b>	<b>3.236</b>
<b>ISS - Grupo 1</b>							
Pensión vejez	75	12,16%	72	48	24	20	12
Pensión invalidez	25	4,05%	25	16	9	6	3
Pensión sobrevivientes	493	79,90%	407	269	138	121	101
Otras prestaciones*	21	3,40%	12	5	7	4	4
Otros trámites**	3	0,49%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>617</b>	<b>100%</b>	<b>516</b>	<b>338</b>	<b>178</b>	<b>151</b>	<b>120</b>
<b>ISS - Grupo 2</b>							
Pensión vejez	9	47,37%	9	4	5	1	0
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	6	31,58%	5	3	2	0	0
Otras prestaciones*	1	5,26%	1	0	1	0	0
Otros trámites**	2	10,53%	0	0	0	0	0
No identificada	1	5,26%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>ISS - Grupo 3</b>							
Pensión vejez	6	66,67%	5	4	1	2	1

Pretensiones	Total Identificadas	Participación en el total	Entregadas al área competente para cumplimiento	Actos administrativos proferidos	Pendientes por Resolver	Notificados	Incluidos en nómina
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	0	0,00%	0	0	0	0	0
Otras prestaciones*	0	0,00%	0	0	0	0	0
Otros trámites**	3	33,33%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>ISS - Grupo 4</b>							
Pensión vejez	860	8,23%	855	787	68	725	660
Pensión invalidez	146	1,40%	144	130	14	122	116
Pensión sobrevivientes	148	1,42%	143	105	38	85	84
Otras prestaciones*	9.292	88,92%	9.191	8.508	683	7.787	7.285
Otros trámites**	1	0,01%	1	1	0	1	1
No identificada	3	0,03%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>10.450</b>	<b>100%</b>	<b>10.334</b>	<b>9.531</b>	<b>803</b>	<b>8.720</b>	<b>8.146</b>
<b>ISS - Grupo auxilios funerarios</b>							
Pensión vejez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	0	0,00%	0	0	0	0	0
Otras prestaciones*	21	100,00%	20	8	12	5	3
Otros trámites**	0	0,00%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
<b>ISS - Indemnizados</b>							
Pensión vejez	0	0,00%	0	0	0	0	0

Pretensiones	Total Identificadas	Participación en el total	Entregadas al área competente para cumplimiento	Actos administrativos proferidos	Pendientes por Resolver	Notificados	Incluidos en nómina
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	0	0,00%	0	0	0	0	0
Otras prestaciones*	62	100,00%	53	32	21	26	17
Otros trámites**	0	0,00%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>17</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28.370</b>	<b>100%</b>	<b>18.297</b>	<b>13.888</b>	<b>4.409</b>	<b>11.896</b>	<b>11.523</b>

#### 6.2.7. Plan de Acción para consecución, reconocimiento y cumplimiento de sentencias judiciales

Es importante informar a la H. Corte Constitucional que la Administradora durante el mes de julio implementará una nueva estrategia orientada a la consecución de las sentencias judiciales que no reposan en sus archivos. Así las cosas y dentro del marco del Estado de Cosas Inconstitucionales al que esta avocada el Régimen de Prima Media, Colpensiones busca pedir colaboración a los beneficiarios de la sentencias judiciales cuyo cumplimiento se encuentra pendiente, con el fin de que estos en causa propia o a través de sus apoderados, alleguen la copia auténtica de la respectiva sentencia, el auto de ejecutoria y la declaración juramentada donde conste si está o no en curso un proceso ejecutivo.

Para adelantar la estrategia mencionada, se utilizarán los siguientes elementos:

1. Espacio dispuesto en la página WEB de Colpensiones en donde se informe a los beneficiarios el objetivo de estrategia, los documentos necesarios para el cumplimiento y el medio para la radicación de los documentos (PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias).
2. Comunicación escrita a través de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano a los beneficiarios de las sentencias, informando los documentos necesarios para el cumplimiento.
3. Piezas informativas en los Juzgados indicando el objetivo de la estrategia y los documentos necesarios para el cumplimiento de la sentencias así como el medio de radicación.

4. Se estudia también la conveniencia de un anuncio en periódico de alta circulación nacional en donde informe el objetivo de estrategia, los documentos necesarios para el cumplimiento de la sentencia y el medio de radicación.

En cada elemento se deberá adjuntar el formato (PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias) necesario para la radicación de los documentos.

Adicionalmente, la Entidad dentro de la producción está trabajando en el cumplimiento de las sentencias que reposan en sus archivos. Conforme se indicó en el IP11<sup>135</sup> del mes de junio de 2014 con el fin de mejorar los niveles de productividad de cumplimientos de sentencia, se terminó de común acuerdo con el contrato fiduciario No. 159 con la Fiduprevisora en fecha 31 de mayo de la presente anualidad.

Debido a la cancelación del contrato con la Fiduprevisora para finales del mes de junio del año en curso, se estableció un plan de mejoramiento por parte de la Presidencia de Colpensiones con el fin de alcanzar las metas establecidas por la H. Corte Constitucional en relación al cumplimiento de sentencias.

En este orden de ideas, para atender las sentencias se integraron dos grupos de cumplimiento de sentencias integrados por 123 analistas distribuidos de la siguiente forma: 2 coordinadores, 96 analistas, 21 revisores, 4 auditores, estas personas fueron escogidas, de los diferentes grupos de trabajo de la Gerencia de Reconocimiento, con un especial criterio, teniendo en cuenta la importancia de los fallos judiciales. Posterior a esto se empezaron a realizar capacitaciones tratando de reforzar los conocimientos de estas personas, es importante resaltar por otra parte que la Gerencia de Doctrina, emitió concepto jurídico del 22 de Abril de 2014 (Biz 2014\_3076927), que presenta las líneas generales para el cumplimiento de sentencia judicial en materia de reconocimiento, trabajo que se realizó de manera conjunta con el grupo de cumplimiento de sentencias de la Gerencia de Reconocimiento y la gerencia de Doctrina, partiendo de la base de las las dudas e inquietudes del personal de reconocimiento.

Es importante resaltar, que dentro de este nuevo esquema de trabajo, existen 4 auditores, quienes se encargarán de realizar auditorías aleatorias, diariamente, de los casos que se envíen a firma por parte de los revisores, esto con el fin de mejorar la calidad de los Actos Administrativos proferidos, y quienes también se estarán apoyando con la Gerencia de Doctrina, en cuanto a las diferentes dudas que se presenten.

Por último en la actualidad la Gerencia de Reconocimiento, dispone de un grupo especial, encargado de realizar el reparto de Sentencias Judiciales, manteniendo un orden, respecto a lo prioritario, es decir los Grupos sugeridos por la Honorable Corte, de conformidad con lo anterior,

---

<sup>135</sup> Ver IP11, sección 6.2.7, página 195.

se espera una optimización en los resultados futuros de la Gerencia de Reconcomiendo, en cuanto a Sentencias Judiciales de refiere.

### 6.3. 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.

#### 6.3.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS

En los informes presentados a la H. Corte Constitucional<sup>136</sup> Colpensiones ha indicado que cuenta con un proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante el cual se radican, se da trámite y respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Durante el mes de junio de 2014 Colpensiones recibió 35.651 PQRS, llegando así a un total de 828.719 solicitudes recibidas desde su entrada en operación, las cuales han sido radicadas por 560.263 ciudadanos. Esto representa un incremento del 5% respecto al acumulado de solicitudes recibidas hasta el mes de mayo de 2014<sup>137</sup>.

Dentro de este universo, 19.704 solicitudes corresponden a peticiones múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, tal como lo muestra el cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación ciudadanos- Registros únicos<sup>138</sup>**  
Corte a 30 de junio de 2014

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	PQRS sin clasificar	Total
<b>mar-14</b>									
Cantidad de ciudadanos	476.679	2.096	448	19	8.678	<b>487.920</b>	0	0	<b>487.920</b>
Cantidad de radicados	673.594	2.566	580	26	9.970	<b>686.736</b>	16.736	0	<b>703.472</b>
<b>abril-14</b>									

<sup>136</sup> Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39 e IP4, sección 6.8.1, página 70.

<sup>137</sup> Ver IP11, sección 6.3, página 198.

<sup>138</sup> En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de marzo de 2014. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y diciembre de 2013, se pueden consultar en el IP6, página 155, y los datos correspondientes al mes de enero y febrero de 2014, se pueden consultar en el IP8.

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	PQRS sin clasificar	Total
Cantidad de ciudadanos	500.888	2.144	448	19	8.866	<b>512.365</b>	0	0	<b>512.365</b>
Cantidad de radicados	714.419	2.638	580	26	10.162	<b>727.825</b>	17.673	0	<b>745.498</b>
<b>mayo-14</b>									
Cantidad de ciudadanos	527.594	2.192	448	19	9.078	<b>539.331</b>	0	0	<b>539.331</b>
Cantidad de radicados	759.686	2.704	580	26	10.377	<b>773.373</b>	18.807	0	<b>792.180</b>
<b>junio-14</b>									
Cantidad de ciudadanos	548.392	2.207	448	19	9.197	<b>560.263</b>	0	0	<b>560.263</b>
Cantidad de radicados	795.183	2.726	580	26	10.500	<b>809.015</b>	19.704	0	<b>828.719</b>

Por su parte, al corte del 30 de junio de 2014, Colpensiones ha resuelto el 93% de las 828.719 PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 55.754 PQRS (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 2). No obstante, 43.059 PQRS se han respondido de manera parcial<sup>139</sup>, de las cuales 42.815 corresponde 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 98.813<sup>140</sup>.

Ahora bien, en el cuadro 2 se presenta la evolución mensual de PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones, clasificadas por tipologías. Tal como se observa, durante el mes de junio Colpensiones recibió 35.641 nuevas solicitudes, atendió 35.967 y a la fecha tiene pendientes por resolver 55.754 PQRS. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

<sup>139</sup> Se considera una respuesta parcial aquella comunicación entregada a los ciudadanos cuando la petición presentada no puede ser contestada de fondo por no contar con la totalidad de información (por ejemplo, cuando la información aún no ha sido entregada por el ISS en L. Igualmente, se consideran respuestas parciales aquellas que explican al ciudadano los trámites o acciones adicionales que debe adelantar Colpensiones para poder resolver en forma definitiva la solicitud. (Esta definición fue igualmente enunciada en la nota al pie 102 del IP4, página 132).

<sup>140</sup> En el IP5 se informó que “la cuantificación de las PQRS con respuesta parcial resultó de la depuración de los datos en el mes de noviembre, y teniendo además en cuenta la observación dada por la Procuraduría General de la Nación.” (página 132).

### Capítulo 6.3 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo<sup>141</sup> - Corte a 30 de Junio de 2014

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
<b>Acumulado Mar-14</b>									
Recibidos	3.258	619.265	643	74.688	2.851	955	701.660	9.119	710.779
Contestados	3.268	572.730	644	64.938	1.803	958	644.341	8.943	653.284
<b>Abr-14</b>									
Recibidos	97	33.742	32	6.550	166	27	40.614	0	40.614
Contestados	102	36.017	36	5.114	226	30	41.525	0	41.525
<b>May-14</b>									
Recibidos	78	39.334	31	6.518	176	40	46.177	0	46.177
Contestados	81	47.037	27	9.966	60	40	57.211	0	57.211
<b>Jun-14</b>									
Recibidos	80	30.207	35	5136	159	34	35.651	0	35.651
Contestados	83	31.131	35	4.649	35	34	35.967	0	35.967
Pendientes	5	44.526	11	10.117	1093	2	55.754	0	55.754
<b>Pendientes con respuesta parcial</b>									43.059

**Nota:** Estos mismos datos fueron reportados en el IP9 sección 6.3 página 138 y 139.

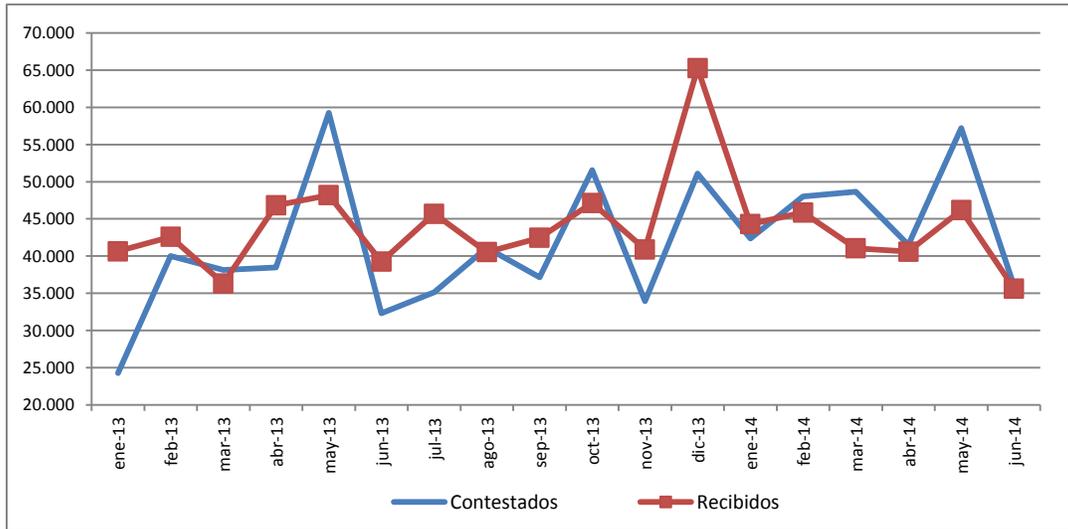
Es importante resaltar que para el mes de junio el ingreso de solicitudes fue inferior al promedio del último año<sup>142</sup>. Así mismo, la entidad logró evacuar un volumen de PQRS superior al recibido con el fin de no permitir el incremento de la represa.

El promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones desde el 1 de enero de 2013 hasta el 30 de junio de 2014 es de 43.863, mientras que el promedio mensual de PQRS contestados si bien ha aumentado a 42.012 continúa generando una represa mensual promedio de 1.851 casos. El análisis permite evidenciar, que mes a mes la producción ha sido mayor que la radicación en los meses de mayo y octubre de 2013 y de febrero, marzo y mayo de 2014. (Ver Capítulo 6.3- Gráfico 1)

<sup>141</sup> En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de marzo 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 se pueden consultar en el IP7 página 145 y los datos de febrero se pueden consultar en el IP8, página 155.

<sup>142</sup> El promedio de PQRS contestadas en el último año (Junio de 2013 a Mayo 2014) es de 43.863.

Capítulo 6.3 – Gráfico 1. Gráfico PQRS recibidos vs. PQRS contestados



Por otra parte, en el Cuadro 3 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 Junio de 2014 de PQRS recibidas, resueltas, y el universo por resolver. Las siguientes columnas presentan por área la evolución durante los meses de abril, mayo y junio de 2014, entre recibidas por área y resueltas por área. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

Capítulo 6.3 - Cuadro 3. Acumulado de PQRS pendientes por área

Áreas	Acumulado Junio 2014			Gestión Abril de 2014		Gestión Mayo de 2014		Gestión Junio de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
<b>VP. Beneficios y prestaciones</b>									
Medicina laboral	3.581	3.299	282	183	95	295	367	361	294
Nómina	49.363	41.766	7.597	2.503	2.685	2.601	7457	1.988	144
Reconocimiento	164.891	160.386	4.505	7415	8.354	7.819	8.406	5.495	5.723
<b>Total VP. Beneficios y Prestaciones</b>	<b>217.835</b>	<b>205.451</b>	<b>12.384</b>	<b>10.101</b>	<b>11.134</b>	<b>10.715</b>	<b>16.230</b>	<b>7.844</b>	<b>6.161</b>
<b>VP. Jurídica</b>									
Defensa Judicial	68.391	48.176	20.215	3.410	4.092	3.898	7.870	3.069	5.131
Doctrina	2.714	2.672	42	19	19	27	27	31	22
Secretaría General	47	28	19	1	0	3	0	2	0
<b>Total VP. Jurídica</b>	<b>71.152</b>	<b>50.876</b>	<b>20.276</b>	<b>3.430</b>	<b>4.111</b>	<b>3.928</b>	<b>7.897</b>	<b>3.102</b>	<b>5.153</b>
<b>VP. Administrativa</b>									
Gestión documental	27.837	14.773	13.064	1.511	1.045	1.787	2.521	1.615	219
<b>VP. Operaciones y Tecnología</b>									
Operaciones	32.635	29.206	3429	1.751	1.363	2.127	3.092	1.911	1.775
<b>VP. Servicio al ciudadano</b>									
Atención al afiliado	27.690	26.764	926	1.465	1.423	1.395	1.481	749	1.106
Servicio al ciudadano	415.280	413.529	1.751	19.129	20.548	23.436	23.690	18.275	18.712

Áreas	Acumulado Junio 2014			Gestión Abril de 2014		Gestión Mayo de 2014		Gestión Junio de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
Red y canales alternos	247	239	8	7	4	5	5	3	1
<b>Total VP. Servicio al Ciudadano</b>	<b>443.217</b>	<b>440.532</b>	<b>2.685</b>	<b>20.601</b>	<b>21.975</b>	<b>24.836</b>	<b>25.176</b>	<b>19.027</b>	<b>19.819</b>
<b>VP. Finanzas e inversiones</b>									
Aportes y recaudo	27.221	24.051	3.170	2.927	1.667	2.448	2048	1.906	2.728
Cobro	885	856	29	24	15	32	21	27	24
Ingresos y egresos	4.820	4.380	440	241	180	271	195	190	57
<b>Total VP. Finanzas e Inversiones</b>	<b>32.926</b>	<b>29.287</b>	<b>3.639</b>	<b>3.192</b>	<b>1.862</b>	<b>2.751</b>	<b>2.264</b>	<b>2.123</b>	<b>2.809</b>
<b>VP. Comercial</b>									
Gestión Comercial	2.523	2.513	10	20	14	27	25	22	23
<b>VP. Planeación y riesgos</b>									
Actuaría	19	19	0	0	0	0	0	0	0
<b>Colpensiones</b>									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	575	308	267	8	21	6	6	7	8
<b>Total</b>	<b>828.719</b>	<b>772.965</b>	<b>55.754</b>	<b>40.614</b>	<b>41.525</b>	<b>46.177</b>	<b>57.211</b>	<b>35.651</b>	<b>35.967</b>

Como se puede observar, el mayor volumen de solicitudes continúa concentrado en la Vicepresidencia Jurídica con un total de 20.276 PQRS pendientes por resolver, que corresponden a cumplimientos de sentencia, seguido de las 13.064 PQRS de la Vicepresidencia Administrativa. Otra de las áreas que presenta un alto volumen de solicitudes pendientes es la Vicepresidencia de Reconocimiento que al corte del 30 de junio de 2014 tiene 12.384 PQRS pendientes. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

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

### 6.3.2. Resultados del Plan Operativo

En la presente sección se muestran los avances de las acciones planteadas a la H. Corte en el IP5<sup>143</sup> para resolver las PQRS que se encontraban vencidas. El plan de acción estableció estrategias coyunturales y estructurales que actualmente se encuentran en ejecución y cuyos resultados se reportan a continuación.

#### 1. Estrategias Coyunturales

##### a. Evacuación de PQRS acumuladas

<sup>143</sup> Ver IP5 sección 6.8.3, página 138 e IP6 sección 6.8.2, página 164.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6<sup>144</sup> 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 junio, el área tiene pendiente 12.384 PQRS.

De acuerdo con el plan de acción planteado en el IP5<sup>145</sup>, se presentan los siguientes avances:

**Área de Medicina Laboral:** En el IP5<sup>146</sup> se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013; en el IP6<sup>147</sup> la cifra al corte de 31 de diciembre ya se había reducido a 420 solicitudes; para el mes de junio la cifra de PQRS pendientes es de 282, lo que representa una reducción del 71%. Para el mes de Julio el área dispondrá de dos funcionarios que continuarán con la evacuación de esta represa.

**Gerencia de Nómina:** en esta área se ve un avance notable en la evacuación de PQRS pendientes. En el IP5<sup>148</sup> se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; en el IP6<sup>149</sup> la cifra al corte de 31 de diciembre se redujo a 13.074 solicitudes; y al 30 de junio de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 7.597, lo que representa una reducción del 55%.

Es importante señalar que en el mes de Junio el área enfocó sus esfuerzos en la evacuación de las novedades a la nómina de pensionados con el fin de evitar las peticiones por demora en resolución de trámites, esto explica la disminución en la gestión de PQRS en la Gerencia de Nómina. No obstante, para el mes de julio se dedicarán recursos adicionales con el fin de continuar con la evacuación de las solicitudes represadas.

**Gerencia de Reconocimiento:** en el IP5<sup>150</sup> se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre; en el IP6<sup>151</sup> 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. A 30 de junio de 2014 la Gerencia de Reconocimiento cuenta con 4.505 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una reducción del 54%.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

**Gerencia de Defensa Judicial:** la Gerencia cuenta con 20.276 PQRS abiertas que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, cuya respuesta definitiva

<sup>144</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

<sup>145</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

<sup>146</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>147</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 161.

<sup>148</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>149</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

<sup>150</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>151</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

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 la sección 6.2 de este informe. No obstante, se considera importante informar que en el mes de junio de 2014 el área respondió 5.131 PQRS.

**Gerencia de Doctrina:** actualmente tiene 42 solicitudes pendientes de respuesta, de los cuales 25 están dentro de los términos legales de respuesta.

ii. Vicepresidencia Administrativa

**Gerencia Gestión Documental:** en el IP5<sup>152</sup> se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 12.966 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de diciembre bajó a 12.068; y al corte de 30 de mayo de 2014, la cifra de PQRS pendientes era de 13.064, lo que representa un aumento en el volumen de solicitudes represadas.

En el IP11<sup>153</sup> se informó a la H. Corte que en el mes de mayo de 2014 fueron recibidos en la entidad 3.223 expedientes. Así mismo, se indicó que la gerencia de Gestión Documental iniciaría la verificación de los expedientes recibidos con el fin de dar respuesta a las PQRS relacionadas con solicitudes de copias de documentos.

En el mes de junio el área realizó la clasificación de 2.800 expedientes, quedando pendiente de verificación 423 expedientes que serán revisados en el próximo mes. El proceso de clasificación consistió en separar los documentos de acuerdo al trámite así:

- Devolución de documentos originales al ciudadano.
- Traslado de expedientes por competencia.
- Copias de documentos originales.
- Copias de documentos simples.

De manera paralela a la clasificación se eleboraron 1.825 oficios para dar respuesta a las PQRS de los ciudadanos, las cuales serán enviadas durante los primeros días del mes de julio. Las 975 respuestas restantes serán elaboradas a partir del 10 de Julio, por lo que al corte del 31 de Julio se habrán enviado 2.800 comunicaciones. Adicionalmente, el área revisará 1.000 PQRS adicionales para un total de 3.800 respuestas en el mes de Julio.

iii. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

**Gerencia de Operaciones:** al corte del 30 de junio la Gerencia tiene 3.429 PQRS pendientes, de las cuales 1.490 ingresaron durante el mes de junio y se encuentran dentro del termino legal. Con

<sup>152</sup> Ver IP5 sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

<sup>153</sup> Ver IP6, sección 6.3, página 204.

respecto al mes de noviembre en el que habían 4.941 solicitudes, el área ha reducido el volumen de PQRS pendientes en un 31%.

iv. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 2.685 PQRS abiertas al 30 de junio de 2014. En esta área se ve una reducción en el volumen de pendientes del 45% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban pendientes de respuesta 4.856 PQRS<sup>154</sup>.

**Gerencia de Atención al Afiliado:** al 30 de junio de 2014 ésta Gerencia tiene 926 PQRS pendientes de respuesta.

De acuerdo a lo planeado en el IP9<sup>155</sup>, el 16 de junio de 2014 se implementaron los cambios al trámite de “Actualización de Datos”, lo que permitirá que los PQRS relacionados con la corrección de nombre, número de documento y fecha de nacimiento de los ciudadanos puedan ingresar por dicho trámite contando con las validaciones requeridas para su funcionamiento.

En consideración a la modificación del trámite mencionado, la meta del área en el mes de junio continuará en 900 PQRS hasta tanto sean evacuadas las solicitudes restantes, tal como se evidencia en el Cuadro 4. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 4).

**Gerencia de Servicio al Ciudadano:** en el IP5<sup>156</sup> se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 2.950 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero subió a 3.066 ; y al corte de 30 de junio de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 1.751, lo que representa una disminución del 41%.

v. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre<sup>157</sup> tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; en el IP7<sup>158</sup> la cifra a 31 de enero se redujo a 1.760; y con corte al 28 de febrero de 2014 la cifra de PQRS pendientes era de 2.205. A 31 de mayo la Vicepresidencia contaba con 4.338 solicitudes<sup>159</sup>, y al corte del 30 de junio de 2014, se tienen 3.639 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una disminución de 699 solicitudes con respecto a las reportadas en el IP11.

**Gerencia de Aportes y Recaudo:** al corte del 30 de junio la Gerencia tiene 3.170 solicitudes pendientes de respuesta. No obstante, durante el último mes la Gerencia realizó varias brigadas

<sup>154</sup> Ver IP5 sección 6.8. Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

<sup>155</sup> Ver IP8 sección 6.3, página 145.

<sup>156</sup> Ver IP5 sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

<sup>157</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>158</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

<sup>159</sup> Ver IP11 sección 6.3, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 201.

de evacuación en la que contestó 2.728 PQRS, de este modo, aumentó su capacidad de respuesta en un 33% con respecto al mes anterior. Para el mes de julio de 2013 espera evacuar 1.400 solicitudes. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 4).

**Gerencia de Ingresos y Egresos:** esta Gerencia tiene 440 PQRS pendientes de respuesta al corte del 30 de junio, de los cuales 178 ingresaron durante el mes de junio y se encuentran dentro de los términos legales.

Para el mes de julio se dará continuidad a la estrategia de evacuación. En el cuadro 4 se presentan las metas de evacuación por áreas, mencionadas en los párrafos anteriores, las cuales han sido calculadas con base en el volumen de casos recibidos y en la capacidad de respuesta de las áreas durante el mes de junio. (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 4)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 4. Plan de evacuación de PQRS – Junio 2014**

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en Julio/2014
Medicina Laboral	282	Casos Individuales	2	10	20	440
Nomina	7.597	Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	3.600
Reconocimiento	4.505	PQRS Masivo	2	55	110	2.000
		PQRS Individual	4	20	80	1.750
Defensa Judicial	12.102	PQRS Individual	4	30	120	2.760
Gestión Documental	13.064	PQRS Individual	4	18	72	1.600
Operaciones	3429	PQRS Individual	11	12	132	2.900
Atención al Afiliado	926	PQRS Individual	2	25	50	900
Servicio al Ciudadano	1.751	PQRS Individual	2	30	60	1.300
Aportes y Recaudo	3.170	PQRS Individual	6	10	60	1.400
Ingresos y Egresos	440	PQRS Individual	2	10	20	440
Total producción esperada por áreas						19.090

## 2. Estrategias Estructurales

A continuación se presentan los avances relacionados con las estrategias estructurales planteadas en el IP5<sup>160</sup> como aquellas necesarias para el óptimo funcionamiento del proceso de recepción, clasificación y respuesta de las PQRS:

<sup>160</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 143.

a. Creación de la Gerencia Nacional de PQRS

En el mes de junio, la Vicepresidencia de Talento Humano publicó el concurso para el cargo de la Gerencia Nacional de PQRS en el portal web de Adecco S.A., empresa contratada para adelantar el proceso de selección de personal. Así mismo, la Vicepresidencia se encuentra priorizando los cargos a proveer para el proceso de selección de acuerdo con la aprobación presupuestal de la entidad.

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

Con relación al proyecto de estrategia digital del cual se ha hablado en los anteriores informes presentados a la H. Corte, a continuación se informan los avances respecto al trámite de Corrección de Historia Laboral y a la consulta de la historia laboral a través del Portal Web:

**Consulta de historia laboral portal web:** en el IP8<sup>161</sup> se informó que Colpensiones puso a disposición de la ciudadanía una nueva aplicación de consulta y descarga de historia laboral en el Portal web, con toda la seguridad necesaria para garantizar la intimidad de la información de nuestros afiliados. Entre el 10 de febrero de 2014 y el 30 de junio del mismo año, se registran 404.350 consultas de historia laboral.

El comportamiento de las consultas a través de la nueva herramienta se presenta a continuación en el cuadro 5. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 5)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 5. Historias laborales consultadas a través del Portal Web**

Mes	Cantidad HL consultadas
feb-14	9.892
mar-14	3.683
abr-14	79.264
may-14	180.922
jun-14	130.589
<b>Total</b>	<b>404.350</b>

**Formulario Electrónico de Corrección de Historia laboral:** según se informó en el IP11<sup>162</sup> el formulario electrónico de corrección de inconsistencias en la historia laboral puesto a disposición de los ciudadanos se encuentra suspendido con ocasión de los ajustes técnicos que deben hacerse al proceso. Lo anterior, a fin de contar con validaciones que permitan informar la causal de

<sup>161</sup> Ver IP8, sección 6.3.2, página 171.

<sup>162</sup> Ver IP11, sección 6.3.2, página 208.

rechazo de las solicitudes cuando la extensión de los documentos adjuntados por los solicitantes no corresponda a la requerida para la verificación de la información.

Durante el mes de julio, el proveedor continuará efectuando los ajustes al formulario electrónico con el fin de poder hacer las pruebas funcionales y técnicas que garanticen el correcto funcionamiento del mismo.

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

En el IP5<sup>163</sup> 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. Adicionalmente se hizo referencia a que muchos de los trámites que se radicaron como PQRS no cuentan con la información completa para su respuesta, lo que dificulta solución oportuna al mismo. Para ello se están diseñando procesos especiales que permitan la radicación de algunas solicitudes que actualmente ingresan por el proceso, de manera que se simplifique el proceso de respuesta a las solicitudes. A continuación se enuncian los avances:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Durante el mes de junio de 2014, se continuó con el diseño del documento de especificación funcional en el cual se están estableciendo las mallas de validación necesarias para la implementación de la entrada 3 del subtrámite de cumplimiento de sentencias, la cual está relacionada con la recepción de los requerimientos de los ciudadanos.

**Capítulo 6.3 - Cuadro 6. Cronograma Entrada 3 – Trámite cumplimiento de sentencias**

Actividades	Fechas
Documento de Especificación Funcional	01/05/2014 al 15/08/2014
Entrega al Consultor Bizagi *	15/08/2014
Diseño y Desarrollo en el Sistema de Gestión Bizagi	15/08/2014 al 15/10/2014
Diseño y Desarrollo por parte del proveedor SYC para radicación, digitalización y captura de información	15/10/2014 hasta 15/11/2014
Realización de Pruebas Técnicas y Funcionales	17/11/2014 hasta 15/12/2014

- Trámite “Aportes y Recaudo”

Dando cumplimiento al cronograma, el 24 junio de 2014, entró en producción el nuevo trámite de devolución de aportes, mediante el cual los empleadores o los ciudadanos independientes podrán solicitar la devolución de dineros consignados erradamente por concepto de aportes. El

<sup>163</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

mencionado trámite se diseñó con el objeto de mejorar la calidad y los tiempos de respuesta a las solicitudes de devoluciones de aporte realizadas, por lo que los PQRS que anteriormente se recibían por este concepto, en adelante serán radicados a través del mencionado trámite.

d. Plan de Capacitación

En el mes de junio se realizaron los talleres de capacitación de PQRS en la Regional Antioquia, a través de las cuales se dio continuidad a la estrategia de fortalecimiento de las competencias de los funcionarios de los Puntos de Atención Colpensiones - PAC. A continuación se muestra el cronograma de capacitaciones en la regional enunciada. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 6).

**Capítulo 6.3 - Cuadro 6. Cronograma Capacitación PQRS PAC Nivel Nacional**

Regional	PAC	Fecha
ANTIOQUIA	Apartadó	11/06/2014
	Medellín Centro	10/06/2014
	Medellín Norte	10/06/2014 Al 12/06/2014
	Medellín Occidente	11/06/2014
	Medellín Sur	09/06/2014
	Medellín Villanueva	11/06/2014
	Quibdó	11/06/2014
	Regional	11/06/2014
	Rionegro	10/06/2014

A partir de estas capacitaciones se ha logrado reforzar los conocimientos y las habilidades de los funcionarios para su correcta atención, clasificación y respuesta a los PQRS. Para el segundo semestre de 2014 se organizará un nuevo plan de reentrenamiento a fin de mantener una estrategia de seguimiento y mejoramiento continuo en los PAC.

e. Acciones de calidad

En el IP7<sup>164</sup> se enunciaron las acciones que Colpensiones emprendería para garantizar la respuesta a las solicitudes en condiciones de calidad, dentro de las cuales se encontraba el plan piloto de revisión aleatoria de las peticiones radicadas y contestadas en los PAC con menor volumen de solicitudes.

Al respecto es importante tener en cuenta que la revisión de las PQRS en los Puntos de Atención Colpensiones – PAC es adelantada por el Jefe del PAC, quién evalúa la calidad de la respuesta teniendo en cuenta dos categorías a saber: por una parte se revisa la calidad en el contenido de la comunicación para lo cual se tienen en cuenta los criterios de suficiencia, pertinencia, claridad y

<sup>164</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 161.

veracidad<sup>165</sup>; y por otra parte, se analizan la cualidades de las respuestas en su forma de presentación, ortografía y redacción.

Teniendo en cuenta lo anterior, se informa que durante el mes de junio de 2014 el plan piloto tuvo continuidad y finalizó dando cumplimiento a la programación establecida. A continuación se presenta el análisis del piloto, que correspondió a la revisión de calidad del 10% de los PQRS que semanalmente se fueron respondiendo en los Puntos de Atención con menor volumen de solicitudes.

Entre los meses de marzo a junio de 2014, fueron revisados 5.189 PQRS en las 8 regionales, con la siguiente distribución (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 7):

**Capítulo 6.3 - Cuadro 7. PQRS Revisadas por los PAC – Plan Piloto**

	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total PQRS revisadas
PQRS Revisadas	877	1.227	1.655	1.430	5.189

El balance del ejercicio de revisión de la calidad en la respuesta de PQRS, arroja que de las 5.189 respuestas revisadas, el 99% cumple con los estándares de calidad establecidos en términos de suficiencia, pertinencia, claridad y veracidad, y el 1% (70 comunicaciones) no los cumple.

Ahora bien, con respecto a la forma en que se presentan las comunicaciones a los ciudadanos, se observó que del total de PQRS revisadas el 12% (601) no cumplen con los estándares de calidad establecidos en cuanto a redacción, claridad y ortografía. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 8)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 8. Cumplimiento de criterios de calidad– Plan Piloto**

Tipo de Revisión	Total PQRS revisadas	Cumple estándares de calidad	%	No cumple estándares de calidad	%
Calidad de Contenido (Fondo)	5.189	5.113	99%	70	1%
Calidad de Presentación (Forma)	5.189	4.588	88%	601	12%

De acuerdo con los resultados anteriores y dado que se hace necesario entregar un producto final de calidad a los ciudadanos, en los meses sucesivos se definina la estrategia para implementar de manera permanente la revisión de los PQRS en los Puntos de Atención que participaron en el plan piloto. Así mismo, en el mes de

<sup>165</sup> Suficiencia, pertinencia, claridad y veracidad son las características básicas que deben contener las comunicaciones que dan respuesta a las PQRS. Estas cualidades han sido definidas por Colpensiones con el fin de garantizar que el ciudadano cuente con respuestas que satisfagan lo solicitado, que respondan la totalidad de sus inquietudes, que sean de fácil comprensión y que su contenido sea veraz.

julio se analizará con las Gerencias Regionales la viabilidad de ir implementando paulatinamente el proceso de verificación de calidad en los demás Puntos de Atención.

#### 6.4. 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.

##### 6.4.1. Gestión de citas médicas durante el mes de junio de 2014

Durante el mes de junio de 2014 fueron asignadas 1.945 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 1.874 afiliados o beneficiarios, de los cuales 875 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 999 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1 Panel A)

La oportunidad en los tiempos de atención permanece en promedio a 5 días en las sedes principales.

##### 6.4.2. 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 22.745 valoraciones médico laborales (ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1, Panel A), de las cuales 21.770 cuentan ya con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 21.600 y 170 se encuentran en proceso de notificación. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1, Panel B)

Por otra parte, 403 casos cuentan con un proyecto de dictamen que se encuentran en proceso de auditoría y 572 casos se encuentran pendientes de calificación debido a que el afiliado no ha aportado las pruebas clínicas y/o los resultados de exámenes solicitados en la cita de valoración médico laboral. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1, Panel B)

Como puede observarse en el Cuadro 1 Panel B, se reportan los dictámenes aprobados de las citas efectivas que para el mes de junio corresponden a 408 y de periodos anteriores a 744 dictámenes. Al corte del mes de junio se encuentran pendientes 339 por calificar que corresponden a:

- Pacientes vistos en cita las dos últimas semanas del mes junio 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 médico laboral.

Por último, para el mes de junio hay 128 casos en proceso de auditoría por Colpensiones y el porcentaje de notificación es del 93.1%.

### Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Valoraciones para calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte a junio de 2014

#### Panel A - Citas solicitadas por cédula

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas*	Citas no efectivas*
Acumulado a Mar/14	51.518	36.957	19.703	17.254
abr-14	2.225	2.112	1.150	962
may-14	2.372	2.211	1.017	1.194
jun-14	1.945	1.874	875	999
<b>Total general</b>	<b>58.060</b>	<b>43.154</b>	<b>22.745</b>	<b>20.409</b>

Descripción de variables:

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

\*En el IP6<sup>166</sup> Colpensiones reportó a la H. Corte que la información y los datos correspondientes a los trámites de medicina laboral se registran en el mes en el cual el solicitante radica su petición. En tal sentido, los aspectos y movimientos correspondientes se reflejarán en el mes de radicación y no en el mes en que se surte el movimiento. Sobre el particular se informó que las cifras varían de un informe a otro, teniendo en cuenta que el proceso de PCL 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 Mar/14	0	73	19.630	19.541	99,50%
abr-14	54	127	969	959	99,00%
may-14	179	75	763	720	94,40%

<sup>166</sup> Ver IP6, sección 6.3, página 140.

Mes cita	Pendientes de calificación*	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
jun-14	339	128	408	380	93,10%
<b>Total general</b>	<b>572</b>	<b>403</b>	<b>21.770</b>	<b>21.600</b>	<b>99,20%</b>

Descripción de Variables:

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

\* Como se reportó en el IP11<sup>167</sup> quedaban pendientes por calificar 1.999 casos, que en el mes de junio ya se gestionaron, que se refleja en un incremento en el resultado del dato de los meses de abril y mayo correspondientes a la columna de “dictámenes aprobados” y “calificaciones en proceso auditoría”.

### 6.4.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez

A 30 de Junio de 2014 han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 3.932 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 3.969 calificaciones. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 2)

#### Capítulo 6.4 – Cuadro 2. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez - Corte a 30 de junio de 2014

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a marzo/14	2.725	2.610
abr-14	326	117
may-14	339	471
jun-14	542	771
<b>Total general</b>	<b>3.932</b>	<b>3.969</b>

\*Casos controvertidos 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.

### 6.4.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

<sup>167</sup> Ver IP11, sección 6.4, página 213.

Desde el inicio de operación de Colpensiones hasta el 30 de Junio de 2014 se han radicado 28.051 solicitudes de revisión de incapacidades temporales, de las cuales 14.334 no pudieron analizarse en primera oportunidad, por las siguientes razones: (i) 1.394 citas fueron canceladas por el interesado; (ii) 4.629 fueron no efectivas por inasistencia del afiliado y (iii) 8.311 se encuentran con documentación incompleta. Por lo tanto, las 13.717 solicitudes restantes corresponden a citas que fueron efectivas, en las que el interesado se presentó y radicó la documentación completa. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Panel A)

### Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales - Corte junio 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 Mar/14	23.994	1.273	4.479	7.230	12.982
abr-14	1.482	65	54	555	674
may-14	1.369	23	94	205	322
jun-14	1.206	33	2	321	356
<b>Total</b>	<b>28.051</b>	<b>1.394</b>	<b>4.629</b>	<b>8.311</b>	<b>14.334</b>

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 + No asistió el afiliado + Trámite con observaciones.

#### 1. Gestión de incapacidades temporales

En relación a la gestión de incapacidades temporales, se señala que desde el inicio de operación, Colpensiones ha recibido 57.499 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 5.521 afiliados, de las cuales se han procesado 54.748, para un nivel de cumplimiento del 95.22%. Esta cifra representa un incremento del 2.48% con respecto al mes anterior. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Panel B)

Los resultados se detallan a continuación:

##### a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 30 de Junio de 2014 se han procesado un total de 57.499 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- Aprobadas: 38.005 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago, de éstas, Colpensiones ha reconocido económicamente 37.562 por un valor total de diez y siete mil sesenta y dos millones seiscientos setenta y siete mil trescientos diez y seis (\$17.062.677.316) que corresponden a 5.057 y 443 se encuentran en proceso o de liquidación, o validación de datos bancarios y/o en elaboración del acto administrativo.
- Negadas: 16.743 solicitudes de incapacidades temporales fueron negadas por las mismas causas descritas en el informe del mes anterior<sup>168</sup>.

### Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

Panel B - Gestión de incapacidades temporales \*

Mes	Casos radicados	Certificados de incapacidad para estudio <sup>169</sup>	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total Incapacidades procesadas	% procesamiento
Acumulado a Mar/14	11.012	46.784	33.542	12.928	46.470	99,3%
abr-14	808	3.737	2.071	1.573	3.644	97,5%
may-14	1.047	4.135	1.867	1.466	3.333	80,6%
jun-14	850	2.843	525	776	1.301	45,8%
<b>Totales</b>	<b>13.717</b>	<b>57.499</b>	<b>38.005</b>	<b>16.743</b>	<b>54.748</b>	<b>95,22%</b>

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

#### b. Incapacidades para procesar

Existen 2.751 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 278 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados: (i) 1.173 incapacidades temporales que corresponden a 116 afiliados han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección; (ii) 55 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 11 afiliados se encuentran en revisión de situaciones como afiliación, régimen de afiliación, entre otros; (iii) 788 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 78

<sup>168</sup> Ver IP11, sección 6.4, página 215.

<sup>169</sup> El promedio de certificaciones de incapacidad emitidas por las EPS es de cuatro (4) incapacidades por caso radicado.

afiliados se encuentran pendientes de envío a auditoría; y (vi) 735 que corresponden a 73 afiliados, que fueron radicadas en los últimos días del mes de junio. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 4)

#### Capítulo 6.4 – Cuadro 4. Incapacidades para procesar

Incapacidades para procesar - Corte Junio de 2014		
Incapacidades para procesar	Número Incapacidades	Número Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	1.173	116
Incapacidades en Auditoría pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	788	78
Incapacidades en trámite de validación de derechos	55	11
Incapacidades radicadas en los últimos días del mes	735	73
<b>Total</b>	<b>2.751</b>	<b>278</b>

De las 1.173 devoluciones por observaciones de auditoría, el 44% 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.

#### Capítulo 6.4 – Cuadro 5. Distribución de Devoluciones

ITEM de Gestión de Devoluciones	Número de IT
En respuesta de devolución	656
En devolución al tercero – CRI	417
En devolución al tercero - Historia Laboral	37
En devolución al tercero – CRE	63
<b>Total general</b>	<b>1.173</b>

Por otro lado, de las 3.844 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP11<sup>170</sup>, 919 afiliados 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, 1.763 se encuentran en proceso de liquidación y 1.162 se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera: (i) en auditoría 346; (ii) en devolución a tercero 723, las cuales se encuentran en ajustes en Asalud de conformidad con las indicaciones realizadas por los

<sup>170</sup> Ver IP11, sección 6.4, página 217.

médicos auditores de Colpensiones; (iii) en validación de derechos 28 y (iv) en trámite por Asalud 65.

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

1. Se mantiene la efectividad de las citas de PCL y revisión del estado de invalidez.
2. Se evidencia disminución en la demanda de las citas de PCL en un 18%, lo que mejora la oportunidad en la asignación de las mismas.
3. Hay disminución de múltiples asignaciones de citas para un mismo usuario en el proceso de calificación de PCL, que se acerca a una sola cita por asegurado.
4. El 44% de devoluciones de incapacidades temporales corresponde a documentación incompleta y actualización de historia laboral, lo que indica que existe una mejor gestión en el procesamiento de las incapacidades temporales.
5. Disminución de certificados de incapacidades temporales pendientes de procesar, pasando de 3.844 incapacidades temporales pendientes a 31 de mayo de 2014, a 2.751 certificados de incapacidad por procesar al de 30 de Junio de 2014.
6. Incremento del porcentaje de procesamiento del número total de incapacidades temporales llegando al 95.22 % de procesamiento acumulado.

### 6.5. Inclusión en nómina y pago efectivo

Como ha sido expresado en los informes<sup>171</sup> anteriores presentados a la H. Corte, la Gerencia de Nómina de Pensionados de Colpensiones mensualmente realiza las acciones pertinentes para atender el giro oportuno de los beneficiarios de prestaciones económicas. Una vez se realizó la liquidación de la nómina correspondiente al mes de junio de la presente anualidad, fueron girados recursos a 1.156.149 personas por los diferentes beneficios económicos reconocidos, incluyendo a su vez el giro de la mesada adicional en los casos en los cuales en cumplimiento de los requisitos legales los beneficiarios acreditaron el derecho a la misma. El costo total de la nómina en mención se generó por un valor superior a los \$2.4 billones de pesos.

En los IP anteriores<sup>172</sup> se venía presentando a la H. Corte, un cuadro denominado macromovimientos de la base de datos, el cual presentaba la conciliación mensual de la nómina, sin embargo, teniendo en cuenta que estos movimientos son repetitivos en todos los cierres de nómina, no se presentan en el presente informe.

---

<sup>171</sup> Ver IP11, sección 6.5., página 218.

<sup>172</sup> Ídem.

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

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

En el IP11<sup>173</sup> se reportó que a partir del IP del mes correspondiente a la gestión del mes de junio, se presentaría de manera consolidada la información relativa a las pensiones no ingresadas a la nómina.

Al mes de abril se contaba con un saldo de 2.226 pensiones pendientes de inclusión en nómina. En el mes de mayo se presentaron 62 para un total 2.288 casos de pensión que habiendo sido decididos y reconocidos no quedaron registrados en la nómina; de los anteriores, 1.453 casos han sido solucionados, quedando pendientes por reprocesar 835.

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

En armonía con lo informado en los IP10<sup>174</sup> e IP11<sup>175</sup>, las pensiones clasificadas dentro de este grupo fueron en su totalidad atendidas y no han sido reportados nuevos casos con éstas características. No obstante, se mantiene este acapite con el fin de conservar la consistencia de las cifras de los casos no registrados en nómina de pensionados.

En conclusión, el total histórico de las prestaciones referidas dentro de los puntos 1 y 2 del grupo de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina era de 2.665, de los cuales como se ha dicho, quedan por resolver 835 casos, toda vez que a corte del mes de mayo han sido solucionadas un total de 1.830 prestaciones. (Ver capítulo 6.5-Cuadro 1)

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

Respecto a las prestaciones que escribieron en nómina y se ordenó su retiro, es pertinente precisar que durante el mes de mayo se ordenó el retiro de 3 prestaciones para un total de 659 casos desde la entrada en operación de Colpensiones. De estos casos, han sido resueltos 618 en total, por lo cual quedan pendientes por solucionar 41. (Ver capítulo 6.5-Cuadro 1)

<sup>173</sup> Ver IP11, sección 6.5., página 219.

<sup>174</sup> Ver IP10, sección 6.5.2, página 158.

<sup>175</sup> Ver IP11, sección 6.5.1, página 220.

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

Los casos en los cuales las prestaciones se escribieron en nómina pero se ordenó su no pago, asciende a un total acumulado de 596, teniendo en cuenta que en el mes de mayo se registraron 10 casos con orden de no pago, así las cosas, se han solucionado 550 pensiones, quedando pendientes por reprocesar 46 prestaciones. (Ver capítulo 6.5-Cuadro 1)

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

Conforme a lo reportado en el IP11<sup>176</sup>, bajo el procedimiento anteriormente establecido por Colpensiones para este tipo de reconocimientos pensionales, fueron registradas 942 prestaciones económicas, las cuales no registraban prueba de retiro del servicio público.

Ahora bien, a partir del 22 de abril del año en curso, al ser modificado nuevamente el esquema de decisión para los trámites prestacionales de las personas que acreditan la calidad de servidores públicos, se presentaron 1.311 casos adicionales a los 942 para un total de 2.253.

Para las 2.253 prestaciones de servidores públicos, en 648 casos se han presentado las pruebas que acreditan el retiro del servicio público, y queda pendiente de que se alleguen las pruebas de retiro de 1.605 prestaciones.

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

El total histórico que referencia los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina previamente explicados, reporta un total de 3.920 casos, de los cuales han sido ingresados en nómina 1.895 y negados 1.103. Es así, que a la fecha de corte del IP12 quedan pendientes para efectuar el ingreso prestacional 922 pensiones. (Ver capítulo 6.5-Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Resumen casos no ingresados a la nómina – Corte mayo de 2014**

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.665	1.364	466	835	<b>67,98%</b>
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	596	358	192	46	<b>15,20%</b>

<sup>176</sup> Ídem.

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	659	173	445	41	16,81%
<b>Total</b>	<b>3.920</b>	<b>1.895</b>	<b>1.103</b>	<b>922</b>	<b>100%</b>

En el cuadro siguiente se presenta el resumen histórico de los casos acumulados no ingresados a la base de datos de la nómina de pensionados, clasificados de conformidad con el tipo de riesgo, detallando el número de prestaciones no ingresadas, las ingresadas-retiradas y los casos en los cuales se dio orden de no pago a corte del mes de mayo del año en curso. (Ver capítulo 6.5-Cuadro 2)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Resumen casos acumulados no ingresados a la nómina, clasificados por riesgo - Corte mayo de 2014**

Riesgo	No ingresadas a may-14	Ingresadas y retiradas a may-14	Orden de no pago a may-14	Total	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	57		5	62	1,58%
Indemnización de invalidez	5			5	0,13%
Indemnización vejez	621	580	28	1.229	31,35%
Interposición de Recursos	24			24	0,61%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	3			3	0,08%
Recurso Pensión sobrevivientes	3			3	0,08%
Pensión de invalidez	87	4	8	99	2,53%
Pensión de sobrevivientes	515	11	32	558	14,23%
Pensión de vejez compartida	1			1	0,03%
Pensión de vejez tiempos privados	1.183	63	482	1.728	44,08%

Riesgo	No ingresadas a may-14	Ingresadas y retiradas a may-14	Orden de no pago a may-14	Total	Participación en el total
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	146		37	183	4,67%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,05%
Sustitución pensional	19		4	23	0,59%
<b>Total general</b>	<b>2.665</b>	<b>659</b>	<b>596</b>	<b>3.920</b>	<b>100%</b>

Con el fin de presentar a la H. Corte el resumen de los casos atendidos clasificados por el tipo de riesgo, en el cuadro 3 se hace referencia con corte a mes de mayo de 2014, detallando a su vez el total de las prestaciones decididas. (Ver capítulo 6.5-Cuadro 3)

### Capítulo 6.5 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo - Corte mayo de 2014

Riesgo	Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago	Negadas	Total	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	25	0	0	22	47	1,57%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,17%
Indemnización vejez	389	138	14	524	1.065	35,52%
Interposición de Recursos	21	0	0	0	21	0,70%
Pensión de Invalidez	43	2	2	12	59	1,97%
Pensión de sobrevivientes	186	1	4	126	317	10,57%
Pensión de vejez compartida	0	0	0	1	1	0,03%
Pensión de vejez tiempos privados	592	32	326	376	1.326	44,23%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	90	0	12	30	132	4,40%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,07%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	3	0	0	0	3	0,10%
Sustitución Pensional	9	0	0	11	20	0,67%
<b>Total</b>	<b>1.364</b>	<b>173</b>	<b>358</b>	<b>1.103</b>	<b>2.998</b>	<b>100%</b>

El cuadro 4 muestra el resumen de los casos pendientes por reprocesar categorizados de acuerdo al tipo de riesgo con corte al mes de mayo del presente año. En el mismo se evidencia que después de efectuado el cruce en la base de datos de la nómina de pensionados, se reportaron un total de 922 casos pendientes por resolver. (Ver Capítulo 6.5-Cuadro 4)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 4. Resumen casos pendientes por atender clasificados por riesgos**

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	15	1,63%
Indemnización de Invalidez		0,00%
Indemnización vejez	164	17,79%
Interposición de Recursos	3	0,33%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes		0,00%
Recurso Pensión sobrevivientes	3	0,33%
Pensión de Invalidez	40	4,34%
Pensión de sobrevivientes	241	26,14%
Pensión de vejez compartida		0,00%
Pensión de vejez tiempos privados	402	43,60%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	51	5,53%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido		0,00%
Sustitución Pensional	3	0,33%
<b>Total</b>	<b>922</b>	<b>100%</b>

Así mismo, el cuadro 5, detalla la información histórica de los casos pendientes por atender organizados por meses de atraso. En dicho resumen se refleja una clasificación en el cual en el Panel A se registra la información conforme a las solicitudes radicadas, en el Panel B hace referencia a los recursos de reposición, en el Panel C a las pensiones ingresadas con orden de retiro y finalmente en el Panel D a las pensiones incluidas con orden de no pago. (Ver Capítulo 6.5-Cuadro 5)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Resumen casos pendientes clasificados por mes de atraso - Corte mayo de 2014**

**Panel A. Solicitudes radicadas**

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes		48	10	4	62	7,48%
2 meses	3	49	35		87	10,49%
3 meses	7	6	43	5	61	7,36%
4 meses	5	55	58	17	135	16,28%
5 meses	3	13	40	11	67	8,08%
6 meses	1	13	111	77	202	24,37%

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
7 meses	1	7	52	5	65	7,84%
8 meses	1	6	13	5	25	3,02%
9 meses	2	13	15	16	46	5,55%
10 meses	5	3	4	4	16	1,93%
11 meses	3	2	6	3	14	1,69%
12 meses		3	9	3	15	1,81%
13 meses	3		16	7	26	3,14%
14 meses	3	1	1		5	0,60%
15 meses		2			2	0,24%
16 meses					0	0,00%
17 meses			1		1	0,12%
<b>Total vencidos</b>	<b>37</b>	<b>221</b>	<b>414</b>	<b>157</b>	<b>829</b>	<b>100%</b>

#### 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					0	0,00%
4 meses					0	0,00%
5 meses		3			3	50,00%
6 meses					0	0,00%
7 meses			3		3	50,00%
<b>Total vencidos</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

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

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes			1	2	3	7,32%
2 meses		9	3		12	29,27%
3 meses			1		1	2,44%
4 meses		1			1	2,44%
5 meses					0	0,00%

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
6 meses					0	0,00%
7 meses					0	0,00%
8 meses			1		1	2,44%
9 meses			5	2	7	17,07%
10 meses					0	0,00%
11 meses					0	0,00%
12 meses	1		1		2	4,88%
13 meses				12	12	29,27%
14 meses				2	2	4,88%
<b>Total Vencidos</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

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

Atraso	Ordenes de no pago
1 mes	10
2 meses	6
3 meses	
4 meses	5
5 meses	1
6 meses	
7 meses	5
8 meses	1
9 meses	1
10 meses	5
11 meses	1
12 meses	8
13 meses	
14 meses	
15 meses	
16 meses	2
17 meses	
18 meses	1
<b>Total vencidos</b>	<b>46</b>

En el cuadro 6 se relacionan los actos administrativos que conceden una prestación; en el mes de mayo se presentaron un total de 18.542 casos de los cuales no ingresaron a la nómina 62 casos. La información se relaciona tanto por tipo de riesgo (Panel A) como por grupo de prioridad (Panel B). (Ver Capítulo 6.5-Cuadro 6)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 6. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina -  
Corte mayo 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	64	63	1	0,35%
Indemnización invalidez	23	23	0	0,12%
Indemnización vejez	5.518	5.515	3	29,76%
Pensión de invalidez	698	698	0	3,76%
Pensión de sobrevivientes	1.931	1.883	48	10,41%
Pensión de vejez tiempos privados	9.994	9.985	9	53,90%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	282	281	1	1,52%
Pensión vejez alto riesgo	10	10	0	0,05%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	15	15	0	0,08%
Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	7	7	0	0,04%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes				0,00%
Recurso Pensión sobrevivientes				0,00%
Recurso Indemnización de Invalidez				0,00%
Recurso Indemnización de vejez				0,00%
Recurso Pensión de Vejez				0,00%
Recurso Pensión de Vejez Compartida				0,00%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido				0,00%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez				0,00%
Recurso Pensión Invalidez				0,00%
Recurso Sustitución Pensional				0,00%
<b>Total General</b>	<b>18.542</b>	<b>18.480</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Panel B. Por grupo de prioridad**

Grupo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Grupo 0 - Día a día	16.522	16.472	50	<b>89,11%</b>
Grupo 1	25	18	7	<b>0,13%</b>
Grupo 2	3	2	1	<b>0,02%</b>
Grupo 3	0	0	0	<b>0,00%</b>
Grupo 4	1.992	1.988	4	<b>10,74%</b>
<b>Total</b>	<b>18.542</b>	<b>18.480</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	

6.5.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

Para la nómina correspondiente al mes de junio de 2014, Colpensiones realizó el giro oportuno de las mesadas pensionales a los beneficiarios de las diferentes prestaciones económicas del régimen de prima media con prestación definida. En el cuadro 7 se presenta el número de beneficiarios de prestaciones activos registrados en la nómina de pensionados durante los períodos de abril, mayo y junio de 2014. (Ver Capítulo 6.5-Cuadro 7)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 7. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente – Corte junio de 2014**

Período	Beneficiarios de pensión
abr-14	1.148.138
may-14	1.155.090
jun-14	1.156.149

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

Atendiendo lo solicitado por la H. Corte en el sentido de referirnos a los casos en los que no se realizó pago de salud, en el IP 11<sup>177</sup> se describió el proceso que se lleva a cabo para garantizar el

<sup>177</sup> Ver IP11, sección 6.5.4, página 229.

pago de salud a todos los pensionados ingresados en la nómina y se presentaron las acciones adelantadas actualmente por Colpensiones y que mitigan el riesgo de realizar pagos errados en salud, información y proceso que nos permitimos describir a continuación.

Se reitera, tal como se informó en el IP11<sup>178</sup>, que Colpensiones efectúa las deducciones correspondientes a salud de los pensionados activos, que se encuentran en la base de datos de la nómina y a su vez realiza el pago de aportes a las diferentes entidades promotoras de salud donde el pensionado presenta afiliación, tal como lo establece el artículo 157 de la Ley 100 de 1993.

Con base en lo anterior, mensualmente y de forma anticipada Colpensiones realiza los pagos a través de la Planilla Integrada de Autoliquidación de Aportes – PILA, girando los descuentos por concepto de salud a las correspondientes EPS en la cual el pensionado se encuentra afiliado en el régimen contributivo o a la EPS en la que manifestó afiliarse por primera vez al momento de solicitar la prestación económica, para aquellos casos en los que los afiliados que se encontraban reportados por el régimen subsidiado.

Así mismo y de conformidad con lo expresado en el IP11<sup>179</sup>, es oportuno reiterar que frente a los casos de prestaciones económicas no ingresadas a la nómina no se realizó liquidación por concepto de salud. No obstante, después de efectuada la inclusión en nómina en los casos en los cuales fuese procedente, se generó de manera automática el respectivo descuento y el giro a las diferentes EPS a las cuales se encuentran vinculados los pensionados de Colpensiones.

Colpensiones mantiene el procedimiento informado según el cual:

- Previo al proceso de pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) a través de la Planilla Integrada de Autoliquidación de Aportes - PILA, se realizan cruces, análisis y validaciones con el fin de garantizar el estado de aseguramiento de cada uno de los beneficiarios de prestaciones económicas.
- Los controles se ejecutan con la Base de Datos Única de Afiliados - BDUA del Ministerio de Salud, la cual contiene la información oficial de las EPS donde el pensionado se encuentra afiliado.
- Tales controles permiten establecer la acción a seguir dependiendo de los escenarios que se presenten (i) si el pensionado se encuentra afiliado al régimen contributivo, régimen subsidiado, régimen de excepción o universidades, (ii) si el pensionado no aparece registrado en dicha base de datos y (iii) si el pensionado ejerció el derecho a la libre escogencia (movilidad dentro del sistema de seguridad social en salud).

Con base en dichos análisis y controles en lo referente al último trimestre, se identificó como resultado del cruce con la base de datos del BDUA lo siguiente:

---

<sup>178</sup> Ídem.

<sup>179</sup> Ídem.

En promedio 5.968 pensionados se encuentran, según la BDUA, en EPS diferentes a la registrada en la nómina de pensionados de Colpensiones, disminuyendo en 532 pensionados respecto del trimestre inmediatamente anterior.

En promedio, 7.100 pensionados producto del cruce con en la BDUA , continúan apareciendo en dicha base de datos, en una EPS del régimen subsidiado o no figuran con información de afiliación en ninguno de los regímenes. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 8)

Las razones identificadas por las cuales no cruza la información de la base de datos de la nómina frente a la reportada por la base de datos de la BDUA en el régimen contributivo, obedece a que en la BDUA no se registran las novedades de movilidad dentro del SGSSS al momento de ejecutar las validaciones.

Colpensiones efectúa también diferentes validaciones con las EPS, producto de ellas, las EPS informan a Colpensiones sobre aceptaciones de movilidad que no se reflejan en el Fosyga y a su vez, se evidencia que otras EPS no reportan las autorizaciones dentro de los términos de la operación para el pago de cotizaciones al inicio de vigencia. Estos casos continúan siendo girados a la EPS que registra el Fosyga hasta tanto se actualice la información en la BDUA o la EPS reporte la autorización de traslado del pensionado.

Por otra parte, existen casos en los cuales el pensionado que se encuentra afiliado al régimen subsidiado, realiza afiliación en una EPS diferente a la manifestada al momento de solicitar la prestación sin tener en cuenta que las cotizaciones se efectúan a la EPS manifestada inicialmente, generando mora en aportes en la EPS en la cual eligió.

**Capítulo 6.5 – Cuadro 8. Resultados de cruces con el BDUA**

Mes	No. Registros <sup>180</sup>	EPS diferente <sup>181</sup>	Subsidiado o no figuran <sup>182</sup>
Abril de 2014	1.160.678	8.746	5.948
Mayo de 2014	1.167.499	4.661	4.973
Junio de 2014	1.170.597	4.498	10.381
Promedio trimestre		5.968	7.100

Así las cosas y conforme a lo expuesto en el presente ítem, es pertinente precisar que en la totalidad de los casos registrados en la nómina de pensionados a los que se les ha reconocido una prestación económica, Colpensiones ha efectuado el giro de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud. Es por ello, que los aplicativos de nómina de la entidad, están

<sup>180</sup> Fuente: Base de datos de la nómina de pensionados tanto activos como suspendidos.

<sup>181</sup> Hace referencia a los pensionados activos.

<sup>182</sup> Ídem.

parametrizados de forma en la que se efectúen automáticamente los descuentos de los aportes y los giros correspondientes con destino a las EPS.

No obstante, como fue enunciado en acápite anteriores, los aportes pueden no ser recibidos por la entidad en la que se encuentra afiliado el pensionado, motivo por el cual se hace necesario proceder al ajuste de las cifras, realizar cruces de cuentas, entre otras medidas adoptadas para éstos casos en concreto, en aras a lograr que los aportes en salud sean cancelados a la EPS a la que efectivamente pertenecen.

### 6.6. Auxilios funerarios

En el mes de mayo la cifra de auxilios se incrementó teniendo en cuenta las últimas entregas del ISS en L. tal y como se informó en el IP11<sup>183</sup>, de tal forma que esta cifra ascendió a 1.413, de los cuales se procesaron 34 en el mismo mes, arrojando un saldo a 31 de mayo de 1.379 casos pendientes. Debido a las nuevas entregas este número aumentó a 1.461 auxilios de represa en el mes de junio.

Del saldo de auxilios funerarios mencionado, se han decidido 1.427, quedando pendientes 34 casos, los cuales serán procesados durante el mes de julio de 2014, de conformidad con el nuevo modelo de producción de Colpensiones.

Ahora bien, atendiendo el nuevo modelo de decisión de Colpensiones de los auxilios funerarios radicados ante la entidad, se ha avanzado en la decisión de 510 casos que se encontraban vencidos.

Según las cifras de producción antes descritas se decidió un total de 1.937 casos, entre auxilios de represa y auxilios radicados en Colpensiones, de los cuales el 100% se decidió de forma manual de conformidad con el cuadro 1. (Ver Capítulo 6.6- Cuadro 1)

**Capítulo 6.6 – Cuadro 1. Número de beneficiarios de auxilios funerarios a los que Colpensiones sustanció**

Tipo Decisión	Concede	Confirma	Niega	Total
Automática	0	0	0	0
Manual	205	54	1.678	1.937
<b>Total general</b>	<b>205</b>	<b>54</b>	<b>1.678</b>	<b>1.937</b>

<sup>183</sup> Ver IP11, sección 6.6, página 231.

## 6.7. Subsidio a la cotización

En el mes de junio de 2014 se recibió por parte del Consorcio Colombia Mayor el pago de 413 subsidios cobrados en las cuentas remitidas por Colpensiones, los cuales se aplicaron a la historia laboral de los ciudadanos, aumentando el número de registros solucionados a 10.272 de los 17.456 relacionados con prioridad, detalle que se observa en el cuadro 2 de este capítulo.

Por otro lado, se realizó un cruce de información con la base de datos de nómina de pensionados en donde se identificaron 318 registros que corresponden a ciudadanos que tienen marcado el pago de una prestación económica y por tal razón, de acuerdo a la solicitud realizada por el Ministerio de Trabajo y el Consorcio Colombia Mayor, deben ser excluidos de las cuentas de cobro remitidas. De otra parte, 7 registros con observación “No se puede tramitar” fueron incluidos en la cuenta de cobro remitida el mes de junio, por lo que su estado pasó a “pendiente el pago del consorcio”. Teniendo en cuenta lo anterior el número registros sobre los cuales no se puede realizar una gestión aumentó en 311.

Adicionalmente, a la fecha no se ha recibido el pago de 759 Subsidios correspondientes a 325 ciudadanos, Colpensiones mediante oficio remitido el día 27 de junio de 2014; reiteró el cobro de estos subsidios al administrador del FSP y la solicitud realizada mediante oficio del día 26 de mayo, para que se informe la fecha estimada para el giro de los recursos, así como el detalle de los subsidios que no serán pagados.

A continuación se relaciona el trámite realizado a los 6.047<sup>184</sup> ciudadanos identificados dentro de los grupos de prioridad establecidos por la Corte Constitucional, que presentan subsidios pendientes de pago. (Ver Capítulo 6.7 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.7 – Cuadro 1. Trámites - Corte junio de 2014**

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	94	11	148	253	3,81%
Grupo 1	819	309	2.927	4.055	61,01%
Grupo 2	68	5	43	116	1,75%
Grupo 3	45		73	118	1,78%
Grupo 4	1.189		402	1.591	23,94%

<sup>184</sup> 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 6.646.

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Indemnizados	403		110	513	7,72%
<b>Total General</b>	<b>2.618</b>	<b>325</b>	<b>3.703</b>	<b>6.646</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>39,39%</b>	<b>4,89%</b>	<b>55,72%</b>	<b>100%</b>	

Teniendo en cuenta que en el cuadro anterior se duplica el número de trámites debido a que los pagos de un ciudadano pueden estar clasificados en diferentes estados, y con el fin de dar una mayor claridad sobre la gestión realizada, en el siguiente cuadro se detalla el estado de los 17.456 registros reportados con prioridad por la H. Corte Constitucional. (Ver Capítulo 6.7 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.7 – Cuadro 2. Registros - Corte junio de 2014**

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	187	30	430	647	3,71%
Grupo 1	2.181	724	8.489	11.394	65,27%
Grupo 2	176	5	107	288	1,65%
Grupo 3	106		175	281	1,61%
Grupo 4	2.725		810	3.535	20,25%
Indemnizados	1.050		261	1311	7,51%
<b>Total General</b>	<b>6.425</b>	<b>759</b>	<b>10.272</b>	<b>17.456</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>36,81%</b>	<b>4,35%</b>	<b>58,85%</b>	<b>100%</b>	

Con el fin de dar una mayor claridad , a continuación se presenta un cuadro con la descripción de los 6.425 registros que componen el estado “no se puede tramitar”. (Ver Capítulo 6.7 – Cuadro 3)

**Capítulo 6.7 – Cuadro 3. Detalle registros "no se puede tramitar" - Corte Junio de 2014**

Prioridad	Causante pensión o indemnización	CCM informa que no aplica pago	No cuenta con afiliación para el período	Ciclo aún no causado	Pago como contributivo y pago incompleto	Total	Participación en el total
Grupo 0	157	4	23	3		187	2,91%
Grupo 1	1.918	102	23	137	1	2.181	33,95%
Grupo 2	176					176	2,74%
Grupo 3	106					106	1,65%
Grupo 4	2.724				1	2.725	42,41%
Indemnizados	1.050					1.050	16,34%
<b>Total General</b>	<b>6.131</b>	<b>106</b>	<b>46</b>	<b>140</b>	<b>2</b>	<b>6.425</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>95,42%</b>	<b>1,65%</b>	<b>0,72%</b>	<b>2,18%</b>	<b>0,03%</b>	<b>100%</b>	

- 6.131 registros que de acuerdo a la solicitud realizada por el Ministerio de Trabajo y el Consorcio Colombia mayor 2013, no se incluyen en las cuentas de cobro, por cuanto ya figuran con una prestación económica.
- 106 registros que han sido cobrados al Consorcio Colombia Mayor 2013, pero este informa no aplica pago.
- 46 registros de ciudadanos que no contaban con una afiliación al programa para el ciclo respectivo.
- 140 registros que corresponden a pagos para los cuales aún no se ha causado el ciclo, por lo que todavía no aplica el cobro del subsidio.
- 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.

## 6.8. Traslado de aportes de los afiliados

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

Con el nacimiento de la Ley 100 de 1994 y la creación de las Administradoras de Fondos Privados de Pensiones (AFP), el proceso de traslado de régimen a través del cual los ciudadanos toman la decisión de afiliarse o de trasladarse del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS) al Régimen de Prima Media (RPM), ha llevado a la creación de una serie de procedimientos dirigidos a la administración y/o gestión de los ingresos recibidos por este concepto y a la implementación de mecanismos para la actualización de la historia laboral con el detalle de los aportes trasladados.

La importancia de la gestión de los ingresos y de la información recibida a nombre de los ciudadanos que estuvieron vinculados en una Administradora del RAIS, radica en poder lograr consolidar la vida laboral de los mismos en su historia laboral, que es la base para la decisión de una prestación económica al final de su ciclo de vida, entendido como el cumplimiento de los requisitos definidos por la Ley colombiana para disfrutar del beneficio de jubilación.

Para lograr este objetivo se ha trabajado de la mano con las AFP estableciendo acuerdos, mecanismos y metodologías para la entrega oportuna de la información y conciliación de la misma. Resultado de este proceso con corte al 30 de junio de 2014 el volumen de historia laboral entregada por parte de las AFP a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – Asofondos – asciende a 1.401.680, quedando pendiente por entregar la historia laboral de 65.313 personas a Colpensiones. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.8 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega  
Corte a 30 de junio de 2014**

Administradora	abr-14	may-14	jun-14
Skandia	1.678	1.620	1.566
Skandia Alternativo	30	31	31
Colfondos	7.321	7.138	7.008
Porvenir	30.346	30.795	29.768
Protección	28.174	26.707	26.940
<b>Total</b>	<b>67.549</b>	<b>66.291</b>	<b>65.313</b>

El avance en la entrega es del 95.5%, cifra representativa teniendo en cuenta que de acuerdo a información entregada por Asofondos, el número de personas que se ha trasladado del RAIS al RPM a 30 de junio asciende a 1.466.993 ciudadanos. Adicionalmente, al inicio de operación de Colpensiones el número de historias laborales pendientes de entrega era de 369.960 y de acuerdo a la cifra del párrafo anterior se ha logrado un una avance en el proceso del 82.35%.

En el transcurso de los veinte (20) meses de operación de Colpensiones, esta ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 40.868 archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 36.330 de los mismos, equivalente al 88.90%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 4.538 archivos. Para lograr éste resultado se han dedicado recursos exclusivos para el procesamiento de ésta información y ejecutado adecuaciones y actualizaciones en el aplicativo heredado del Seguro Social, denominado “Devolución Ingresos AFP’s.

En términos de información de pagos recibidos desde el mes de octubre de 2012, se ha realizado el cargue de 278.060 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos

padre vigencia Colpensiones) que corresponden a 17.918.550 registros y/o ciclos<sup>185</sup>; de los cuales se encuentran en proceso de imputación 70.607 con corte al día 30 de junio de 2014. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.8 – Cuadro 2. Cargue de historia laboral (acumulado) - Corte a 30 de junio de 2014**

Administradora	abr-14	may-14	jun-14
Skandia	2.276	2.429	2.523
Skandia Alternativo	61	64	64
Colfondos	29.082	31.463	31.885
Porvenir	113.423	118.223	125.373
Protección	110.683	118.130	118.215
<b>Total</b>	<b>255.525</b>	<b>270.309</b>	<b>278.060</b>

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 realizar la actualización correspondiente por parte de Colpensiones en la historia laboral de los ciudadanos trasladados al Régimen de Prima Media. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 3)

**Capítulo 6.8 – Cuadro 3. Entregas de casos priorizados por la H. Corte Constitucional a las AFP - Corte a 30 de junio de 2014**

Prioridad	Entregas a mar-14	abr-14	may-14	jun-14
Grupo 0	117	14	8	8
Grupo 1	245	18	12	12
Grupo 2	48	11	7	7
Grupo 3	8	0	0	0
Grupo 4	10	1	1	1
Indemnizados	0	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>428</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>28</b>

De los casos inicialmente reportados con corte al 30 de junio del año en curso aún se encuentra pendiente la entrega de la historia laboral de 28 ciudadanos, casos que se están trabajando con prioridad directamente con Asofondos y se hace seguimiento en las mesas de trabajo que se desarrollan entre las entidades.

**6.8.2. Cargue aportes no vinculados**

<sup>185</sup> Ciclos y/o registros hace referencia a periodos de cotización recibidos por el RAIS por cada uno de los ciudadanos

Otro de los procesos que complementan la actualización la historia laboral de los ciudadanos afiliados al Régimen de Prima Media, es el cargue de información por No Vinculados o rezagos que se origina por consignación de aportes a pensión por parte del empleador a un Fondo en el que el ciudadano y/o empleado no se encuentra afiliado y la Administradora receptora de los recursos debe proceder a trasladarlos a la AFP correspondiente.

Para atender la situación anteriormente descrita, se deben ejecutar actividades dirigidas a gestionar tanto los aportes como la información recibida y coordinar con las diferentes administradoras que hacen parte del Sistema General de Pensiones procesos unificados y estándares.

Desde la entrada de operación de Colpensiones se han ejecutado actividades para el mejoramiento de este proceso tales como la definición de las validaciones a aplicar para el cargue de la información recibida (incluyendo la definición de la rentabilidad aplicable a los aportes recibidos), desarrollo e implementación de una herramienta tecnológica para el cargue de información, reuniones periódicas con las AFP para la estabilización del proceso, asignación de recursos exclusivos para la ejecución del cargue de No Vinculados; encaminadas a lograr el procesamiento del ingreso recibido por este concepto que asciende a \$381.773 millones con corte al 30 de junio de 2014, representados en 294 archivos recibidos, ciclos pagados por 2.144.899 ciudadanos y 1.703.010 registros y/o ciclos. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 4)

**Capítulo 6.8 – Cuadro 4. No vinculados (acumulado) - Corte a 30 de junio de 2014**

Detalle	abr-14	may-14	jun-14
Número Afiliados	1.507.130	1.611.381	1.703.010
Número Rezagos	1.922.510	1.999.059	2.144.899
Número Archivos	265	280	294
Valor (Millones)	\$ 340.603	\$ 370.260	\$ 381.773

Dando alcance a la información reportada en el IP9<sup>186</sup>, en el que se detalló la gestión realizada desde el inicio de operación de Colpensiones para el cargue de archivos por concepto de No Vinculados y del Plan Operativo que contempla las actividades orientadas a la normalización del proceso en un plazo de seis meses, en el transcurso del mes de junio del año en curso se continuó con la ejecución de la actividad No. 4 - Cargue de archivos vigencia Colpensiones - con el siguiente resultado con corte al 30 de junio. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 5)

<sup>186</sup> Ver IP9, sección 6.8.2, páginas 178-179.

**Capítulo 6.8 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (acumulado) - Corte a 30 de junio de 2014**

Detalle	may-14	jun-14
Número de archivos cargados	30	49
Número registros procesados	587.957	930.089
Número registros exitosos	302.229	499.578
Valor archivo (millones)	\$ 101.518	\$ 162.810

En términos del procesamiento de archivos recibidos por este concepto se ha logrado un avance en el proceso del 16.67% desde el mes de abril de 2014 fecha en la que se encuentra en producción el desarrollo para el cargue de información de No Vinculados, con el cargue en las bases de datos (devolución de aportes) de la Administradora de 49 archivos del total entregado, quedando pendientes de procesar y/o cargar 245 archivos.

**6.9. Revocatorias directas pendientes de decidir**

En el IP11<sup>187</sup> se informó que para el mes de mayo, el saldo de solicitudes de revocatorias directas fue de 3.370. Para el mes de junio el número de revocatorias se incrementó a 3.540 en total, de las cuales 554 se encuentran en término y 2.986 se encuentran vencidas; durante este mes se decidieron 67 revocatorias quedando un saldo de 3.473 solicitudes.

La priorización de decisión para el mes de junio tiene cuatro grandes líneas en el modelo de producción: la repesa del ISS, las tutelas, entes de control y reprocesos, motivo por el cual el número de decisiones adoptadas para resolver solicitudes de revocatorias directas fue de 67.

Para el mes de julio Colpensiones continuará con la priorización descrita, estableciendo que las únicas revocatorias que serán decididas serán aquellas que se vinculan a ésta priorización de conformidad con los criterios fijados por el Auto 320/13 y los criterios que Colpensiones ha previsto como nuevo modelo de producción.

<sup>187</sup> Ver IP11, sección 6.9 , página 236.

## 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 junio 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 IP11<sup>188</sup>, los cuales se desplegaron durante el mes de junio de 2014<sup>189</sup>.

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

En el IP11<sup>190</sup> Colpensiones reportó un total de 592.035 notificaciones de actos administrativos realizadas entre enero de 2013 y mayo de 2014, de estas 505.694 fueron notificaciones personal y 86.341 por aviso. Durante el mes de junio, se notificó un total de 36.153 actos administrativos, de los cuales 29.554 se dieron de manera personal y 6.599 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 junio de 2014.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 30 de junio de 2014, Colpensiones ha realizado un total de 628.188<sup>191</sup> notificaciones, de las cuales el 85% han sido personales y el 15% restante por aviso, se tiene pendiente por notificar un total de 52.507 actos administrativos. (Ver Capítulo 7 – Cuadro 1)

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

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a mar-14	443.328	81.762	525.090
abr-14	21.449	4.452	25.901
may-14	40.917	127	41.044
jun-14	29.554	6.599	36.153
<b>Total</b>	<b>535.248</b>	<b>92.940</b>	<b>628.188</b>
<b>% Total</b>	<b>85%</b>	<b>15%</b>	<b>100%</b>

<sup>188</sup> Ver IP11, página 237.

<sup>189</sup> Fecha corte 31 de mayo de 2014.

<sup>190</sup> Ver IP10, página 237.

<sup>191</sup> Cabe aclarar que el indicador reportado en este informe relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de mayo de 2014.

El siguiente cuadro (ver Capítulo 7 – Cuadro 2) evidencia que al 30 de junio de 2014 del total de actos administrativos notificados por Colpensiones (628.188), se han notificado personalmente 183.270 ciudadanos en los Puntos de Atención al Ciudadano – PAC con actos administrativos correspondientes a la represa del ISS, 301.922 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones, y 50.056 que continúan en proceso de clasificación de origen. Así mismo, por aviso se notificaron 54.320 actos administrativos de la represa ISS, 35.596 de Colpensiones y 3.024 que están en proceso de clasificación.

### Capítulo 7 – Cuadro 2. Total actividades de notificación por origen - Corte a 30 de junio de 2014

Mes	Represa ISS			Colpensiones			Sin identificar origen*		
	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados
Acumulado a marzo-14	171.270	49.745	221.015	222.002	28.993	250.995	50.056	3.024	53.080
abr-14	3.277	2.396	5.673	18.172	2056	20.228			
may-14	3.367	90	3.457	37.550	37	37.587			
jun-14	5.356	2.089	7.445	24.198	4.510	28.708			
<b>Total</b>	<b>183.270</b>	<b>54.320</b>	<b>237.590</b>	<b>301.922</b>	<b>35.596</b>	<b>337.518</b>	<b>50.056</b>	<b>3.024</b>	<b>53.080</b>

Sin identificar origen: son aquellos actos administrativos que se notificaron pero que están en proceso de clasificación para identificar si pertenecen a la represa ISS o al día a día de Colpensiones.

Nota: Durante el periodo Octubre 01 de 2012 a Diciembre 31 de 2012, se notificaron en Oficinas 13.081 Ciudadanos.

En los meses de enero a noviembre de 2013 de 32.997 registros que se encuentran sin identificar, se han identificado 6.775 notificaciones, que corresponden a 2.623 Represa identificadas y 4.152 Colpensiones identificadas.

De acuerdo a lo reportado en el IP11<sup>192</sup>, durante el mes de mayo de 2014 se notificaron 16.916 actos administrativos correspondientes a los grupos priorizados por la H. Corte, quedando pendientes 284 por notificar; así mismo en el mes de junio se notificaron 22.856 del acumulado total de los actos administrativos proferidos, de los cuales con corte al 30 de junio se encuentran pendientes de notificación<sup>193</sup> 1.989 resoluciones.

<sup>192</sup> Ver IP11, página 238.

<sup>193</sup> 1.989 resoluciones pendientes por notificación de los grupos prioritarios de la Corte, los cuales hacen parte de las 52.507 resoluciones pendientes de notificación con corte al 30 de junio de 2014.

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

**Panel A- Resumen por grupos priorizados**

Población	Acumulado a mar-14		abr-14		may-14		jun-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
<b>Grupo 1</b>	<b>13.950</b>	<b>260</b>	<b>3.568</b>	<b>454</b>	<b>442</b>	<b>18</b>	<b>1.392</b>	<b>89</b>
<b>Grupo 2</b>	<b>8.491</b>	<b>51</b>	<b>423</b>	<b>13</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>150</b>	<b>2</b>
<b>Grupo 3</b>	<b>13.120</b>	<b>130</b>	<b>567</b>	<b>8</b>	<b>161</b>	<b>0</b>	<b>198</b>	<b>0</b>
<b>Grupo 4</b>	<b>35.457</b>	<b>4.635</b>	<b>6.968</b>	<b>90</b>	<b>16.250</b>	<b>266</b>	<b>21.116</b>	<b>1.898</b>
<b>TOTAL</b>	<b>71.018</b>	<b>5.076</b>	<b>11.526</b>	<b>565</b>	<b>16.916</b>	<b>284</b>	<b>22.856</b>	<b>1.989</b>

**Panel B- Detalle por poblaciones vulnerables**

Población	Acumulado a mar-14		abr-14		may-14		jun-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
<b>Grupo 1</b>								
Mayores de 74 años	1.486	59	1.103	130	154	6	303	16
Invalidez	668	5	322	1	22		156	
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	0	0						
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	4.959	114	1.285	171	141	10	403	46
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	4.668	73	461	149	54	2	298	27
Beneficiarios de subsidio a la cotización	568	7	246	2	63		101	
Sin Información	1.601	2	151	1	8		131	

Población	Acumulado a mar-14		abr-14		may-14		jun-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
<b>Subtotal</b>	<b>13.950</b>	<b>260</b>	<b>3.568</b>	<b>454</b>	<b>442</b>	<b>18</b>	<b>1.392</b>	<b>89</b>
<b>Grupo 2</b>								
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	5.322	23	328	7	32		67	
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	3.169	28	95	6	31		83	2
<b>Subtotal</b>	<b>8.491</b>	<b>51</b>	<b>423</b>	<b>13</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>150</b>	<b>2</b>
<b>Grupo 3</b>								
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9.014	75	457	8	39		107	
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	4.106	55	110		122		91	
<b>Subtotal</b>	<b>13.120</b>	<b>130</b>	<b>567</b>	<b>8</b>	<b>161</b>	<b>0</b>	<b>198</b>	<b>0</b>
<b>Grupo 4</b>								
Corriente	25.390	89	4.771	49	16.026	241	20.702	500
Indemnizaciones Sustitutivas	9.855	14	1.305	3	185		342	8
Auxilios funerarios	212	4.532	892	38	39	25	72	1.390
<b>Subtotal</b>	<b>35.457</b>	<b>4.635</b>	<b>6.968</b>	<b>90</b>	<b>16.250</b>	<b>266</b>	<b>21.116</b>	<b>1.898</b>
<b>Total</b>	<b>71.018</b>	<b>5.076</b>	<b>11.526</b>	<b>565</b>	<b>16.916</b>	<b>284</b>	<b>22.856</b>	<b>1.989</b>

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 681.010 actos administrativos. A la fecha se tiene pendiente por notificar 52.507 actos administrativos, de los cuales 43.957 corresponden a actos administrativos de solicitudes pensionales, 7.710 a recursos, 840 a sentencias judiciales y 315 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 64% del total de los actos administrativos no notificados a 30 de junio de 2014 se encuentran dentro de los términos para la notificación, 30% de los restantes fueron expedidos en el mes de mayo y el restante 6% fueron expedidos en los últimos 6 meses. Por otro lado existen 19.160 actos

proferidos con un término mayor a dos (2) meses sobre los cuales se procedió a realizar la respectiva citación, se está a la espera del vencimiento de los términos 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 junio de 2014

#### Panel A- Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación en el total
<b>En Término</b>	<b>28.514</b>	<b>4.407</b>	<b>426</b>	<b>33.347</b>	<b>64%</b>
1 mes	28.514	4.407	426	<b>33.347</b>	<b>64%</b>
2 meses	12.263	3.008	405	<b>15.676</b>	<b>30%</b>
3 meses	128	21	7	<b>156</b>	<b>0%</b>
4 meses	2.864	270	2	<b>3.136</b>	<b>6%</b>
5 meses	174	4		<b>178</b>	<b>0%</b>
6 meses	4			<b>4</b>	<b>0%</b>
7 meses	10			<b>10</b>	<b>0%</b>
<b>Total vencidos</b>	<b>15.443</b>	<b>3.303</b>	<b>414</b>	<b>19.160</b>	<b>36%</b>
<b>% total vencidos</b>	<b>35%</b>	<b>43%</b>	<b>49%</b>	<b>36%</b>	<b>0%</b>
<b>Total general</b>	<b>43.957</b>	<b>7.710</b>	<b>840</b>	<b>52.507</b>	<b>100%</b>

#### Panel B - Solicitudes pensionales

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
<b>En Término</b>	<b>775</b>	<b>733</b>	<b>1.611</b>	<b>19.308</b>	<b>6.087</b>	<b>28.514</b>	<b>65%</b>
1 mes	775	733	1.611	19.308	6.087	<b>28.514</b>	<b>65%</b>
2 meses	70	115	622	10.309	1.147	<b>12.263</b>	<b>28%</b>
3 meses	58	2	8	57	3	<b>128</b>	<b>0%</b>
4 meses	2.835		2	22	5	<b>2.864</b>	<b>7%</b>
5 meses	167			7		<b>174</b>	<b>0%</b>
6 meses				4		<b>4</b>	<b>0%</b>
7 meses				10		<b>10</b>	<b>0%</b>
<b>Total vencidos</b>	<b>3.130</b>	<b>117</b>	<b>632</b>	<b>10.409</b>	<b>1.155</b>	<b>15.443</b>	<b>35%</b>

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
% total vencidos	80%	14%	28%	35%	16%	35%	0%
<b>Total general</b>	<b>3.905</b>	<b>850</b>	<b>2.243</b>	<b>29.717</b>	<b>7.242</b>	<b>43.957</b>	<b>100%</b>

#### Panel C- Recursos administrativos

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
<b>En Término</b>	<b>71</b>	<b>190</b>	<b>681</b>	<b>3.205</b>	<b>260</b>	<b>4.407</b>
1 mes	71	190	681	3.205	260	4.407
2 meses	13	162	526	2.195	112	3.008
3 meses	16		2	1	2	21
4 meses	269				1	270
5 meses	2			2		4
<b>Total vencidos</b>	<b>300</b>	<b>162</b>	<b>528</b>	<b>2.198</b>	<b>115</b>	<b>3.303</b>
<b>% total vencidos</b>	<b>81%</b>	<b>46%</b>	<b>44%</b>	<b>41%</b>	<b>31%</b>	<b>43%</b>
<b>Total general</b>	<b>371</b>	<b>352</b>	<b>1.209</b>	<b>5.403</b>	<b>375</b>	<b>7.710</b>

#### Panel D- Cumplimiento de sentencias

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
<b>En Término</b>		<b>19</b>	<b>19</b>	<b>388</b>		<b>426</b>
1 mes		19	19	388		426
2 meses		9	13	383		405
3 meses		1	1	5		7
4 meses				2		2
<b>Total vencidos</b>		<b>10</b>	<b>14</b>	<b>390</b>		<b>414</b>
<b>% total vencidos</b>		<b>34%</b>	<b>42%</b>	<b>50%</b>		<b>49%</b>
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>778</b>	<b>0</b>	<b>840</b>

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar, corresponden a vejez con 29.717 actos administrativos, seguido por indemnizaciones con 7.242. En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en vejez con 5.403 actos administrativos, seguido por sobrevivientes con 1.209 actos. Finalmente las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 778 actos administrativos.

## 7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP11<sup>194</sup> para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que a 30 de junio de 2014 quedan pendientes por notificar 19.160 resoluciones proferidas en periodos anteriores a junio, las cuales 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.

Es preciso mencionar que de los 19.160 actos administrativos pendientes por notificar y que se encuentran fuera de los términos, 15.676 (82%) corresponden a actos proferidos durante mayo. Adicionalmente, 33.347 resoluciones se encuentran en términos de notificación puesto que fueron proferidas durante el mes de junio, para un total de 52.507 resoluciones pendientes por notificar, tal como se ha mencionado; para ello se adelantará el plan de acción que se describe a continuación.

### 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.

Los canales de comunicación empleados por Colpensiones para la citación a notificación son: contacto telefónico, carta con el envío de la citación, publicación en la página web de los nombres completos y cédulas de ciudadanía con la fecha de publicación.

Continuando con la estrategia de contactabilidad iniciada en el pasado mes de febrero desde el Contact Center, para el mes de junio Colpensiones tenía un total de 37.238 registros de ciudadanos, de los cuales se contactaron telefónicamente 13.028 ciudadanos, adicionalmente se enviaron 23.462 cartas de citación a notificación personal<sup>195</sup>. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1)

<sup>194</sup> Ver IP11, página 237.

<sup>195</sup> 23.462 cartas se enviaron de forma manual desde la GNCS, en las cuales están incluidos los 19.160 ciudadanos con resoluciones proferidas con anterioridad a junio.

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

Actividad	abr-14	may-14	jun-14	% total (jun-14)
Contactados por Contact Center	6.099	19.789	13.028	36%
Citados por correspondencia	27.017	17.903	23.462	64%
Proceso de citación por Web	476	676		0%
<b>Total</b>	<b>33.592</b>	<b>38.368</b>	<b>36.490</b>	<b>100%</b>

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 junio 245.032 ciudadanos consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 42.093 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 92.788 la citación a notificación. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 2)

### Capítulo 7.2 – Cuadro 2. Consulta en página web de resoluciones de reconocimiento mensualmente

Consultas	abr-14	may-14	jun-14	% total (jun-14)
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	267.863	254.004	245.032	64%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	56.516	49.139	42.093	11%
Consultas Citación a Notificación	91.749	96.518	92.788	24%
<b>Total</b>	<b>416.128</b>	<b>399.661</b>	<b>379.913</b>	<b>100%</b>

Adicionalmente, los ciudadanos también pueden conocer la existencia de notificaciones o edictos a su nombre a través de los afiches electrónicos dispuestos en los PAC. En junio se realizaron 9.316 consultas de notificaciones. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3)

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

Consultas	abr-14	may-14	jun-14
Consulta de Notificaciones	10.321	13.455	9.316
<b>Total</b>	<b>10.321</b>	<b>13.455</b>	<b>9.316</b>

#### 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 junio de 2014 se notificaron 29.554 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 junio Colpensiones adelanto jornadas de notificación masiva en Bogotá, Bucaramanga y Cali.

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 con aquellos ciudadanos que el Contact Center entrega como no contactados, adicional a la publicación en la página web.

Durante el mes de mayo Colpensiones lanzó el piloto de servicio de notificación domiciliaria, dirigida a los ciudadanos que tienen un acto administrativo proferido en respuesta a una solicitud de pensión, y que presentan alguna limitante de salud para surtir el proceso de notificación personal en una PAC - Colpensiones. Dentro de las acciones adelantadas en el mes de junio por Colpensiones, para dar a conocer el servicio de las notificaciones domiciliarias se publicó en el IVR del Contact Center el siguiente mensaje: *“Colpensiones, la administradora de pensiones del Estado, le da la Bienvenida y le informa que buscando el bienestar de nuestros afiliados, pensionados y ciudadanos contamos con atención prioritaria para personas en condición de discapacidad, adultos mayores con edad igual o superior a 70 años y para mujeres en estado de embarazo en todos nuestros Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional”*.

Adicionalmente, durante julio se incluirá este audio dentro del mensaje de espera y se realizará la publicación de un banner en la página web de la entidad; lo anterior como parte de la estrategia de comunicación para que los ciudadanos conozcan el servicio y hagan uso de este en los casos prioritarios que lo requieran, una vez se cuente con estadísticas de las notificaciones domiciliarias se reportarán resultados a la H. Corte.

### 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 y 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 junio 9.316 ciudadanos accedieron a la aplicación dispuesta en la página web para consulta de notificación por aviso.

#### 7.2.4. Notificación masiva

Continuando con el plan de jornadas de notificación masiva planteado en el IP11<sup>196</sup>, durante el mes de junio de 2014 se llevaron a cabo 3 jornadas de notificaciones masivas, la primera jornada se adelantó en la regional Bogotá con 150 ciudadanos notificados, la segunda jornada masiva se llevó a cabo en la Regional Santanderes (Seccional A – Bucaramanga), en donde se notificaron 32 ciudadanos y finalmente en la Regional Occidente (Seccional A –Cali) con un resultado de 235 ciudadanos notificados. 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%
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%
<b>Total</b>		<b>34.040</b>	<b>10.540</b>	<b>31%</b>	<b>6.780</b>	<b>64%</b>

<sup>196</sup> Ver IP11, página 246.

Estas jornadas de notificación masiva, han significado para Colpensiones un incremento en el porcentaje de los ciudadanos notificados; pasando de un 52% del reflejado el año pasado, a un 65% de efectividad en lo cursado de este año.

### 7.3. Calidad en el proceso de notificación

Para garantizar la calidad en el proceso de notificación, Colpensiones en los últimos meses ha implementado estrategias destinadas a que los ciudadanos tengan conocimiento de los actos administrativos que la entidad les ha proferido, y se notifiquen personalmente en los PAC\_ Colpensiones dentro de los términos establecidos, una vez se cumplen estos términos de ley y el ciudadano no se notifica, se procede con la notificación por aviso.

Dentro de las acciones adelantadas por la entidad se destaca el contacto telefónico con el ciudadano, informándole sobre la resolución proferida e invitándolo a acercarse a unos de los PAC a realizar el proceso de notificación, de igual manera se realiza el envío de cartas certificadas de citación y se ha impulsado 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 Cedula.

Así mismo, Colpensiones ha adelantado jornadas de notificaciones masivas y campañas de historia laboral, dirigidas a los ciudadanos como parte de la estrategia para actualización de datos, garantizando un mayor contacto por parte del Contact Center.

Colpensiones ha destinado un capítulo exclusivo para detallar las estrategias de calidad <sup>197</sup> que se desarrollan en la entidad, incluyendo el proceso de notificación, al igual que los resultados obtenidos en las estrategias anteriormente mencionadas.

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

A corte del 31 de mayo de 2014 se proferieron 20.960 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales al 30 de junio se notificaron 19.756 actos administrativos, lo que representa un porcentaje de notificación del 94,26%, quedando en proceso de notificación 1.204 personas 5,74%, quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

En cuanto a la notificación de tutelas se han atendido 64.081 actos administrativos, de los cuales se han notificado 58.664 (91,55%) actos y están pendiente de notificación 5.417 (8,45%). Esta información corresponde a la gestión realizada al 30 de junio de 2014. Es importante mencionar que de los 5.417 actos administrativos sin notificar, 5.108 corresponden a represa ISS y 309 a Colpensiones.

---

<sup>197</sup> Ver capítulo 3: Estrategia de calidad.

Dada la efectividad del resultado arrojado con el plan de acción propuesto en el IP11<sup>198</sup>, se continúa con la misma estrategia y acciones, y se refuerza el seguimiento y control de los actos administrativos proferidos, con el fin de que el ciudadano conozca que Colpensiones ya ha dado respuesta a su solicitud.

Como se ha manifestado a la H. Corte, las principales acciones que incluye esta estrategia son:

- Identificación de casos.
- Envío al Contact Center para citar al ciudadano.
- En los casos en que el Contact Center no logra un contacto efectivo con los ciudadanos, se hace una búsqueda en otros sistemas de información de Colpensiones, con el fin de obtener información para localizar al ciudadano; esto puede ser telefónicamente o a través de comunicación escrita.
- Para aquellos ciudadanos con los que finalmente no se obtiene información de contacto efectiva, se procede a publicar en la página web de Colpensiones el listado de las personas que están siendo notificadas por aviso, incluyendo el número del acto administrativo notificado.
- Análisis de información que permita identificar cuales ciudadanos se notificaron personalmente, una vez surtida la citación.
- Adicional al término de ley, se hará una nueva llamada a los ciudadanos para informarles que adicional al envío de la copia íntegra del acto administrativo y la carta que genera el aviso, puede ingresar a la página web para obtener copia de dicho acto.

Colpensiones continua trabajando para garantizar que el proceso de notificación de las respuestas a las solicitudes objetos de tutelas y/o sentencias judiciales sea efectivas, las campañas adelantadas por la entidad para la actualización de datos, han permitido un mayor contacto y se ha garantizado la notificación de la mayoría actos administrativos de cumplimiento de sentencias y objeto de tutelas dentro de los términos legales, de igual manera la entidad continuara desarrollando estrategias y reforzará las acciones implementadas para que los ciudadanos tengan conocimiento de las resoluciones proferidas.

---

<sup>198</sup> Ver IP11, página 248.

## 8. Atención al ciudadano

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

#### 8.1.1. Tiempos de atención

Continuando con el proceso de estandarización y aplicación del Protocolo de Atención Prioritaria, en lo referente al control de los tiempos de atención y de acuerdo con el compromiso establecido en el IP11<sup>199</sup>, durante el mes de junio de 2014 se implementó en los Puntos de Atención Colpensiones -PAC, el proceso de registro y control de la población prioritaria, los tiempos de atención y el trámite o solicitud requerida a través de la herramienta creada en Google Drive.

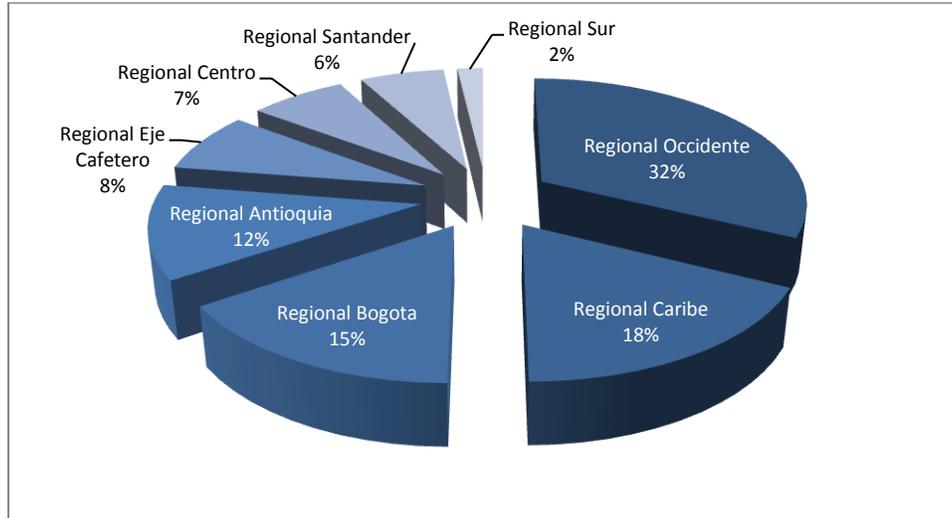
En seguida se realiza el análisis estadístico de los resultados obtenidos para la atención de la población prioritaria durante el mes de junio de 2014, aclarando que en el periodo comprendido entre del 1 al 12 de junio el comportamiento corresponde a las oficinas de Bucaramanga, Bogotá calle 94, Pereira, Medellín sur, Neiva, Tunja y Barranquilla centro, escogidas para iniciar el proceso de control de tiempos, mientras del 13 al 30 de junio las cifras se encuentran con el total de atención a nivel nacional.

El resultado de la medición de los tiempos de atención prioritaria con una asistencia total de 2.773 ciudadanos, determinó que el tiempo promedio de atención es de 19 minutos, cumpliendo con lo estipulado en el protocolo. A su vez se identificó que la mayor afluencia de dicha población ocurre entre las 8:00 am a 11:00 am, lo cual coincide con la preferencia que tienen los adultos mayores por realizar sus trámites en las primeras horas del día.

De otra parte con el diligenciamiento del formulario de registro de atención prioritaria, es posible establecer para cada una de las 8 regionales la participación dentro de la afluencia total, teniendo la Regional Occidente la mayor participación con un 32% (897 ciudadanos) y en orden descendente las restantes regionales con la siguiente información: Caribe 18% (490 ciudadanos), Bogotá 15% (432 ciudadanos), Antioquia (330 ciudadanos) seguidos por Eje Cafetero, Centro, Santander y Sur con un 8%, 7%, 6% y 2% (214,191,168 y 51 ciudadanos) respectivamente. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1)

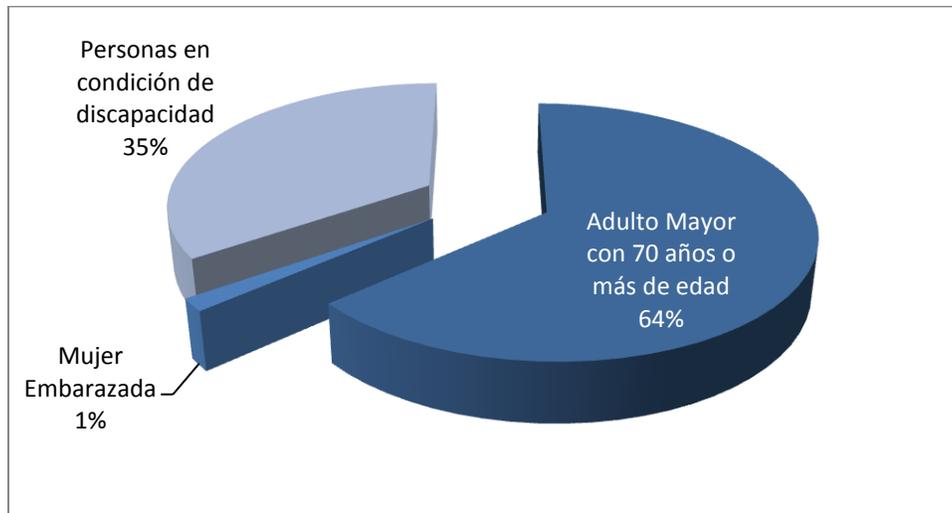
<sup>199</sup> Ver IP11, sección 8.1.1, página 253.

**Capítulo 8.1 – Gráfico 1. Participación atención prioritaria por oficina  
Junio de 2014**



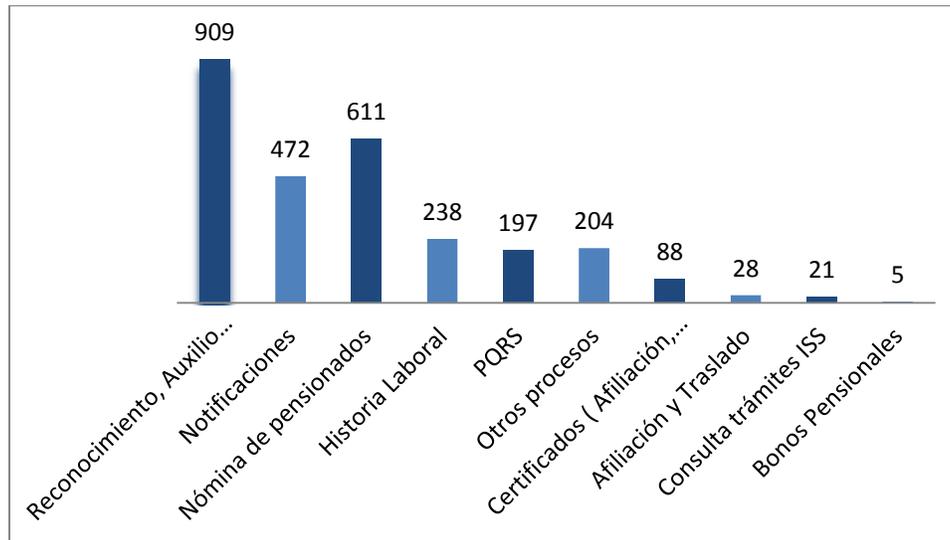
La medición realizada evidenció que la población prioritaria atendida presenta la siguiente distribución: adultos mayores 64%, personas en condición de discapacidad 35 % y mujeres embarazadas el 1%. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2)

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Distribución de población prioritaria atendida  
Junio de 2014**



Respecto a la cantidad de trámites atendidos para la población prioritaria se encontró que los temas de mayor solicitud son: reconocimiento, notificaciones, nómina de pensionados e historia laboral. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3)

**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Número de trámites de población prioritaria atendidos  
Junio de 2014**



Con el fin de lograr una comparación de afluencia y cumplimiento del estándar de tiempo establecido, en el próximo informe (julio de 2014) se realizará la comparación de los resultados del mes de junio y julio del año en curso.

#### 8.1.2. Administración de filas y turnos

Una vez finalizada la ejecución de las pruebas piloto al modelo de servicio de las 8 oficinas a nivel nacional, se estableció que era preciso fortalecer en todos los puntos de atención la intervención en la fila, lo cual debe ocurrir 10 minutos antes del horario de apertura. Esta actividad permite identificar los requerimientos de los ciudadanos, clasificar la población prioritaria, organizar el ingreso a la oficina por orden de llegada, y entregar información general para los casos en los cuales los ciudadanos no pueden realizar el trámite por no tener la documentación completa.

Reconociendo la importancia de estandarizar los roles a implementar para la administración de las filas y direccionamiento de los ciudadanos, se retroalimentó a los gerentes regionales y nacionales (Vicepresidencia de Servicio y Comercial), la distribución de funciones de los facilitadores dentro de la operación diaria de la oficina de la siguiente manera:

1. Atención en Fila y puerta de entrada: este facilitador es el encargado de identificar el servicio o trámite requerido por el ciudadano de manera rápida y entregarle el turno de acuerdo a la segmentación de trámites (consulta e información, trámites rápidos, notificaciones y radicación).

2. Apoyo en el proceso de radicación (rotonda): se asigna un facilitador para que en la fila de rotonda revise el correcto diligenciamiento de los formularios asociados a los trámites, así mismo para que dirija el paso a rotonda de los ciudadanos que ya han recibido previa asesoría de su trámite por parte de un agente de servicio.
3. Sala de espera y atención prioritaria: el facilitador a cargo de guiar a los ciudadanos que pertenecen a la población prioritaria, tiene a su cargo la verificación de la sala de espera con el objetivo de identificar si se encuentra algún ciudadano que no tenga un turno de atención asignado.
4. Entrega de información general: el facilitador a cargo de esta función será el encargado de entregar formularios de los trámites, direccionar a los ciudadanos en el uso de canales alternos (página web, audio línea, pedestales y afiches electrónicos), entregar información general que se encuentre en el material educativo y apoyar la entrega de turnos por segmentación de trámites y/o servicios.

Es importante resaltar que las funciones se encuentran distribuidas para las oficinas tipo A<sup>200</sup> que cuentan con un número mínimo de 4 facilitadores, para las oficinas con menor afluencia de ciudadanos el facilitador deberá asumir más de una función, y en el caso de las oficinas que no cuentan con el rol de facilitador los agentes de servicio son los encargados de verificar el correcto direccionamiento de los ciudadanos dentro de la oficina.

#### 8.1.3. Protocolo de Atención Prioritaria

Una vez finalizadas las actividades de monitoreo y seguimiento a la implementación del Protocolo de Atención Prioritaria planteadas para el primer semestre del año 2014, se evidencia que los PAC vienen aplicando el protocolo bajo los siguientes criterios:

- Se realiza la correcta identificación de los ciudadanos que se encuentran en el alcance del protocolo.
- Las zonas atención prioritaria se encuentran dispuestas y señalizadas.

---

<sup>200</sup> Existen tres tipos de oficinas regionales en Colpensiones.

Tipo A: este tipo de oficina está ubicada en ciudades principales por la demanda de la población, tiene dispuesto de 6 a 8 módulos para la atención al ciudadano, el área del local destinada al servicio es de aproximadamente 300 metros cuadrados, incluyendo el espacio de los puestos de rotonda (radicación de trámites)

Tipo B: oficina ubicada en ciudades o municipios con afluencia media de ciudadanos que dispone de 4 a 6 módulos de atención, y tiene un área aproximada de 180 metros cuadrados incluyendo la rotonda.

Tipo C: es el tipo de oficina más pequeña tanto en área como en ventanillas de atención, tiene un área aproximada de 140 metros con rotonda, y de 2 a 3 módulos de atención. Este tipo de oficina está ubicada en municipios con población y demanda de atención inferior, comparada con las ciudades principales e intermedias

- Se entregan los turnos de atención prioritaria a las personas en condición de discapacidad e invalidez, adultos mayores con edad igual o superior a 70 años, así como para mujeres en estado de embarazo.
- Para todos los ciudadanos que hacen parte de la atención prioritaria, se controla el tiempo de atención (máximo 30 minutos) e ingresa la información en el formulario de control de tiempos dispuesto para tal fin.
- Se brinda la asesoría y acompañamiento durante todas las etapas del ciclo de servicio (depuración en fila, direccionamiento en sala, módulo de atención y radicación de trámites).
- El equipo de trabajo conoce su rol dentro de las diferentes fases de aplicación del protocolo.
- La aplicación del protocolo a la fecha hace parte de la operación normal y permanente de las oficinas.
- Los ciudadanos identifican el derecho que tienen a ser atendidos de manera preferencial una vez ingresan a las oficinas o cuando visitan nuevamente los PAC.
- Se entiende por parte de todo el equipo de servicio de Colpensiones que el protocolo formaliza la obligación que tienen los servidores públicos de atender a los ciudadanos que por su condición de indefensión o debilidad requieran de una atención prioritaria.

De esta manera se cumple con la construcción y puesta en marcha de un sistema prioritario para las personas en condición de discapacidad, invalidez o con edad igual o superior a 70 años, de modo que no sean sometidas a filas extensas, teniendo como precedente la solicitud puntual del numeral 149 del auto 320 de 2014 de la Honorable Corte Constitucional.

#### 8.1.4. Acciones implementadas para mejorar el proceso de atención en el Punto de Atención de Colpensiones – PAC

Dando continuidad a las actividades asociadas a fortalecer el proceso de atención en los PAC y en cumplimiento del compromiso adquirido en el IP11<sup>201</sup>, del 19 al 20 de junio de 2014 se desarrolló la prueba piloto del modelo de atención que se encontraba pendiente para la regional occidente.

Al hacer un análisis de la importancia de intervenir las oficinas cuya afluencia de ciudadanos y organización de filas requerían especial atención, se ejecutaron las actividades en la oficina de Cali Centro, la cual representa dentro de la regional la participación más alta en número de trámites (19%).

Teniendo en cuenta las actividades realizadas en las 7 pruebas piloto, se desarrollo para la oficina de Cali centro la agenda para el día 1 y 2 de la siguiente manera (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1):

---

<sup>201</sup> Ver IP11, sección 8.1.5 , página 260.

**Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Actividades para la realización de las pruebas piloto**

DIA 1	DIA 2
<b>Reunión de apertura</b>	<b>Reunión de apertura</b>
<b>7:30 am - 8:00 am</b> - todo el equipo	<b>7:30 am - 8:00 am</b> - todo el equipo
<b>Reunión con el jefe de oficina</b>	<b>Inicio de operación</b>
<b>8:00 am - 9:00 am</b> - estado actual del servicio y propuesta	8:00 am
<b>Seguimiento de la operación</b>	<b>Observación de Modelo</b>
<b>9:00 am - 4:00 pm</b> Diligenciamiento de formatos y registro de nivel de afluencia por módulo de atención	<b>8:00 am - 1:00pm</b> - Retroalimentación constante con los agentes de servicio y jefe de oficina
<b>Reunión de Cierre</b>	<b>Ajustes en la distribución ( de ser necesario)</b>
<b>5:00pm - 6:00 pm</b> * Resultado observaciones * Distribuciones de roles día 2 * Aclaración de preguntas	<b>2:00pm - 4:00 pm</b> Se realiza siempre y cuando los tiempos de espera se vean afectados
	<b>Evaluación de la jornada - todo el equipo</b>
	<b>5:00pm - 6:00 pm</b>

Una vez finalizados los 8 ejercicios de las pruebas piloto para las oficinas de alta afluencia en cada uno de las regionales y complementando las conclusiones generadas en el IP11<sup>202</sup>, se establece que:

1. La segmentación de los trámites permite realizar un mejor control de las cargas de trabajo asociado a cada uno de los agentes de servicio, distribuyéndolos de manera efectiva en los módulos de atención disponibles, en pro de la disminución de los tiempos de espera.
2. Se evidencia que cuando los ciudadanos ingresan de manera ordenada y con la identificación de su trámite (módulo y turno), el nivel de ansiedad disminuye y mejora la percepción de la calidad del servicio prestado.
3. Los trámites asociados a notificación de actos administrativos y corrección de historia laboral son los requerimientos que consumen mayor tiempo de asesoría por parte del agente de servicio. Por ende es necesario que la asignación de los módulos de atención para estos

<sup>202</sup> Ver IP11, sección 8.1.5 , página 261.

trámites se ubiquen dentro de las oficinas, en zonas de baja circulación de ciudadanos, ya que la rotación y disponibilidad de sillas es menor con respecto a los demás trámites y/o servicios.

4. La entrega de turnos y ubicación, organizada en la sala de espera, permite identificar de manera oportuna a los ciudadanos que no han recibido ningún tipo de asesoría o direccionamiento frente a su solicitud.

Como parte de las actividades asociadas al plan de implementación del nuevo modelo de atención a partir del 20 de junio de 2014, se retroalimentó a todos los puntos de atención a nivel nacional sobre el protocolo de uso de los de las fichas de acuerdo a la segmentación de los trámites y servicios informado en el IP11<sup>203</sup>, así mismo, se informaron las reglas generales de uso, la funcionalidad y el responsable de la atención de la siguiente manera:

1. Ficha de color rojo “trámites rápidos”:
  - a. Funcionalidad: estas fichas deben ser entregadas a los ciudadanos que solicitan certificados de afiliación, certificados de nómina y copias de su historia laboral.
  - b. Responsable de atención:
    - i. Agente de servicio: se debe asignar permanentemente una (1) ventanilla que atienda estas solicitudes.
    - ii. Facilitador: si se define que es el encargado de entregar las solicitudes, se debe asignar un agente de servicio que atienda de manera rápida la impresión de las solicitudes de los ciudadanos.
2. Ficha de color verde “consulta e información”:
  - a. Funcionalidad: estas fichas deben ser entregadas a los ciudadanos cuando requieren conocer el estado de su trámite o PQRS, entrega de cartas de compromiso y asesoría o información especializada en RPM que debe ser atendida por los agentes.
  - b. El responsable de atención es el agente de servicio; dependiendo del número de ventanillas por tipo de oficina (a, b,c) se debe disponer de 2 a 3 módulos para la atención de estas solicitudes.
3. Ficha de color amarilla “notificación”:
  - a. Funcionalidad: estas fichas deben ser entregadas a los ciudadanos cuando se acerquen a los puntos de atención a notificarse de su acto administrativo, o para conocer el estado del trámite de reconocimiento.

---

<sup>203</sup> Ver IP11, sección 8.1.5, página 258.

- b. Responsable de atención: este trámite de consulta en Bizagi o en el liquidador de reconocimiento debe estar siempre bajo la responsabilidad de los agentes de servicio, el papel del facilitador es de apoyo en el diligenciamiento del acta de notificación y recolección de fotocopia de la cédula. Los módulos dedicados a este trámite pueden ser de 1 a 2 ventanillas, dependiendo el tipo de oficina (A,B,C).
4. Ficha de color gris “radicación”:
- a. Funcionalidad: estas fichas pueden tener 2 funciones dependiendo de la operación de la oficinas:
    - i. Fila de rotonda: se entregan a las horas de apertura de las oficinas (8:00 a.m. y 2:00 p.m. donde aplique) a los ciudadanos que ya tienen diligenciados y revisados los documentos para que pasen a directamente a rotonda.
    - ii. Asesoría previa a radicación en rotonda: las fichas se entregarán en fila a los ciudadanos que pasan por las ventanillas de agente de servicio para orientación en el trámite a radicar.
  - b. El agente de servicio es el responsable de revisar y asesorar al ciudadano en la radicación del trámite, el rol del facilitador será verificar el correcto diligenciamiento del formulario. Teniendo en cuenta la capacidad operativa de la oficina se debe disponer para este servicio de 1 a 2 ventanillas.
5. Ficha de color azul “atención prioritaria”:
- a. Funcionalidad: estas fichas se entregan para todos los trámites y servicios de Colpensiones requeridos por la población que hace parte del Protocolo de Atención Prioritaria.
  - b. El responsable de atención es el agente de servicio y facilitador, de acuerdo a los roles definidos en el Protocolo de Atención Prioritaria.

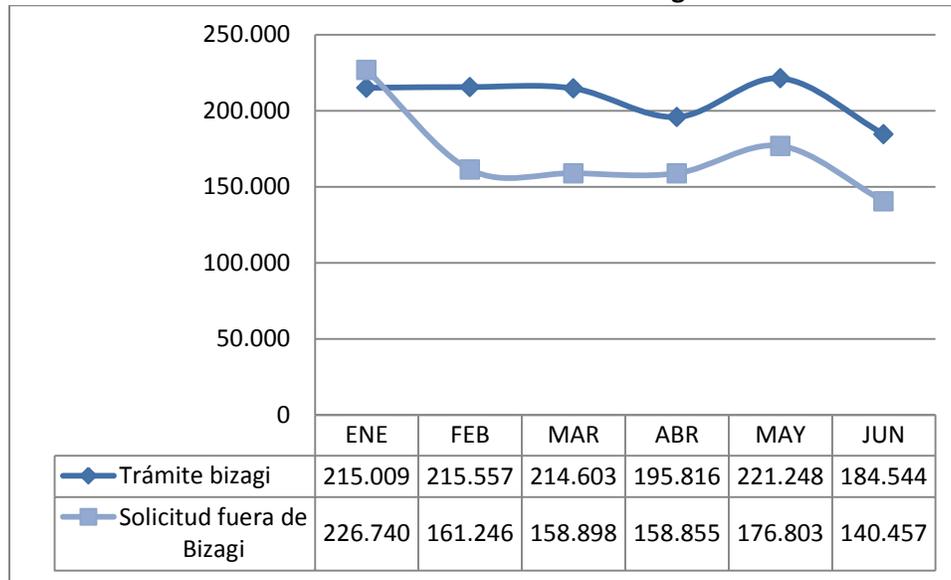
#### 8.1.5. Seguimiento al modelo de atención

Siguiendo las estadísticas presentadas en el IP11<sup>204</sup>, en la cual se realiza el seguimiento al comportamiento de las solicitudes que no son registradas en Bizagi, se presenta a continuación el comportamiento mensual de los trámites gestionados y no gestionados en Bizagi correspondiente a los meses de enero a junio de 2014 (Ver Capítulo 8.1 – Gráfica 4):

---

<sup>204</sup> Ver IP11, sección 8.1.6 , página 262.

**Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Comportamiento mensual trámites Bizagi vs. solicitudes fuera de Bizagi**



Partiendo de la reducción en el número de solicitudes fuera de Bizagi presentado entre el mes de enero y febrero, gracias a la estandarización en el proceso de recolección de estadísticas para el mes de junio de 2014 se trabajó en la misma dinámica, siendo el propósito garantizar la correcta clasificación y conteo de las estadísticas para un adecuado monitoreo y seguimiento a la evaluación de la capacidad de las oficinas.

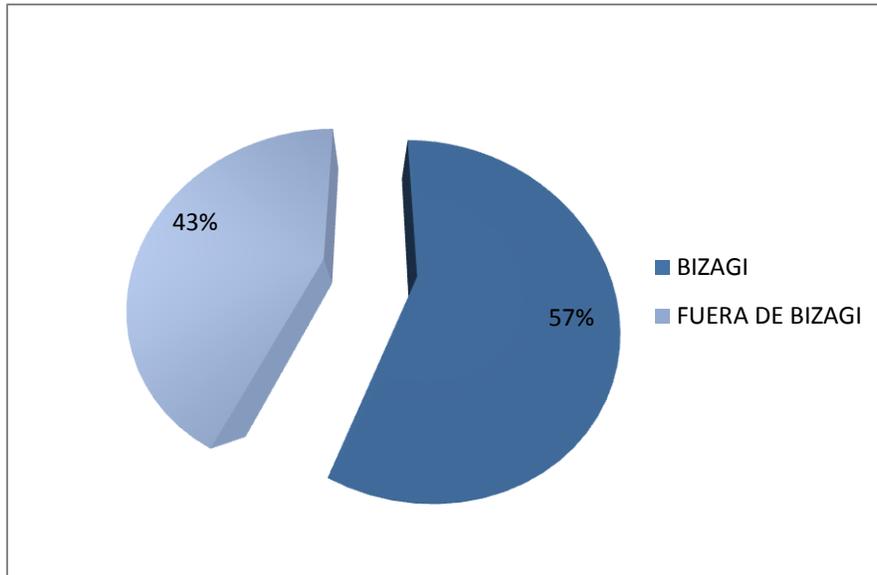
En el siguiente cuadro se puede observar el comportamiento del promedio diario de las solicitudes fuera de Bizagi, si se tiene en cuenta que el número de días hábiles de mayo es menor, se evidencia que el promedio de solicitudes clasificadas como fuera de Bizagi comparando los meses de mayo y junio de 2014 presentó una reducción del 12% (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2):

**Capítulo 8.1 - Cuadro 2. Promedio diario de solicitudes fuera de Bizagi**

Tipo	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
Solicitud Fuera de Bizagi	10.797	8.062	7.945	8.361	8.840	7.803
Variación		-25%	-1%	5%	6%	-12%

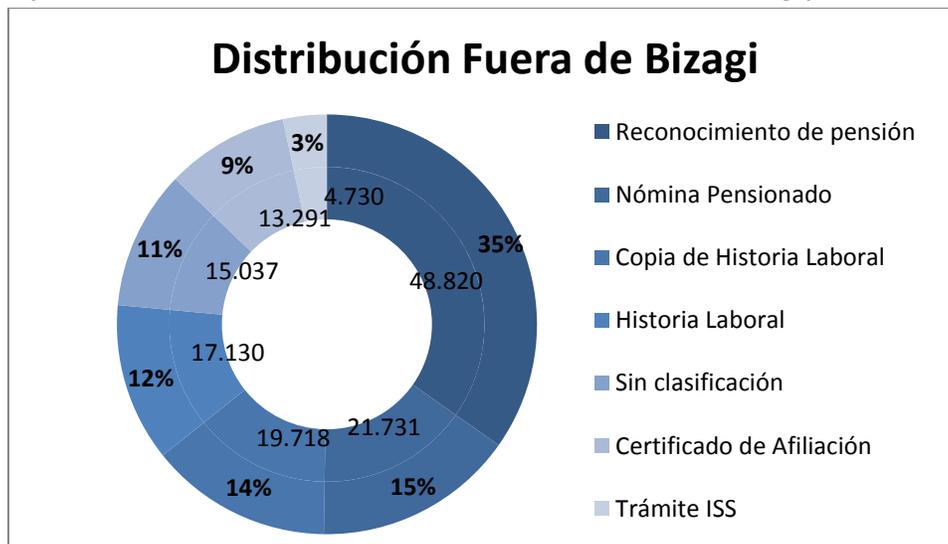
Al revisar el porcentaje de participación de las solicitudes registradas fuera del sistema Bizagi, se puede observar una disminución de un punto porcentual respecto al mes anterior. De esta manera la participación de trámites Bizagi frente a las solicitudes por fuera de Bizagi se aprecia en la siguiente gráfica (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 5):

Capítulo 8.1 – Gráfico 5. Participación de trámites Bizagi y fuera de Bizagi junio de 2014



El 43% de las solicitudes fuera de Bizagi se encuentran distribuidos en las siguientes tipologías, lo que permite entender la composición de estas solicitudes para tomar decisiones frente a la distribución de las ventanillas e importancia en la especialización de las mismas. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfica 6)

Capítulo 8.1 – Gráfico 6. Distribución de solicitudes fuera de Bizagi junio de 2014



De acuerdo a lo anterior, en el mes de junio de 2014 el mayor porcentaje de solicitudes fuera de Bizagi estuvo representado en consultas e información de servicios orientados al reconocimiento

de pensión con un 35%, seguido por las solicitudes y novedades de nómina en un 15%. En lo que respecta a las solicitudes relacionadas con historia laboral suman un 26%, representadas en solicitudes de copias de historia laboral (14%) y consultas e información asociadas a historia laboral (12%); siendo este último asunto el trámite que hace referencia a las consultas que los ciudadanos realizan para actualizar y/o corregir esta información.

#### 8.1.6. 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 IP11<sup>205</sup>, el modelo de la Mesa de Servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, fue socializado con los jefes de punto y los gerentes regionales a nivel nacional, con el objetivo de alinear las necesidades de atención de los casos que hacen parte de esta estrategia de atención priorizada. De otra parte, se generaron reuniones con la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con la intención de estructurar la atención masiva de las solicitudes escaladas por las regionales.

Durante el mes de julio de 2014 se pondrá en operación un aplicativo construido sobre la herramienta Aranda Service Desk, el cual permitirá controlar las solicitudes escaladas a la Mesa de Servicio, asignando número de caso, trazabilidad e información en línea, estado, asignación tiempos de respuesta y alarmas de gestión. A su vez se ejecutarán las jornadas de capacitación para manejo de la herramienta y solución de inquietudes que se presenten.

Con corte a 30 de junio de 2014 la Mesa de Servicio para apoyo a casos críticos ha recibido 1.110 solicitudes de las cuales se han cerrado 684. El estado general de las solicitudes es el siguiente:

**Capítulo 8.1 – Cuadro 3. Gestión casos recibidos mesa de servicio abril a junio de 2014**

Tipología	Número de solicitudes	Porcentaje de participación
Cerrados	684	62%
En gestión en área	423	38,11%
Pendiente	3	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>1.110</b>	<b>100%</b>

A continuación se establece la distribución de los casos por estado para cada una de las Vicepresidencias y Gerencias:

<sup>205</sup> Ver IP11, sección 8.1.7, página 265.

**Capítulo 8.1 - Cuadro 4. Estado de solicitudes por área asignada abril a junio de 2014**

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Pendiente	Total general
Beneficios y Prestaciones	484	409	2	895
Convenios Internacionales	2		2	4
Coordinación de Medicina Laboral	1	2		3
Nómina	370	167		537
Reconocimiento	111	240		351
Copia de Resolución	3	-	-	3
Copia de Resolución	3			3
Financiamiento e Inversión	7	2	1	10
Aportes y Recaudo	4	2	1	7
Ingresos y Egresos	3			3
Operaciones y Tecnología	169	11	-	180
Operaciones	169	11		180
Servicio al Ciudadano Vp	21	1	-	22
Atención al Afiliado	1			1
Servicio al Ciudadano	20	1		21
<b>Total General</b>	<b>684</b>	<b>423</b>	<b>3</b>	<b>1.110</b>

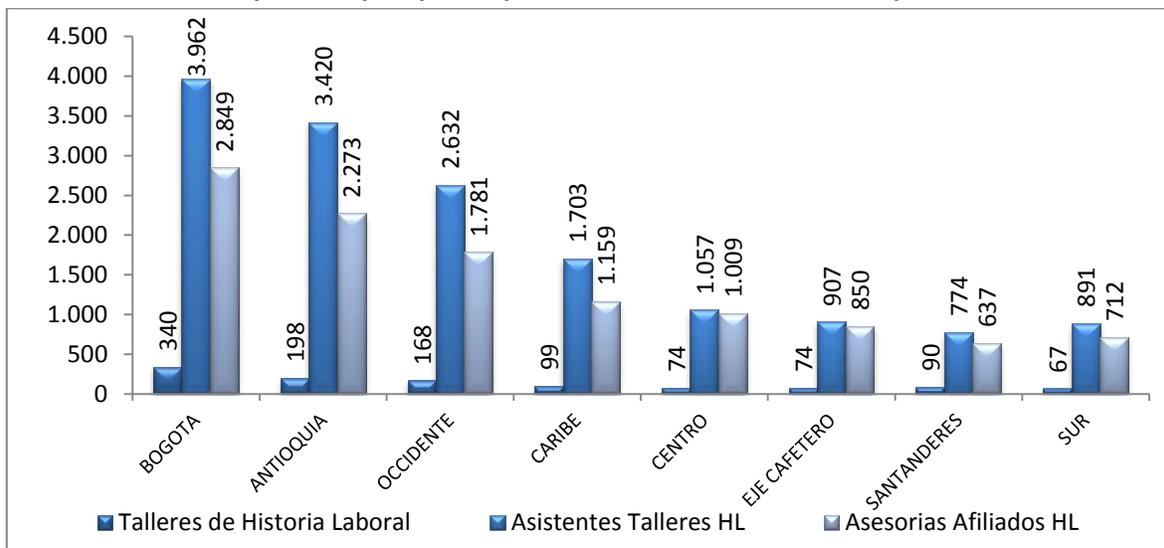
**8.2. Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano**
**8.2.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral**

Durante el mes junio 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 del plan de trabajo conjunto para realizar correcciones masivas de las historias laborales de los empleados.

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, facilitando el proceso de reconocimiento de la prestación económica previo cumplimiento de los requisitos.

De la misma manera, se continuó con la ejecución de los 131 planes en todo el territorio nacional, entregando para cada una de estas entidades el resumen de errores asociados al Nit para dar inicio a las correcciones masivas. Adicionalmente, se han dictado desde el inicio de esta estrategia un total de 1.110 talleres de historia laboral a 15.346 empleados de las entidades y asesorías personalizadas a un total de 11.270 personas.

**Capítulo 8.2 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas - acumulado febrero a junio 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 preside sus actuaciones bajo los principios que rigen la relación entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, entre los que se encuentran:

- Debida diligencia.
- Libertad de elección.
- Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.
- Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas.
- Manejo adecuado de los conflictos de interés.
- Educación para el consumidor financiero.

De allí la importancia de que Colpensiones ponga a disposición de la ciudadanía programas que procuren una adecuada educación de los consumidores financieros respecto a los productos y servicios ofrecidos por la entidad.

A través de los programas de educación financiera ofertados por Colpensiones se busca dar acompañamiento a lo largo del ciclo de vida de los ciudadanos, por lo que se han dispuesto programas a los diferentes segmentos de consumidores financieros, con el objetivo de capacitar y educar en temas concernientes al Régimen de Prima Media y los Beneficios Económicos Periódicos – Beps.

Dando continuidad al alcance de cada uno de los segmentos de consumidores financieros informados en el IP11<sup>206</sup> y teniendo en cuenta las estadísticas de atención por programa, las actividades realizadas durante el primer semestre del año 2014 para cada uno de las poblaciones es la siguiente:

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.

En los meses de enero a mayo de 2014 se han realizado 66 charlas de pre-pensionados en las ciudades de Medellín, Ibagué, Bogotá, Pasto, Palmira, Bucaramanga, Cúcuta, Pereira, Santa Marta, Manizales, Villavicencio, Mocoa, Ocaña, San Gil, Pamplona, Yopal, a las que han asistido aproximadamente 1.000 ciudadanos. Para el mes de junio de 2014 se realizaron 9 charlas con una asistencia de 152 ciudadanos, en las ciudades de Bogotá, Mocoa, Medellín, Ibagué y Cali.

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 el primer semestre del año 2014 se han realizado 1.069 talleres de historia laboral en las 8 regionales del país, a éstas han asistido alrededor de 14.726 ciudadanos y se ha brindado asesoría a 10.174 afiliados. En el cuadro 1 del capítulo 8.2 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 1. Programas de historia laboral ejecutados primer semestre de 2014**

Programa Ejecutado	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total 2014
Talleres de historia laboral	339	260	189	132	149	1.069
Asistentes talleres historia	4.307	3.362	2.657	2.011	2.389	14.726

<sup>206</sup> Ver IP11, sección 8.2.3, página 269.

Programa Ejecutado	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total 2014
laboral						
Asesorías						
Afiliados	3.369	2.328	1.622	1.307	1.548	10.174
historia laboral						

3. Madres Comunitarias - este programa tiene como objetivo informar al grupo poblacional las siguientes temáticas:

- Sistema General de Pensiones
- Diferencia entre RPM y RAIS.
- Afiliación Madres comunitarias.
- Consecuencias para el empleador.
- Nuestros canales de atención.

Durante los primeros cinco meses del año en curso se han realizado 105 jornadas de capacitación, informando a 1.216 empresas administradoras servicios de hogares de Bienestar Familiar -EAS, cuya asistencia asciende a 24.077 madres comunitarias de las ciudades Barranquilla, Medellín, Rionegro, Bello, Calarcá, Manizales, Buenaventura, Yumbo, Palmira, Buga, Popayán, Pasto, Florencia, Mocoa y Jamundí.

Así mismo durante el mes de junio de 2014 se realizaron 11 jornadas de capacitación en las ciudades de Cali, Florencia, Mocoa, Ibagué Cali, Popayán, Jamundí e Ipiales con una asistencia de 1.700 ciudadanos. A continuación se relacionan el total de programas ejecutados frente al tema de madres comunitarias:

**Capítulo 8.2 - Cuadro 2. Programas de madres comunitarias ejecutados primer semestre de 2014**

Regional	Nº capacitaciones	Empresas administradoras servicios de hogares de Bienestar Familiar	Madres comunitarias informadas
Antioquía y Eje Cafetero	13	154	6.314
Caribe y Santanderes	8	120	1.648
Occidente y Sur	56	86	5.870
Bogotá y Centro	28	856	10.245
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>1.216</b>	<b>24.077</b>

4. 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 aboral
- Canales de atención

Durante las vigencias 2013 y 2014 se han realizado un total 229 jornadas con una asistencia cercana a los 174.000 ciudadanos, clasificados entre empleadores y agremiaciones de las ciudades de Medellín, Manizales, Barranquilla, Cúcuta, y Cartagena.

Durante el mes de junio de 2014 se realizaron 3 jornadas con agremiaciones en la ciudades de Barranquilla y Medellín con una asistencia total de 181 ciudadanos.

5. 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.
  - Lograr incrementar la cantidad de ciudadanos notificados de manera oportuna.

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.

6. 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 mayo de 2014 se han realizado 106 jornadas educativas de BEPS en la ciudad de Cali, Yumbo, Bucaramanga, Medellín, Pereira, Armenia, Cúcuta, Manizales, Cali, Santa Marta, Palmira, Riohacha, Barranquilla a las que asistieron 2.600 ciudadanos.

Durante el mes de junio se realizaron 16 charlas con una asistencia efectiva de 594 ciudadanos en Pereira, Cali, Medellín, Bucaramanga y Santa Marta.

7. 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.

Las estrategias de contacto realizadas para Colombianos en el exterior son las siguientes:

- Colpensiones en el año 2013 participó en las ferias de servicio organizadas por la Cancillería en México D.F, Toronto, Miami, Newark.
  - Se realizó una campaña de acercamiento del programa a 6.622 connacionales a través de mailing.
  - Durante el mes de abril de 2014 se realizó una capacitación del programa a 25 personas de la Cancillería y consulados que actúan como multiplicadores de información en diferentes partes del mundo y Colombia.
  - En el mes de mayo de 2014 se realizó una capacitación para Colombianos residentes en Vancouver con la participación de 47 ciudadanos.
  - Durante el mes de junio de 2014, se llevó a cabo el foro virtual con la participación de 45 ciudadanos colombianos residentes en el exterior.
8. Decreto acceso a cajas de compensación - el programa esta orientado a informar a los ciudadanos del contenido del Decreto Número 867 de 2014, por el cual se reglamenta el acceso de los pensionados a los servicios de las cajas de compensación familiar. Durante las jornadas se desarrollan las siguientes temáticas:
- En qué consiste el decreto.
  - Beneficios para el pensionado derivados del Decreto.
  - Obligaciones de las entidades pagadoras de pensiones.

A la fecha se han realizado eventos en las ciudades de Cali, Bogotá y Bucaramanga con una asistencia de 880 ciudadanos.

9. 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 junio de 2014 se han publicado 16 avisos en 4 de los principales diarios del país entre los que se encuentran El Tiempo, ADN, Q'hubo y Publimetro, la cantidad de ejemplares distribuidos con la información de la estrategia fue de 2.467.000.

Se publicaron banners con información referente a Colpensiones en las página web del periódico el Espectador, a la cual ingresaron 2.188 ciudadanos, 223 al diario Portafolio, 331 a la revista Dinero y 733 ciudadanos consultaron el portal de la revista Semana.

De otra parte se han emitido 80 cuñas radiales a nivel nacional en emisoras como Blu radio, RCN y Todelar.

Las piezas que sirven de apoyo para la estrategia de comunicación son las siguientes:

a. Aviso de prensa



b. Banners de la campaña



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 9. Indicadores

El proceso de institucionalización de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones se ha planteado desde dos dimensiones. La primera consiste en la fijación de pautas procedimentales tales como la definición de pasos y responsables de realizar el cálculo de cada uno de los indicadores establecidos, jornadas de presentación y análisis de resultados con los actores institucionales involucrados para la toma de decisiones, así como la respectiva divulgación de dichos resultados. La segunda dimensión establece el desarrollo de instrumentos técnicos de soporte que permitan una correcta administración de la información, siendo el propósito garantizar la trazabilidad de los cálculos con lo cual se contribuya al mantenimiento (vocación de permanencia) de la estrategia en el tiempo, asunto que fue propuesto desde el principio de la iniciativa<sup>207</sup>.

Sobre la primera dimensión debe decirse que se cuenta con los flujos de información, fuentes y responsables institucionales para lograr el cálculo de las variables asociadas a los indicadores. De la misma manera, se avanza en el desarrollo de protocolos por objeto de seguimiento que junto con lo anterior permitan dejar completamente sentado cada uno de los procedimientos de cálculo. Por su parte, en materia de divulgación se procederá a la publicación de los indicadores y sus resultados en la página web de Colpensiones, lo cual se tiene programado realizar durante el mes de julio de 2014.

Con respecto a la segunda dimensión han sido desarrollados, siguiendo los parámetros institucionales de Colpensiones, tres instrumentos técnicos con diferentes propósitos y alcances, mediante los cuales es posible calcular mensualmente los indicadores que hace parte de la estrategia. Estos instrumentos son:

- i. Cuadro de mando de indicadores. Su propósito es contar con el registro técnico de carácter institucional de los indicadores que constituyen la estrategia, en ese sentido los indicadores que se encuentran en este instrumento son los que efectivamente hacen parte de la misma y se encuentran en operación.
- ii. Ficha de operación de indicadores. Su objetivo es facilitar el cálculo de los indicadores a partir del registro de los datos de las variables que los conforman. Esta tarea es propia de los responsables institucionales de calcular el indicador, por tanto la ficha de operación es diligenciada y remitida por los responsables respectivos al equipo coordinador de la estrategia según la periodicidad del indicador –los indicadores hasta ahora establecidos tienen periodicidad mensual-.
- iii. Ficha técnica de indicadores - reporte institucional. El propósito de la ficha técnica es tener un registro operativo, es decir de los metadatos, por cada uno de los indicadores que hacen parte de la estrategia, así como los cálculos correspondientes. Esta ficha se

---

<sup>207</sup> Ver IP3, página 18.

constituye a su vez como el reporte institucional por indicador, la cual es publicada al interior de la entidad en una carpeta compartida, espacio al que tienen acceso los funcionarios de Colpensiones.

Lo anterior ha permitido afianzar la integralidad de la estrategia, es decir que efectivamente sirva tanto de herramienta gerencial para la toma de decisiones, como para el desarrollo de reportes de avances internos y externos a la entidad.

Por su parte, y como ha sido habitual desde el IP3, en el Anexo 5 del presente informe se entregan los resultados y análisis de los 18 indicadores que conforman actualmente la Estrategia de seguimiento, vinculados por cada uno de los cinco objetos de seguimiento establecidos. Éstos se incluyen conforme a la cadena de valor presentada<sup>208</sup> guardando el siguiente orden: (i) reconocimiento de prestaciones; (ii) sentencias judiciales; (iii) tutelas; (iv) historias laborales; y (v) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

El siguiente cuadro contiene los objetos de seguimiento y sus respectivos indicadores disponibles a 30 de junio de 2014. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

**Capítulo 9 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones – junio de 2014**

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

<sup>208</sup> Ver IP10, sección 9, página 199.

Objeto de seguimiento	Indicadores
	ciudadanos atendidas mensualmente. iv. (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos
<b>PQRS</b>	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, junio de 2014.

Así mismo, como se ha propuesto en los informes previos, con la intención de facilitar una mejor comprensión de los resultados y según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), se muestra en el Anexo 5 el comportamiento de los indicadores a partir de enero de 2014 en los casos donde ha sido realizado el cálculo, es decir que se obtiene un balance del primer semestre del presente año. Sin embargo, la formulación de los indicadores, sus resultados y los respectivos análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se encuentra documentado en los instrumentos de soporte previamente descritos.

## 10. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control

La Defensoría del Pueblo realizó un pronunciamiento frente al Auto 088 de 2014, expediente T – 3287521 AC, vinculación procesal oficiosa y convocatoria a sesión técnica en el marco del seguimiento a los Autos 110, 202, y 320 de 2013, en el cual señala algunos casos trabajados en la Mesa Técnica que han presentado problemas de calidad, frente a los mismos es necesario realizar un análisis individual de la siguiente manera:

### 1. ÁLVARO CASTELBLANCO CARDOSO – CC 17.196.021

En este caso es importante indicar que el día 28 de agosto de 2013 el afiliado solicitó a esta administradora la pensión de vejez con radicado 2013\_5959782 y no pensión de invalidez como lo indica el órgano de control, por tal razón el acto administrativo GNR 63311 del 26 de febrero de 2014, se encuentra conforme a derecho ya que se expidió según la información existente en el expediente administrativo.

### 2. GLADYS CECILIA GRANADOS DE BERNAL – CC 41.594.774

Respecto a este caso es pertinente indicar que si bien es cierto Colpensiones expidió la resolución No. GNR 5864 del 10 de enero de 2014, mediante la cual dejó en suspenso el ingreso de la prestación a nómina porque no existía en el expediente ni en la historia laboral novedad de retiro, dicho acto administrativo fue expedido conforme lo establece el decreto 1045 de 2012, teniendo en cuenta que el 04 de febrero de 2014 fecha posterior a la resolución antes nombrada la ciudadana allegó acto administrativo de retiro, se tiene que expedir una nueva resolución ya que no se puede incluir ninguna prestación a nómina de pensionados a fin de evitar dobles pagos.

### 3. JOSÉ EDGAR GONZÁLEZ CANAL – CC 15.903.828

Es pertinente indicar que en este caso en la resolución No. GNR 005674 del 29 de enero de 2013 se cometió un error en el apellido de la peticionaria, por lo cual se procederá a realizar la corrección correspondiente con el fin de que la ciudadana pueda hacer el cobro de sus mesadas pensionales.

### 4. INGRID JEANNETTE VELÁSQUEZ MORALES – CC 51.574.414

En el caso en particular la sentencia fue radicada por la peticionaria el 08 de mayo de 2014 mediante Radicado 2014\_3547385 con posterioridad a la expedición de la resolución No. GNR 29409 del 31 de enero de 2014, por lo anterior se expidió la resolución GNR 124552 del 11 de abril de 2014 dando cumplimiento al fallo judicial proferido por el Juzgado cuarto Administrativo del Circuito de Descongestión de Bogotá.

Es pertinente indicar que los expedientes administrativos por organización y estructura misional se reciben del ISS de manera separada de las sentencias judiciales, ya que las mismas tienen que pasar por una validación interna que se llama estudio de seguridad antes de resolver la solicitud de cumplimiento a fallo.

#### 5. CARMENZA MONTEALEGRE DÍAZ – CC 41.673.192

En el caso en particular revisado el expediente administrativo el ISS en liquidación mediante auto de pruebas No. 6091 se solicitó a la peticionaria que se desvirtuara la existencia de una pensión con el HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA según marcación existente en la página de Bonos pensionales.

Colpensiones profirió la Resolución No. GNR 005742 de enero de 2014, de acuerdo a la información contenida en el expediente pensional y teniendo en cuenta que la carga de la prueba según lo establece el artículo 177 de código de procedimiento civil está a cargo del afiliado, se negó la prestación.

Por lo anterior la peticionaria mediante radicado 2014\_566840 allegó las certificaciones probando que no percibe ninguna pensión y mediante GNR 204686 del 06 de junio de 2014 se resolvió recurso de reposición, revocando la Resolución No. 5742 de 2014 y en su lugar reconoció pensión dejándola en suspenso porque la afiliada se encuentra activa en el servicio oficial.

#### 6. ISAÍAS HERRERA RODRÍGUEZ – CC 79.140.361

En este caso mediante Resolución No. GNR 279779 del 29 de octubre de 2013 se negó la prestación, argumentando que el afiliado solo tenía 1111 semanas en la historia laboral, verificado el mismo se omitió una solicitud de corrección de Historia laboral existente en el expediente administrativo radicada el 25 de enero de 2013 con radicado 2013\_474514, por tal razón se procedió a la corrección de la Historia laboral, al valorar el material probatorio se pudo evidenciar que el peticionario a la fecha con 1211 semanas, por lo tanto se procederá a resolver el recurso en trámite.

#### 7. BENIGNO AUNTA TOCARRUNCHO – CC 19.184.250

Frente al caso en particular nos permitimos indicar que para resolver la petición de la ciudadana no es aplicable el Decreto 758 de 1990 toda vez que el afiliado tiene tiempos laborados al Ministerio de defensa, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Comunicaciones y cotizados a otras cajas, periodos que no se pueden desestimar y que ayudan a financiar la pensión, se debe indicar que el tiempo cotizado al ISS corresponde a 1029 semanas y no a 1250 exclusivas al ISS, como lo determina la Ley para liquidar la pensión con una tasa de reemplazo del 90%.

8. JESÚS LÓPEZ BOLAÑOS – CC 12.958.328

En este caso mediante las resoluciones No. GNR 012391 del 30 de noviembre de 2012, GNR 187002 del 18 de julio de 2013 y GNR 10139 del 14 de enero de 2014 se negó la prestación, argumentando que el afiliado solo tenía 863, 914 y 927 semanas en la historia laboral, verificado el mismo se deben analizar nuevamente la Historia laboral existente en el expediente administrativo y valorar el material probatorio a fin de resolver los recursos en trámite.

9. MARY LUZ CACUA LAMUS – CC 41.740.704

El reconocimiento de la pensión de vejez de la señora MARY LUZ CACUA LAMUS, se decidió bajo los siguientes parámetros:

Inicialmente el Instituto de Seguros Sociales reconoció una pensión de vejez a favor de la señora CACUA LAMUS, mediante resolución 043421 del 23 de noviembre de 2011 bajo los parámetros de la Ley 33 de 1985 aplicando un IBL de conformidad con el art 21 de la Ley 100 de 1993, reconociendo una mesada pensional de \$943.906, con base en 1781 semanas, sobre un ingreso base de liquidación de \$1.258.541 al cual se le aplico el 75%, dicho acto administrativo fue dejado en suspenso hasta tanto acreditara retiro definitivo del servicio público, posteriormente Colpensiones mediante Resolución No. 97 del 02 de enero de 2014 reliquidó la pensión de vejez e ingresó en nómina a la asegurada reconociendo una mesada pensional de \$1.055.783 efectiva a partir del 01 de enero de 2013, con base en 1867 semanas, sobre un ingreso base de liquidación de \$1.330.875 al cual se le aplico el 79.33 % conforme a la Ley 797 de 2003, siendo más favorable que el régimen reconocido inicialmente.

Teniendo en cuenta lo anterior es preciso indicar que en el acto administrativo proferido por Colpensiones se encuentra ajustado a derecho.

10. GABRIEL LÓPEZ ROJAS – CC 19.282.247

Es preciso indicar que si bien mediante Resolución No 35775 del 04 de octubre de 2011 el Instituto de Seguros Sociales negó el reconocimiento de la pensión de vejez, también lo es que Colpensiones mediante Resolución 5092 del 11 de abril de 2014 resolvió un recurso de apelación contra dicho acto administrativo y resolvió revocarlo y reconocer la pensión de vejez en aplicación del régimen de transición bajo los parámetros de la Ley 33 de 1985 reconociendo una mesada pensional de \$1.358.189 a partir del 01 de diciembre de 2012, con base en 1567 semanas , sobre un ingreso base de liquidación de \$1.810.918 al cual se le aplico el 75%.

De la Procuraduría General de la Nación no se recibieron informes que fueren presentados a la H. Corte Constitucional respecto al funcionamiento de la Mesa Técnica y la gestión de entrega realizada con respecto al IP11. No obstante, de acuerdo a las reuniones realizadas periódicamente durante este mes se han tratado diferentes temas de calidad que hemos referido en el presente informe en el Capítulo 3.2.

Por lo anterior, Colpensiones procede a realizar un análisis detallado de la gestión realizada por la Mesa Técnica en este mes.

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

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

El objetivo principal de la Mesa Técnica es continuar con la gestión oportuna y eficaz de los requerimientos entregados por los órganos de control, para ello se continúa alimentando la base de datos con las observaciones realizadas a cada caso y los nuevos requerimientos.

En la actualidad la Mesa Técnica de Colpensiones sigue con la metodología de identificación de requerimientos y gestión eficaz de los mismos, para ello y conforme se ha indicado en el IP10 e IP11, se tienen como insumo del plan de trabajo dos bases de requerimientos una de las cuales contiene 3.647 y otra 1.706, por esta razón el informe se presenta de acuerdo a la gestión realizada en cada una de ellas.

Sin embargo, debemos tener presente que desde la creación de la Mesa Técnica (octubre de 2013), se conformó una base general de requerimientos que incluyen 9.965 casos enviados por los diferentes órganos de control de los cuales se han resuelto 7.421, conforme se muestra en la siguiente gráfica Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 1)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Gestión por órgano de control**

Órgano de control	Casos recibidos	Casos resueltos	Casos pendientes
Procuraduría Delegada	8.819	6.606	2.213
Defensoría del Pueblo	542	406	136
Procuraduría Barranquilla	135	77	58
Procuraduría Medellín	73	55	18
Procuraduría Primera Distrital	293	209	84
Procuraduría Segunda Distrital	103	68	35
	<b>9.965</b>	<b>7.421</b>	<b>2.544</b>

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 requerimiento, esto con miras a evacuar los requerimientos que se reportan como pendientes y de suma prioridad para el Órgano de Control.

Así las cosas respecto a la base de los 3647 requerimientos y a fin de determinar el avance efectuado por Colpensiones en cumplimiento de lo señalado anteriormente, en la actualidad el cuadro de gestión porcentual consolidada se encuentra de la siguiente manera, Cuadro 2 de esta sección. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 2)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 2. Gestión por tema del requerimiento**

Tema de requerimiento	Total	% total	Resueltos	% resueltos	Pendientes	% pendientes
Acrecimiento	3	0,08	3	100,00	0	0,00
Afiliación	12	0,33	11	91,67	1	8,33
Aportes a salud	6	0,16	3	50,00	3	50,00
Auxilio funerario	29	0,8	25	86,21	4	13,79
Bono pensional	6	0,16	3	50,00	3	50,00
Cálculo actuarial	7	0,19	5	71,43	2	28,57
Calificación pérdida de capacidad laboral	14	0,38	11	78,57	3	21,43
Certificación	2	0,05	1	50,00	1	50,00
Cobro coactivo	11	0,3	9	81,82	2	18,18
Conceptos	4	0,11	1	25,00	3	75,00
Corrección de historia laboral	140	3,84	75	53,57	65	46,43
Cumplimiento a sentencia judicial	345	9,46	241	69,86	104	30,14
Desembargo	3	0,08	3	100,00	0	0,00
Devolución de aportes	11	0,3	3	27,27	8	72,73
Expedición de copias	3	0,08	3	100,00	0	0,00
Incapacidades	13	0,36	12	92,31	1	7,69
Inclusión en nómina	80	2,19	71	88,75	9	11,25
Incrementos pensionales	77	2,11	61	79,22	16	20,78
Indemnización sustitutiva	76	2,08	68	89,47	8	10,53
Intereses moratorios	5	0,14	4	80,00	1	20,00
Mesadas	29	0,8	26	89,66	3	10,34
Pago de auxilio funerario	2	0,05	2	100,00	0	0,00
Pago de costas procesales	1	0,03	1	100,00	0	0,00
Pago incapacidades	4	0,11	2	50,00	2	50,00
Pago único a herederos	9	0,25	9	100,00	0	0,00
Pensión de invalidez	55	1,51	47	85,45	8	14,55

Tema de requerimiento	Total	% total	Resueltos	% resueltos	Pendientes	% pendientes
Pensión de sobrevivientes	280	7,68	232	82,86	48	17,14
Pensión de vejez	764	20,95	665	87,04	99	12,96
Queja	3	0,08	1	33,33	2	66,67
Reactivación pensional	16	0,44	14	87,50	2	12,50
Reconocimiento pensional	54	1,48	43	79,63	11	20,37
Reintegros	5	0,14	3	60,00	2	40,00
Reliquidación pensión	286	7,84	254	88,81	32	11,19
Retroactivo	86	2,36	73	84,88	13	15,12
Sin expediente	10	0,27	1	10,00	9	90,00
Sin identificar	82	2,25	41	50,00	41	50,00
Solicitud de copias	6	0,16	4	66,67	2	33,33
Sustitución pensional	39	1,07	31	79,49	8	20,51
Trámite de recursos	189	5,18	165	87,30	24	12,70
Traslado régimen pensional	52	1,43	28	53,85	24	46,15
Tutela sin especificar	828	22,7	536	64,73	292	35,27
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3647</b>	<b>100%</b>	<b>2791</b>		<b>856</b>	

En aras de tener un control eficiente de la información y obtener diferentes indicadores de medición, también presentamos la gestión de los 3647 de acuerdo a cada órgano de control, conforme al cuadro No 3 de esta sección. (Ver capítulo 10.1- Cuadro 3)

### Capítulo 10.1 – Cuadro 3. Gestión por Órgano de Control

Mesa técnica	Total	% total	Resueltos	% resueltos	Pendientes	% pendientes
Procuraduría Delegada	3277	89,85	2518	76,84	759	23,16
Defensoría del Pueblo	192	5,26	162	84,38	30	15,63
Procuraduría Primera Distrital	71	1,95	51	71,83	20	28,17
Procuraduría Medellín	30	0,82	24	80,00	6	20,00
Procuraduría Barranquilla	39	1,07	27	69,23	12	30,77
Procuraduría Segunda Distrital	38	1,04	9	23,68	29	76,32
<b>Total</b>	<b>3.647</b>	<b>100%</b>	<b>2.791</b>		<b>856</b>	

En lo relacionado con la base de los 1.706 requerimientos y a fin de determinar el avance efectuado por Colpensiones en cumplimiento de los compromisos adquiridos, en la actualidad el cuadro de gestión porcentual consolidado se encuentra de la siguiente manera, Cuadro 4 de esta sección. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 4)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 4. Gestión por tema del requerimiento**

Tema de requerimiento	Total de requerimiento	% total	Resueltos	% resueltos	Pendientes	% pendientes
Acción de cobro	1	0,1	0	0	1	100
Actualización de datos	3	0,2	0	0	3	100
Afiliación	2	0,1	1	50	1	100
Auxilio funerario	6	0,4	0	0	6	100
Bono pensional	1	0,1	0	0	1	100
Cálculo actuarial	3	0,2	3	100	0	100
Calificación de invalidez	2	0,1	0	0	2	100
Certificación de aportes en salud	1	0,1	0	0	1	100
Concepto	1	0,1	0	0	1	100
Corrección historia laboral	89	5,2	1	1.1	88	98.9
Costas procesales	2	0,1	0	0	2	100
Cumplimiento a sentencia judicial	665	39	5	0.8	660	99.2
Derecho de petición	6	0,4	0	0	6	100
Descuentos en nómina	1	0,1	0	0	1	100
Devolución de aportes en pensión	5	0,3	3	60	2	40
Devolución de aportes en salud	6	0,4	0	0	6	100
Historia laboral	1	0,1	0	0	1	100
Inclusión en nómina	49	2,9	2	4.1	47	95.9
Incrementos pensionales	29	1,7	0	0	29	100
Indemnización sustitutiva	27	1,6	0	0	27	100
Mesadas	9	0,5	0	0	9	100
Multiafiliación	5	0,3	0	0	5	100
Notificación de la resolución	1	0,1	0	0	1	100
Pago de incapacidades	1	0,1	0	0%	1	100%
Pago único a herederos	5	0,3	0	0%	5	100%
Pensión de invalidez	29	1,7	0	0%	29	100%
Pensión de	120	7	2	1.7%	100	83.3%

Tema de requerimiento	Total de requerimiento	% total	Resueltos	% resueltos	Pendientes	% pendientes
sobrevivientes						
Pensión de vejez	319	18,7	1	0.3%	318	99.7%
Recursos	106	6,2	0	0%	106	100%
Reintegros	7	0,4	0	0%	7	100%
Reliquidación pensional	73	4,3	0	0%	73	100%
Retroactivo pensional	40	2,3	0	0%	40	100%
Sin identificar	69	4	0	0%	69	100%
Solicitud de copias	3	0,2	0	0%	3	100%
Solicitud de desembolso	1	0,1	0	0%	1	100%
Traslado de régimen pensional	18	1,1	0	0%	18	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1706</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>		<b>1.688</b>	

En aras de tener un control eficiente de la información y obtener diferentes indicadores de medición, también presentamos la gestión de los 1706 de acuerdo a cada Órgano de Control, conforme al cuadro No 5 de esta sección. (Ver capítulo 10.1- Cuadro 5)

#### Capítulo 10.1 – Cuadro 5. Gestión por Órgano de Control

Órgano de control	Total	% total	Resueltos	% resueltos	Pendientes	% pendientes
Procuraduría Delegada	1.518	88,98	18	1,19	1.500	98,8
Procuraduría Primera Distrital	64	3,75	0	0	64	100
Procuraduría Segunda Distrital	6	0,35	0	0	6	100
Procuraduría Medellín	14	0,82	0	0	14	100
Procuraduría Barranquilla	14	0,82	0	0	14	100
Procuraduría Córdoba	1	0,06	0	0	1	100
Defensoría del pueblo	89	5,22	0	0	89	100
<b>TOTAL</b>	<b>1.706</b>	<b>100</b>	<b>18</b>		<b>1.688</b>	

#### 10.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (junio 2014)

Teniendo presente que la atención de las quejas presentadas por el ciudadano a los Órganos de Control es permanente y la prioridad de la Entidad es gestionar cada uno de esos requerimientos,

existen 136 nuevas peticiones de los ciudadanos, de los cuales conforme a la nueva metodología de trabajo, se realiza una verificación inicial en la que se puede determinar que corresponden a diferentes temas, como se muestra conforme en el cuadro 6. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 6)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 6. Gestión por tema del requerimiento**

Tema de requerimiento	Total	% de participación
Afiliación	1	0,7
Cálculo actuarial	1	0,7
Corrección historia laboral	6	4,4
Cumplimiento a sentencia judicial	20	14,7
Derecho de petición	5	3,7
Devolución de aportes	1	0,7
Expedición de documentos	1	0,7
Inclusión en nómina	8	5,9
Incrementos pensionales	1	0,7
Indemnización sustitutiva	1	0,7
Pensión de invalidez	2	1,5
Pensión de sobrevivientes	15	11,0
Pensión de vejez	36	26,5
Reliquidación pensional	10	7,4
Retroactivo pensional	6	4,4
Revocatoria directa	1	0,7
Trámite recursos	17	12,5
Traslado de régimen	4	2,9
<b>Total general</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

Los nuevos requerimientos al ser clasificados por los diferentes órganos de control que los remiten, se muestran conforme la siguiente gráfica Cuadro 7 de esta sección. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 7)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 7. Gestión por órgano de control**

Órgano de control	Total requerimiento	% de participación
Defensoría del Pueblo	26	19,1
Procuraduría Delegada	83	61,0
Procuraduría Barranquilla	27	19,9
<b>Total general</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

### 10.1.3. Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales

#### 1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá

De acuerdo a la nueva metodología de trabajo se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, corresponde a un 71.83 % de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 51 casos resueltos los cuales se encuentran incluidos en los 3647 requerimientos.

#### 2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla

De acuerdo a la nueva metodología de trabajo se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, corresponde a un 69.23 % de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 27 casos resueltos los cuales se encuentran incluidos en los 3647 requerimientos.

#### 3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín

De acuerdo a la nueva metodología de trabajo se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, corresponde a un 80 % de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 24 casos resueltos los cuales se encuentran incluidos en los 3647 requerimientos.

#### 4. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá

De acuerdo a la nueva metodología de trabajo se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Segunda Distrital de Bogotá, corresponde a un 23.68 % de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 9 casos resueltos los cuales se encuentran incluidos en los 3647 requerimientos.

### **10.2. Atención a las observaciones presentadas por la Contraloría General de la República a la Corte Constitucional.**

Para la fecha de radicación de este informe, Colpensiones no ha recibido traslado de observaciones realizadas por la Contraloría General de la República dentro del proceso de revisión de tutela que se lleva a cabo por la H.Corte Constitucional. No obstante, se le puso en conocimiento el informe final de la auditoría especial llevada a cabo por ese ente de control donde se hacen algunas observaciones relacionadas con los autos 110 y 320. Se pone a consideración de la H. Corte la posibilidad que Colpensiones en el próximo IP o en un informe especial, presente

su posición frene a lo expresado por el ente de control y refiera las acciones propuestas para que lo hallado sea subsanado, o en su defecto las razones por las cuales respetuosamente se aparta del dictamen efectuado.

### **10.3. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo**

De acuerdo a la nueva metodología de trabajo se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo, corresponde a un 84.38 % de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 162 casos resueltos los cuales se encuentran incluidos en los 3.647 requerimientos.

**Anexos**

**Anexo 1 – Oficio No. 2014\_4712273 del 16 de junio de 2014**



Prosperidad  
para todos

2014\_4712273  
Bogotá D.C., Junio 16 de 2014

Doctor  
**FELIPE NEGRET MOSQUERA**  
Apoderado General Liquidador  
ISS en Liquidación  
Carrera 10 No. 64 – 61  
Ciudad

**Ref: Aclaración expedientes en Positiva**

Respetado Doctor Negret:

Con el fin de realizar la solicitud oficial a Positiva Compañía de Seguros de los expedientes que le fueron entregados por el ISS en L., por medio del presente solicito nos envíen la base de datos real de éstos, toda vez, que la información suministrada por el ISS en L. en diferentes oficios enviados a Colpensiones, ha variado sustancialmente, como se observa en el cuadro adjunto:

**NUMERO DE EXPEDIENTES REPORTADOS POR CARTAS DEL ISS**

FECHA DE RECEPCION	RADICADO	No. EXPEDIENTES	DE LA BASE
11/02/2014	2014 1153539	90	35.449
25/02/2014	2014 1564393	193	35.449
27/02/2014	2014 1636398	5	TUTELAS QUE VINCULAN SOLO AL ISS EN L.
27/03/2014	2014 2465020	40	35.449
27/03/2014	2014 2464738	44	4.342
27/03/2014	2014 2463731	1	35.449
27/03/2014	2014 2464075	134	35.449
24/04/2014	2014 3162697	8	300
15/05/2014	2014 3794170	271	1.011.149
15/05/2014	2014 3794160	106	35.449
<b>TOTAL SUMATORIA SEGÚN CARTAS</b>		<b>892</b>	

Para mayor claridad, se adjunta CD donde encontrarán el cuadro adjunto con hipervínculos en el radicado, que permite remitirse al oficio enviado por ustedes.

Sin otro particular,

  
**MAURICIO OLIVERA GONZALEZ**  
Presidente

Revisó: Diana Carolina Barbosa Pardo

"Tu futuro lo construimos entre los dos"

Dirección: Carrera 10 No. 72-33 Piso 10

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Anexo 2 – Oficio Corte Constitucional del 24 de junio de 2014



25 18

SEGURO SOCIAL

SEGURO SOCIAL

En liquidación de documentos  
NIVEL NACIONAL - RECIBIDO

Bogotá, D.C., 24 de junio de 2014

Doctor  
**LUIS ERNESTO VARGAS SILVA**  
Magistrado Presidente Sala Novena de Revisión  
Carrera 10 No. 72-33 Piso 12  
Honorable Corte Constitucional  
Ciudad

2014 JUN 26 A 10:12



**Asunto:** Cumplimiento numeral Octavo del Auto 090 de 2014 proferido por la Honorable Corte Constitucional dentro del Expediente No. T-3287521 (AC).

Respetado Doctor Vargas:

Dando cumplimiento a lo ordenado en el Numeral 8 del Auto 090 de 2014, emitido por la Honorable Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional, en nuestra calidad de Representantes Legales de las Entidades responsables del cumplimiento de lo dispuesto por su Despacho, nos permitimos comunicarle las actividades que se han ejecutado para llevar a cabo el cronograma mediante el cual se establecen fechas ciertas de entrega y recibo de los expedientes administrativos de prestaciones económicas decididas, así:

1.- El ISS en L, suscribió con la empresa Manejo Técnico de Información- THOMAS MTI S.A., el Contrato No. 4900011753, para la entrega a Colpensiones de 1.796.044 expedientes pensionales decididos del Régimen de Prima Media y la cual se realizará teniendo en cuenta los lineamientos mínimos archivísticos y directrices emitidas por el Archivo General de la Nación – AGN, mediante Concepto No. 1-2014-900-803/2014/SGC-100 fechado marzo 14 de 2014, así como las comunicaciones de Colpensiones Nros. 2014\_2387222 del 25 de Marzo de 2014, 2014\_2396807 del 26 de Marzo de 2014 y 2014\_3067678 del 21 de Abril de 2014; oficios que se anexan a esta misiva.

2.- En el plan de trabajo entregado a ISS en L por la empresa THOMAS MTI S.A, esta programado el inicio de entregas a partir del primero (1) de julio de 2014 y su culminación el veintiocho (28) de noviembre de la misma vigencia; período dentro de cual se continuará aunando esfuerzos entre las dos Entidades para lograr la entrega y recibo de la totalidad de los expedientes administrativos pensionales decididos por el ISS.

El Plan de Trabajo mencionado fue radicado por ISSL en la Honorable Corte mediante comunicaciones Nos. 100002473 y 100002475 del 16 de Junio de 2014, no obstante se acompaña con este documento. En el mismo, se estiman entregas semanales a Colpensiones de 96.562 expedientes pensionales decididos, cumpliendo con los estándares de calidad acordados entre las dos entidades y avalados por el Archivo General de la Nación, esto es, los expedientes decididos e incluidos en nómina (aproximadamente 1.011.149) se entregarán y recibirán con



digitalización básica y con el respectivo Formato Único de Inventario – FUID -, en tanto, que los expedientes decididos no incluidos en nómina (aproximadamente 750.000) se entregarán en físico y con el respectivo FUID.

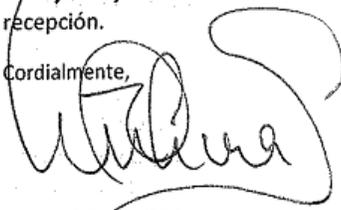
3. De igual forma se adjunta al presente, el plan de trabajo que Colpensiones, en concurso con su contratista, ejecutará para el recibo de los expedientes administrativos pensionales objeto de entrega por parte del ISS en L, con sujeción a los volúmenes y cronogramas propuestos por el ISS en L.

Debido al gran volumen y al lapso corto de tiempo para su entrega, se han previsto planes de gestión de calidad, manejo de riesgo y contingencia. En razón a ello, es del caso manifestar a la Honorable Corte Constitucional, que nos encontramos frente a la operación de traslado de información más grande, compleja y delicada reportada hasta el momento en Colombia, por lo tanto, dada la capacidad operativa y logística que requiere la misma, Colpensiones y el ISS en L, han previsto dentro sus planes de trabajo la puesta en marcha y ejecución de las tareas propias que implican el traslado de información, por lo tanto, las dos Entidades, Colpensiones e ISS en L, puede asegurar que si las actividades se desarrollan y ejecutan dentro de la normalidad, esto es, el cumplimiento de protocolos, planes operativos, alistamiento de información, cumplimiento de volúmenes y fechas previstas para la entrega dentro del cronograma, se logrará cumplir con el objetivo dentro de la fecha estimada para su culminación por parte del ISS en L, es decir, el veintiocho (28) de noviembre de 2014.

Así mismo, en consenso, Colpensiones e ISS en L., realizarán seguimiento diario a la operación; los reportes se consolidarán semanalmente.

Finalmente, es del caso precisar que para las series y tipos documentales que se encuentran pendientes por entrega y recibo, Colpensiones e ISS en L. determinaron realizar mesas de trabajo conjuntas con el fin de dar prioridad a los temas y determinar cronogramas de entrega y recepción.

Cordialmente,



MAURICIO OLIVERA GONZALEZ  
Presidente  
Colpensiones



FELIPE NEGRET MOSQUERA  
Apoderado General Fiduprevisora S.A. Liquidador  
Instituto de Seguros Sociales en Liquidación

Aprobó: Diana Carolina Barbosa Pardo.  
Asesora de Presidencia – Colpensiones.  
Revisó: Miguel Ángel León H.  
Profesional Máster. Vp. Jurídica y Sria. Gral. Colpensiones

### Anexo 3 – Grupo de cargue y automatización

Es de aclarar a la H Corte, que en el capítulo 4 sección 4.1.2 se venían reportando de manera periódica las acciones y resultados del grupo de cargue y automatización, sin embargo por razones de tipo técnico se omitió la publicación del mismo en el IP 11, por lo que se procederá a reportar nuevamente en este capítulo.

En observancia a lo dispuesto en el Auto 130 de 15 de mayo de 2014, proferido por la H. Corte, en el cual se hace especial énfasis en alternativas de calidad, se realizaron las actividades propias de la función de este grupo, las cuales están enfocadas al cumplimiento de lo allí dispuesto. En consecuencia se exponen las acciones adelantadas por estos grupos durante el mes de junio de 2014.

#### 1. Procesamiento automático

En el mes de junio de 2014 se realizó el procesamiento automático de solicitudes cuyo fin era: (i) la obtención de la pensión de vejez tiempos privados, (ii) pensión de invalidez tiempos privados, (iii) indemnización sustitutiva de pensión de vejez.

Así mismo, es pertinente mencionar que si bien dentro de la línea de producción automática se cuenta, además de las prestaciones mencionadas, con el procesamiento de solicitudes de auxilio funerario, sobre los mismos se está efectuando la etapa de validación documental que realiza un analista quien verifica que la factura de venta presentada por el solicitante cumpla con los requisitos exigidos por la normatividad colombiana, paso que permite identificar cuales casos son procesables por la línea automática.

Así las cosas, en el mes de junio a través del proceso automático se procesaron un total de 9.035 casos, de los cuales 55 provienen de la represa heredada del ISS en L. y 8.980 son prestaciones elevadas en el día a día ante Colpensiones, casos que cumplieron el procedimiento previo de validaciones y análisis de parámetros uniformes. (Ver Anexo 3 – Cuadro 1)

**Anexo 3 – Cuadro 1. Prestaciones decididas por el sistema automático – Corte Junio de 2014**

Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Niega Por Incompatibilidad	Número de Casos
Día a Día	5.847	3.111	22	8.980
Represa	2	29	24	55
<b>Total</b>	<b>5.849</b>	<b>3.140</b>	<b>46</b>	<b>9.035</b>
<b>% total</b>	<b>64.73%</b>	<b>34.76%</b>	<b>0,51%</b>	<b>100%</b>

Conforme a lo anterior, se expone de forma individual el resultado de los casos procesados a través de la línea automática de acuerdo a las prestaciones susceptibles de esta forma de procesamiento.

a. Reconocimiento pensión de vejez – Tiempos privados

En junio de 2014, surtieron el proceso automático un total de 2.911 solicitudes de pensión de vejez, de las cuales 1.370 casos fueron concediendo y 1.495 casos su decisión fue negativa, así mismo 46 casos fueron negados por cuanto cuentan con una prestación incompatible con la solicitada. De dicho número de casos, 53 son solicitudes provenientes de la Represa del ISS en L. y 2.858 son solicitudes radicadas ante Colpensiones. (Ver Anexo 3 – Cuadro 2)

**Anexo 3 – Cuadro 2. Reconocimiento Pensión de Vejez – Tiempos Privados**

Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Niega Por Incompatibilidad	Número de Casos
<b>Día a Día</b>	1.369	1.467	22	2.858
<b>Represa</b>	1	28	24	53
<b>Total</b>	<b>1.370</b>	<b>1.495</b>	<b>46</b>	<b>2.911</b>
<b>% total</b>	<b>47.05%</b>	<b>51.35%</b>	<b>1.6%</b>	<b>100%</b>

b. Reconocimiento pensión de invalidez – Tiempos privados

Así mismo, en cuanto a solicitudes de pensión de invalidez se procesaron un total de 229 casos, de las cuales 142 casos fueron concediendo y 87 casos su decisión fue negativa. De la totalidad de casos, una (1) solicitud proviene de la Represa del ISS en L. y 228 son solicitudes radicadas ante Colpensiones. (Ver Anexo 3 – Cuadro 3)

**Anexo 3 – Cuadro 3. Reconocimiento Pensión de Invalidez – Tiempos Privados**

Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Número de Casos
<b>Día a Día</b>	142	86	228
<b>Represa</b>		1	1
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>87</b>	<b>229</b>
<b>% total</b>	<b>62%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>

c. Reconocimiento de indemnización sustitutiva de pensión de vejez

En el mes de junio, se le dio solución a través de procesamiento automático a 5.895 casos cuya pretensión era el reconocimiento de la indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, de los

cuales en 4.337 se accedió a lo solicitado y 1.558 se dio una respuesta negativa. Por otra parte, un (1) caso corresponden a la represa heredada del ISS en L. y 5.894 de solicitudes presentadas ante Colpensiones o de día a día. (Ver Anexo 3 – Cuadro 4)

**Anexo 3 – Cuadro 4. Reconocimiento Indemnización de Vejez – Tiempos Privados**

Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Número de Casos
Día a Día	4.336	1.558	5.894
Represa	1	0	1
<b>Total</b>	<b>4.337</b>	<b>1.558</b>	<b>5.895</b>
<b>% total</b>	<b>73.57%</b>	<b>26.43%</b>	<b>100%</b>

d. Reconocimiento de indemnización sustitutiva de pensión de Invalidez

En el alistamiento de casos susceptibles de procesar a través del proceso automático, no se encontró ningún caso que cumpliera los parámetros exigidos por este proceso, respecto a solicitudes de Indemnización Sustitutiva de la Pensión de Invalidez, por lo que en el mes de junio no se adoptaron decisiones por este riesgo a través del sistema automático.

2. Procesamiento Mixto: decisión automática - revisión semi-automática

En cuanto a solicitudes de reliquidaciones de pensión de vejez, pensión de invalidez e indemnización sustitutiva de vejez, que surten el proceso mixto de decisión (procesamiento automático - revisión manual), en el mes de junio de 2014 surtieron dicho procedimiento un total de 708 casos, de los cuales, en 209 casos se reliquidó la prestación y en 499 casos se mantuvo lo decidido inicialmente, 693 casos son solicitudes provenientes de la Represa del ISS en L. y 15 casos son solicitudes radicadas ante Colpensiones. (Ver Anexo 3 – Cuadro 5)

**Anexo 3 – Cuadro 5. Reliquidación de pensión de vejez – Tiempos privados – Corte junio de 2014**

Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Número de Casos
Día a Día	10	5	15
Represa	199	494	693
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>499</b>	<b>708</b>
<b>% total</b>	<b>29.52%</b>	<b>70.48%</b>	<b>100%</b>

Así mismo, de acuerdo a las líneas de producción automática se evacuaron peticiones elevadas ante Colpensiones y de la represa del ISS en L., por su fecha de entrega o radicación en Colpensiones hasta el mes de junio, de acuerdo a los cuadro 6. (Ver Anexo 3 – Cuadro 6)

### Anexo 3 – Cuadro 6. Prestaciones Firmadas Sistema Automático en relación a Fecha de Radicación – Corte Junio de 2014

#### Panel A. Día a Día

Prestación	2013				2014					Total General
	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	marzo	abril	mayo	
Indemnización			1	8	8	147	419	3.154	2.171	5.908
Vejez										
Invalidez	1	1	3	28	5	73	60	57		228
Vejez		1	5	11	2	40	92	1.614	1.094	2.859
<b>Total General</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>47</b>	<b>15</b>	<b>260</b>	<b>571</b>	<b>4.825</b>	<b>3.265</b>	<b>8.995</b>

#### Panel B. Represa ISS

Prestación	2012		2013							2014			Total general	
	oct	nov	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	feb	mar		abr
Indemnización		1	57											59
Vejez											1			1
Invalidez										1				1
Vejez	23	53	78	67	94	112	62	26	121			2	50	688
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>54</b>	<b>135</b>	<b>67</b>	<b>94</b>	<b>112</b>	<b>62</b>	<b>26</b>	<b>121</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>748</b>

Con relación a la información referida en el Panel B, se aclara a la H Corte, que en el mismo, no se refleja producción en algunos meses para el año 2012, 2013 y 2014, lo que indica que en estos periodos no se realizó procesamiento automático de casos provenientes de la represa del ISS.

### 3. Procesamiento OCR

Como se informó en el IP10<sup>209</sup>, el proceso de Optical Character Reconition - OCR se inició con un lote de 86.706 casos radicados como recursos a decisiones administrativas adoptadas por Colpensiones, los cuales corresponden a solicitudes pendientes de atender y radicadas desde la entrada en producción (01 de octubre de 2012) hasta el 23 de abril de 2014. Adicional a ello, se continuó surtiendo el proceso encontrando que hasta el 30 de junio del presente año hay un consolidado de 102.042 casos.

<sup>209</sup> Ver IP10, sección 4.2.2, página 54.

Una vez se surte el procesamiento de OCR, es necesario cargar los resultados en el BPM (Bizagi), con el fin de que dicha información quede disponible, tanto para el procesamiento automático, como para la línea semiautomática, ya que de esta forma, los datos correspondientes a las validaciones quedan a disposición de los analistas, quienes no requieren consultar por su cuenta las diferentes bases de datos y páginas web para obtener los registros y/o información necesarios para la decisión.

En ese sentido, es preciso mencionar que la información resultante del OCR se clasifica por instancia y pretensión de la instancia, las cuales mantienen la relación con el trámite radicado. Dentro de la clasificación de instancia, se encuentran los recursos de reposición, apelación y reposición, y en subsidio el de apelación, nuevo estudio, revocatoria directa, recurso de queja y cumplimiento de sentencia.

De igual manera, el criterio de clasificación de las pretensiones, se divide en dos grandes grupos, “Reliquidación” y “Reconocimiento”; el primero hace referencia a que el solicitante ya cuenta con una prestación en la nómina de pensionados, y el segundo, se refiere a que el solicitante pretende el otorgamiento de un derecho prestacional y por ende hasta ese momento no se encuentra en la nómina de pensionados. Es necesario resaltar que cuando incluye la palabra “manuscrito” hace referencia a que el documento a través del cual se presentó la solicitud, fue efectuado a mano.

Adicional a lo anterior, el concepto de reliquidación se divide en las siguientes pretensiones específicas:

- **INCREMENTO:** hace referencia al incremento pensional que es solicitado por tener personas a cargo. Establecido en el Decreto 758 de 1990.
- **AUMENTO MESADA:** Hace referencia a la solicitud de un ciudadano que pretende un aumento en el monto de la Pensión reconocida.
- **RETROACTIVO:** Hace referencia a la solicitud de un ciudadano que pretende el pago de mesadas pensionales anteriores al reconocimiento inicial.

Por lo tanto, de la totalidad de casos mencionados (102.043), se encontró que 28.232 casos ya están cerrados y gestionados por parte de la Gerencia de Reconocimiento y a los cuales se le adelantó el proceso de OCR, así mismo ya surtieron la etapa de cargue de la información en el BPM 72.562 casos, siendo necesario mencionar que los restantes 1.248 casos se encuentran adelantando la etapa de validaciones previa a realizar el proceso de OCR. Una vez finalizada se podrá extraer la información para el procesamiento, ya sea automático o semiautomático.

De esta forma y debido a que se cuenta con la información de OCR para 72.562 casos cargada en Bizagi, se procedió a analizar los datos, que se clasifican de acuerdo a lo mencionado en párrafos precedentes y que se puede evidenciar en el cuadro 8 del presente capítulo. (Ver Anexo 3 – Cuadro 7)

**Anexo 3 – Cuadro 7. Resultados OCR**  
**Panel A – Identificación de Pretensión y Tipo de Instancia**

Pretensión	Cumplimiento de Sentencia	Nuevo Estudio	Recurso de apelación	Recurso de Queja	Recurso de Reposición	Recurso de Reposición y en Subsidio Apelación	Revocatoria Directa	Total General
Manuscrito - reliquidación	7	207	10	1	225	1	16	467
Manuscrito - reliquidación - aumento de mesada	1	259	24	2	204	4	3	497
Manuscrito - reliquidación - aumento de mesada,retroactivo	3	41	4	1	60	1	2	112
Manuscrito - reliquidación - incremento	5	48			23			76
Manuscrito - reliquidación - incremento,aumento de mesada		1						1
Manuscrito - reliquidación - incremento,aumento de mesada,retroactivo	1	2			4			7
Manuscrito - reliquidación - incremento,retroactivo	1	6			3		1	11
Manuscrito - reliquidación - retroactivo	8	171	26	7	370	4	11	597
Reconocimiento	525	2.763	1.505	78	3.937	9.680	641	19.129
Reliquidación	329	1.841	360	22	2.642	2.590	214	7.998
Reliquidación - aumento de mesada	443	5.033	1.166	30	2.608	5.727	555	15.562
Reliquidación - aumento de mesada,aumento de mesada,retroactivo,retroactivo		1						1
Reliquidación - aumento de mesada,retroactivo	506	2.414	493	25	1175	3.240	526	8.379
Reliquidación - incremento	747	436	61	7	194	348	50	1.843
Reliquidación - incremento,aumento de mesada	42	80	17		29	113	23	304
Reliquidación - incremento,aumento de mesada,retroactivo	100	78	8	2	31	103	13	335
Reliquidación - incremento,retroactivo	350	155	23	2	76	201	15	822
Reliquidación - retroactivo	1.406	3.185	975	53	3.782	6.490	529	16.420
Reliquidación - retroactivo,aumento de mesada			1					1
<b>Total general</b>	<b>4.474</b>	<b>16.721</b>	<b>4.673</b>	<b>230</b>	<b>15.363</b>	<b>28.502</b>	<b>2599</b>	<b>72.562</b>

### Panel B. Resultados OCR por Instancia y Riesgo

Instancia	Auxilio Funerario	Pensión sobrevivientes	Indemnización sustitutiva sobrevivientes	Indemnización de vejez	Pensión de Vejez	Indemnización de Invalidez	Pensión Invalidez	Total general
Manuscrito - reliquidación		87	1	1	356		22	467
Manuscrito - reliquidación - aumento de mesada		25			453		19	497
Manuscrito - reliquidación - aumento de mesada,retroactivo		7			98		7	112
Manuscrito - reliquidación - incremento					76			76
Manuscrito - reliquidación - incremento,aumento de mesada					1			1
Manuscrito - reliquidación - incremento,aumento de mesada,retroactivo					6		1	7
Manuscrito - reliquidación - incremento,retroactivo					10		1	11
Manuscrito - reliquidación - retroactivo		64			473		60	597
Reconocimiento	1.657	3.474	734	552	12.012	21	679	19.129
Reliquidación		1.076	205	3081	3.496	10	130	7.998
Reliquidación - aumento de mesada		485	2	79	14.857	1	138	15562
Reliquidación - aumento de mesada,aumento de mesada,retroactivo,retroactivo					1			1
Reliquidación - aumento de mesada,retroactivo		424	1	7	7.784	2	161	8.379
Reliquidación - incremento		16		1	1.802		24	1.843
Reliquidación - incremento,aumento de mesada		6			295		3	304
Reliquidación - incremento,aumento de mesada,retroactivo		1			328		6	335
Reliquidación - incremento,retroactivo		6			796		20	822
Reliquidación - retroactivo	1	2.146	9	70	12.823	6	1.365	16.420
Reliquidación - retroactivo,aumento de mesada					1			1
<b>Total general</b>	<b>1.658</b>	<b>7.817</b>	<b>952</b>	<b>3.791</b>	<b>55.668</b>	<b>40</b>	<b>2.636</b>	<b>72.562</b>

Ahora bien, de los resultados obtenidos, se puede establecer que de acuerdo a las líneas de producción automática que actualmente se encuentran desarrolladas, resulta posible el procesamiento de 1.021 casos cuya pretensión sea reconocimiento de una pensión o indemnización de vejez o invalidez y 3.051 cuya pretensión sea la reliquidación de la pensión o indemnización de vejez o invalidez, siempre que la instancia sea nuevo estudio, lo cual nos arroja un total de 4.072 solicitudes. (Ver Anexo 3 – Cuadro 8)

**Anexo 3 – Cuadro 8. Resultados OCR**  
**– Casos candidatos a procesamiento automático**

Pretensión	Nuevo estudio	Recurso de apelación	Recurso de reposición	Recurso de reposición y en subsidio de apelación	Revocatoria directa	Total general
Manuscrito - reliquidación	27	3	46	1	1	78
Manuscrito - reliquidación - aumento de mesada	127	13	117	2	1	260
Reconocimiento	1.021	613	1515	3.786	276	7.211
Reliquidación	783	206	1.269	1.509	116	3.883
Reliquidación - aumento de mesada	2114	256	979	1.661	251	5.261
<b>Total general</b>	<b>4.072</b>	<b>1.091</b>	<b>3.926</b>	<b>6.959</b>	<b>645</b>	<b>16.693</b>
<b>%total</b>	<b>24,4%</b>	<b>6,5%</b>	<b>23,5%</b>	<b>41,7%</b>	<b>3,9%</b>	<b>100%</b>

Sin embargo, y como se manifestó en el IP10<sup>210</sup>, en la actualidad Colpensiones se encuentra en el proceso de desarrollo de la función de automatización de los diferentes recursos para el procesamiento de los riesgos de vejez e invalidez de tiempos privados, en la modalidad de reliquidación y/o reconocimiento, lo cual una vez se encuentre en producción nos permitirá atender las instancias de recurso de apelación, recurso de reposición, recurso de reposición y en subsidio de apelación y revocatoria directa.

Esta acción busca incrementar el número de casos de procesamiento automático, con el fin de optimizar sus resultados lo que permite a su vez, liberar capacidad en la producción manual y atender así un mayor número de solicitudes.

#### 4. Acciones adoptadas en el proceso de calidad de las decisiones

Acorde con la necesidad de mejoramiento de procesos con miras a la optimización de la calidad de los actos administrativos, y una vez culminado el proceso de selección para la escogencia del contratista que provee el software del sistema liquidador, procedimiento mencionado en el

<sup>210</sup> Ver IP10, sección 4.2.2, página 59.

IP10<sup>211</sup>, se entregaron al proveedor, las solicitudes de los desarrollos que se encontraban pendientes, en aras de que se iniciara con la labor y que los mismos ingresen en producción, una vez culminada la respectiva etapa de pruebas de los mismos.

Conforme a lo anterior, y después de agotada la etapa probatoria debido a la implicación que conlleva la versión mencionada, se certificó la funcionalidad de la misma y se implementó en producción, sin embargo, la misma presentó inconvenientes en los componentes técnicos, que hacía que ejecución de la aplicación fuera lenta en su funcionamiento, por lo que fue necesario extraerla del ambiente de producción y continuar con la versión 3.4 anterior, mientras se da solución a los problemas técnicos generados.

Para dar mayor ilustración a la H. Corte en lo referente a los desarrollos a implementar con la próxima versión 3.5, pasan a exponerse en detalle y las implicaciones que cada uno de los mismos trae:

a. Segundo revisor casuística específica

Como ya se ha explicado en el IP8<sup>212</sup> y en el IP9<sup>213</sup>, lo que se pretendió al impulsar este requerimiento fue fortalecer la decisión en cuanto transparencia y calidad, toda vez que esta actividad aplica como una auditoría interna de la decisión, permitiendo que los casos que llevan a cabo ese procedimiento, explicados en el IP8<sup>214</sup>, hagan un multiproceso de revisión verificando que la decisión se encuentre ajustada a derecho, así como que los valores descritos en la resolución le corresponden al solicitante.

b. Modificación reparto casos a revisión

Al igual que el requerimiento expuesto anteriormente, el presente desarrollo ya había sido expuesto en el IP8<sup>215</sup> donde se estableció que al adoptar esta medida se logra mayor cohesión y unificación de criterios de la decisión, al igual que transparencia, debido a que es el sistema el que de manera automática va repartiendo el trabajo de forma objetiva y equitativa.

c. Reparto de casos marcados como prioritarios

Como se mencionó en el IP10<sup>216</sup>, el presente desarrollo surgió de la necesidad de atender casos en revisión de manera prioritaria, por lo que el requerimiento funcional ya se encontraba preparado y

<sup>211</sup> Ver IP10, sección 4.2.2, página 58.

<sup>212</sup> Ver IP8, sección 4.2.1, páginas 68 y 69.

<sup>213</sup> Ver IP9, sección 4.2.2, página 62.

<sup>214</sup> Ver IP8, sección 4.2.1, páginas 68 y 69.

<sup>215</sup> Ver IP8, sección 4.2.1, página 68.

<sup>216</sup> Ver IP10, sección 4.2.2, página 58.

listo para ser entregado al proveedor, con el fin de surtir el respectivo análisis y su consecuente desarrollo, lo cual se llevó a cabo la segunda semana del mes de mayo de 2014.

La medida consiste en que previo a efectuar el reparto a los analistas de los diferentes casos, el caso a asignar va a ser marcado con un nivel de prioridad en aras que una vez el mismo sea sustanciado se surta el proceso de revisión de acuerdo a la prioridad asignada, para poder cumplir con los términos ordenados por cualquiera de las autoridades ya mencionadas.

#### 5. Nuevos desarrollos y mejoras en el proceso de decisión

En el IP10<sup>217</sup> se mencionó la necesidad de adelantar la posibilidad de realizar producción masiva de recursos de la vía gubernativa. Igualmente se informó que debido a que en el mes de abril se terminó el contrato con el proveedor del software, no se dio inicio al desarrollo requerido.

Una vez se finalizó el proceso contractual y se eligió la empresa encargada de proveer a la entidad de la herramienta liquidadora, se concertó con la misma los términos de desarrollo de diferentes requerimientos:

##### a. Procesamiento de recursos de pensión de vejez por la línea automática

Como se manifestó en el IP10<sup>218</sup>, en el mes de abril se definieron las condiciones necesarias para poder procesar recursos de la vía gubernativa a través del procedimiento automático, definiendo las condiciones para la decisión de recursos de pensión de vejez, pensión de invalidez, indemnización sustitutiva de la pensión de vejez e indemnización sustitutiva de la pensión de invalidez. Sin embargo, con el proveedor se decidió que, por agilidad en el desarrollo, resultaba más conveniente realizar cada avance de manera individual, iniciando por la implementación del procesamiento de los recursos de la pensión de vejez.

En este sentido se modificó el documento definiendo reglas de negocio para el procesamiento de recursos cuya pretensión sea el reconocimiento de una pensión de vejez o la reliquidación de la misma, al igual que las solicitudes de revocatoria directa cuyas pretensiones versen sean en el mismo sentido.

Vale la pena aclarar que se eligió en primera medida el desarrollo de esta funcionalidad puesto que realizado el análisis del proceso de OCR señalado en el IP10<sup>219</sup> se evidenció que aproximadamente el 56% de las solicitudes versan sobre recursos de reposición y/o apelación que recaen sobre el reconocimiento o la reliquidación de la pensión de vejez.

---

<sup>217</sup> Ver IP10, sección 4.2.2, páginas 57 y 58.

<sup>218</sup> Ver IP10, sección 4.2.2, página 59.

<sup>219</sup> Ver IP10, sección 4.2.2, página 54.

En consecuencia el presente desarrollo funcional ya agotó la etapa de pruebas, sin embargo, hasta que la versión 3.5 se encuentre en producción, no se puede implementar el presente requerimiento.

b. Procesamiento de Recursos de Indemnización Sustitutiva de la Pensión de Vejez por la Línea Automática

Al igual que el requerimiento explicado en el literal anterior, el documento con las reglas de negocio exigidas para el desarrollo del procesamiento de recursos de Indemnización Sustitutiva de la Pensión de Vejez por la línea automática, también fue entregado al proveedor del software, teniendo en cuenta que este es el segundo ítem en número de solicitudes que versan sobre recursos de la vía gubernativa por este riesgo, con aproximadamente el 16%.

Conforme a lo anterior, dicho desarrollo también debe llevar a cabo todo el proceso de entrega por parte del proveedor y sus respectivas etapas de pruebas de aceptación de la funcionalidad previo a ser certificada la misma y puesta en producción.

**Anexo 4 – Informe No. 001 de 2014 – CYZA**

Bogotá, D.C. 26 de Febrero de 2014

Doctora  
**HAIDEE CUERVO**  
Subdirectora de Defensa Judicial  
Colpensiones

Doctora  
**ZULMA CONSTANZA GUAQUE BECERRA**  
Gerente de Reconocimiento Colpensiones  
Ciudad

<b>ASUNTO:</b>	<b>INFORME DOCUMENTOLÓGICO No. 001</b>
<b>TICKETS:</b>	<b>21482-21480</b>
<b>SOLICITANTE:</b>	<b>GLADYS RODRIGUEZ MORALES</b>
<b>CÉDULA:</b>	<b>63.459.995</b>
<b>ASPIRACIÓN:</b>	<b>PENSIÓN SOBREVIVIENTES</b>
<b>RADICADO:</b>	<b>20131067727-2013340957</b>
<b>CAUSANTE:</b>	<b>WALFRAN CASTRO BENAVIDES</b>
<b>APODERADO:</b>	<b>ANGELICA EDITH MORALES ESCUDERO</b>
<b>T.P.:</b>	<b>120.077 C.S. DE LA JUDICATURA.</b>
<b>CÉDULA:</b>	<b>63.456.719 BARRANCABERMEJA</b>

**MATERIAL PARA ESTUDIO  
DUBITADO**

**Del Radicado COLPENSIONES 2013340957**

Fallo del Juzgado Único Laboral del Circuito de Barrancabermeja con número de Radicado 6808120322001-0290-00 del 14 Agosto de 2007, en catorce folios trece de los cuales se encuentran en copia auténtica y el último en copia simple.

Fallo del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga, Sala Laboral No. 0558-07, Rad. 68.081.31.05.001-2004.0290-01 del 09 de marzo de 2012, copia auténtica en doce folios.

## Del Radicado COLPENSIONES 20131067727

Fallo del Juzgado Único Laboral del Circuito de Barrancabermeja Radicado **6808120322001-0290-00** del 14 Agosto de 2007, copia auténtica en catorce folios.

Fallo del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga, Sala Laboral No. 0558-07, Rad. **68.081.31.05.001-2004.0290-01** del 09 de marzo de 2012, copia auténtica en doce folios.

## INDUBITADO

Acta de Visita al Juzgado Unico Laboral de Barrancabermeja el 19 de Febrero de 2014. Oficio suscrito por la Dra. MARTHA MANCILLA MARTINEZ, Juez Único Laboral de Barrancabermeja, dirigido a Leandro Arturo Ovalle - Director de Proyecto CYZA Outsourcing S.A. en donde adjunta los siguientes documentos autenticados:

- Fallo en Audiencia 14 de Agosto de 2007, folios 131 hasta 144 en 14 folios.
- Fallo de Segunda Instancia Tribunal Superior del Distrito Judicial Sala Laboral. Folios 155 hasta 171 en 17 folios.
- Autos del mismo proceso , folios No. 147, 172, 173, 174,175, 176, 177 en 7 folios. Total folios enviados treinta y ocho (38)

## OBJETO DEL INFORME

Establecer si la información contenida en los fallos de Sentencia dubitados allegados mediante Radicados **20131067727 y 2013340957** corresponde a la aportada por el Juzgado laboral del Circuito de Barrancabermeja – Santander.

## RESULTADO DEL ESTUDIO

Efectuado el análisis Técnico a los Fallos en Audiencia del 14 de Agosto de 2007, del Juzgado Laboral del Circuito de Barrancabermeja Radicación No. 6808 120322001-0290-00 y Fallo del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga, presentados ante COLPENSIONES por ANGELICA EDITH MORALES ESCUDERO, apoderada judicial de la señora GLADYZ RODRIGUEZ MORALES y que reposan Bajo Radicados de Colpensiones Números **20131067727 y 2013340957**, se pudo establecer:

En cuanto a las improntas de los sellos que aparecen autenticando el Fallo del Juzgado Único Laboral del Circuito de Barrancabermeja, se identifican en morfología, tamaño, contenido y distribución topográfica frente a las improntas suministradas como patrón.

Respecto al contenido del Fallo obrante en el Radicado de Colpensiones **2013340957**, presenta inconsistencia en la última hoja (número de página 14), ya que no ostenta el sello de autenticación del Juzgado, tratándose de una copia simple, lo que generó dudas al momento de la revisión de seguridad. Por lo anterior se ofició a dicha entidad, solicitando copia auténtica del Fallo de Sentencia No. 6808 120322001-0290-00, el cual fue suministrado por la Juez Martha Mancilla Martínez, una vez adelantado el análisis comparativo se encontraron discrepancias entre la página 14 de los documentos dubitados y el patrón, las cuales se materializan en los siguientes aspectos:

1. No existe identidad en la distribución general y homogeneidad de los textos que aparecen en la hoja 14 de la sentencia indubitada y los que obran en la misma hoja de la sentencia de duda, como se puede observar en la ubicación de las palabras dentro del texto y en el grado de espaciado de los párrafos. Lo anterior permite establecer que no hay correspondencia entre los documentos cotejados.
2. La letra utilizada en la elaboración de la página número catorce dubitada, es de menor tamaño y en negrilla, aspecto que no se evidencia en el patrón. En la hoja modelo se aprecia nombre “JESUS” y error en el apellido “BENEVIDES” en el de duda figura “SESUS” y “BENAVIDES”, se observan modificaciones en las palabras “juez” y “secretario” con iniciales en minúscula, mientras en el patrón las iniciales “J” y “S” se encuentran en mayúsculas.
3. Existe cambio de términos en la hoja de la sentencia cuestionada, como ocurre con la palabra “motivado” mediante la cual termina el primer párrafo, por lo cual en la indubitada aparece la frase “Por lo motivado”, mientras que en la cuestionada se lee “Por lo mostrado”. Así mismo, la palabra “deducción” en el segundo párrafo se reemplazó por “disposición”, siendo originalmente la frase completa “previa deducción de lo pagado por indemnización sustitutiva”, quedando modificada por “previa disposición de lo pagado por indemnización sustitutiva”.
4. En cuanto a las firmas del Juez Rubén Fernando Morales Rey y del Secretario Pedro Muñoz ostensibles en la Sentencia patrón frente a las signaturas dubitadas, ostentan diferencias en su ubicación respecto a los nombres. Existe mayor amplitud en los signos ornamentales finales que conforman cada una de las firmas. Durante el recorrido de las grafías de duda se advierten temblores y poca fluidez contrario a la fluidez y dinámica que se aprecian en los patrones.

### Indubitado

### Dubitado

1

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR, que la señora GLADYS RODRIGUEZ MORALES, en calidad de cónyuge y sus hijos CRISTHIAN CAMILO Y JESUS ALBERTO CASTRO BENAVIDES, tienen derecho a la pensión de sobrevivientes por el fallecimiento de WALFRAN CASTRO BENAVIDES, Por lo motivado.

SEGUNDO : DECLARAR, que el INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES SECCIONAL SANTANDER, es la obligada a reconocer y pagar la pensión sobrevivientes desde el momento del fallecimiento del señor WALFRAN CASTRO BENAVIDES, hecho sucedido el 20 de febrero de 2001; la cónyuge señora GLADYS RODRIGUEZ MORALES el 50% y un 25% para cada uno de sus hijos CRISTHIAN CAMILO Y JESUS ALBERTO CASTRO BENAVIDES, aclarando que cuando los hijos pierdan el derecho a la pensión sobrevivientes esta se incrementará en el 100% a favor de la cónyuge GLADYS RODRIGUEZ MORALES, deberá tenerse en cuenta los incrementos conforme al I.P.C., mesadas adicionales y demás derechos que le asistan, previa deducción de lo pagado por indemnización sustitutiva.

TERCERO: ABSOLVER, al MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA, Por lo expuesto en la parte motiva.

CUARTO: CONDENAR, al INSTITUTO DE SEGURO SOCIAL, al pago de las costas procesales.

QUINTO: Si esta sentencia no fuere apelada archívese el proceso previa constancia de ello en el libro radicador.

Se notifica a las partes en ESTRADOS.

No siendo otro el objeto de la presente diligencia, se termina y firman los que en ella intervinieron.

El juez,

RUBÉN FERNANDO MORALES REY

El secretario,

PEDRO MUÑOZ

14

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR, que la señora GLADYS RODRIGUEZ MORALES en calidad de cónyuge y sus hijos CRISTHIAN CAMILO Y SESUS ALBERTO CASTRO BENAVIDES tienen derecho a la pensión por sobreviviente por el fallecimiento de WALFRAN CASTRO BENAVIDES, Por lo motivado.

SEGUNDO : DECLARAR, que el INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES SECCIONAL SANTANDER, es la obligada a reconocer y pagar la pensión sobrevivientes desde el momento del fallecimiento del señor WALFRAN CASTRO BENAVIDES, hecho sucedido el 20 de febrero de 2001; la cónyuge señora GLADYS RODRIGUEZ MORALES el 50% y un 25% para cada uno de sus hijos CRISTHIAN CAMILO Y JESUS ALBERTO CASTRO BENAVIDES, aclarando que cuando pierdan el derecho a la pensión sobrevivientes esta se incrementará en el 100% a favor de la cónyuge GLADYS RODRIGUEZ MORALES; deberá tenerse en cuenta los incrementos conforme al I.P.C., mesadas adicionales y demás derechos que le asistan previa disposición de lo pagado por indemnización sustitutiva.

TERCERO: ABSOLVER, al MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA por lo expuesto en la parte motiva.

CUARTO: CONDENAR, al INSTITUTO DE SEGURO SOCIAL, al pago de las costas procesales.

QUINTO: si esta sentencia no fuera apelada archívese el proceso previa constancia de ello en el libro radicador.

Se notifica a las partes en ESTRADOS.

No siendo otro el objeto de la presente diligencia, se termina y firman los que en ella intervinieron.

El Juez,

RUBÉN FERNANDO MORALES REY

El Secretario,

PEDRO MUÑOZ

14

### Documento Indubitado textos originales

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR, que la señora GLADYS RODRIGUEZ MORALES, en calidad de cónyuge y sus hijos CRISTHIAN CAMILO Y JESUS ALBERTO CASTRO BENAVIDES, tienen derecho a la pensión de sobrevivientes por el fallecimiento de WALFRAN CASTRO BENAVIDES, Por lo motivado.

SEGUNDO : DECLARAR, que el INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES SECCIONAL SANTANDER, es la obligada a reconocer y pagar la pensión sobrevivientes desde el momento del fallecimiento del señor WALFRAN CASTRO BENAVIDES, hecho sucedido el 20 de febrero de 2001; la cónyuge señora GLADYS RODRIGUEZ MORALES el 50% y un 25% para cada uno de sus hijos CRISTHIAN CAMILO Y JESUS ALBERTO CASTRO BENAVIDES, aclarando que

**Documento Indubitado, letras cambiadas.**

**RESUELVE**

**PRIMERO:** DECLARAR, que la señora GLADYS RODRIGUEZ MORALES en calidad de cónyuge y sus hijos CRISTIAN CAMILO Y SESUS ALBERTO CASTRO BENAVIDES tienen derecho a la pensión por sobreviviente por el fallecimiento de WALFRAN CASTRO BENAVIDES. Por lo mostrado.

?

**SEGUNDO :** DECLARAR, que el INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES SECCIONAL SANTANDER, es la obligada a reconocer y pagar la pensión sobrevivientes desde el momento del fallecimiento del señor WALFRAN CASTRO BENAVIDES, hecho sucedido el 20 de febrero de 2001; la cónyuge señora GLADYS RODRIGUEZ MORALES el 50% y un 25% para cada uno de sus hijos CRISTHIAN CAMILO Y JESUS ALBERTO

**Indubitado**

ella intervinieron.

El juez,

RUBEN FERNA

El secretario,

. PEDR

**Dubitado**

intervinieron.

El Juez,

RUBÉN

El Secretario,

Indubitado folio 144 Hoja 14 , términos originales



**RESUELVE**

**PRIMERO:** DECLARAR, que la señora GLADYS RODRIGUEZ MORALES, en calidad de cónyuge y sus hijos CRISTHIAN CAMILO Y JESUS ALBERTO CASTRO BENAVIDES, tienen derecho a la pensión de sobrevivientes por el fallecimiento de WALFRAN CASTRO BENAVIDES, Por lo motivado. 3

**SEGUNDO :** DECLARAR, que el INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES SECCIONAL SANTANDER, es la obligada a reconocer y pagar la pensión sobrevivientes desde el momento del fallecimiento del señor WALFRAN CASTRO BENAVIDES, hecho sucedido el 20 de febrero de 2001; la cónyuge señora GLADYS RODRIGUEZ MORALES el 50% y un 25% para cada uno de sus hijos CRISTHIAN CAMILO Y JESUS ALBERTO CASTRO BENAVIDES, aclarando que cuando los hijos pierdan el derecho a la pensión sobrevivientes esta se incrementará en el 100% a favor de la cónyuge GLADYS RODRIGUEZ MORALES., deberá tenerse en cuenta los incrementos conforme al I.P.C., mesadas adicionales y demás derechos que le asistan, previa deducción de lo pagado por indemnización sustitutiva. 3

Dubitado folio 144 Hoja 14, términos sustituidos

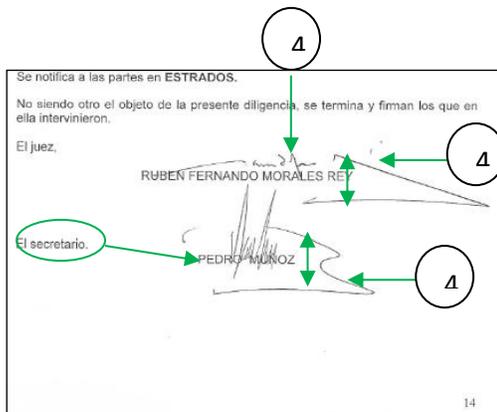
14  
16

**RESUELVE**

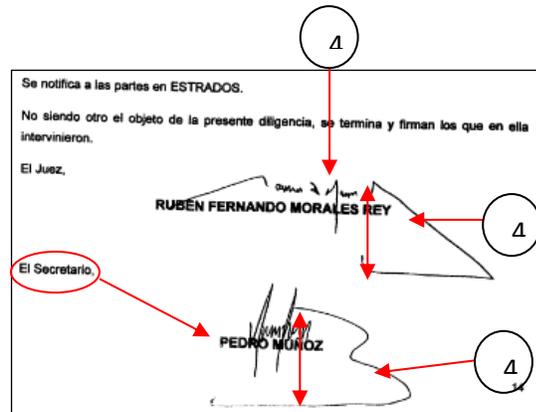
**PRIMERO:** DECLARAR, que la señora GLADYS RODRIGUEZ MORALES en calidad de cónyuge y sus hijos CRISTIAN CAMILO Y SESUS ALBERTO CASTRO BENAVIDES tienen derecho a la pensión por sobreviviente por el fallecimiento de WALFRAN CASTRO BENAVIDES. Por lo mostrado. 3

**SEGUNDO :** DECLARAR, que el INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES SECCIONAL SANTANDER, es la obligada a reconocer y pagar la pensión sobrevivientes desde el momento del fallecimiento del señor WALFRAN CASTRO BENAVIDES, hecho sucedido el 20 de febrero de 2001; la cónyuge señora GLADYS RODRIGUEZ MORALES el 50% y un 25% para cada uno de sus hijos CRISTHIAN CAMILO Y JESUS ALBERTO CASTRO BENAVIDES, aclarando que cuando pierdan el derecho a la pensión sobreviviente esta se incrementará en el 100% a favor de la cónyuge GLADYS RODRIGUEZ MORALES; deberá tenerse en cuenta los incrementos conforme al I.P.C., mesadas adicionales y demás derechos que le asisten previa disposición de lo pagado por indemnización sustitutiva. 3

### Firmas Patrones



### Firmas Dubitadas



Por lo expresado se establece que:

Las firmas del Juez Rubén Fernando Morales Rey y del Secretario Pedro Muñoz ostensibles en la Sentencia dubitada no se identifican con los patrones.

Existe coincidencia en los primeros trece folios de fallo de Sentencia 6808120322001-0290-00 del 14 Agosto de 2007, Juzgado Unico Laboral de Barrancabermeja, que reposan en copia auténtica bajo los Radicados de Colpensiones Números **20131067727** y **2013340957**, en cuanto a su contenido, paginación (1 a 13) y foliatura en la parte superior derecha (131 a 143) con el documento suministrado como patrón, por la Juez Martha Mancilla Martínez, así mismo los sellos húmedos que las autentican se identifican con los patrones, pero la Hoja No. 14 fue cambiada por la que ahora aparece. Los sellos que aparecen como del mencionado juzgado en las copias de sentencia son auténticos.

Por ultimo se verificó y comparó con los patrones suministrados como patrón por la Dra. MARTHA MANCILLA MARTINEZ, Juez Único Laboral de Barrancabermeja el Fallo del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga, presentados ante COLPENSIONES por ANGELICA EDITH MORALES ESCUDERO, apoderada judicial de la señora GLADYZ RODRIGUEZ MORALES y que reposan Bajo Radicados de Colpensiones Números **20131067727** y **2013340957**, encontrando correspondencia en el contenido, firmas y sellos con el original. Por lo tanto es Auténtico.

## CONCLUSIÓN

De acuerdo con lo expresado en el resultado, se establece lo siguiente:

Existe sustitución de la hoja Número 14, del Fallo de Sentencia 6808120322001-0290-00 del 14 Agosto de 2007, Juzgado Unico Laboral de Barrancabermeja, que hacen parte de los Radicados de Colpensiones Números **20131067727 y 2013340957** presentados por Angélica Edith Morales Escudero, apoderada judicial de la señora GLADYZ RODRIGUEZ MORALES, tratándose de una hoja FALSA.

## ANEXOS:

- Copia de Documentos que conforman el Radicado 20131067727, en 35 folios Dubitado.
- Copia de Documentos que conforman el Radicado 20131067727, en 37 folios Dubitado.
- Copia de Oficio suscrito por la Dra. MARTHA MANCILLA MARTINEZ, Juez Único Laboral de Barrancabermeja, dirigido a Leandro Arturo Ovalle - Director de Proyecto CYZA Outsourcing S.A. en donde adjunta los siguientes documentos autenticados:
- Copia del Fallo en Audiencia 14 de Agosto de 2007, folios 131 hasta 144, en 14 folios.
- Copia del Fallo de Segunda Instancia Tribunal Superior del Distrito Judicial Sala Laboral. Folios 155 hasta 171, en 17 folios.
- Copia Autos del mismo proceso , folios No. 147, 172, 173, 174,175, 176, 177 en 7 folios. Total folios enviados treinta y ocho (38)
- Copia Acta de Visita al Juzgado Unico Laboral de Barrancabermeja el 19 de Febrero de 2014, en 1 folio.

Los originales serán aportados, una vez Colpensiones defina la forma de entrega y devolución de la documentación que actualmente reposa en el proyecto Colpensiones PQRS, objeto del otrosí N°02 al contrato 104 de 2012.

Cordialmente,

**LUZ STELLA ALZATE ECHEVERRY**

C.C. 51.663.255 de Bogotá

---

Tu futuro lo construimos entre los dos

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

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

**Vo.Bo.**

**LEANDRO ARTURO OVALLE RODRIGUEZ**

Director de Proyecto Cyza Outsourcing S.A.

Otrosí N° 02 al contrato 104 de 2012

Total folios 142.

## Anexo 5 – Resultados de los indicadores de seguimiento

### 1. Presentación

En este anexo se entregan los resultados y el análisis de los indicadores disponibles a 30 de junio de 2014 que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. En este informe se presentan 18 indicadores los cuales se ordenan, con base en la cadena de valor del seguimiento definida, en cinco objetos de seguimiento así: seis indicadores de reconocimiento de prestaciones; cuatro de sentencias; dos de tutelas; cuatro de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

La desagregación de los indicadores continúa siendo el planteado por la H. Corte Constitucional que incluye la diferenciación entre la repesa del ISS y Colpensiones, y por los grupos prioritarios de atención en donde sea pertinente y conforme a la disponibilidad de información.

El cálculo de los indicadores, como ha se ha señalado en informes anteriores, en la mayoría de los casos es acumulado, es decir desde que Colpensiones entró en funcionamiento (octubre de 2012); sin embargo los indicadores de sentencias han sido calculados desde el 1 de junio de 2013. Por su parte, tanto el indicador de nómina asociado a reconocimiento, 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.

Así mismo, como se ha propuesto en los informes previos, con el intención de facilitar una mejor comprensión de los resultados y según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), se muestra en el comportamiento de los indicadores a partir de enero de 2014 en los casos donde ha sido realizado el cálculo, es decir que se obtiene un balance del primer semestre del presente año. Sin embargo, la formulación de los indicadores, sus resultados y los respectivos análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se encuentra documentado en los instrumentos de soporte.

## 2. Objetos de seguimiento

### 2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones

#### Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de 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.<sup>220</sup>

#### Anexo 5 - Tabla No. 1

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

<sup>220</sup> 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.

**Anexo 5 - Tabla No. 2**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	526.666	571.150	619.811	657.008	711.063	766.023
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	750.669	785.686	829.701	860.341	892.127	925.850
<b>Cálculo (%)</b>	<b>70,16%</b>	<b>72,69%</b>	<b>74,70%</b>	<b>76,37%</b>	<b>79,70%</b>	<b>82,74%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 3**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Represa ISS</b>						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	258.143	264.890	279.095	287.220	305.527	326.737
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	331.157	333.107	344.488	345.872	346.585	347.008
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77,95%</b>	<b>79,52%</b>	<b>81,02%</b>	<b>83,04%</b>	<b>88,15%</b>	<b>94,16%</b>
<b>Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	268.523	306.260	340.716	369.788	405.536	439.286
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	419.512	452.579	485.213	514.469	545.542	578.842
<b>Cálculo (%)</b>	<b>64,01%</b>	<b>67,67%</b>	<b>70,22%</b>	<b>71,88%</b>	<b>74,34%</b>	<b>75,89%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 4**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas de la Represa ISS**  
**Escenarios (4, 5, 6, 7, 8 y nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio)**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado (por escenarios)					
	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	133.699	141.212	155.044	163.451	181.758	202.968
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	198.702	207.388	209.338	222.103	222.816	223.239
<b>Cálculo (%)</b>	<b>67,29%</b>	<b>68,09%</b>	<b>74,06%</b>	<b>73,59%</b>	<b>81,57%</b>	<b>90,92%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 5**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas de la Represa ISS**  
**(Escenarios 4, 5, 6, 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 desagregado (por escenarios)					
	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
<b>Grupo 1</b>						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	49.805	52.877	54.754	58.062	58.333	58.545
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	51.580	54.326	54.775	58.338	58.628	58.770
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,56%</b>	<b>97,33%</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,53%</b>	<b>99,50%</b>	<b>99,62%</b>
<b>Grupo 2</b>						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	11.341	12.069	12.547	12.791	12.811	12.822
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	12.358	12.498	12.564	12.812	12.826	12.838
<b>Cálculo (%)</b>	<b>91,77%</b>	<b>96,57%</b>	<b>99,86%</b>	<b>99,84%</b>	<b>99,88%</b>	<b>99,88%</b>
<b>Grupo 3</b>						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	14.599	16.202	17.156	17.398	17.417	17.421

VIGILADO SISTEMA FINANCIERO DE COLOMBIA

Variables	Registro de datos del indicador desagregado (por escenarios)					
	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	17.043	17.182	17.188	17.418	17.424	17.433
<b>Cálculo (%)</b>	<b>85,66%</b>	<b>94,30%</b>	<b>99,81%</b>	<b>99,89%</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,93%</b>
<b>Grupo 4</b>						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	57.954	60.064	70.587	75.200	93.197	114.180
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	117.721	123.382	124.811	133.535	133.938	134.198
<b>Cálculo (%)</b>	<b>49,23%</b>	<b>48,68%</b>	<b>56,56%</b>	<b>56,31%</b>	<b>69,58%</b>	<b>85,08%</b>

**Análisis:** el cálculo del indicador a 30 de junio de 2014 permite observar que Colpensiones ha recibido desde su entrada en operación 925.850 solicitudes de reconocimiento, de las cuales ha resuelto el 82.74%, es decir 766.023; en esa línea resta por atender 159.827 solicitudes, 21.237 menos de las pendientes al corte del mes anterior. Ello significa que el desempeño de la entidad ha mejorado 3,03 puntos porcentuales con respecto a mayo; 12,58 puntos en lo corrido del presente año, y de 20,15 puntos en comparación con el resultado de octubre de 2013, fecha del primer cálculo del indicador (ver Tabla No. 2).

Es necesario señalar que al corte de presente informe, el ISS ha entregado a Colpensiones 347.008 solicitudes de reconocimiento en total, de las cuales se han atendido 326.737 solicitudes que representan el 94.16%. Entre tanto, se ha radicado directamente en la entidad 578.842 solicitudes y se ha resuelto 439.286 que corresponden al 75.89% (ver Tabla No. 3). Con respecto a los resultados reportados en mayo se observa un incremento de 6 puntos porcentuales en la atención de solicitudes de la Represa del ISS a 30 de junio, y de 16,21 puntos frente a enero de 2014. Por su parte, de las solicitudes radicadas en Colpensiones, el incremento es de 1,55 puntos en el último mes, y de 11,88 puntos en comparación con el porcentaje de cumplimiento de enero de 2014. Ahora bien, frente al primer cálculo del indicador (octubre de 2013), el incremento ha sido de 29,35 puntos en la atención de la represa, y de 15,42 puntos en los trámites de Colpensiones.

En la desagregación del indicador por grupos de prioridad se reportan las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS que se encuentran pendientes de resolver después del Auto 110/13, las cuales constituyen los escenarios 5, 6, 7 y 8, así como los nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio de 2014. Al respecto, el resultado del indicador muestra que de un total de 223.239 solicitudes pendientes a 30 de junio de 2014, Colpensiones ha resuelto 202.968 solicitudes que corresponden al 90,92% (ver Tabla No. 4).

Vale la pena resaltar que en el último mes hubo un significativo incremento en el nivel de atención de las solicitudes entregadas por el ISS, que se refleja en la variación positiva de 9,35 puntos porcentuales con respecto al resultado del indicador del mes de mayo, de 23,63 puntos en comparación con el resultado de enero, y de 49 puntos con respecto a lo resuelto a octubre de 2013. Ello es evidencia del compromiso decidido de Colpensiones en evacuar la represa del ISS y poner al día el Régimen de Prima Media.

En el mismo sentido, el indicador muestra también la evolución de la atención de solicitudes de conformidad con el criterio de prioridad definido por la H. Corte Constitucional. En efecto, las solicitudes que constituyen los grupos 1, 2 y 3 se encuentran resueltas en el 99%, y del grupo 4 en el 85%. Vale resaltar que este último grupo presentó un incremento en el resultado de 15,5 puntos porcentuales solamente en el último mes (ver Tabla No. 5).

**Indicador No. 2. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.**

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que han sido resueltas por Colpensiones mediante un acto administrativo, con respecto al total de solicitudes radicadas en la entidad. El propósito es estimar la relación entre las solicitudes de reconocimiento radicadas y las decisiones administrativas que toma Colpensiones, lo cual resulta importante para conocer la capacidad de decisión de la entidad e indicar el funcionamiento del proceso de radicación.

**Anexo 5 - Tabla No. 6**

**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos**

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

**Anexo 5 - Tabla No. 7**

**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.	473.457	515.080	557.945	589.868	637.049	681.010
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	750.669	785.686	829.689	860.341	892.127	925.850
<b>Cálculo (%)</b>	<b>63,07%</b>	<b>65,56%</b>	<b>67,25%</b>	<b>68,56%</b>	<b>71,41%</b>	<b>73,56%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 8**

**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos  
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Represa ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.	224.397	230.291	240.745	246.066	260.599	278.290
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas. (Represa del ISS)	331.157	333.107	344.476	345.872	346.585	347.008
<b>Cálculo (%)</b>	<b>67,76%</b>	<b>69,13%</b>	<b>69,89%</b>	<b>71,14%</b>	<b>75,19%</b>	<b>80,20%</b>
<b>Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.	249.060	284.789	317.200	343.802	376.450	402.720
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas. (Colpensiones).	419.512	452.579	485.213	514.469	545.542	578.842
<b>Cálculo (%)</b>	<b>59,37%</b>	<b>62,93%</b>	<b>65,37%</b>	<b>66,83%</b>	<b>69,00%</b>	<b>69,57%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 9**

**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos de la Represa ISS  
Escenarios (4, 5, 6, 7, 8 y nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio)**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado (por escenario)					
	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.	95.513	101.407	111.860	117.184	131.717	149.408

Variables	Registro de datos del indicador desagregado (por escenario)					
	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	198.702	207.388	209.338	222.103	222.816	223.239
<b>Cálculo (%)</b>	<b>48,07%</b>	<b>48,90%</b>	<b>53,44%</b>	<b>52,76%</b>	<b>59,11%</b>	<b>66,93%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 10**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos de la Represa ISS**  
**Escenarios (4, 5, 6, 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 desagregado					
	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
<b>Grupo 1</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	37.871	40.235	40.908	42.449	42.618	42.748
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	51.580	54.326	54.775	58.338	58.628	58.770
<b>Cálculo (%)</b>	<b>73,42%</b>	<b>74,06%</b>	<b>74,68%</b>	<b>72,76%</b>	<b>72,69%</b>	<b>72,74%</b>
<b>Grupo 2</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	9.513	10.061	10.304	10.449	10.463	10.466
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	12.358	12.498	12.564	12.812	12.826	12.838
<b>Cálculo (%)</b>	<b>76,98%</b>	<b>80,50%</b>	<b>82,01%</b>	<b>81,56%</b>	<b>81,58%</b>	<b>81,52%</b>
<b>Grupo 3</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	11.966	13.250	13.797	13.924	13.938	13.939
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	17.043	17.182	17.188	17.418	17.424	17.433

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
<b>Cálculo (%)</b>	<b>70,21%</b>	<b>77,12%</b>	<b>80,27%</b>	<b>79,94%</b>	<b>79,99%</b>	<b>79,96%</b>
<b>Grupo 4</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	36.163	37.861	46.851	50.362	64.698	82.255
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	117.721	123.382	124.811	133.535	133.938	134.198
<b>Cálculo (%)</b>	<b>30,72%</b>	<b>30,69%</b>	<b>37,54%</b>	<b>37,71%</b>	<b>48,30%</b>	<b>61,29%</b>

**Análisis:** el cálculo más reciente de este indicador arroja que del total de solicitudes de reconocimiento de prestaciones recibidas desde la entrada en operación hasta el 30 de junio de 2014, Colpensiones ha resuelto mediante acto administrativo 681.010 solicitudes que corresponden al 73.56%. Devela además una tendencia creciente desde octubre de 2013, que se traduce en 2,15 puntos porcentuales más con respecto al mes de mayo, de 10,48 puntos más frente a enero de 2014, y 16 puntos más en comparación con el primer cálculo del indicador en octubre de 2013 (ver Tabla No. 7). Vale decir que esta tendencia es más notoria en el grupo de solicitudes de las Represa ISS, que en el grupo de Colpensiones, toda vez que el 80.20% de las solicitudes de reconocimiento de la Represa cuentan con un acto administrativo, mientras que de las solicitudes de Colpensiones es el 69.57% (ver Tabla No. 8).

El indicador desagregado por grupos se comporta de forma consecuente con los criterios de priorización establecidos por H. Corte Constitucional. A 30 de junio de 2014, de las 223.239 solicitudes de reconocimiento pendiente de decisión (escenario 8 + nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio), se ha resuelto mediante acto administrativo el 66.93%, es decir 149.408 solicitudes. El 72.74% del grupo 1; el 81.52% del grupo 2; el 79.96% del grupo 3; y el 61.29% del grupo 4 (ver Tablas No. 9 y 10).

Es importante señalar que la desagregación del indicador presenta una tendencia creciente de 33 puntos porcentuales desde octubre de 2013 (fecha del primer cálculo), de 18,86 puntos más en el corrido del año 2014, y de 7,81 puntos más en el último mes.

**Indicador No. 3. (%) 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 5 - Tabla No. 11

#### 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	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

#### Anexo 5 - Tabla No. 12

#### (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	279.630	302.574	326.139	343.250	362.062	376.618
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	473.457	515.080	557.945	589.868	637.049	681.010
<b>Cálculo (%)</b>	<b>59,06%</b>	<b>58,74%</b>	<b>58,45%</b>	<b>58,19%</b>	<b>56,83%</b>	<b>55,30%</b>

#### Anexo 5 - Tabla No. 13

#### (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Represa ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	123.223	124.907	129.866	131.621	133.661	135.452
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	224.397	230.291	240.745	246.066	260.599	278.290
<b>Cálculo (%)</b>	<b>54,91%</b>	<b>54,24%</b>	<b>53,94%</b>	<b>53,49%</b>	<b>51,29%</b>	<b>48,67%</b>
<b>Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	156.407	177.667	196.273	211.629	228.401	241.166
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	249.060	284.789	317.200	343.802	376.450	402.720
<b>Cálculo (%)</b>	<b>62,80%</b>	<b>62,39%</b>	<b>61,88%</b>	<b>61,56%</b>	<b>60,67%</b>	<b>59,88%</b>

**Análisis:** el indicador muestra a 30 de junio de 2014 que el 55.30% de los actos administrativos proferidos por Colpensiones han sido positivos; es decir que de los 681.010 actos administrativos decididos a 30 de junio, 376.618 conceden la prestación (ver Tabla No 12). Este resultado del indicador muestra un leve descenso en el promedio de actos administrativos proferidos positivos respecto a los meses anteriores.

La desagregación del indicador por entrada muestra que de las solicitudes provenientes de la represa del ISS, el 48.67% de los actos administrativos proferidos a 30 de junio de 2014 conceden una prestación, es decir 135.452. Por su parte, de las solicitudes radicadas en Colpensiones el 59.88% de lo proferido concede la prestación, lo que significa que de las 402.720 decisiones de reconocimiento se han concedido 241.166 prestaciones (ver Tabla No. 13).

De este modo, es posible observar que no solamente es mayor el volumen de solicitudes radicadas en Colpensiones, sino también es mayor el número de solicitudes resueltas y de prestaciones concedidas en comparación con la represa del ISS.

#### **Indicador No. 4. (%) 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 fallas<sup>221</sup>.

**Anexo 5 - Tabla No. 14**  
**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	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.			Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

**Anexo 5- Tabla No. 15**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	380.413	469.831	506.961	542.729	576.404	617.502
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos*.	444.781	473.456	515.080	557.945	589.868	637.049
<b>Cálculo (%)</b>	<b>85,53%</b>	<b>99,23%</b>	<b>98,42%</b>	<b>97,27%</b>	<b>97,72%</b>	<b>96,93%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Anexo 5- Tabla No. 16**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14

<sup>221</sup> Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Represa ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	173.605	225.085	230.959	236.524	242.637	249.749
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	217.161	224.397	230.291	240.745	246.066	260.599
<b>Cálculo (%)</b>	<b>79,94%</b>	<b>100,31%</b>	<b>100,29%</b>	<b>98,25%</b>	<b>98,61%</b>	<b>95,84%</b>
<b>Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	206.808	244.746	276.002	306.205	333.767	367.753
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	227.620	249.059	284.789	317.200	343.802	376.450
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,86%</b>	<b>98,27%</b>	<b>96,91%</b>	<b>96,53%</b>	<b>97,08%</b>	<b>97,69%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 17**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados de la Represa ISS**  
**Escenarios (7, 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado			
	mar-14 (Escenario 7)	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)
<b>Represa ISS</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	99.576	107.638	113.742	121.048
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	101.407	111.860	117.184	131.717
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,19%</b>	<b>96,23%</b>	<b>97,06%</b>	<b>91,90%</b>
<b>Grupo 1</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	39.115	40.497	41.131	42.491
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	40.235	40.908	42.449	42.618
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,22%</b>	<b>99,00%</b>	<b>96,90%</b>	<b>99,70%</b>
<b>Grupo 2</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	9.947	10.216	10.292	10.427

Variables	Registro de datos del indicador desagregado			
	mar-14 (Escenario 7)	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)
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	10.061	10.304	10.449	10.463
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,87%</b>	<b>99,15%</b>	<b>98,50%</b>	<b>99,66%</b>
<b>Grupo 3</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	12.921	13.675	13.769	13.848
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	13.250	13.797	13.924	13.938
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,52%</b>	<b>99,12%</b>	<b>98,89%</b>	<b>99,35%</b>
<b>Grupo 4*</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	37.593	43.250	48.550	54.282
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	37.861	46.851	50.362	64.698
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,29%</b>	<b>92,31%</b>	<b>96,40%</b>	<b>83,90%</b>

\*Incluye auxilios e indemnizaciones.

**Análisis:** el resultado del indicador refleja que el 96.93% de los actos administrativos proferidos entre octubre de 2012 y mayo de 2014, han sido notificados a 30 de junio de 2014 (ver Tabla No. 15). De este modo, al corte del presente informe, Colpensiones ha notificado 617.502 actos administrativos de los 637.049 proferidos hasta el 31 de mayo de 2014.

Se aprecia un leve descenso en el último mes en el desempeño del proceso de notificaciones que no alcanza un punto porcentual, sin embargo, al comparar con enero de 2014 o con diciembre de 2013, se nota una tendencia creciente importante expresada en 11,40 puntos porcentuales en lo corrido del año 2014 y en 19.51 puntos con respecto a diciembre de 2013 (fecha del primer cálculo del indicador).

Ahora bien, la desagregación del indicador por entrada permite apreciar que de los 260.599 actos administrativos proferidos a 31 de mayo de 2014 correspondientes a la represa ISS, a 30 de junio se han notificado 249.749 que equivalen al 95.84%. Mientras que de las solicitudes radicadas en Colpensiones, a 31 de mayo de 2014 fueron proferidos 376.450 actos administrativos de los cuales se ha notificado el 97.69%, es decir 367.753, (ver Tabla No. 16). Vale decir que el descenso en el proceso de notificación es mucho más significativo en el grupo de la Represa del ISS que en el de Colpensiones.

El indicador desagregado por grupos prioritarios se comporta de forma consecuente con los criterios establecidos por H. Corte. En efecto, el 99% de los actos administrativos proferidos hasta el 31 de mayo de 2014 que corresponden a los grupos 1, 2 y 3, se han notificado al corte del 30 de junio de 2014, y del grupo 4 el 83.9% (ver Tabla No. 17).

Es importante señalar que así como el indicador agregado presentó un leve descenso, también se observa este comportamiento en la notificación de los actos administrativos proferidos a 31 de mayo de 2014 que corresponden a las solicitudes pendiente de decisión de la represa ISS (escenario 8 + nuevos ingresos de marzo, abril y mayo), el cual se ubica en el 91.90%. El mismo se explica fundamentalmente en la caída del proceso de notificación de los actos administrativos que corresponden al grupo 4.

Los detalles del proceso de notificaciones, así como el reporte completo de cifras que soportan la respectiva gestión, y el plan de acción mediante el cual la entidad espera mejorar su desempeño se encuentran en el capítulo 7 del presente informe (IP12).

#### **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 económica<sup>222</sup>.

#### **Anexo 5 - Tabla No. 18 Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente**

<sup>222</sup>Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte y de auxilios funerarios, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	Producto	Porcentaje	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 3	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.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

**Anexo 5 - Tabla No. 19**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	22.144	14.370	20.857	12.356	17.087	18.480
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	23.176	14.397	20.925	12.377	17.177	18.542
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,55%</b>	<b>99,81%</b>	<b>99,68%</b>	<b>99,83%</b>	<b>99,48%</b>	<b>99,67%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Anexo 5 - Tabla No. 20**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Represa ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	10.351	2.889	1.570	1.671	1.852	2.008
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS).	10.635	2.892	1.586	1.692	1.872	2.020
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,33%</b>	<b>99,90%</b>	<b>98,99%</b>	<b>98,76%</b>	<b>98,93%</b>	<b>99,41%</b>
<b>Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	11.793	11.481	19.287	10.685	15.235	16.472
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones).	12.541	11.505	19.339	10.685	15.305	16.522
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,04%</b>	<b>99,79%</b>	<b>99,73%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,54%</b>	<b>99,70%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 21**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente de la Represa ISS**  
**Escenarios (6, 7, 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención**

Variables	Registro de datos del indicador agregado				
	feb-14 (Escenario 6)	mar-14 (Escenario 7)	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)
<b>Represa ISS</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.889	1.570	1.671	1.852	2.008
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS).	2.892	1.586	1.692	1.872	2.020
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,90%</b>	<b>98,99%</b>	<b>98,76%</b>	<b>98,93%</b>	<b>99,41%</b>
<b>Grupo 1</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	241	414	209	181	18
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS).	241	425	210	189	25
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>97,41%</b>	<b>99,52%</b>	<b>95,77%</b>	<b>72,00%</b>
<b>Grupo 2</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	223	179	112	29	2
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS).	223	181	113	31	3
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,12%</b>	<b>93,55%</b>	<b>66,67%</b>
<b>Grupo 3</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.253	329	312	39	0

Variables	Registro de datos del indicador agregado				
	feb-14 (Escenario 6)	mar-14 (Escenario 7)	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)
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS).	1.255	332	314	40	0
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,84%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,36%</b>	<b>97,50%</b>	<b>0,00%</b>
<b>Grupo 4*</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.172	648	1.038	1.603	1.988
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS).	1.173	648	1.055	1.612	1.992
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,91%</b>	<b>100,00%</b>	<b>98,39%</b>	<b>99,44%</b>	<b>99,80%</b>

\*Incluye auxilios e indemnizaciones.

**Análisis:** el comportamiento histórico del indicador devela un desempeño positivo de Colpensiones en la gestión de inclusión en la nómina de las prestaciones económicas reconocidas, consistente con las reglas del negocio, toda vez que el 99.67% de los actos administrativos proferidos positivos durante el mes de mayo de 2014 que debían ingresar a la nómina, al corte del 30 de junio de 2014, efectivamente ingresaron (ver Tabla No. 19). Es decir que de los 18.542 actos administrativos proferidos solo en el mes de mayo de 2014, 18.480 ingresaron a la nómina; 2.008 de la represa ISS y 16.472 de Colpensiones (ver Tabla No. 20).

Por su parte, la desagregación por grupos de prioridad muestra que la mayoría de los actos administrativos proferidos en el mes de mayo corresponden al grupo 4, el cual registra un desempeño del 99.8% incluido en la nómina, y que lo proferido que corresponde a los grupos 1 y 2 es marginal.

Los detalles del proceso de inclusión en nómina y la explicación de los resultados, se pueden consultar en la sección 6.5 del presente informe (IP12).

#### **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 5 - Tabla No. 22

#### 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 5 - Tabla No. 23

#### (%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.	17.528	20.835	26.566	31.027	37.052	39.839
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.	52.320	62.390	76.239	88.107	106.006	114.400
<b>Cálculo (%)</b>	<b>33,50%</b>	<b>33,39%</b>	<b>34,85%</b>	<b>35,22%</b>	<b>34,95%</b>	<b>34,82%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador a 30 de junio de 2014 arroja que el 34.82% de los recursos decididos generaron un cambio en la decisión inicial, lo cual muestra un leve descenso con respecto al mes anterior. Sin embargo, al observar el comportamiento del indicador desde su primer cálculo (octubre de 2013), se puede apreciar que en el promedio de recursos decididos que cambian la decisión inicial es de 32,8%, es decir que de cada 100 recursos decididos

aproximadamente 33 cambian el sentido de la primera decisión. Vale la pena señalar que el porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44%.

Es necesario señalar que en sentido estricto dicho comportamiento no debe ser interpretado como un indicador de la calidad de los actos administrativos proferidos, dado que es posible que los cambios en la decisión obedezcan a la consideración afirmativa de pruebas allegadas por los afiliados a través del recurso, lo que cambia las condiciones fácticas de la decisión.

No obstante, Colpensiones continúa avanzando en la implementación del plan de calidad que se propone mejorar el proceso de decisión y la calidad de los actos administrativos que profiere, cuyos avances, retos y perspectivas se presentan en el capítulo 3 del presente informe (IP12).

## 2.2 Objeto de seguimiento sentencias

### Indicador No. 1: (%) Sentencias 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 5 - Tabla No. 24

##### Metadatos clave del indicador (%) Sentencias 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 listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias identificadas.				Vicepresidencia Jurídica	

#### Anexo 5 - Tabla No. 25

##### (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	16.259	17.376	20.385	24.119	29.771	32.857
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	37.015	38.030	41.525	47.346	54.761	62.841
<b>Cálculo (%)</b>	<b>43.93%</b>	<b>45.69%</b>	<b>49.09%</b>	<b>50.94%</b>	<b>54.37%</b>	<b>52.29%</b>

#### Anexo 5 - Tabla No. 26

**(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por entradas**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	9.502	10.006	10.587	10.816	10.925	10.943
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.053	11.172	11.174	11.175	11.177	11.178
<b>Cálculo (%)</b>	<b>85.97%</b>	<b>89.56%</b>	<b>94.75%</b>	<b>96.79%</b>	<b>97.75%</b>	<b>97.90%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	1.273	1.469	2.853	4.752	5.750	7.354
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	12.856	13.561	15.475	16.785	17.058	17.192
<b>Cálculo (%)</b>	<b>9.90%</b>	<b>10.83%</b>	<b>18.44%</b>	<b>28.31%</b>	<b>33.71%</b>	<b>42.78%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	192	234	1.160	2.494	6.788	8.252
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	7.814	7.630	9.091	13.329	20.218	21.981
<b>Cálculo (%)</b>	<b>2.46%</b>	<b>3.07%</b>	<b>12.76%</b>	<b>18.71%</b>	<b>33.57%</b>	<b>37.54%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	5.292	5.667	5.785	6.057	6.308	6.308
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la represa del ISS).	5.292	5.667	5.785	6.057	6.308	12.490
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>50.50%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 27**

**(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)<sup>223</sup>**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	9.502	10.006	10.587	10.816	10.925	10.943
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.053	11.172	11.174	11.175	11.177	11.178
<b>Cálculo (%)</b>	<b>85.97%</b>	<b>89.56%</b>	<b>94.75%</b>	<b>96.79%</b>	<b>97.75%</b>	<b>97.90%</b>
<b>Grupo 1</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	641	391	483	504	518	516
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	1.172	679	669	641	626	617
<b>Cálculo (%)</b>	<b>54.69%</b>	<b>57.58%</b>	<b>72.20%</b>	<b>78.63%</b>	<b>82.75%</b>	<b>83.63%</b>
<b>Grupo 2</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	40	15	16	15	15	15
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	71	25	22	20	19	19
<b>Cálculo (%)</b>	<b>56.34%</b>	<b>60.00%</b>	<b>72.73%</b>	<b>75.00%</b>	<b>78.95%</b>	<b>78.95%</b>
<b>Grupo 3</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	31	3	4	4	4	5
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	48	7	8	8	8	9
<b>Cálculo (%)</b>	<b>64.58%</b>	<b>42.86%</b>	<b>50.00%</b>	<b>50.00%</b>	<b>50.00%</b>	<b>55.56%</b>
<b>Grupo 4*</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.790	9.597	10.084	10.293	10.388	10.407

<sup>223</sup> Algunas de las cifras de las variables presentadas en esta desagregación pudieron haber sido ajustadas levemente con respecto a los meses reportados anteriormente, ello dado que al ser revisada la pretensión de la sentencia identificada que se había clasificado en alguno de los cuatros (4) grupos de prioridad, se encuentra que corresponde a otro, por lo cual es preciso reclasificarlo.

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	9.762	10.461	10.475	10.506	10.524	10.533
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90.04%</b>	<b>91.74%</b>	<b>96.27%</b>	<b>97.97%</b>	<b>98.71%</b>	<b>98.80%</b>

\*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

**Análisis:** de manera agregada el resultado del indicador de alistamiento de sentencias para iniciar el proceso de cumplimiento con respecto a las sentencias identificadas, muestra un leve descenso de 2 puntos porcentuales entre los meses de mayo y junio de 2014, lo cual ubica tal resultado en 52,29% (ver Tabla No. 25), sin embargo, si se compara el desempeño entre enero y junio del mismo año se encuentra una variación positiva de 8,36 puntos porcentuales.

De acuerdo con la desagregación por entradas (ver Tabla No. 26) se evidencian variaciones positivas en las tres primeras entradas, siendo destacada la entrada Colpensiones en la cual se logra un incremento de 9 puntos porcentuales entre los meses señalados, sin embargo la cuarta entrada, que corresponde a las sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, desciende notablemente dado que han sido identificadas un número relevante de sentencias pero aún no han sido alistadas, aspecto que será abordado por Colpensiones para dar alcance en el corto plazo

Por su parte, conforme con la clasificación ajustada por grupos prioritarios que corresponde a la entrada 1, es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 27), se encuentra que entre los meses de mayo y junio de 2014 todos los grupos mejoraron su nivel de alistamiento. Se destaca que el grupo 4, que cuenta con la mayoría de sentencias identificadas (94%), logra un nivel de alistamiento de 98.8%, mientras el grupo uno (1) alcanzó el 83.63%.

Aunque se presenta una disminución leve del resultado agregado generado por el proceso de alistamiento de la entrada 4 - sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS -, lo cual será atendido, se continua mejorando gradualmente en el desempeño del alistamiento de sentencias, siendo los resultados favorables. La entidad seguirá desarrollando acciones encaminadas a optimizar el alistamiento de sentencias, siendo el propósito dar alcance oportunamente a las sentencias falladas contra la entidad.

## 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 5 - Tabla No. 28

#### 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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

#### Anexo 5 - Tabla No. 29

#### (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	12.553	13.676	15.079	18.713	20.960	24.284
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	16.259	17.376	20.385	24.119	29.771	32.857
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77.21%</b>	<b>78.71%</b>	<b>73.97%</b>	<b>77.59%</b>	<b>70.40%</b>	<b>73.91%</b>

#### Anexo 5 - Tabla No. 30

#### (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.894	7.531	8.272	8.827	9.004	9.920
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	9.502	10.006	10.587	10.816	10.925	10.943

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Cálculo (%)</b>	<b>72.55%</b>	<b>75.26%</b>	<b>78.13%</b>	<b>81.61%</b>	<b>82.42%</b>	<b>90.65%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	200	300	770	2.365	3.588	3.968
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	1.273	1.469	2.853	4.752	5.750	7.354
<b>Cálculo (%)</b>	<b>15.71%</b>	<b>20.42%</b>	<b>26.99%</b>	<b>49.77%</b>	<b>62.40%</b>	<b>53.96%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	167	178	252	1.464	2.060	4.088
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	192	234	1.160	2.494	6.788	8.252
<b>Cálculo (%)</b>	<b>86.98%</b>	<b>76.07%</b>	<b>21.72%</b>	<b>58.70%</b>	<b>30.35%</b>	<b>49.54%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	5.292	5.667	5.785	6.057	6.308	6.308
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la represa ISS).	5.292	5.667	5.785	6.057	6.308	6.308
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 31**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Registro de datos del indicador desagregado 2014						
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						

Registro de datos del indicador desagregado 2014						
VARIABLES	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.894	7.531	8.272	8.827	9.004	9.920
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	9.502	10.006	10.587	10.816	10.925	10.943
<b>Cálculo (%)</b>	<b>72.55%</b>	<b>75.26%</b>	<b>78.13%</b>	<b>81.61%</b>	<b>82.42%</b>	<b>90.65%</b>
<b>Grupo 1</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	94	30	105	138	169	338
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	641	391	483	504	518	516
<b>Cálculo (%)</b>	<b>14.66%</b>	<b>7.67%</b>	<b>21.74%</b>	<b>27.38%</b>	<b>32.63%</b>	<b>65.50%</b>
<b>Grupo 2</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7	2	1	1	3	7
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	40	15	16	15	15	15
<b>Cálculo (%)</b>	<b>17.50%</b>	<b>13.33%</b>	<b>6.25%</b>	<b>6.67%</b>	<b>20.00%</b>	<b>46.67%</b>
<b>Grupo 3</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	9	1	1	1	1	4
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	31	3	4	4	4	5
<b>Cálculo (%)</b>	<b>29.03%</b>	<b>33.33%</b>	<b>25.00%</b>	<b>25.00%</b>	<b>25.00%</b>	<b>80.00%</b>
<b>Grupo 4*</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.784	7.498	8.165	8.687	8.831	9.571
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	8.790	9.597	10.084	10.293	10.388	10.407
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77.18%</b>	<b>78.13%</b>	<b>80.97%</b>	<b>84.40%</b>	<b>85.01%</b>	<b>91.97%</b>

\*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

**Análisis:** de manera agregada el resultado del indicador tuvo una variación positiva de 3,5 puntos porcentuales entre los meses de mayo y junio de 2014, lo que significa que se profirió el 73,91% de actos administrativos de sentencias frente a las alistadas (ver Tabla No. 29). Con respecto al resultado reportado de septiembre de 2013 (58.36%), se logra una variación positiva de 15,5 puntos porcentuales.

Conforme con las entradas fijadas (ver Tabla No. 30) se logra variaciones positivas en las entradas 1 y 3, es decir las sentencias entregadas por el ISS y PQRS de cumplimiento de sentencias respectivamente; se destaca sobre la entrada 3 la variación positiva de 19 puntos entre los meses de mayo y junio, lo que ubica el resultado en 49.54%. Por su parte, la entrada 2, correspondiente a las sentencias interpuestas contra Colpensiones, sufre una disminución de 8,4 puntos porcentuales entre los meses señalados, lo cual será atendido en el plazo inmediato por la entidad. Con respecto a la entrada 4, sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, dado que no se alistaron sentencias relacionadas, mantuvo su nivel de cumplimiento del 100%; desde luego es preciso, como se señaló en el análisis del indicador previo, desarrollar acciones de alistamiento sobre tal entrada.

De otro lado, conforme a la desagregación planteada con base en la entrada 1, es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 31), a 30 de junio se encuentra que el mejor desempeño frente a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos continúa siendo el correspondiente al grupo 4 con un 91.97%, este grupo contiene el 95% de las sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento. El resto de grupos logran variaciones positivas relevantes entre mayo y junio, siendo preciso continuar optimizando las acciones y mecanismos que permitan mejorar permanentemente su desempeño.

### **Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados**

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. El propósito del indicador es estimar la oportunidad del proceso de notificación de los actos administrativos, en este caso de los que corresponden al cumplimiento de sentencias; adicionalmente permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía. Su cálculo arroja información que permite determinar si es necesario hacer ajustes al proceso.<sup>224</sup>

### **Anexo 5 - Tabla No. 32**

<sup>224</sup> Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos de sentencias proferidos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos de sentencias proferidos (Variable 2).

**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

**Anexo 5 - Tabla No. 33**

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados**

Variables	Registro de datos del indicador agregado				
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	11.624	13.413	14.367	17.841	19.756
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	12.553	13.676	15.079	18.713	20.960
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92.60%</b>	<b>98.08%</b>	<b>95.28%</b>	<b>95.34%</b>	<b>94.26%</b>

\* Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

**Anexo 5 - Tabla No. 34**

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados**

**Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado				
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.234	7.493	7.841	8.659	8.905

Variables	Registro de datos del indicador desagregado				
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	6.894	7.531	8.272	8.827	9.004
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90.43%</b>	<b>99.50%</b>	<b>94.79%</b>	<b>98.10%</b>	<b>98.90%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	183	282	760	1.957	2.991
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	200	300	770	2.365	3.588
<b>Cálculo (%)</b>	<b>91.50%</b>	<b>94.00%</b>	<b>98.70%</b>	<b>82.75%</b>	<b>83.36%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	164	164	207	1.237	1.695
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	167	178	252	1.464	2.060
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98.20%</b>	<b>92.13%</b>	<b>82.14%</b>	<b>84.49%</b>	<b>82.28%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	5.043	5.474	5.559	5.988	6.165
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la represa del ISS)	5.292	5.667	5.785	6.057	6.308
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95.29%</b>	<b>96.59%</b>	<b>96.09%</b>	<b>98.86%</b>	<b>97.73%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 35**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Registro de datos del indicador desagregado
---

Variables	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.234	7.493	7.841	8.659	8.905
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	6.894	7.531	8.272	8.827	9.004
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90.43%</b>	<b>99.50%</b>	<b>94.79%</b>	<b>98.10%</b>	<b>98.90%</b>
<b>Grupo 1</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	14	24	27	129	151
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	30	30	105	138	165
<b>Cálculo (%)</b>	<b>46.67%</b>	<b>80.00%</b>	<b>25.71%</b>	<b>93.48%</b>	<b>91.52%</b>
<b>Grupo 2</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1	1	1	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	2	2	1	1	1
<b>Cálculo (%)</b>	<b>50.00%</b>	<b>50.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
<b>Grupo 3</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1	1	1	2
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	1	1	1	1	2
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
<b>Grupo 4*</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.218	7.467	7.812	8.528	8.751

Registro de datos del indicador desagregado					
Variables	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	6.861	7.498	8.165	8.687	8.836
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90.63%</b>	<b>99.59%</b>	<b>95.68%</b>	<b>98.17%</b>	<b>99.04%</b>

\*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

**Análisis:** de forma agregada el resultado del indicador de actos administrativos de sentencias notificadas a 30 de junio de 2014 disminuyó 1,08 puntos porcentuales frente al mes de mayo, siendo su nivel de cumplimiento de 94.26% (ver Tabla No. 33). De acuerdo con las entradas definidas (ver Tabla No. 34), se evidencia mejoramiento en la correspondiente a sentencias entregadas por el ISS (entrada 1) y sentencias interpuestas contra Colpensiones (entrada 2), entre los meses de mayo y junio; por otro lado, se presentan disminuciones que van de 1 a 2 puntos porcentuales en los resultados de las entradas correspondientes a PQRS de cumplimiento de sentencias (entrada 3) y sentencias halladas en los expedientes de la repesa del ISS (entrada 4).

De otra parte, de acuerdo con la desagregación planteada con base en la entrada 1, es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 35) para contabilizar el desempeño frente a los grupos prioritarios, se encuentra que a 30 de junio de 2014 se logra un desempeño notable en general en todos los grupos, lo que ubica los resultados respectivos por encima del 90%.

#### Indicador No. 4: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han sido incluidos en la nómina, con respecto al total de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, especialmente en el caso de cumplimiento de sentencia, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, evidencia el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía.<sup>225</sup>

#### Anexo 5 - Tabla No. 36

<sup>225</sup> Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

**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 5 - Tabla No. 37**

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

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	9.627	12.508	13.351	15.070	17.634	19.724
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*. <sup>226</sup>	9.667	12.553	13.676	15.079	18.713	19.851
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99.59%</b>	<b>99.64%</b>	<b>97.62%</b>	<b>99.94%</b>	<b>94.23%</b>	<b>99.36%</b>

\* Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

**Anexo 5 - Tabla No. 38**

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina  
Desagregación del indicador por entrada 1 – Sentencias entregadas por el ISS**

Registro de datos del indicador desagregado						
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
Entrada 1: Entregadas ISS						

<sup>226</sup> Esta variable fue ajustada técnicamente con el propósito de hacer un mejor análisis de los resultados. A partir de junio de 2014 se incluyen únicamente los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina, anteriormente se venían registrando todos los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, sin embargo no todos deben ingresar a la nómina; ello hace que la entrada 1 –sentencias entregadas por el ISS- presente una disminución en dicha variable.

Registro de datos del indicador desagregado						
VARIABLES	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	5.176	6.869	7.156	8.036	8.187	8.287
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	5.186	6.894	7.531	8.272	8.827	8.321
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99.81%</b>	<b>99.64%</b>	<b>95.02%</b>	<b>97.15%</b>	<b>92.75%</b>	<b>99.59%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 39**

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina  
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Registro de datos del indicador desagregado						
VARIABLES	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Grupo 1</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	49	25	25	72	109	120
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	49	30	30	105	138	125
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>	<b>83.33%</b>	<b>83.33%</b>	<b>68.57%</b>	<b>78.99%</b>	<b>96.00%</b>
<b>Grupo 2</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	4	0	0	0	0	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	4	2	2	1	1	0
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>N.A.</b>
<b>Grupo 3</b>						

VIGILADO SISTEMA DE TRANSFERENCIA DE PAGOS

Registro de datos del indicador desagregado						
VARIABLES	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	5	1	1	1	1	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	5	1	1	1	1	1
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
<b>Grupo 4*</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	5.118	6.843	7.130	7.963	8.077	8.166
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	5.128	6.861	7.498	8.165	8.687	8.195
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99.80%</b>	<b>99.74%</b>	<b>95.09%</b>	<b>97.53%</b>	<b>92.98%</b>	<b>99.65%</b>

\*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

**Análisis:** a 30 de junio de 2014 de manera agregada el resultado del indicador muestra una variación positiva de 5,1 puntos porcentuales frente al mes de mayo, lo cual ubica su nivel de desempeño en 99.36%.

De acuerdo con lo anterior, según las entradas establecidas se encuentra que la correspondiente a sentencias entregadas por el ISS, muestra una variación positiva de 6,84 puntos porcentuales entre los meses mayo y junio, llegando a 99.59% en 92,75% (ver Tabla No. 38). Lo anterior ocurre en la medida en que el grupo 4, que contiene el 98% de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos entregados por el ISS, tuvo una variación positiva de 6,67 puntos porcentuales entre los meses señalados.

### 2.3 Objeto de seguimiento tutelas

#### 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 5 - Tabla No. 40

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

(%) Trámites de tutelas con hecho superado Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	Producto	Porcentaje	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 1	Herramienta de gestión Bizagi/Bases misionales	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).				Herramienta de gestión Bizagi.	

#### Anexo 5 - Tabla No. 41

(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Registro de datos del indicador agregado 2014					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	86.962	93.910	99.394	104.219	110.349	115.255
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	117.697	124.965	131.510	136.599	142.772	147.559
<b>Cálculo (%)</b>	<b>73.89%</b>	<b>75.15%</b>	<b>75.58%</b>	<b>76.30%</b>	<b>77.29%</b>	<b>78.11%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 42**  
**(%) Trámites de tutelas con hecho superado - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado 2014					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Grupo 0</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	29.763	31.300	32.605	34.104	36.021	37.603
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	32.984	34.862	36.378	37.938	40.412	41.543
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90.23%</b>	<b>89.78%</b>	<b>89.63%</b>	<b>89.89%</b>	<b>89.13%</b>	<b>90.52%</b>
<b>Grupo 1</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	11.535	12.164	12.774	13.234	13.966	14.185
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	13.586	13.982	14.372	14.600	14.984	15.178
<b>Cálculo (%)</b>	<b>84.90%</b>	<b>87.00%</b>	<b>88.88%</b>	<b>90.64%</b>	<b>93.21%</b>	<b>93.46%</b>
<b>Grupo 2</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	2.829	2.942	3.044	3.122	3.236	3.288
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	3.152	3.221	3.279	3.329	3.404	3.457
<b>Cálculo (%)</b>	<b>89.75%</b>	<b>91.34%</b>	<b>92.83%</b>	<b>93.78%</b>	<b>95.06%</b>	<b>95.11%</b>
<b>Grupo 3</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.828	4.022	4.212	4.380	4.543	4.602
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	4.427	4.554	4.645	4.704	4.819	4.896
<b>Cálculo (%)</b>	<b>86.47%</b>	<b>88.32%</b>	<b>90.68%</b>	<b>93.11%</b>	<b>94.27%</b>	<b>94.00%</b>
<b>Grupo 4</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	14.851	16.620	17.525	18.827	19.572	20.429
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	22.998	23.806	24.772	25.223	25.991	26.399
<b>Cálculo (%)</b>	<b>64.58%</b>	<b>69.81%</b>	<b>70.75%</b>	<b>74.64%</b>	<b>75.30%</b>	<b>77.39%</b>
<b>En proceso de clasificación</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	24.156	26.862	29.234	30.552	33.011	35.148
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	40.550	44.540	48.064	50.805	53.162	56.086
<b>Cálculo (%)</b>	<b>59.57%</b>	<b>60.31%</b>	<b>60.82%</b>	<b>60.14%</b>	<b>62.10%</b>	<b>62.67%</b>

**Análisis:** de manera agregada el resultado del indicador muestra un leve incremento (0,82 puntos porcentuales) entre los meses de mayo y junio de 2014, lo que ubica este indicador en 78.11%, se mantiene así la tendencia positiva de los meses anteriores (ver Tabla No. 41). En este contexto, la variación entre lo registrado a septiembre de 2013 (primera fecha de cálculo) y mayo de 2014 es de 58,89 puntos porcentuales.

Por su parte, con respecto a la desagregación del indicador por los grupos prioritarios de atención (ver Tabla No. 42), se encuentra una variación positiva entre los meses señalados en todos los grupos con excepción del grupo 3, el cual descendió 0,28 puntos porcentuales. En ese sentido, se destaca el incremento de 2 puntos porcentuales en el grupo 4 y de 1,38 en el grupo 1.

Conforme con el resultado del indicador se evidencia la senda positiva en materia de atención de tutelas de los diferentes grupos, lo cual significa que las acciones implementadas institucionalmente continúan siendo eficaces. Colpensiones continuará realizando procedimientos técnicos y operativos con el propósito de lograr la atención efectiva de las tutelas instauradas contra la entidad.

**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 5 - Tabla No. 43**  
**Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas cerrados**

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

**Anexo 5 - Tabla No. 44**  
**(%) Trámites de tutelas cerrados**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	65.039	70.125	72.123	77.523	79.395	92.511
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	86.962	93.910	99.394	104.219	110.349	115.255
<b>Cálculo (%)</b>	<b>74.79%</b>	<b>74.67%</b>	<b>72.56%</b>	<b>74.38%</b>	<b>71.95%</b>	<b>80.27%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 45**  
**(%) Trámites de tutelas cerrados**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Grupo 0</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	23.777	25.079	25.473	27.303	27.846	31.919
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	29.763	31.300	32.605	34.104	36.021	37.603
<b>Cálculo (%)</b>	<b>79.89%</b>	<b>80.12%</b>	<b>78.13%</b>	<b>80.06%</b>	<b>77.30%</b>	<b>84.88%</b>
<b>Grupo 1</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	8.648	9.155	9.378	10.008	10.313	11.836
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	11.535	12.164	12.774	13.234	13.966	14.185
<b>Cálculo (%)</b>	<b>74.97%</b>	<b>75.26%</b>	<b>73.41%</b>	<b>75.62%</b>	<b>73.84%</b>	<b>83.44%</b>
<b>Grupo 2</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.098	2.204	2.242	2.381	2.415	2.767
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	2.829	2.942	3.044	3.122	3.236	3.288
<b>Cálculo (%)</b>	<b>74.16%</b>	<b>74.92%</b>	<b>73.65%</b>	<b>76.27%</b>	<b>74.63%</b>	<b>84.15%</b>
<b>Grupo 3</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.959	3.122	3.205	3.397	3.457	3.987
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	3.828	4.022	4.212	4.380	4.543	4.602
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77.30%</b>	<b>77.62%</b>	<b>76.09%</b>	<b>77.56%</b>	<b>76.10%</b>	<b>86.64%</b>
<b>Grupo 4</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	11.438	12.745	13.211	14.376	14.686	16.901
VARIABLE 2: Trámites de	14.851	16.620	17.525	18.827	19.572	20.429

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
tutela con hecho superado.						
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77.02%</b>	<b>76.68%</b>	<b>75.38%</b>	<b>76.36%</b>	<b>75.04%</b>	<b>82.73%</b>
<b>En proceso de clasificación</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	16.119	17.820	18.614	20.058	20.678	25.101
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	24.156	26.862	29.234	30.552	33.011	35.148
<b>Cálculo (%)</b>	<b>66.73%</b>	<b>66.34%</b>	<b>63.67%</b>	<b>65.65%</b>	<b>62.64%</b>	<b>71.42%</b>

**Análisis:** de manera agregada el resultado del indicador muestra un incremento relevante entre los meses de mayo y junio de 2014, el cual pasa de 71.95% a 80.27% respectivamente (ver Tabla No. 44), es decir que varió positivamente 8,32 puntos porcentuales. En esa línea, frente al mes de septiembre de 2013 (primer cálculo) en donde el resultado se ubicó en 64.45%, se logra una variación positiva de 15,82 puntos porcentuales.

Por su parte, de acuerdo con los grupos de atención prioritaria (ver Tabla No. 45), se encuentra que todos los grupos tuvieron variaciones positivas frente al mes de mayo, las cuales se encuentran entre 7 y 10,5 puntos porcentuales, siendo el mejor comportamiento el del grupo 3 (10,5 puntos porcentuales de variación positiva).

Lo anterior evidencia que los mecanismos precisos implementados por Colpensiones para el cierre efectivo de los hechos superados comienzan a funcionar, lo cual contribuye a concluir con el atraso de los casos de tutelas interpuestas contra Colpensiones.

## 2.4 Objeto de seguimiento Historias Laborales

### Indicador No. 1: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral resueltas por Colpensiones con respecto al total de solicitudes de corrección de historia laboral recibidas en la entidad. Son consideradas solicitudes los trámites de corrección de historia laboral que presentan directamente los ciudadanos, las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS y las solicitudes de la Gerencia Nacional de Reconocimiento sobre trámites de Colpensiones. El propósito del indicador es conocer la capacidad de respuesta de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral, tanto interna como externa. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

**Anexo 5 - Tabla No. 46**

#### Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas

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 resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas.				Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 5 - Tabla No. 47**

#### (%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas

Variables	Registro de datos del indicador agregado			
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	942.954	1.000.316	1.027.493	1.079.306
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas.	976.153	1.027.904	1.062.752	1.116.287
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,60%</b>	<b>97,32%</b>	<b>96,68%</b>	<b>96,69%</b>

**Anexo 5- Tabla No. 48**

**(%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas  
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado			
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Entrada 1: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	543.323	562.455	581.778	610.837
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	563.480	583.932	611.635	636.714
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,42%</b>	<b>96,32%</b>	<b>95,12%</b>	<b>95,94%</b>
<b>Entrada 2: Solicitudes de reconocimiento Represa ISS</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	207.638	221.128	222.270	223.188
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	209.338	221.491	222.344	223.239
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,19%</b>	<b>99,84%</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,98%</b>
<b>Entrada 3: Solicitudes de corrección de historia laboral por la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	191.993	216.733	223.445	245.281
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	203.335	222.481	228.773	256.334
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,42%</b>	<b>97,42%</b>	<b>97,67%</b>	<b>95,69%</b>

**Anexo 5- Tabla No. 49**

**(%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas de la Represa ISS  
Escenarios (8 y nuevas entregas de marzo, abril, mayo y junio)  
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado			
	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
<b>Grupo 1</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	54.482	58.111	58.412	58.761
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	54.775	58.111	58.416	58.770
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,47%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,99%</b>	<b>99,98%</b>
<b>Grupo 2</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	12.551	12.796	12.817	12.838
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	12.564	12.796	12.817	12.838
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,90%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo 3</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	22.794	24.429	24.587	24.678
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	22.802	24.429	24.587	24.680
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,96%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,99%</b>
<b>Grupo 4</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	117.811	125.792	126.454	126.911
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	119.197	126.155	126.524	126.951
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,84%</b>	<b>99,71%</b>	<b>99,94%</b>	<b>99,97%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador devela que desde su entrada en operación hasta el 30 de junio de 2014, Colpensiones ha resuelto el 96.69% de las solicitudes de corrección de historia laboral que ha recibido (ver Tabla No. 47), con la siguiente desagregación: el 95.94% de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos; el 95.69% de las solicitudes de la Gerencia Nacional de Reconocimiento para los trámites de reconocimiento de prestaciones de Colpensiones; y el 99.98% de las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS (ver Tabla No. 48).

Con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento para los trámites de la Represa ISS, es importante mencionar que la atención ha ocurrido conforme al criterio de priorización establecido por la H. Corte Constitucional. Tal como se puede apreciar en la Tabla No. 49, a la fecha se ha atendido el 99.9 % de las solicitudes de reconocimiento de los grupos prioritarios 1, 3 y 4, y el 100% del grupo 2.

Es importante resaltar que por estos tres conceptos -anteriormente descritos-, Colpensiones ha recibido en total 1.116.287 solicitudes de corrección de historia laboral desde su entrada en operación, de los cuales ha atendido 1.079.306 al corte del 30 de junio de 2014, y se encuentran por resolver 36.981 solicitudes.

**Indicador No. 2: (%) Historias laborales corregidas.**

**Descripción del indicador:** el indicador mide las historias laborales corregidas con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral que provienen de PQRS, tutelas, correspondencia y Beneficios Económicos Permanentes (BEPS). El propósito del indicador es conocer la capacidad que tiene Colpensiones para atender las solicitudes de corrección de historia laboral que provienen de PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS. Esta medición es importante en tanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

**Anexo 5 - Tabla No. 50**  
**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
Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
Solicitudes corrección de historia laboral provenientes de PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS.				Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 5 - Tabla No. 51**  
**(%) Historias laborales corregidas**

Variables	Registro de datos del indicador agregado			
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	135.033	183.082	236.211	308.930
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral provenientes de PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS.	152.680	268.224	271.957	326.005
<b>Cálculo (%)</b>	<b>88,44%</b>	<b>68,26%</b>	<b>86,86%</b>	<b>94,76%</b>

**Anexo 5 - Tabla No. 52**  
**(%) Historias laborales corregidas**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado			
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Entrada 1: Corrección de historias laborales por PQRS</b>				
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	21.863	24.849	28.175	30.867
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	25.933	29.046	31.250	33.874
<b>Cálculo (%)</b>	<b>84,31%</b>	<b>85,55%</b>	<b>90,16%</b>	<b>91,12%</b>
<b>Entrada 2: Corrección de historias laborales por Tutelas</b>				
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	16.972	17.645	18.426	20.045
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	17.002	17.833	18.519	20.224
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,82%</b>	<b>98,95%</b>	<b>99,50%</b>	<b>99,11%</b>
<b>Entrada 3: Corrección de historias laborales por Correspondencia</b>				
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	10.040	11.046	12.045	12.713
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	14.460	15.086	15.888	16.382
<b>Cálculo (%)</b>	<b>69,43%</b>	<b>73,22%</b>	<b>75,81%</b>	<b>77,60%</b>
<b>Entrada 4: Corrección de historias laborales BEPS</b>				
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	86.158	129.542	177.565	245.305
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	95.285	206.259	206.300	255.525
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,42%</b>	<b>62,81%</b>	<b>86,07%</b>	<b>96,00%</b>

**Análisis:** el resultado de este indicador permite observar que desde la entrada en operación hasta el 30 de junio de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 326.005 solicitudes de corrección de historia laboral a través de: PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS, de las cuales ha resuelto 308.930 solicitudes, es decir el 94.76%; con lo cual se puede apreciar un incremento de 7,9 puntos porcentuales con respecto al resultado de mayo de 2014, lo que se traduce en un mejor desempeño de la entidad en el último mes.

Vale la pena resaltar que al corte del presente informe, por estos tres conceptos, se encuentran por resolver 17.075 solicitudes de corrección de historia laboral, es decir, 18.671 menos de lo que quedó por atender al cierre del mes anterior (mayo), lo cual da cuenta de los avances en el desempeño de la entidad en esta materia (ver Tabla No. 51).

Ahora bien, en la desagregación por entrada se puede apreciar que a 30 de junio de 2014 ha sido atendido el 99.11% de los trámites de corrección de historia laboral que provienen de una acción de tutela; el 96% de los de BEPS; el 91.1% de los radicados a través de PQRS; y el 77.6% de lo allegado por correspondencia. Como se puede apreciar en la Tabla No. 52, todas las entradas muestran mejoría en su comportamiento.

Es necesario precisar que el indicador presenta un comportamiento variable por lo que no se puede determinar una tendencia, ello se explica dado que la gestión de las solicitudes responde a los criterios de prioridad definidos por la entidad en cada periodo.

**Indicador No. 3: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente.**

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es medir del total de solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos durante un mes, qué porcentaje logra resolverse durante el mismo mes y hasta el último día del mes siguiente. Esta medición es importante por cuanto permite conocer la capacidad de respuesta que tiene la entidad frente a las solicitudes de los ciudadanos, y desde luego la oportunidad de la misma, de este modo, tomar medidas a tiempo que permitan optimizar el proceso de respuesta<sup>227</sup>.

**Anexo 5 - Tabla No. 53**  
**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
-----------	-------------------	------------------	---------------------------	------------------------------------	---------------------------------------

<sup>227</sup> Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$  Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

#### Anexo 5 - Tabla No. 54

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

Variables	Registro de datos del indicador agregado			
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	20.885	19.806	13.249	24.975
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).*	22.705	24.147	20.452	27.703
<b>Cálculo (%)</b>	<b>91,98%</b>	<b>82,02%</b>	<b>64,78%</b>	<b>90,15%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Análisis:** el resultado de este indicador al corte del 30 de junio de 2014, muestra que Colpensiones ha resuelto el 90.15% de las solicitudes de corrección de historia laboral que radicaron directamente los ciudadanos en el mes de mayo. Específicamente, durante el mes de mayo los ciudadanos radicaron 27.703 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales 24.975 fueron resueltas durante los meses de mayo y junio de 2014. Por tanto quedan pendientes por atender 2.728, es decir, 4.475 solicitudes menos de lo que quedó pendiente al cierre del mes anterior (ver Tabla No. 54).

Como se puede observar, en el mes de junio hubo un incremento de 25,37 puntos porcentuales con respecto al mes de mayo, que obedece a la prioridad que le otorgó la entidad a la atención de estas solicitudes.

Es necesario precisar que este indicador, al igual que el anterior, presenta un comportamiento variable que se obedece a las prioridades de atención que establece la entidad en cada periodo.

**Indicador No. 4: (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos.**

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de nueva corrección de historia laboral que radican los ciudadanos, con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral atendidas por Colpensiones que han sido interpuestas en su momento por los ciudadanos<sup>228</sup>. El propósito del indicador es tener una medida aproximada de la calidad en la corrección de las historias laborales que realiza la entidad sobre las solicitudes que radican de manera expresa los ciudadanos. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad<sup>229</sup>.

**Anexo 5 - Tabla No. 55**  
**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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$  Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas.				Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 5 - Tabla No. 56**  
**(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos**

Variables	Registro de datos del indicador agregado	
	may-14	jun-14
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	30.569	31.822
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas.*	562.455	581.778
<b>Cálculo (%)</b>	<b>5,43%</b>	<b>5,47%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Análisis:** el cálculo del indicador a 30 de junio de 2014 muestra que desde la entrada en operación de Colpensiones, del total de historias laborales que han sido corregidas a partir de una solicitud expresa de ciudadanos con corte al 31 de mayo de 2014, el 5.47% ha generado una nueva solicitud

<sup>228</sup> Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes del reporte; mientras que el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes anterior al del reporte.

<sup>229</sup> Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi.

de corrección, posiblemente por inconformidad en la atención dada a la solicitud (ver Tabla No. 56). Ello significa que el 94.53% de las correcciones de historia laboral realizadas en respuesta a una solicitud expresa de los ciudadanos, se ha efectuado correctamente.

Los detalles del proceso de corrección de historia laboral, y de las acciones emprendidas por la entidad para mejorar los niveles de calidad en esta materia, se detallan en el capítulo 2 del presente informe (IP12).

## 2.5 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS

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

**Descripción del indicador:** el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS<sup>230</sup>.

#### Anexo 5 - Tabla No. 57

##### 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 5 - Tabla No. 58

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

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	547.189	592.979	639.912	681.437	737.002	772.965
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	616.608	662.400	703.472	745.498	792.180	828.719
<b>Cálculo (%)</b>	<b>88,74%</b>	<b>89,52%</b>	<b>90,96%</b>	<b>91,41%</b>	<b>93,03%</b>	<b>93,27%</b>

**Análisis:** el resultado de este indicador permite observar un positivo desempeño de Colpensiones en la atención de PQRS, así como un mejoramiento continuo en su gestión, toda vez que a 30 de junio de 2014 el 93.27% de las PQRS radicadas en la entidad se encuentran resueltas (ver Tabla No. 58). Se observa un incremento de 1,87 puntos porcentuales con respecto a la gestión de abril, de 4,53 puntos frente a la de enero y de 8,06 puntos desde el primer cálculo del indicador en el mes de noviembre de 2013. Los detalles de este asunto se amplían en la sección 6.3 del presente informe (IP12).

<sup>230</sup> Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

**Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente.**

**Descripción del indicador:** el indicador mide las PQRS resueltas mensualmente por Colpensiones<sup>231</sup>.

El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad mensualmente, lo cual es relevante dado que permite conocer la capacidad de la entidad para atender las PQRS que se radican en un solo mes y poder tomar las medidas gerenciales necesarias de forma oportuna en aras de optimizar el proceso.<sup>232</sup>

**Anexo 5 - Tabla No. 59**

**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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 3	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente.				Bizagi	

**Anexo 5 - Tabla No. 60**

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

Variables	Registro de datos del indicador agregado		
	abr-14	may-14	jun-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	32.889	34.704	38.679
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	41.057	40.614	46.180
<b>Cálculo (%)</b>	<b>80,11%</b>	<b>85,45%</b>	<b>83,76%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Análisis:** el cálculo del indicador a 30 de junio de 2014 arroja que el 83,76% de las PQRS recibidas durante el mes de mayo de 2014, han sido atendidas al corte del presente informe. Así las cosas, de las 46.180 PQRS recibidas en mayo se encuentran pendientes por resolver 7.501.

Se observa una leve caída del resultado del indicador en comparación con el mes anterior de 1,69 puntos porcentuales; sin embargo, al comparar con el mes de abril (fecha del primer cálculo del indicador) se evidencia un incremento de 3,65 puntos, lo cual puede interpretarse como una

<sup>231</sup> Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las PQRS recibidas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabiliza con corte al último día del mes siguiente al que fueron recibidas; mientras que las PQRS recibidas en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2) se calculan con corte al último día del mes en que efectivamente se recibieron.

<sup>232</sup> Se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

mejora en la gestión. Los detalles del proceso y de los resultados de PQRS se pueden consultar en la sección 6.3 del presente informe (IP12).

## Anexo 6 – Principales cuadros contenidos en el documento

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

#### Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones - Corte a 30 de junio de 2014

Ingresos de expedientes		Escenario 1 - Auto 110/2013	Escenario 6 - Dic. 31/2013	Escenario 7	Escenario 8
Vienen	Julio 12 (auto 110)	98.967			
	31/12/2013		8.598		
Nuevos	31/01/2014			8.686	
Nuevos	28/02/2014				1.950
		98.967			
		140.738			
		180.905			
<b>Totales de expedientes a resolver</b>		189.894			
		190.104			
			198.702		
				207.388	
					209.338
Resueltas Grupo 1.		28.215	51.580	54.326	54.775
Resueltas Grupo 2.		9.148	12.358	12.498	12.564
Resueltas Grupo 3.		12.650	17.043	17.182	17.188
Resueltas Grupo 4.		41.822	101.738	106.229	107.307
<b>Subtotal</b>		<b>91.835</b>	<b>182.719</b>	<b>190.235</b>	<b>191.834</b>
Pendientes Grupo 1.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 2.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 3.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 4.		7.132	15.983	17.153	17.504
<b>Subtotal</b>		<b>7.132</b>	<b>15.983</b>	<b>17.153</b>	<b>17.504</b>

#### Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Trámite de solicitudes por grupos priorizados según el Auto 182 de 2013 para el Escenario 8 - Corte a 30 de junio de 2014

**Panel A. Resumen por grupos de prioridad**

Población	Inventario Inicial	abr-14		may-14		jun-14		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
<b>TOTAL</b>	<b>209.338</b>	<b>159.045</b>	<b>50.293</b>	<b>173.627</b>	<b>35.711</b>	<b>191.834</b>	<b>17.504</b>	<b>91,64%</b>	
<b>Grupo 4 (corriente)</b>									
	124.811	74.518	50.293	89.100	35.711	107.307	17.504	85,98%	31 de julio

**Panel B. Detalle por grupos vulnerables**

Población	Inventario Inicial	abr-14		may-14		jun-14		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
<b>Grupo 4 (corriente)</b>									
Reliquidaciones	102.754	52.463	50.291	67.045	35.709	85.252	17.502	82,97%	31 de julio
Indemnizaciones Sustitutivas	16.443	16.441	2	16.441	2	16.441	2	99,99%	31 de julio
Auxilios Funerarios	5.614	5614	0	5.614	0	5.614	0	100,00%	
<b>Total Grupo 4</b>	<b>124.811</b>	<b>74.518</b>	<b>50.293</b>	<b>89.100</b>	<b>35.711</b>	<b>107.307</b>	<b>17.504</b>	<b>85,98%</b>	

**Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS- Corte a 30 de junio de 2014**

Mes	Recibidas ISS	Decididas	Por decidir al cierre
Acumulado a mar-14	344.488	279.083	65.405
abr-14	1.384	8.137	58.652
may-14	713	18.307	41.058
jun-14	423	21.210	20.271
<b>Total</b>	<b>347.008</b>	<b>326.737</b>	<b>20.271</b>
<b>% Total</b>		<b>94,16%</b>	<b>5,84%</b>

**Capítulo 2.2 – Cuadro 13. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas de la represa del ISS - Corte a 30 de junio de 2014**

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a mar-14	3.271	936	4482	37.024	99	45.812
abr-14	12	63	69	1.754	6	1.904
may-14	5	58	19	1.947	11	2.040
jun-14	13	54	3	1.717	4	1.791
<b>Total general</b>	<b>3.301</b>	<b>1.111</b>	<b>4.573</b>	<b>42.442</b>	<b>120</b>	<b>51.547</b>
<b>% Total</b>	<b>6,40%</b>	<b>2,16%</b>	<b>8,87%</b>	<b>82,34%</b>	<b>0,23%</b>	

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

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a mar-14	1.500	1.599	16.523	45.481	938	66.041
abr-14	26	196	1156	1.978	44	3.400
may-14	20	606	792	10.821	254	12.493
jun-14	1378	876	1379	12.119	148	15.900
<b>Total general</b>	<b>2.924</b>	<b>3.277</b>	<b>19.850</b>	<b>70.399</b>	<b>1.384</b>	<b>97.834</b>
<b>% Total</b>	<b>2,99%</b>	<b>3,35%</b>	<b>20,29%</b>	<b>71,96%</b>	<b>1,41%</b>	

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

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	11	15	3	2	31	0,05%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	1	30	3	44	78	0,13%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud			39		39	0,06%
Niega incompatibilidad	178	2.563	3.150	13	5.904	9,52%

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	175	12	17	1	205	0,33%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia			64		64	0,10%
No cumple la edad requerida por la norma	42	116	514	10	682	1,10%
No cumple el tiempo requerido por la norma	1.805	12.260	36.757	3.284	54.106	87,21%
Por competencia	4	67	226	25	322	0,52%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento		70	9	335	414	0,67%
Se niega por falta de completitud documental	16	12	88		116	0,19%
Se niega por prescripción del derecho		14	2	35	51	0,08%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			2		2	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	2		24	1	27	0,04%
<b>Total General</b>	<b>2.234</b>	<b>15.159</b>	<b>40.898</b>	<b>3.750</b>	<b>62.041<sup>233</sup></b>	<b>100%</b>

#### Panel D. Participación porcentual por tipo de riesgo, según el sentido de la decisión

Mes	Sentido Decisión	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
abr-14	Concede	0.23%	1.19%	1.30%	33.07%	0.11%	35.90%
	Niega	0.49%	3.70%	21.79%	37.29%	0.83%	64.10%

<sup>233</sup> El cálculo se hace sobre una muestra de 62.041 decisiones que niegan la prestación de un total de 97.834; es decir, una muestra del 63,4% la cual es representativa, por lo cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población. Adicionalmente, teniendo en cuenta que se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 63,4% permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Mes	Sentido Decisión	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
may-14	Concede	0.03%	0.40%	0.13%	13.40%	0.08%	14.04%
	Niega	0.14%	4.17%	5.45%	74.46%	1.75%	85.96%
jun-14	Concede	0.07%	0.31%	0.02%	9.71%	0.02%	10.12%
	Niega	7.79%	4.95%	7.79%	68.50%	0.84%	89.88%

**Capítulo 2.3 – Cuadro 1. Solicitudes prestacionales contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte a 30 de junio de 2014**

**Panel A. Reconocimiento de prestaciones**

	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Reconocimiento de Prestaciones
<b>Acumulado mar-14</b>				
Decididas	8.643	19.283	110.172	<b>138.098</b>
<b>abr-14</b>				
Decididas	95	2.080	6.721	<b>8.896</b>
Pendientes	3.513	9.670	25.731	<b>38.914</b>
<b>may-14</b>				
Decididas	554	2.981	5.727	<b>9.262</b>
Pendientes	3.271	8.743	22.581	<b>34.595</b>
<b>jun-14</b>				
Decididas	766	2.059	7.796	<b>10.621</b>
Pendientes	3.098	7.795	21.224	<b>32.117</b>
Tramites en proceso de validación	528	3.057	8.257	<b>11.842</b>
<b>Total decididas</b>	<b>10.058</b>	<b>26.403</b>	<b>130.416</b>	<b>166.877</b>
<b>% Total</b>	<b>6,0%</b>	<b>15,8%</b>	<b>78,2%</b>	<b>100,0%</b>

**Panel B. Otras solicitudes**

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	Otras solicitudes
<b>Acumulado mar-14</b>						

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	Otras solicitudes
Decididas	25.211	80.343	48.639	42.933	5.492	<b>202.618</b>
<b>abr-14</b>						
Decididas	45	6.454	4.768	7.775	1134	<b>20.176</b>
Pendientes	3.974	17.655	42.114	43.017		<b>106.760</b>
<b>may-14</b>						
Decididas	66	5.743	7.707	11.596	1.374	<b>26.486</b>
Pendientes	4.858	15.351	34.399	35.853		<b>90.461</b>
<b>jun-14</b>						
Decididas	417	7.726	3.114	5.616	6.256	<b>23.129</b>
Pendientes	5.494	13.210	37.960	39.423		<b>96.087</b>
Trámites en proceso de validación	957	5.322	2.514	2.255		<b>11.048</b>
<b>Total decididas</b>	<b>25.739</b>	<b>100.266</b>	<b>64.228</b>	<b>67.920</b>	<b>14.256</b>	<b>272.409</b>
<b>% Total</b>	<b>9,45%</b>	<b>36,81%</b>	<b>23,58%</b>	<b>24,93%</b>	<b>5,23%</b>	<b>100,00%</b>

### Panel C. Total de trámites por término

	En término	Fuera de término	Total
<b>Acumulado mar-14</b>			
Decididas	162.869	172.355	<b>335.224</b>
<b>abr-14</b>			
Decididas	11.070	16.868	<b>27.938</b>
Pendientes			
<b>may-14</b>			
Decididas	11.110	23.264	<b>34.374</b>
Pendientes			
<b>jun-14</b>			
Decididas	9.379	18.115	<b>27.494</b>
Pendientes			<b>128.204</b>
Trámites en proceso de validación			<b>22.890</b>

	En término	Fuera de término	Total
<b>Total decididas</b>	<b>194.428</b>	<b>230.602</b>	<b>425.030<sup>234</sup></b>
<b>% Total</b>	<b>45,74%</b>	<b>54,26%</b>	<b>100,00%</b>

### Capítulo 2.3 – Cuadro 2. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 30 de junio de 2014<sup>235</sup>

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a mar-14	20.690	6.444	12.156	81.040	75.943	196.273
abr-14	42	179	1085	7.877	6.173	15.356
may-14	56	635	1945	8.496	5.640	16.772
jun-14	185	541	1035	5.589	5.415	12.765
<b>Total general</b>	<b>20.973</b>	<b>7.799</b>	<b>16.221</b>	<b>103.002</b>	<b>93.171</b>	<b>241.166</b>
<b>% Total</b>	<b>8,70%</b>	<b>3,23%</b>	<b>6,73%</b>	<b>42,71%</b>	<b>38,63%</b>	<b>100,00%</b>

#### Panel B. Decisiones que niegan una prestación pensional

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a mar-14	6.126	6.574	10.519	79.929	17.779	120.927
abr-14	26	362	1994	8.415	449	11.246
may-14	29	700	3.599	10.820	728	15.876
jun-14	315	601	2.197	7.658	2734	13.505
<b>Total general</b>	<b>6.496</b>	<b>8.237</b>	<b>18.309</b>	<b>106.822</b>	<b>21.690</b>	<b>161.554</b>

<sup>234</sup> En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 14.256 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

<sup>235</sup> Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario aclarar el procedimiento de clasificación entre decisiones concedidas y negadas que se realiza de acuerdo con los estados que emite el liquidador, para luego realizar una homologación con la que se determina que solicitudes quedan con estado Concede y cuales con estado Niega; así las decisiones se clasifican de la siguiente forma:

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

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

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

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
% Total	4,02%	5,10%	11,33%	66,12%	13,43%	100,00%

**Panel C. Participación porcentual por tipo de riesgo, según el sentido de la decisión**

Mes	Sentido Decisión	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a mar-14	Concede	6,52%	2,03%	3,83%	25,55%	23,94%	61,88%
	Niega	1,93%	2,07%	3,32%	25,20%	5,60%	38,12%
abr-14	Concede	0,16%	0,67%	4,08%	29,61%	23,21%	57,72%
	Niega	0,10%	1,36%	7,50%	31,63%	1,69%	42,28%
may-14	Concede	0,17%	1,94%	5,96%	26,02%	17,28%	51,37%
	Niega	0,09%	2,14%	11,02%	33,14%	2,23%	48,63%
jun-14	Concede	0,70%	2,06%	3,94%	21,28%	20,61%	48,59%
	Niega	1,20%	2,29%	8,36%	29,15%	10,41%	51,41%
Total	Concede	5,21%	1,94%	4,03%	25,58%	23,14%	59,88%
	Niega	1,61%	2,05%	4,55%	26,53%	5,39%	40,12%

**Panel D. Causales de negación de una prestación pensional por primera vez (Muestra estadísticamente representativa)**

Causales	Cantidad	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	154	0,17%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	419	0,48%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	133	0,15%
Niega incompatibilidad	5.933	6,74%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.175	1,33%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	65	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	4.180	4,75%
No cumple el tiempo requerido por la norma	72.455	82,30%
Por competencia	652	0,74%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	2.278	2,59%
Se niega por falta de completitud documental	90	0,10%

Causales	Cantidad	Participación
Se niega por prescripción del derecho	469	0,53%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	7	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	33	0,04%
<b>Total General</b>	<b>88.043<sup>236</sup></b>	<b>100,00%</b>

### Panel E. Causales de negación de una prestación pensional por primera vez por tipo de prestación

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total
El estado de invalidez es de origen profesional	121	15		18	154
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		30		389	419
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	4		129		133
Niega incompatibilidad	225	1.169	1.432	3.107	5.933
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	768	10	13	384	1.175
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	1		64		65
No cumple la edad requerida por la norma	9	24	608	3.539	4.180
No cumple el tiempo requerido por la norma	2.981	7.203	55.245	7.026	72.455
Por competencia		13	357	282	652
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	36	1	2.240	2.278
Se niega por falta de completitud documental	1	10	73	6	90
Se niega por prescripción del derecho		11	1	457	469
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			7		7
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			4	29	33
<b>Total General</b>	<b>4.111</b>	<b>8.521</b>	<b>57.934</b>	<b>17.477</b>	<b>88.043</b>
<b>% Total</b>	<b>4,67%</b>	<b>9,68%</b>	<b>65,80%</b>	<b>19,85%</b>	<b>100,00%</b>

<sup>236</sup> El cálculo se hace sobre una muestra de 88.043 decisiones que niegan la prestación de un total de 161.554; es decir, una muestra del 54,5% la cual es representativa, por lo cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población. Adicionalmente, teniendo en cuenta que se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 54,5% permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población, con un nivel de confianza del 90% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 10%.

**Capítulo 2.3 – Cuadro 3. Distribución mensual de las reliquidaciones pendientes en el día a día - Corte a 30 de junio de 2014**

Riesgo	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Recursos	Total
Acumulado mar-14	369 <sup>237</sup>	2	6	148	25.548	26.073
abr-14	16	0	0	3	4.634	4.653
may-14	4	0	1	4	5.724	5.733
jun-14	2	0	2	3	5.212	5.219
<b>Total</b>	<b>391</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>158</b>	<b>41.118</b>	<b>41.678</b>

**Capítulo 2.3 – Cuadro 4. Distribución mensual de los recursos resueltos en el día a día - Corte a 30 de junio de 2014**

**Panel A. Total de Recursos resueltos**

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado mar-14	1916	5.015	2.994	4.477	34.237	32.412	<b>81.051</b>
abr-14	35	82	131	872	3.648	7.364	<b>12.132</b>
may-14	28	130	313	1.587	5.649	10.659	<b>18.366</b>
jun-14	95	287	105	869	1.759	5.464	<b>8.579</b>
<b>Total</b>	<b>2.074</b>	<b>5.514</b>	<b>3.543</b>	<b>7.805</b>	<b>45.293</b>	<b>55.899</b>	<b>120.128</b>

**Panel B. Recursos que modifican el sentido de la decisión**

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado mar-14	874	1.837	774	1.300	9.933	11.848	<b>26.566</b>
abr-14	21	35	22	208	1.020	3.155	<b>4.461</b>
may-14	19	74	86	395	1.599	3.852	<b>6.025</b>
jun-14	41	138	24	274	393	1.917	<b>2.787</b>
<b>Total</b>	<b>955</b>	<b>2.084</b>	<b>906</b>	<b>2.177</b>	<b>12.945</b>	<b>20.772</b>	<b>39.839</b>
% Recursos cambian decisión	46,95%	39,36%	28,46%	28,98%	30,62%	38,39%	34,82%

**Panel C. Recursos que confirman el sentido de la decisión**

<sup>237</sup> Por efectos de los procesos de calidad implementados en la entidad, si el campo tipo de liquidación es diligenciado de forma incorrecta (reconocimiento) por parte del ciudadano, y el causante se encuentra en nómina este se actualiza a reliquidación.

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado mar-14	1002	2.965	1.881	2.976	21.639	19.210	<b>49.673</b>
abr-14	14	46	96	642	2.423	4.186	<b>7.407</b>
may-14	9	53	219	1.136	3.933	6.524	<b>11.874</b>
jun-14	54	147	81	581	1.332	3.412	<b>5.607</b>
<b>Total</b>	<b>1.079</b>	<b>3.211</b>	<b>2.277</b>	<b>5.335</b>	<b>29.327</b>	<b>33.332</b>	<b>74.561</b>
% Recursos cambian decisión	53,05%	60,64%	71,54%	71,02%	69,38%	61,61%	65,18%

#### Panel D. Causales cambio de decisión recursos

Causal Cambio de Decisión	cantidad	participación
Aparece el retiro del sistema	190	8,24%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS	24	1,04%
Aportó las pruebas faltantes	474	20,56%
Aumento de semanas	820	35,56%
Cambia fecha de causación	74	3,21%
Cambio de IBL	163	7,07%
Tiene la edad requerida	558	24,20%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez	3	0,13%
<b>Total general</b>	<b>2.306<sup>238</sup></b>	<b>100%</b>

#### Panel E. Causales cambio de decisión recursos por tipo de prestación

<sup>238</sup> El cálculo se hace sobre una muestra de 2.306 decisiones que niegan la prestación de un total de 2.787; es decir, una muestra del 82,74% la cual es representativa, por lo cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población. Adicionalmente, esta muestra permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Causal Decision	Cambio de	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total
Aparece el retiro del sistema				1	2	187	190
Aporta certificado de incapacidades de la EPS				24			24
Aportó las pruebas faltantes		29	65	24	161	195	474
Aumentó de semanas		6	77	21	20	696	820
Cambia fecha de causación			1	11	2	60	74
Cambio de IBL			1	4		158	163
Tiene la edad requerida		4	50	21	46	437	558
Tiene la PCL que acredita la Invalidez				3			3
<b>Total general</b>		<b>39</b>	<b>194</b>	<b>109</b>	<b>231</b>	<b>1.733</b>	<b>2.306</b>
% Total		1,69%	8,41%	4,73%	10,02%	75,15%	100,00%

### Capítulo 2.3 – Cuadro 6. Trámites fuera de término pendientes de resolver

#### Panel A. Solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones por tiempo de contestación - Corte a 30 de junio 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	216.580	36,68%	172.621	39,30%	88.972	77.905	5.744	43.959	29,09%	26.356	38,96%	17.603	21,09%
Pensión de invalidez	14.034	2,38%	10.408	2,37%	6.339	3.719	350	3.626	2,40%	2.601	3,84%	1.025	1,23%
Pensión de sobrevivientes	38.839	6,58%	27.987	6,37%	3.041	23.362	1584	10.852	7,18%	3.376	4,99%	7.476	8,96%
Pensión de Vejez	163.707	27,73%	134.226	30,56%	79.592	50.824	3.810	29.481	19,51%	20.379	30,13%	9.102	10,91%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>373.800</b>	<b>63,32%</b>	<b>266.665</b>	<b>60,70%</b>	<b>105.456</b>	<b>152.697</b>	<b>8.512</b>	<b>107.135</b>	<b>70,91%</b>	<b>41.291</b>	<b>61,04%</b>	<b>65.844</b>	<b>78,91%</b>
Auxilios funerarios	32.593	5,52%	26.142	5,95%	5.587	20.152	403	6.451	4,27%	2.918	4,31%	3.533	4,23%
Indemnizaciones	119.278	20,20%	100.746	22,93%	73.697	26.569	480	18.532	12,27%	15.130	22,37%	3.402	4,08%

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
Recursos	112.332	19,03%	71.858	16,36%	16.421	47.808	7.629	40.474	26,79%	12.173	17,99%	28.301	33,91%
Reliquidaciones	109.597	18,56%	67.919	15,46%	9.751	58.168	0	41.678	27,58%	11.070	16,36%	30.608	36,68%
<b>Total</b>	<b>590.380</b>	<b>100,00%</b>	<b>439.286</b>	<b>100,00%</b>	<b>194.428</b>	<b>230.602</b>	<b>14.256</b>	<b>151.094</b>	<b>100,00%</b>	<b>67.647</b>	<b>100,00%</b>	<b>83.447</b>	<b>100,00%</b>

**Panel B. Solicitudes radicadas ante Colpensiones durante los meses de marzo a junio  
Corte a 30 de junio de 2014 (Incluye recursos)**

Tipo de Solicitud	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>10.257</b>	<b>9.787</b>	<b>9.406</b>	<b>8.566</b>
Pensión de invalidez	796	762	673	641
Pensión de sobrevivientes	1.986	1.952	1.787	1.567
Pensión de Vejez	7.475	7.073	6.946	6.358
<b>Otras solicitudes</b>	<b>22.377</b>	<b>19.469</b>	<b>21.667</b>	<b>18.720</b>
Auxilios funerarios	1.408	1.415	1.553	1.381
Indemnizaciones	7.198	6.900	6.855	6.377
Recursos	6.734	5.590	5.248	5.792
Reliquidaciones	7.037	5.564	8.011	5.170
<b>TOTAL</b>	<b>32.634</b>	<b>29.256</b>	<b>31.073</b>	<b>27.286<sup>239</sup></b>

**Panel C. Solicitudes vencidas**

<sup>239</sup> Cifra preliminar sujeta a revisión.

**Corte a 30 de junio de 2014**

Tipo de Pendientes	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Fecha probable en la que se respetarán los plazos legales
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>18.223</b>	<b>19.840</b>	<b>19.463</b>	<b>17.603</b>	
Pensión de invalidez	641	932	1.091	1.025	dic-14
Pensión de sobrevivientes	9.244	9.193	7.772	7.476	dic-14
Pensión de Vejez	8.338	9.715	10.600	9.102	dic-14
<b>Otras solicitudes</b>	<b>61.367</b>	<b>65.725</b>	<b>62.417</b>	<b>65.844</b>	
Auxilios funerarios	89	1.206	2.531	3.533	dic-14
Indemnizaciones	307	1.936	3.136	3.402	dic-14
Recursos	27.753	29.635	27.176	28.301	dic-14
Reliquidaciones	33.218	32.948	29.574	30.608	dic-14
<b>TOTAL</b>	<b>79.590</b>	<b>85.565</b>	<b>81.880</b>	<b>83.447</b>	

**Panel D. Recursos fuera de término**
**Corte a 30 de junio de 2014**

Tipo de Solicitud	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>27.543</b>	<b>28.677</b>	<b>25.467</b>	<b>25.321</b>
Pensión de invalidez	1.172	1.311	1.096	1.101
Pensión de sobrevivientes	4.619	4.622	3.816	3.583
Pensión de Vejez	21.752	22.744	20.555	20.637
<b>Otras solicitudes</b>	<b>32.914</b>	<b>33.649</b>	<b>31.157</b>	<b>33.162</b>
Auxilios funerarios	25	145	374	1038
Indemnizaciones	185	813	1.335	1.942
Reliquidaciones	32.704	32.691	29.448	30.182
<b>Total</b>	<b>60.457</b>	<b>62.326</b>	<b>56.624</b>	<b>58.483</b>

**Panel E. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina**
**Corte a 30 de junio de 2014**

Tipo de Solicitud	Marzo	Abril <sup>240</sup>	Mayo	Junio
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>15.978</b>	<b>17.144</b>	<b>14.927</b>	<b>15.518</b>
Pensión de invalidez	302	462	363	398
Pensión de sobrevivientes	6.611	6.636	5.174	4.742
Pensión de Vejez	9.065	10.046	9.390	10.378
<b>Otras solicitudes</b>	<b>93</b>	<b>564</b>	<b>978</b>	<b>1.902</b>
Auxilios funerarios	23	140	367	1014
Indemnizaciones	70	424	611	888
<b>Total</b>	<b>16.071</b>	<b>17.708</b>	<b>15.905</b>	<b>17.420</b>

**Capítulo 2.3 – Cuadro 7. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 30 de junio de 2014**

Trámites vencidos	Reconocimiento de Prestaciones	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Total Trámites de Reconocimiento	Historia Laboral	PQRS*
1 mes	8.709	646	3.173	4.890	2.615	2.917	12.419	10.231	36.891	20.649	7.205
2 meses	3.756	153	1.427	2.176	896	451	5.129	5.720	15.952	2.728	14.106
3 meses	2.471	116	1.135	1220	1	29	2.973	3.868	9.342	1.131	4.229
4 meses	1564	79	1007	478	2	2	2.220	3.083	6.871	788	4.609
5 meses	396	22	277	97	1		1.884	2.661	4.942	448	3.367
6 meses	238	2	189	47	1		1.457	2.032	3.728	60	1.729
7 meses	145	3	112	30	1		858	1229	2233	20	1.868
8 meses	54	1	37	16	2		237	270	563	13	3.326
9 meses	69		41	28			574	753	1396	14	3.046
10 meses	40	2	17	21			267	262	569	9	2.716
11 meses	39		15	24	1		99	156	295	13	1.888
12 meses	46		17	29	1		88	136	271	4	1.687
13 meses	28	1	4	23		1	37	50	116	0	2.097

<sup>240</sup> Se ajustan los datos presentados en el IP11 con base en las distribución por riesgos del ítem “Otras solicitudes” y se corrigen un error de la cantidad reportada para el mes de Abril. Ver IP11, Sección 2.3.3, Página 44.

Trámites vencidos	Reconocimiento de Prestaciones	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Total Trámites de Reconocimiento	Historia Laboral	PQRS*
14 meses	14		9	5	4		26	58	102	0	2.198
15 meses	12		4	8	1	1	14	49	77	0	370
16 meses	12		2	10		1	10	24	47	0	565
17 meses	2		2		2		5	19	28	0	661
18 meses	8		8		5		4	7	24	0	0
<b>Total</b>	<b>17.603</b>	<b>1.025</b>	<b>7.476</b>	<b>9.102</b>	<b>3.533</b>	<b>3.402</b>	<b>28.301</b>	<b>30.608</b>	<b>83.447</b>	<b>25.877</b>	<b>55.754</b>

**Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Acumulado de corrección de historias laborales para reconocimiento (Represa) - Corte a 30 de junio de 2014**

**Panel A – Resumen por grupos**

Población	Inventario Inicial	may-14		jun-14		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
<b>TOTAL</b>	<b>223.239</b>	<b>222.270</b>	<b>969</b>	<b>223.188</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 1</b>							<b>Jul.31</b>
	<b>58.770</b>	<b>58.412</b>	<b>358</b>	<b>58.761</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 2</b>							<b>Jun.30</b>
	<b>12.838</b>	<b>12.817</b>	<b>21</b>	<b>12.838</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 3</b>							<b>Jul.31</b>
	<b>24.680</b>	<b>24.587</b>	<b>93</b>	<b>24.678</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 4 (corriente)</b>							<b>Jul.31</b>
	<b>126.951</b>	<b>126.454</b>	<b>497</b>	<b>126.911</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	

**Capítulo 3. Estrategia de calidad**

**Capítulo 3.2 – Cuadro 20. Medición de la gestión de la calidad de las decisiones de reconocimiento de colpensiones- mayo 2014**

### Panel A – En la entrada

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14	jun-14
Automatización de la información allegada.	Solicitudes de reconocimiento con condiciones de proceso automático que se deciden manualmente.	2,011	6,399	10,586
Disponibilidad de información.	% Solicitudes de reconocimiento con disponibilidad de información unificada.	No aplica	55.6%*	85.18%**
Historia laboral.	Decisiones de reconocimiento que requirieron corrección de historia laboral.	33,989	48,669	45,825

\*Dato acumulado a 31 de mayo de 2014.

\*\*Dato acumulado a 30 de junio de 2014.

### Panel B – En la decisión

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14	jun-14
Validación en la decisión. Procesamiento automático.	Solicitudes de reliquidación con condiciones de proceso automático que se deciden manualmente (Filtro 1).	2,237	5,534	4
	Solicitudes de reliquidación cargadas al sistema que se envían para proceso manual. (Filtro 2).	190	632	923
Trámites internos.	% de decisiones de reconocimiento con trámite interno.	No aplica	11,80%	14,70%
	% de decisiones de reconocimiento con trámite interno de historia laboral.	No aplica	5,00%	6,14%
Grupo de calidad.	% de decisiones de reconocimiento que superan montos institucionales establecidos devueltas.	14,36%	30,94%	38,14%
Legalidad.	% de proyectos de resolución de reconocimiento pensional devueltos.	24,41%	26,28%	19,70%

### Panel C- En la salida

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14	jun-14
Grupo de re-procesos.	% de solicitudes de reconocimiento reprocesadas.	1,50%	2,00%	3,20%

Mesa de servicio.	Solicitudes de reconocimiento procesadas en mesa de servicio con respuesta de fondo de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.	No disponible	107	111
Conciliación de nómina y reconocimiento.	% de actos administrativos no conciliados en la nómina reprocesado para su conciliación.	0,17%	0,52%	0,33%

#### Panel D - Transversales

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14	jun-14
Capacitación	Analistas capacitados en régimen de prima media.	No disponible	674*	645
	Abogados externos capacitados en régimen de prima media.	No disponible	115*	100
	Capacitaciones en régimen de prima media realizadas.	No disponible	17*	15
	Funcionarios de servicio al ciudadano actualizados en trámites y servicios institucionales.*	No aplica	1.342**	2.345***

\*Dato acumulado de 2 diciembre de 2013 a 31 de mayo de 2014.

\*\*Dato acumulado de 2 enero a 31 de marzo de 2014.

\*\*\*Dato acumulado de 1 abril a 30 de junio de 2014.

## Capítulo 4. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS

### Capítulo 4.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las necesidades de las Gerencias – junio 2014

**Panel A. Personal para Auto 110 de 2013**

Ítem	Gerencia de Reconocimiento	Gerencia de Nómina	Gerencia de Defensa Judicial	Total
No. personas requeridas	276	7	37	320
No. de personas Contratadas	308	7	42	357
No. de Personas que se han retirado	32	0	5	37
No. de personas por contratar	0	0	0	0

Fecha de corte: 30 de Junio de 2014

**Panel B. Personal para Auto 320 de 2013**

Ítem	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Otras Dependencias	Total
No. personas requeridas	444	56	500
No. de personas Contratadas	423	30	453
No. de Personas que se han retirado	15	0	15
No. de personas por contratar	36	26	62

Fecha de corte: 30 de Junio de 2014

Este Cuadro presenta el total de personal requerido, no sólo el número de analistas con experiencia en reconocimiento.

## Capítulo 5. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS

**Capítulo 5.1 - Cuadro 1. Evolución del estado de congestión (represa) del ISS, asumida por Colpensiones hasta la fecha**

Entregas de expedientes	Solicitudes totales	Incremento respecto al Inventario Inicial	Contabilidad total de expedientes con peticiones pendientes a partir del Auto 110	Incremento respecto al inventario Inicial
Inventario tomado por el Auto 110	216.000		98.967	
Marzo 31/2014	350.116	62,09%	220.719	123,02%
Abril 30/2014	351.570	62,76%	222.103	124,42%
Mayo 31/2014	359.251	66,32%	222.816	125,14%
Junio 30/2014	360.020	66,68%	223.239	125,57%

**Capítulo 5.2- Cuadro 1. Solicitudes realizadas por Colpensiones al ISS en L. y total de pendientes a fecha corte por aclaración y entrega**

**Panel A. Total solicitudes Colpensiones a ISS en L.**

BASE	Solicitudes totales
Base de Otros Procesos	40.582
Base de Sentencias	4.695
Base Neta Auto 110	42.945
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	24.200
Base Procuraduría	75
Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	0
<b>Total Solicitudes</b>	<b>112.497</b>

**Panel A:** Corresponde a las solicitudes prioritarias realizadas por Colpensiones al ISS en L., desde la fecha de entrada en operación 1 de octubre de 2012 a la fecha corte 30 de junio de 2014.

**Panel B. Por Entrega**

Base	Solicitudes pendientes de entrega
Base de Otros Procesos	138
Base de Sentencias	8
Base Neta Auto 110	136
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	294
Base Procuraduría	0
Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	0
<b>Total Solicitudes</b>	<b>576</b>

**Panel B:** Corresponde a los pendientes por entrega del total de solicitudes realizadas por Colpensiones al ISS en L. (112.497 registros), desde la fecha de entrada en operación 1 de octubre de 2012 a la fecha corte 30 de junio de 2014.

### Panel C. En Aclaración

Base	Solicitudes en aclaración certificados por el iss en l. Como inexistentes (proceso 9.000)
Base de Otros Procesos	684
Base de Sentencias	1.281
Base Neta Auto 110	832
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	6.158
Base Procuraduría	1
Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	115
<b>Total Solicitudes</b>	<b>9.071</b>

**Panel C:** Corresponde a los pendientes en aclaración del total de solicitudes realizadas por Colpensiones al ISS en L. (112.497 registros), desde la fecha de entrada en operación 1 de octubre de 2012 a la fecha corte 30 de junio de 2014.

## Capítulo 5.2- Cuadro 2. Conclusión del avance del IP12 con respecto al IP11. Seguimiento proceso 8.956 registros certificados por el ISS en L. como inexistentes

Bases	Certificados por el ISS en L.	Tutelas con Hecho Superado y Casos Cerrados	Registros Depurados	Registros en Casos en Producción	Tutelas Pendientes de Atender
IP11 (Informe may-2014)	9.071	4.723	1.378	1.071	1.899
IP12 (Informe jun-2014)	9.071	5.663	1.374	896	1.138

**Capítulo 5.2- Cuadro 3. Seguimiento proceso 8.956 registros certificados por el ISS en L. como inexistentes**

Bases	Certificados por el ISS en L.	Tutelas con Hecho Superado y Casos Cerrados	Registros Depurados	Registros en Casos en Producción	Tutelas Pendientes de Atender
Base Otros Procesos	684	411	18	178	77
Base de Sentencias	1.281	29	1178	57	17
Base Neta Auto 110	832	527	151	105	49
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	6.158	4.659	26	487	986
Base Procuraduría	1	0	1	0	0
Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	115	37	0	69	9
<b>Total Solicitudes</b>	<b>9.071</b>	<b>5.663</b>	<b>1.374</b>	<b>896</b>	<b>1.138</b>

**Capítulo 6. Otros trámites, peticiones o reclamos**

**Capítulo 6.1 – Cuadro 1. Identificación de tutelas por Grupo de prioridad - Corte junio de 2014**

Tu futuro lo construimos entre los dos

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

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

Grupo	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente	Pretension No Identificada	Total general
sep- 13 (línea de base)	27.752	6.660	2.266	3.036	17.797		38.711		<b>96.222</b>
mar-14	36.378	14.372	3.279	4.645	24.772	19.126	28.938		<b>131.510</b>
abr-14	37.938	14.600	3.329	4.704	25.223	20.819	29.986		<b>136.599</b>
may-14	40.412	14.984	3.404	4.819	25.991	25.703	2.775	24.684	<b>142.772</b>
jun-14	41.543	15.178	3.457	4.896	26.399	26.429	3.275	26.382	<b>147.559</b>
<b>% Total jun-14</b>	<b>28,15%</b>	<b>10,29%</b>	<b>2,34%</b>	<b>3,32%</b>	<b>17,89%</b>	<b>17,91%</b>	<b>2,22%</b>	<b>17,88%</b>	<b>100,00%</b>

### Capítulo 6.1 – Cuadro 2. Identificación de tutelas por instancia procesal – Corte junio 2014

	Sanción	Desacato	Tutelas	Total General
sep- 13 (línea de base)	6.878	40.514	48.830	<b>96.222</b>
mar-14	10.342	55.642	65.526	<b>131.510</b>
abr-14	10.838	57.711	68.050	<b>136.599</b>
may-14	15.439	57.354	69.979	<b>142.772</b>
jun-14	16.235	59.383	71.941	<b>147.559</b>
<b>% Total jun-14</b>	<b>11,00%</b>	<b>40,24%</b>	<b>48,75%</b>	<b>100,00%</b>

### Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad

Tutelas Atendidas	Grupo 0 - Día a día	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4 - Corriente	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente	Pretension No Identificada	Total general
Acumulado mar-14	32.749	12.770	3.044	4.212	17.503	14.128	14.988		99.394
abr-14	1.279	460	78	168	1302	728	810		4.825
may-14	1.419	729	114	163	740	1425	157	1.383	6.130
jun-14	1.578	219	52	59	857	1.139	89	913	4.906
<b>Distribución Actual de las Tutelas Atendidas*</b>	<b>37.603</b>	<b>14.185</b>	<b>3.288</b>	<b>4.602</b>	<b>20.429</b>	<b>19.974</b>	<b>722</b>	<b>14.452</b>	<b>115.255</b>
<b>% Total atendidas</b>	<b>32,63%</b>	<b>12,31%</b>	<b>2,85%</b>	<b>3,99%</b>	<b>17,73%</b>	<b>17,33%</b>	<b>0,63%</b>	<b>12,54%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Por atender</b>	<b>3.940</b>	<b>993</b>	<b>169</b>	<b>294</b>	<b>5.970</b>	<b>6.455</b>	<b>2.553</b>	<b>11.930</b>	<b>32.304</b>
<b>% Total por atender</b>	<b>12,20%</b>	<b>3,07%</b>	<b>0,52%</b>	<b>0,91%</b>	<b>18,48%</b>	<b>19,98%</b>	<b>7,90%</b>	<b>36,93%</b>	<b>100,00%</b>

**Capítulo 6.1 – Cuadro 5. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación**

Pretensión	abr-14			may-14			jun-14		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Pretensión no identificada	2.958	563	3.521	561	83	644	1.517	325	1.842
Reconocimiento	9.416	1.981	11.397	11.311	2.936	14.247	10.803	2.398	13.201
Historia Laboral	445	103	548	514	125	639	439	80	519
Aportes y Recaudo	79	7	86	46	6	52	38	6	44
Atención al Afiliado	32	1	33	27	3	30	13	1	14
Cobro	28	3	31	22	1	23	18	0	18
Comercial	6	0	6	9	1	10	10	1	11
Cumplimiento de sentencia	7.841	499	8.340	7.605	486	8.091	8.126	502	8.628
Defensa Judicial	175	19	194	36	8	44	155	21	176
Doctrina	9	0	9	5	0	5	7	0	7
Gestión Documental	414	28	442	316	36	352	271	32	303
Ingresos y Egresos	249	73	322	206	69	275	89	7	96
Medicina Laboral	819	137	956	575	117	692	437	90	527
No es competencia de Colpensiones	34	4	38	56	1	57	51	1	52
Nomina	762	71	833	822	104	926	637	82	719
Operaciones	1	0	1	2	0	2	3	0	3
Servicio al Ciudadano	145	7	152	252	11	263	151	3	154
Talento Humano	6	0	6	8	0	8	14	0	14
Carta Auto 202	5.127	338	5.465	5.659	404	6.063	5.585	391	5.976
<b>TOTAL</b>	<b>28.546</b>	<b>3.834</b>	<b>32.380</b>	<b>28.032</b>	<b>4.391</b>	<b>32.423</b>	<b>28.364</b>	<b>3.940</b>	<b>32.304</b>

**Capítulo 6.1 – Cuadro 6. Atención y notificación de tutelas de reconocimiento. Represa ISS por Grupo de prioridad**

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
<b>Grupo 1</b>	<b>8.130</b>	<b>451</b>	<b>7.679</b>	<b>7.476</b>	<b>203</b>	<b>97,36%</b>	<b>2.537</b>
<b>Grupo 2</b>							

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
	1.971	90	1.881	1.847	34	98,19%	902
<b>Grupo 3</b>							
	3.321	164	3.157	3.103	54	98,29%	1.538
<b>Grupo 4 (corriente)</b>							
	13.978	1.125	12.853	12.042	811	93,69%	5.327
<b>Represa ISS sin grupo identificado</b>							
	15.057	2.370	12.687	11.476	1211	90,45%	1.526
<b>Sin Expediente</b>							
	9.846	6.603	3.243	423	2.820	13,04%	24
<b>Total</b>	<b>52.303</b>	<b>10.803</b>	<b>41.500</b>	<b>36.367</b>	<b>5.133</b>	<b>87,63%</b>	<b>11.854</b>

**Capítulo 6.1 – Cuadro 8. Tutelas con respuesta parcial- Corte mayo de 2014**

Tipo Respuesta Parcial	jun-14
Con carta al juzgado según Auto 202	5.914
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	2.590
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	3.584
<b>Total general</b>	<b>12.088</b>

**Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Total de sentencias identificadas - Corte junio de 2014**
**Panel A. Sentencias identificadas por entrada**

Ítem	Línea de Base (nov-13)	Participación en el total de sentencias a jun-14		
		abr-14	may-14	jun-14

Total sentencias represa ISS	11.052	11.175	11.177	11.178	17,79%
Total sentencias halladas en expedientes ISS	3.258	6.057	6.308	12.490	19,88%
Total sentencias Colpensiones	8.352	16.785	17.058	17.192	27,36%
Total sentencias identificadas a través PQRS	8645	13.329	20.218	21.981	34,98%
<b>Total</b>	<b>31307</b>	<b>47.346</b>	<b>54761</b>	<b>62.841</b>	<b>100%</b>

**Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Entrega de sentencias del ISS a Colpensiones - Corte junio de 2014**

Fecha de Recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias Entregadas
Acumulado a mar-14	11.373
mar-14	8
abr-14	9
may-14	4
jun-14	2
<b>Total Entregado por ISS en L.</b>	<b>11.396</b>
Inconsistencias	218
<b>Total Neto Recibido</b>	<b>11.178</b>

**Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Inconsistencias presentadas en la entrega de sentencias por parte del ISS en L. a Colpensiones**

Inconsistencias	No de sentencias	% Total
Duplicidades	195	89,45%
Sentencias ISS patrono	9	4,13%
Sentencias absolutorias	10	4,59%
Sentencias cuyas pretensiones son de salud	3	1,38%
Origen profesional	1	0,46%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

**Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Clasificación de las sentencias entregadas por ISS en L. de acuerdo al estado de trámite**

	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	% total jun-14
<b>Reconocimiento</b>	<b>10.587</b>	<b>10.816</b>	<b>10.925</b>	<b>10.943</b>	<b>97,90%</b>
Reconocidas	8.272	8.827	9.004	9.920	88,75%
Pendientes por Reconocimiento	2.315	1.989	1.921	1.023	9,15%
<b>En revisión jurídica</b>	<b>587</b>	<b>359</b>	<b>252</b>	<b>235</b>	<b>2,10%</b>
Revisadas	571	350	248	231	2,07%
En proceso de revisión	16	9	4	4	0,04%
<b>Total</b>	<b>11.174</b>	<b>11.175</b>	<b>11.177</b>	<b>11.178</b>	<b>100,00%</b>

**Capítulo 6.2 – Cuadro 7. Sentencias entregadas por ISS respecto de los expedientes administrativos entregados por ISS**

	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Universo identificado por el ISS en L.</b>	<b>11.400</b>	<b>11.400</b>	<b>11.400</b>	<b>11.400</b>
<b>Total entregado por el ISS en L.</b>	<b>11.174</b>	<b>11.175</b>	<b>11.177</b>	<b>11.178</b>
Con expediente administrativo	10.569	10.685	10.706	10.866
Sin expediente administrativo	605	490	471	312

**Capítulo 6.2 – Cuadro 8. Comportamiento sentencias Colpensiones - Corte junio de 2014**

	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
<b>Total sentencias Condenatorias</b>	<b>15.475</b>	<b>16.785</b>	<b>17.058</b>	<b>17.192</b>
Sentencias recibidas por Colpensiones	6.345	8.386	9.687	10.965
Sentencias entregadas a reconocimiento	2.853	4.752	5.373	7.354
Total sentencias en revisión jurídica	3.492	3.634	4.314	3.611
Sentencias físicas pendientes	9.130	8.399	7.371	6.227
<b>Sentencias Absolutorias</b>	<b>952</b>	<b>1.131</b>	<b>1.207</b>	<b>1.434</b>
<b>Total</b>	<b>16.427</b>	<b>17.916</b>	<b>18.265</b>	<b>18.626</b>

**Capítulo 6.2 – Cuadro 9. Total acumulado de sentencias condenatorias en contra de Colpensiones, con expediente y sin expediente administrativo - Corte junio de 2014**

	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	% total jun-14
Total de fallos con expediente	7.061	7.843	8.458	14.398	83,75%

Total de fallos sin expediente administrativo y con solicitud de este ante el ISS en Liquidación.	1.489	1.363	1.358	1.916	11,14%
Pendientes de solicitud	3.692	4.380	4.901	719	4,18%
Total de fallos sin expediente administrativo en consecución de cédula de ciudadanía y sin solicitud al ISS	3.233	3.199	2.341	159	0,92%
<b>Total</b>	<b>15.475</b>	<b>16.785</b>	<b>17.058</b>	<b>17.192</b>	<b>100%</b>

**Capítulo 6.2 – Cuadro 10. Clasificación de los PQRS de cumplimiento de sentencias de acuerdo al estado de avance - Corte junio de 2014**

	Parcialmente cerradas o terminadas en Bizagi	En proceso de depuración	Total
<b>ene-14</b>			
<b>Saldo</b>	<b>22.043</b>	<b>27.898</b>	<b>49.941</b>
<b>feb-14</b>			
Depuradas	3.438	-3438	0
Ingresos	N/A	3.698	3.698
<b>Saldo</b>	<b>25.481</b>	<b>28.158</b>	<b>53.639</b>
Entregadas a Cyza	12.753	9.542	22.295
Por Entregar a Cyza	12.728	18.616	31.344
<b>mar-14</b>			
Depuradas	6.092	-6092	0
Ingresos	N/A	3.807	3.807
<b>Saldo</b>	<b>31.573</b>	<b>25.873</b>	<b>57.446</b>
Entregadas a Cyza	13.416	9.584	23.000
Por Entregar a Cyza	18.157	16.289	34.446
<b>abr-14</b>			
Depuradas	4.083	-4.083	0
Ingresos	N/A	3.445	3.445
<b>Saldo</b>	<b>35.656</b>	<b>25.235</b>	<b>60.891</b>
Entregadas a Cyza	13.416	9.584	23.000
Por Entregar a Cyza	18.157	16.289	34.446
<b>may-14</b>			
Depuradas	7.243	-7.243	0
Ingresos	N/A	3.892	3.892
<b>Saldo</b>	<b>42.899</b>	<b>21.884</b>	<b>64.783</b>
Entregadas a Cyza	10.022	12.922	22.944

	Parcialmente cerradas o terminadas en Bizagi	En proceso de depuración	Total
Por Entregar a Cyza	-	-	-
<b>jun-14</b>			
Depuradas	5.129	-5.129	0
Ingresos	N/A	3.065	3.065
<b>Saldo</b>	<b>48.028</b>	<b>19.820</b>	<b>67.848</b>
Entregadas a Cyza	10.022	13.113	23.135
Por Entregar a Cyza	-	-	-

### Capítulo 6.3 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo<sup>241</sup> - Corte a 30 de Junio de 2014

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
<b>Acumulado Mar-14</b>									
Recibidos	3.258	619.265	643	74.688	2.851	955	701.660	9.119	710.779
Contestados	3.268	572.730	644	64.938	1.803	958	644.341	8.943	653.284
<b>Abr-14</b>									
Recibidos	97	33.742	32	6.550	166	27	40.614	0	40.614
Contestados	102	36.017	36	5.114	226	30	41.525	0	41.525
<b>May-14</b>									
Recibidos	78	39.334	31	6.518	176	40	46.177	0	46.177
Contestados	81	47.037	27	9.966	60	40	57.211	0	57.211
<b>Jun-14</b>									
Recibidos	80	30.207	35	5136	159	34	35.651	0	35.651
Contestados	83	31.131	35	4.649	35	34	35.967	0	35.967
Pendientes	5	44.526	11	10.117	1093	2	55.754	0	55.754
<b>Pendientes con respuesta parcial</b>									43.059

Nota: Estos mismos datos fueron reportados en el IP9 sección 6.3 página 138 y 139.

### Capítulo 6.3 - Cuadro 3. Acumulado de PQRS pendientes por área

Áreas	Acumulado Junio 2014			Gestión Abril de 2014		Gestión Mayo de 2014		Gestión Junio de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
<b>VP. Beneficios y prestaciones</b>									
Medicina laboral	3.581	3.299	282	183	95	295	367	361	294
Nómina	49.363	41.766	7.597	2.503	2.685	2.601	7457	1.988	144
Reconocimiento	164.891	160.386	4.505	7415	8.354	7.819	8.406	5.495	5.723

<sup>241</sup> En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de marzo 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 se pueden consultar en el IP7 página 145 y los datos de febrero se pueden consultar en el IP8, página 155.

Áreas	Acumulado Junio 2014			Gestión Abril de 2014		Gestión Mayo de 2014		Gestión Junio de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
<b>Total VP. Beneficios y Prestaciones</b>	<b>217.835</b>	<b>205.451</b>	<b>12.384</b>	<b>10.101</b>	<b>11.134</b>	<b>10.715</b>	<b>16.230</b>	<b>7.844</b>	<b>6.161</b>
<b>VP. Jurídica</b>									
Defensa Judicial	68.391	48.176	20.215	3.410	4.092	3.898	7.870	3.069	5.131
Doctrina	2.714	2.672	42	19	19	27	27	31	22
Secretaría General	47	28	19	1	0	3	0	2	0
<b>Total VP. Jurídica</b>	<b>71.152</b>	<b>50.876</b>	<b>20.276</b>	<b>3.430</b>	<b>4.111</b>	<b>3.928</b>	<b>7.897</b>	<b>3.102</b>	<b>5.153</b>
<b>VP. Administrativa</b>									
Gestión documental	27.837	14.773	13.064	1.511	1.045	1.787	2.521	1.615	219
<b>VP. Operaciones y Tecnología</b>									
Operaciones	32.635	29.206	3429	1.751	1.363	2.127	3.092	1.911	1.775
<b>VP. Servicio al ciudadano</b>									
Atención al afiliado	27.690	26.764	926	1.465	1.423	1.395	1.481	749	1.106
Servicio al ciudadano	415.280	413.529	1.751	19.129	20.548	23.436	23.690	18.275	18.712
Red y canales alternos	247	239	8	7	4	5	5	3	1
<b>Total VP. Servicio al Ciudadano</b>	<b>443.217</b>	<b>440.532</b>	<b>2.685</b>	<b>20.601</b>	<b>21.975</b>	<b>24.836</b>	<b>25.176</b>	<b>19.027</b>	<b>19.819</b>
<b>VP. Finanzas e inversiones</b>									
Aportes y recaudo	27.221	24.051	3.170	2.927	1.667	2.448	2048	1.906	2.728
Cobro	885	856	29	24	15	32	21	27	24
Ingresos y egresos	4.820	4.380	440	241	180	271	195	190	57
<b>Total VP. Finanzas e Inversiones</b>	<b>32.926</b>	<b>29.287</b>	<b>3.639</b>	<b>3.192</b>	<b>1.862</b>	<b>2.751</b>	<b>2.264</b>	<b>2.123</b>	<b>2.809</b>
<b>VP. Comercial</b>									
Gestión Comercial	2.523	2.513	10	20	14	27	25	22	23
<b>VP. Planeación y riesgos</b>									
Actuaría	19	19	0	0	0	0	0	0	0
<b>Colpensiones</b>									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	575	308	267	8	21	6	6	7	8
<b>Total</b>	<b>828.719</b>	<b>772.965</b>	<b>55.754</b>	<b>40.614</b>	<b>41.525</b>	<b>46.177</b>	<b>57.211</b>	<b>35.651</b>	<b>35.967</b>

### Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Valoraciones para calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte a junio de 2014

#### Panel A - Citas solicitadas por cédula

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas*	Citas no efectivas*
Acumulado a Mar/14	51.518	36.957	19.703	17.254
abr-14	2.225	2.112	1.150	962

may-14	2.372	2.211	1.017	1.194
jun-14	1.945	1.874	875	999
<b>Total general</b>	<b>58.060</b>	<b>43.154</b>	<b>22.745</b>	<b>20.409</b>

Descripción de variables:

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

### Panel B - Gestión de calificaciones

Mes cita	Pendientes de calificación*	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Mar/14	0	73	19.630	19.541	99,50%
abr-14	54	127	969	959	99,00%
may-14	179	75	763	720	94,40%
jun-14	339	128	408	380	93,10%
<b>Total general</b>	<b>572</b>	<b>403</b>	<b>21.770</b>	<b>21.600</b>	<b>99,20%</b>

Descripción de Variables:

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

## Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales - Corte junio 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 Mar/14	23.994	1.273	4.479	7.230	12.982
abr-14	1.482	65	54	555	674
may-14	1.369	23	94	205	322
jun-14	1.206	33	2	321	356
<b>Total</b>	<b>28.051</b>	<b>1.394</b>	<b>4.629</b>	<b>8.311</b>	<b>14.334</b>

### Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

**Panel B - Gestión de incapacidades temporales \***

Mes	Casos radicados	Certificados de incapacidad para estudio <sup>242</sup>	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total Incapacidades procesadas	% procesamiento
Acumulado a Mar/14	11.012	46.784	33.542	12.928	46.470	99,3%
abr-14	808	3.737	2.071	1.573	3.644	97,5%
may-14	1.047	4.135	1.867	1.466	3.333	80,6%
jun-14	850	2.843	525	776	1.301	45,8%
<b>Totales</b>	<b>13.717</b>	<b>57.499</b>	<b>38.005</b>	<b>16.743</b>	<b>54.748</b>	<b>95,22%</b>

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.

### Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Resumen casos no ingresados a la nómina – Corte mayo de 2014

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.665	1.364	466	835	<b>67,98%</b>
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	596	358	192	46	<b>15,20%</b>
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	659	173	445	41	<b>16,81%</b>
<b>Total</b>	<b>3.920</b>	<b>1.895</b>	<b>1.103</b>	<b>922</b>	<b>100%</b>

### Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Resumen casos acumulados no ingresados a la nómina, clasificados por riesgo - Corte mayo de 2014

Riesgo	No ingresadas a may-14	Ingresadas y retiradas a may-14	Orden de no pago a may-14	Total	Participación en el total

<sup>242</sup> El promedio de certificaciones de incapacidad emitidas por las EPS es de cuatro (4) incapacidades por caso radicado.

Riesgo	No ingresadas a may-14	Ingresadas y retiradas a may-14	Orden de no pago a may-14	Total	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	57		5	62	1,58%
Indemnización de invalidez	5			5	0,13%
Indemnización vejez	621	580	28	1.229	31,35%
Interposición de Recursos	24			24	0,61%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	3			3	0,08%
Recurso Pensión sobrevivientes	3			3	0,08%
Pensión de invalidez	87	4	8	99	2,53%
Pensión de sobrevivientes	515	11	32	558	14,23%
Pensión de vejez compartida	1			1	0,03%
Pensión de vejez tiempos privados	1.183	63	482	1.728	44,08%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	146		37	183	4,67%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,05%
Sustitución pensional	19		4	23	0,59%
<b>Total general</b>	<b>2.665</b>	<b>659</b>	<b>596</b>	<b>3.920</b>	<b>100%</b>

#### Capítulo 6.5 – Cuadro 4. Resumen casos pendientes por atender clasificados por riesgos

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	15	1,63%
Indemnización de Invalidez		0,00%
Indemnización vejez	164	17,79%

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Interposición de Recursos	3	0,33%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes		0,00%
Recurso Pensión sobrevivientes	3	0,33%
Pensión de Invalidez	40	4,34%
Pensión de sobrevivientes	241	26,14%
Pensión de vejez compartida		0,00%
Pensión de vejez tiempos privados	402	43,60%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	51	5,53%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido		0,00%
Sustitución Pensional	3	0,33%
<b>Total</b>	<b>922</b>	<b>100%</b>

**Capítulo 6.5 – Cuadro 6. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina - Corte mayo 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	64	63	1	0,35%
Indemnización invalidez	23	23	0	0,12%
Indemnización vejez	5.518	5.515	3	29,76%
Pensión de invalidez	698	698	0	3,76%
Pensión de sobrevivientes	1.931	1.883	48	10,41%
Pensión de vejez tiempos privados	9.994	9.985	9	53,90%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	282	281	1	1,52%
Pensión vejez alto riesgo	10	10	0	0,05%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	15	15	0	0,08%
Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	7	7	0	0,04%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes				0,00%
Recurso Pensión sobrevivientes				0,00%
Recurso Indemnización de Invalidez				0,00%
Recurso Indemnización de vejez				0,00%
Recurso Pensión de Vejez				0,00%
Recurso Pensión de Vejez Compartida				0,00%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido				0,00%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez				0,00%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Recurso Pensión Invalidez				0,00%
Recurso Sustitución Pensional				0,00%
<b>Total General</b>	<b>18.542</b>	<b>18.480</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

#### Panel B. Por grupo de prioridad

Grupo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Grupo 0 - Día a día	16.522	16.472	50	89,11%
Grupo 1	25	18	7	0,13%
Grupo 2	3	2	1	0,02%
Grupo 3	0	0	0	0,00%
Grupo 4	1.992	1.988	4	10,74%
<b>Total</b>	<b>18.542</b>	<b>18.480</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	

#### Capítulo 6.5 – Cuadro 8. Resultados de cruces con el BDUA

Mes	No. Registros <sup>243</sup>	EPS diferente <sup>244</sup>	Subsidiado o no figuran <sup>245</sup>
Abril de 2014	1.160.678	8.746	5.948
Mayo de 2014	1.167.499	4.661	4.973
Junio de 2014	1.170.597	4.498	10.381
<b>Promedio trimestre</b>		<b>5.968</b>	<b>7.100</b>

<sup>243</sup> Fuente: Base de datos de la nómina de pensionados tanto activos como suspendidos.

<sup>244</sup> Hace referencia a los pensionados activos.

<sup>245</sup> Ídem.

**Capítulo 6.6 – Cuadro 1. Número de beneficiarios de auxilios funerarios a los que Colpensiones sustanció**

Tipo Decisión	Concede	Confirma	Niega	Total
Automática	0	0	0	0
Manual	205	54	1.678	1.937
<b>Total general</b>	<b>205</b>	<b>54</b>	<b>1.678</b>	<b>1.937</b>

**Capítulo 6.7 – Cuadro 1. Trámites - Corte junio de 2014**

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	94	11	148	253	3,81%
Grupo 1	819	309	2.927	4.055	61,01%
Grupo 2	68	5	43	116	1,75%
Grupo 3	45		73	118	1,78%
Grupo 4	1.189		402	1.591	23,94%
Indemnizados	403		110	513	7,72%
<b>Total General</b>	<b>2.618</b>	<b>325</b>	<b>3.703</b>	<b>6.646</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>39,39%</b>	<b>4,89%</b>	<b>55,72%</b>	<b>100%</b>	

**Capítulo 6.8 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega  
Corte a 30 de junio de 2014**

Administradora	abr-14	may-14	jun-14
Skandia	1.678	1.620	1.566
Skandia Alternativo	30	31	31
Colfondos	7.321	7.138	7.008
Porvenir	30.346	30.795	29.768
Protección	28.174	26.707	26.940
<b>Total</b>	<b>67.549</b>	<b>66.291</b>	<b>65.313</b>

**Capítulo 6.8 – Cuadro 2. Cargue de historia laboral (acumulado) - Corte a 30 de junio de 2014**

Administradora	abr-14	may-14	jun-14
----------------	--------	--------	--------

Administradora	abr-14	may-14	jun-14
Skandia	2.276	2.429	2.523
Skandia Alternativo	61	64	64
Colfondos	29.082	31.463	31.885
Porvenir	113.423	118.223	125.373
Protección	110.683	118.130	118.215
<b>Total</b>	<b>255.525</b>	<b>270.309</b>	<b>278.060</b>

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

### Capítulo 7 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – corte a 30 de junio de 2014

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a mar-14	443.328	81.762	525.090
abr-14	21.449	4.452	25.901
may-14	40.917	127	41.044
jun-14	29.554	6.599	36.153
<b>Total</b>	<b>535.248</b>	<b>92.940</b>	<b>628.188</b>

### Capítulo 7 – Cuadro 2. Total actividades de notificación por origen - Corte a 30 de junio de 2014

Mes	Represa ISS			Colpensiones			Sin identificar origen*		
	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados
Acumulado a mar-14	171.270	49.745	221.015	222.002	28.993	250.995	50.056	3.024	53.080
abr-14	3.277	2.396	5.673	18.172	2056	20.228			
may-14	3.367	90	3.457	37.550	37	37.587			
jun-14	5.356	2.089	7.445	24.198	4.510	28.708			
<b>Total</b>	<b>183.270</b>	<b>54.320</b>	<b>237.590</b>	<b>301.922</b>	<b>35.596</b>	<b>337.518</b>	<b>50.056</b>	<b>3.024</b>	<b>53.080</b>

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

Actividad	abr-14	may-14	jun-14	% total (jun-14)
Contactados por Contact Center	6.099	19.789	13.028	36%
Citados por correspondencia	27.017	17.903	23.462	64%
Proceso de citación por Web	476	676		0%
<b>Total</b>	<b>33.592</b>	<b>38.368</b>	<b>36.490</b>	<b>100%</b>

### 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%
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%
<b>Total</b>		<b>34.040</b>	<b>10.540</b>	<b>31%</b>	<b>6.780</b>	<b>64%</b>

## Capítulo 10. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control

### Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Gestión por órgano de control

Órgano de control	Casos recibidos	Casos resueltos	Casos pendientes
Procuraduría Delegada	8.819	6.606	2.213
Defensoría del Pueblo	542	406	136
Procuraduría Barranquilla	135	77	58
Procuraduría Medellín	73	55	18
Procuraduría Primera Distrital	293	209	84
Procuraduría Segunda Distrital	103	68	35
	<b>9.965</b>	<b>7.421</b>	<b>2.544</b>

### Capítulo 10.1 – Cuadro 2. Gestión por tema del requerimiento

Tema de requerimiento	Total	% total	Resueltos	% resueltos	Pendientes	% pendientes
Acrecimiento	3	0,08	3	100,00	0	0,00
Afiliación	12	0,33	11	91,67	1	8,33
Aportes a salud	6	0,16	3	50,00	3	50,00
Auxilio funerario	29	0,8	25	86,21	4	13,79
Bono pensional	6	0,16	3	50,00	3	50,00
Cálculo actuarial	7	0,19	5	71,43	2	28,57
Calificación pérdida de capacidad laboral	14	0,38	11	78,57	3	21,43
Certificación	2	0,05	1	50,00	1	50,00
Cobro coactivo	11	0,3	9	81,82	2	18,18
Conceptos	4	0,11	1	25,00	3	75,00

Tema de requerimiento	Total	% total	Resueltos	% resueltos	Pendientes	% pendientes
Corrección de historia laboral	140	3,84	75	53,57	65	46,43
Cumplimiento a sentencia judicial	345	9,46	241	69,86	104	30,14
Desembargo	3	0,08	3	100,00	0	0,00
Devolución de aportes	11	0,3	3	27,27	8	72,73
Expedición de copias	3	0,08	3	100,00	0	0,00
Incapacidades	13	0,36	12	92,31	1	7,69
Inclusión en nómina	80	2,19	71	88,75	9	11,25
Incrementos pensionales	77	2,11	61	79,22	16	20,78
Indemnización sustitutiva	76	2,08	68	89,47	8	10,53
Intereses moratorios	5	0,14	4	80,00	1	20,00
Mesadas	29	0,8	26	89,66	3	10,34
Pago de auxilio funerario	2	0,05	2	100,00	0	0,00
Pago de costas procesales	1	0,03	1	100,00	0	0,00
Pago incapacidades	4	0,11	2	50,00	2	50,00
Pago único a herederos	9	0,25	9	100,00	0	0,00
Pensión de invalidez	55	1,51	47	85,45	8	14,55
Pensión de sobrevivientes	280	7,68	232	82,86	48	17,14
Pensión de vejez	764	20,95	665	87,04	99	12,96
Queja	3	0,08	1	33,33	2	66,67
Reactivación pensional	16	0,44	14	87,50	2	12,50
Reconocimiento pensional	54	1,48	43	79,63	11	20,37
Reintegros	5	0,14	3	60,00	2	40,00
Reliquidación pensión	286	7,84	254	88,81	32	11,19
Retroactivo	86	2,36	73	84,88	13	15,12
Sin expediente	10	0,27	1	10,00	9	90,00
Sin identificar	82	2,25	41	50,00	41	50,00
Solicitud de copias	6	0,16	4	66,67	2	33,33
Sustitución pensional	39	1,07	31	79,49	8	20,51
Trámite de recursos	189	5,18	165	87,30	24	12,70
Traslado régimen pensional	52	1,43	28	53,85	24	46,15

Tema de requerimiento	Total	% total	Resueltos	% resueltos	Pendientes	% pendientes
Tutela sin especificar	828	22,7	536	64,73	292	35,27
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3647</b>	<b>100%</b>	<b>2791</b>		<b>856</b>	

### Capítulo 10.1 – Cuadro 3. Gestión por Órgano de Control

Mesa técnica	Total	% total	Resueltos	% resueltos	Pendientes	% pendientes
Procuraduría Delegada	3277	89,85	2518	76,84	759	23,16
Defensoría del Pueblo	192	5,26	162	84,38	30	15,63
Procuraduría Primera Distrital	71	1,95	51	71,83	20	28,17
Procuraduría Medellín	30	0,82	24	80,00	6	20,00
Procuraduría Barranquilla	39	1,07	27	69,23	12	30,77
Procuraduría Segunda Distrital	38	1,04	9	23,68	29	76,32
<b>Total</b>	<b>3.647</b>	<b>100%</b>	<b>2.791</b>		<b>856</b>	