

**NOVENO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013  
PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL**

**Abril de 2014**

## Contenido

1. Introducción .....	7
2. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS .....	10
2.1. Incremento de expedientes que se han trasladado a Colpensiones con trámites pensionales pendientes por decidir .....	10
2.2. Expedientes del ISS en L. pendientes por entrega a Colpensiones .....	13
2.3. Solicitudes de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y que generan una reactivación de un expediente archivado .....	19
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	20
3.1. Infraestructura tecnológica .....	25
3.2. Infraestructura física .....	27
3.3. Recurso humano.....	27
3.3.1. Contratación del nuevo personal para el cumplimiento del Auto 320 de 2013. ....	29
3.3.2. Política de incentivos.....	39
3.3.3. Traslado de personal .....	41
4. Estrategia de calidad .....	45
4.1. Estrategias transversales de calidad.....	49
4.1.1. Comité de calidad.....	50
4.2. Grupos de calidad.....	51
4.2.1. Grupo de control de calidad.....	52
4.2.2. Grupo de carga y automatización .....	53
4.3. Plan de Acción de Calidad para el mejoramiento de actos administrativos .....	63
4.3.1. Avances y resultados del Plan de Acción de Calidad.....	64
4.3.2. Seguimiento al Plan de Acción de Calidad .....	66
4.3.3. Cronograma de ejecución del Plan de Acción de Calidad .....	72
5. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	74
5.1. Estado de las solicitudes pensionales .....	74

5.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones de la represa del ISS .....	75
5.2.1. Escenario 8 – 209.338 .....	77
5.2.2. Entregas realizadas por el ISS durante el mes de marzo de 2014.....	81
5.2.3. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS .....	82
5.3. Estado, metas y avances de las solicitudes recibidas por Colpensiones .....	87
5.3.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes pensionales radicadas ante Colpensiones .....	87
5.3.2. Recursos administrativos .....	92
5.3.3. Trámites fuera de término pendientes de resolver .....	96
5.4. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historia laboral.....	97
5.4.1. Corrección de historias laborales para reconocimiento de la represa del ISS.....	98
5.4.2. Corrección mensual de historias laborales .....	100
6. Otros trámites, peticiones o reclamos .....	103
6.1. Cumplimiento de acciones de tutela.....	103
6.1.1. Identificación y avance en la atención de tutelas .....	104
6.1.2. Tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión .....	110
6.1.3. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	112
6.1.4. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de expedientes y/o sentencias .....	116
6.1.5. Plan de acción.....	117
6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales.....	118
6.2.1. Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias .....	118
6.2.2. Sentencias en contra del ISS.....	124
6.2.3. Sentencias en contra de Colpensiones.....	127
6.2.4. Sentencias radicadas a través de PQRS.....	129
6.2.5. Sentencias halladas en los expedientes de reconocimiento.....	132

6.2.6.	Cumplimiento de sentencias .....	132
6.2.7.	Plan de Acción para reconocimiento y cumplimiento de sentencias judiciales .....	134
6.3.	Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS) .....	136
6.3.1.	Identificación y avances en la contestación de PQRS .....	137
6.3.2.	Resultados del Plan Operativo .....	141
6.4.	Calificaciones de pérdida de capacidad laboral .....	155
6.4.1.	Gestión de citas médicas durante el mes de febrero de 2014.....	155
6.4.2.	Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes) .....	155
6.4.3.	Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez .....	157
6.4.4.	Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales .....	158
6.4.5.	Acciones de mejora .....	161
6.5.	Inclusión en nómina y pago efectivo .....	161
6.5.1.	Caracterización de la nómina de Colpensiones.....	161
6.5.2.	Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina. ....	163
6.5.3.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina .....	166
6.5.4.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	172
6.6.	Auxilios funerarios.....	173
6.7.	Subsidio a la cotización.....	174
6.8.	Traslado de aportes de a los afiliados .....	176
6.8.1.	Actualización historia laboral traslados ( Devolución ingresos –AFP’s).....	176
6.8.2.	Cargue aportes no vinculados .....	178
6.9.	Revocatorias directas pendientes de decidir .....	179
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	180
7.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos .....	180
7.2.	Plan de Acción y resultados.....	185
7.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	186
7.2.2.	Notificación personal .....	189

7.2.3.	Notificación por aviso.....	190
7.2.4.	Notificación masiva .....	190
7.3.	Calidad en el proceso de notificación .....	191
7.4.	Capacitación historia laboral .....	192
7.4.1.	Pruebas de funcionalidad formulario electrónico de corrección de historia laboral .....	192
7.5.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales .....	193
8.	Atención al ciudadano .....	195
8.1.	Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada .....	195
8.1.1.	Tiempos de Atención.....	195
8.1.2.	Administración de filas y turnos.....	196
8.1.3.	Protocolo de Atención Prioritaria .....	197
8.1.4.	Citas previas .....	201
8.1.5.	Acciones implementadas para mejorar el proceso de atención en el punto de atención de Colpensiones – PAC.....	201
8.1.6.	Asesoría y acompañamiento del agente de servicio.....	203
8.1.7.	Respuesta a la solicitud y/o entrega del radicado .....	203
8.1.8.	Seguimiento al Modelo de Atención.....	203
9.	Indicadores .....	205
10.	Atención a las observaciones presentadas por los entes de control .....	208
10.1.	Mesa Técnica de trabajo y seguimiento conformada con la Procuraduría General de la Nación.....	208
10.1.1.	Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento .....	208
10.1.2.	Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y seguimiento en el período reportado respecto al trámite de requerimientos (Marzo 2014) .....	210
10.1.3.	Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales.....	212
10.1.4.	Observaciones al informe de seguimiento presentado por la Procuraduría Delegada para el trabajo y la seguridad en el mes de febrero, ante la H. Corte Constitucional. ....	220
10.2.	Atención a las observaciones presentadas por la Contraloría General de la República 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” .....	222

10.3. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento conformada con la Defensoría del Pueblo .....	235
10.4. Cumplimiento oficio OPT- A-131/2014 del 17 de febrero de 2014 de la H. Corte Constitucional. Solicitud de información en el marco del seguimiento a los Autos 110, 202 y 320 de 2013 .....	237
Anexos .....	238
Anexo 1 – Carta certificado inexistencia de expedientes ISS.....	238
Anexo 2 – Carta modelo ciudadanos .....	245
Anexo 3 – Carta modelo juzgado .....	247
Anexo 4 – Indicadores de seguimiento .....	248

## NOVENO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL

### 1. Introducción

El Auto 320 de 2013 dispuso dos hitos importantes frente a la protección constitucional de suspensión de las sanciones por desacato, a raíz del estado de cosas inconstitucional originado en el denominado atraso estructural del régimen de prima media.

El 28 de marzo de 2014 fue el primer hito: en esta fecha para la cual Colpensiones debía tener resueltas las peticiones insolutas heredadas del ISS, relacionadas con los grupos prioritarios 2 y 3, y, las indemnizaciones sustitutivas y los auxilios funerarios presentados ante el ISS y la nueva administradora. Las peticiones clasificadas dentro del grupo prioritario 1, dejaron de estar protegidas desde el 31 de diciembre de 2013.

El segundo hito es el 31 de julio del presente año. Para esa fecha deben estar resueltas las peticiones de incremento, reajuste o reliquidación pensional, tanto las heredadas por el ISS, como las que se han presentado a Colpensiones y están vencidas.

Visto lo anterior, este informe reviste especial importancia. Primero porque rinde cuentas del cumplimiento de la primera fecha, y segundo, porque diseña la forma como ha de enfrentar los 4 meses que le restan para trabajar en la superación del atraso estructural, y muestra los avances en términos de su capacidad de producción.

Hoy, la administradora del régimen de prima media, Colpensiones, manifiesta que, en el marco de lo dispuesto en el Auto 110 y 320 de 2013, le ha cumplido a la H. Corte Constitucional, y con ello, a miles de ciudadanos, que desde varios años se encuentran a la espera de una decisión en relación a la petición de pensión, indemnización sustitutiva o auxilio funerario. Se ha alcanzado un 99.9% de las decisiones de fondo que debían proferirse antes de la finalización del mes de marzo. Queda una décima porcentual que incluso al momento de radicación de este informe, los primeros días del mes de abril, habría de quedar saldada para llegar al 100% de atención. Se aclara, esta meta se cumple tal como se reporta, con las entregas de expedientes pensionales que el ISS en L. realizó hasta antes del 10 de marzo de 2014<sup>1</sup>. Posteriormente, como se verá más adelante, se hicieron

---

<sup>1</sup> Se debe considerar que las entregas posteriores a esta fecha tienen procesos de clasificación interna en grupos prioritarios, verificaciones de consistencias en historia labora, entre otros, que hacen que no puedan ejecutarse antes del 31 de marzo. Este punto fue expuesto tanto por el ISS en L. como Colpensiones en la audiencia que se llevó a cabo en la H. Corte.

nuevas entregas, las cuales serán objeto de reporte en el próximo informe y, como consecuencia natural, están desprotegidas y la entidad se encuentra expuesta a que se le reactiven las sanciones respectivas.

Colpensiones aprovecha esta oportunidad para resaltar que la intervención de la H. Corte ha sido fundamental para lograr esta importante meta, pues la organización que dispuso, partiendo de la tesis de la asunción de cargas públicas descendiéndola al nivel de priorización de grupos de vulnerabilidad, es lo que ha permitido que todo el país comprenda y acepte cómo Colpensiones está operando para superar la crisis por la que atravesaba la administración del Régimen de Prima Media. La suspensión de las sanciones por desacato es lo que ha permitido que la dirección se concentre en atender las prioridades, y no en la respuesta inmediata ante las sanciones de arresto y multa, que por su altísimo volumen, se convierten en incontrolables.

El segundo hito, 31 de julio de 2014 para atender las reliquidaciones e incrementos pensionales, es el reto que ahora queda, pero sin dejar de un lado el hecho cierto de que diariamente se radican ante Colpensiones nuevas peticiones prestacionales, muchas de las cuales se acompañan de acciones judiciales. De esta manera, aún falta un trecho para señalar que el atraso estructural está superado.

La herencia de las peticiones del ISS insolutas durante muchos años es cada vez menor, tal como se ha demostrado a lo largo de estos meses. Ahora bien, para culminar con la tarea es necesario replantear la estrategia para afrontar esta etapa; es necesario considerar todos los supuestos que rodean el asunto, los cuales, como se verá, no son de menor calado. Por ejemplo, seleccionar todo el personal necesario con la idoneidad para llevar a cabo la tarea en los términos dispuestos, respondiendo de fondo y con calidad.

Por otro lado, también se considera importante dejar sentado como nota introductoria el hecho que tal como se manifestó en el IP8<sup>2</sup>, los recursos asignados para que Colpensiones administre el Régimen de Prima Media provienen principalmente (95,02% de los ingresos) de la asignación del 1,09% de la cotización, es decir, de cada \$16 pesos que cotiza un afiliado se cuenta con \$1,09 para la financiación del presupuesto de la Administradora. Estos recursos son exactamente iguales a los que tenía el ISS para realizar la administración del Régimen de Prima Media, dado que durante los 18 meses de operación no se han solicitado ni recibido aportes de capital a la Nación o realizado operaciones de endeudamiento con el objeto de aumentar la capacidad de operación.

Nuevamente y como lo hemos informado a la H. Corte la asignación de recursos para atender aumentos sucesivos de capacidad operacional provienen de reasignaciones dentro de las prioridades establecidas por la empresa en el presupuesto, es decir, no se ha gastado más de los recursos establecidos para atender la administración del Régimen de Prima Media.

---

<sup>2</sup> Ver IP8, capítulo 3, página 28.

En términos de productividad y eficiencia, como se demostró con los resultados del año 2013, los índices de Colpensiones son superiores a los resultados de la antigua administradora. Iniciando el año 2014 Colpensiones continúa mostrando esta tendencia: en el caso del número de decisiones, entre el 1 de enero y 31 de marzo Colpensiones ha tomado 124.453 decisiones, lo que representa un 49.45% de lo que hizo el ISS en su mejor año (124.453 Colpensiones / 251.644 ISS); es decir en 3 meses Colpensiones ha hecho la mitad de lo que el ISS hizo en su mejor año.

El ISS en L ha entregado 344.476 expedientes para resolver, a lo que se suma las radicaciones de solicitudes en el día a día de Colpensiones. Al finalizar marzo el atraso sólo alcanza el número de 146.335 expedientes, de los cuales 79.590 corresponden al día a día de Colpensiones, en los que el 86.36% tiene 6 meses o menos de atraso, lo que muestra que Colpensiones se encuentra en la vía de poner al día el régimen de prima media.

Con todo lo anterior, Colpensiones manifiesta que continúa sin descanso en la tarea, ampliando su planta de personal, su infraestructura física y tecnológica, analizando diariamente datos, estadísticas, cifras, y acudiendo a despachos judiciales y a entes de control. Así mismo, proponiendo alternativas para que los ciudadanos vayan cambiando la percepción de que la entidad es lenta para resolver peticiones, asunto que valga la pena decirlo, también se heredó del ISS. También diseñando estrategias de incentivos para que los trabajadores se sientan estimulados a producir más y con calidad, y con atención a los medios de comunicación para que se emitan mensajes claros a la ciudadanía sobre lo que está sucediendo con sus reclamaciones. Con el apoyo de la H. Corte, los entes de control y el Gobierno, el camino trazado está recorriéndose, con una perspectiva clara de alcanzar la meta final de superar el tantas veces mencionado atraso estructural del Régimen de Prima Media.

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

### 2.1. Incremento de expedientes que se han trasladado a Colpensiones con trámites pensionales pendientes por decidir

En esta sección se presenta la evolución de las entregas de expedientes de reconocimiento de la represa del ISS. En este sentido, es importante retomar los informes anteriores presentados a la H. Corte donde 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 sumaron 337.665 y al 31 de marzo se tienen 350.116. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 1)

**Capítulo 2.1 - 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	Total expedientes pendientes contabilizados a partir del Auto 110	Incremento respecto al inventario inicial
Inventario tomado por el Auto 110	216.000		98.967	
Diciembre 31/2013	324.405	50,00%	198.702	100,78%
Enero 31/2014	335.624	55,38%	207.388	109,55%
Febrero 28/2014	337.665	56,32%	209.338	111,52%
Marzo 31/2014	350.116	62,09%	220.719	123,02%

Una vez realizadas todas las depuraciones y clasificaciones sobre las entregas de expedientes realizadas por el ISS en L., con corte al 31 de marzo de 2014, estas ascendieron a un total de 350.116 (ver Capítulo 2.1 – 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 350.116 (inventario a marzo 31 tal y como lo indica el Cuadro 1), los trámites relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales son de 344.488 (inventario a marzo 31).

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 las diferentes entregas realizadas por parte del ISS en L. (Ver Capítulo 2.1 – cuadro 2). Es de resaltar que entre julio del 2013, mes en que la H Corte profiere el Auto 110, y marzo del 2014, es decir 8 meses, los expedientes de algunos grupos de vulnerabilidad, como los de personas mayores de 74 años, los relacionados con invalidez, los beneficiarios de subsidio a la cotización, crecieron por encima del 200%, las indemnizaciones sustitutivas 190.83%, y las reliquidaciones 152.66%.

## Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Expedientes entregados por el ISS por grupos de prioridad

### Panel A. Resumen

Población	Inventario Inicial	Corte Dic. 31		Corte Ene. 31		Corte Feb. 28		Corte Mar. 31	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
<b>Solicitudes totales</b>	<b>217.555</b>	322.472	48,92%	331.157	52,50%	333.107	52,19%	344.488	58,35%
<b>Solicitudes por tramitar con el Auto 110 de 2013</b>	<b>98.967</b>	198.702	102,32%	207.388	109,55%	209.338	111,52%	220.719	123,02%
<b>Grupo 1</b>	<b>28.215</b>	51.580	82,81%	54.326	92,54%	54.775	94,13%	57.834	104,98%
<b>Grupo 2</b>	<b>9.148</b>	12.358	35,09%	12.498	36,62%	12.564	37,34%	12.773	39,63%
<b>Grupo 3</b>	<b>12.650</b>	17.043	34,72%	17.182	35,83%	17.188	35,87%	17.385	37,43%
<b>Grupo 4</b>	<b>48.954</b>	117.721	140,47%	123.382	152,03%	124.811	154,96%	132.727	171,13%

### Panel B. Detalle por grado de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	Corte Dic. 31		Corte Ene. 31		Corte Feb. 28		Corte Mar. 31	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
<b>Grupo 1</b>									
Mayores de 74 años	1.749	4.682	167,69%	5.385	207,95%	5.513	215,21%	6.413	266,67%
Invalidez	1.406	4.209	199,35%	4.397	212,73%	4.433	215,29%	4.693	233,78%
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	14.830	22.850	54,08%	23.900	61,16%	24.092	62,45%	25.238	70,18%

Población	Inventario Inicial	Corte Dic. 31		Corte Ene. 31		Corte Feb. 28		Corte Mar. 31	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	13.974	60,91%	14.473	66,66%	14.507	67,05%	14.958	72,25%
Beneficiarios de subsidio a la cotización	345	1.111	222,03%	1.327	284,64%	1.361	294,49%	1.579	357,68%
Sin Información	1.201	4.754	295,84%	4.844	303,33%	4.869	305,41%	4.953	312,41%
<b>Total Grupo 1</b>	<b>28.215</b>	<b>51.580</b>	<b>82,81%</b>	<b>54.326</b>	<b>92,54%</b>	<b>54.775</b>	<b>94,13%</b>	<b>57.834</b>	<b>104,98%</b>
<b>Grupo 2</b>									
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.524	8.273	27,80%	8.396	28,69%	8.413	28,95%	8.586	31,61%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	4.085	55,67%	4.102	56,33%	4.151	58,19%	4.187	59,57%
<b>Total Grupo 2</b>	<b>9.148</b>	<b>12.358</b>	<b>35,80%</b>	<b>12.498</b>	<b>36,62%</b>	<b>12.564</b>	<b>37,34%</b>	<b>12.773</b>	<b>39,63%</b>
<b>Grupo 3</b>									
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9.074	11.348	26,00%	11.487	26,59%	11.493	26,66%	11.690	28,83%
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	3.576	5.695	59,25%	5.695	59,26%	5.695	<b>59,26%</b>	5.695	59,26%
<b>Total Grupo 3</b>	<b>12.650</b>	<b>17.043</b>	<b>35,18%</b>	<b>17.182</b>	<b>35,83%</b>	<b>17.188</b>	<b>35,87%</b>	<b>17.385</b>	<b>37,43%</b>
<b>Grupo 4</b>									
Reliquidaciones	43.150	96.793	127,17%	101.423	135,05%	102.754	138,13%	109.023	152,66%

Población	Inventario Inicial	Corte Dic. 31		Corte Ene. 31		Corte Feb. 28		Corte Mar. 31	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Indemnizaciones Sustitutivas	5.804	15.887	173,72%	16.345	181,62%	16.443	183,30%	16.880	190,83%
Auxilios Funerarios	0	5.041	20,71%	5.614	34,43%	5.614	34,43%	6.824	35,37%
<b>Total Grupo 4</b>	<b>48.954</b>	<b>117.721</b>	<b>142,98%</b>	<b>123.382</b>	<b>152,03%</b>	<b>124.811</b>	<b>154,96%</b>	<b>132.727</b>	<b>171,13%</b>

## 2.2. Expedientes del ISS en L. pendientes por entrega a Colpensiones

De acuerdo con lo informado a la H. Corte en el IP8, las entidades concluyeron que el total de solicitudes de expedientes pensionales realizada por Colpensiones, a corte 15 de febrero del año en curso, corresponde a 112.497 solicitudes. Este es el volumen de expedientes solicitados por Colpensiones desde el inicio de su operación al ISS en L. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 1)

### Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Base de datos de solicitudes de expedientes – Corte Marzo de 2014

Solicitados	
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
<b>Total Solicitudes</b>	<b>112.497</b>

De este universo total, el Cuadro 2 presenta la evolución de los datos de solicitudes pendientes por recibir por parte de Colpensiones. El Cuadro parte del universo total, y después de ejercicios de depuración, de descontar las entregas a Colpensiones por parte del ISS en L, y algunas solicitudes duplicadas, llega al universo de las 35.449 que se encontraban pendiente de entrega. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 2)

### Capítulo 2.2 - Cuadro 2. Evolución de los datos para llegar a las solicitudes pendientes – Corte Marzo de 2014

Bases	Solicitados	Eliminados de la base	Recibidos	Duplicados en Tutelas, Sentencias y otros Procesos	Pendientes Tutelas y Auto 110
BASE DE OTROS PROCESOS	40.582	2.788	31.456	92	6.430
BASE DE SENTENCIAS	4.695	0	214	0	4.481

BASE NETA AUTO 110	42.945	7.996	21.445	6.924	6.580
BASE PRIORITARIA 24200 TUTELAS	24.200	719	5.506	92	17883
BASE PROCURADURÍA	75	0	0	0	75
<b>TOTAL SOLICITUDES</b>	<b>112.497</b>	<b>11.503</b>	<b>58.621</b>	<b>6.924</b>	<b>35.449</b>

Para claridad metodológica entre las dos entidades, Colpensiones y el ISS en L. las solicitudes se clasificaron en 5 grupos:

- **Base de otros procesos:** Colpensiones solicitó 40.582 expedientes pensionales, de los cuales se eliminaron 2.788 por inconsistencias, se recibieron del ISS en L. 31.456, se eliminaron por duplicidad 92 y al 14 de enero de 2014, quedan por entregar 6.430.
- **Base de sentencias:** Colpensiones solicitó 4.695 expedientes pensionales, de los cuales se recibieron del ISS en L. 214 y al 14 de enero de 2014 quedan por entregar 4.481.
- **Base neta auto 110:** Colpensiones solicitó 42.945 expedientes pensionales, de los cuales se eliminaron 7.996 por inconsistencias, se recibieron del ISS en L. 21.445, se eliminaron por duplicidad 6.924 y al 14 de enero de 2014, quedan por entregar 6.580.
- **Base prioritaria 24200 tutelas:** Colpensiones solicitó 24.200 expedientes pensionales, de los cuales se eliminaron 719 por inconsistencias, se recibieron del ISS en L. 5.506, se eliminaron por duplicidad 92 y al 14 de enero de 2014, quedan por entregar 17.883.
- **Base de procuraduría:** El 10 de enero de 2014 Colpensiones solicitó 75 expedientes y a la fecha del 14 de enero de 2014, quedan por entregar 75.

En el Cuadro 3 de este capítulo se muestra la evolución de solicitudes y entregas del pendiente de 35.449 (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3).

### Capítulo 2.2- Cuadro 3. Evolución de las solicitudes y entregas de expedientes de solicitudes prioritarias

Solicitados	Certificados por el ISS en L.	Depurados por Colpensiones	En aclaración	Recibidos	Pendientes
Base de Otros Procesos	6.430	684	381	3.429	1.435
Base de Sentencias	4.481	1.281	0	371	2.551
Base Neta Auto 110	6.580	832	332	2.873	2.074
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	17.883	6.158	2.148	5.052	4.018

14

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

Base Procuraduría	75	1	0	0	67	7
<b>Total Solicitudes</b>	<b>35.449</b>	<b>8.956</b>	<b>2.861</b>	<b>11.725</b>	<b>10.145</b>	<b>1.762</b>

A continuación se realiza una descripción de cada una de sus filas para un mejor entendimiento:

1. **Base de otros proceso:** con corte al 28 de febrero del año en curso se mantuvo el total de solicitudes de 6.430 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó que no encontró 684 expedientes con el número de cédula suministrado. A su vez Colpensiones depuró 381 registros, actualmente se encuentran en etapa de aclaración por parte de Colpensiones con cruce de base datos internas y externas y procesos de contingencia de lectura 3.429 registros, y se han recibido 1.435 expedientes, para un total definitivo a este corte de 501 expedientes 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 28 de febrero del año en curso se mantuvo el total de solicitudes de 4.481 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó la que no encontraba 1.281 expedientes con la cédula suministrada, actualmente se encuentran en etapa de aclaración 371 registros y se han recibido 2.551 expedientes, para un total definitivo a este corte de 278 expedientes 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 28 de febrero del año en curso se mantuvo el total de solicitudes de 6.580 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó que no encontraba 832 expedientes con la cédula suministrada, a su vez Colpensiones depuró 332 registros, actualmente se encuentran en etapa de aclaración 2.873 registros y se han recibido 2.074 expedientes, para un total definitivo a este corte de 469 expedientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
4. **Base prioritaria 24.200 Tutelas:** con corte al 28 de febrero del año en curso se mantuvo el total de solicitudes de 17.883 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó que no encontraba 6.158 expedientes con la cédula suministrada, a su vez Colpensiones depuró 2.148 registros, actualmente se encuentran en etapa de aclaración 5.052 registros y se han recibido 4.018 expedientes, para un total definitivo a este corte de 507 expedientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
5. **Base Procuraduría:** con corte al 28 de febrero del año en curso se mantuvo el total de solicitudes de 75 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó que no encontró 1 expediente con la cédula suministrada y se han recibido 67 expedientes, para un total

definitivo a este corte de 7 expedientes que deberán ser entregados por el ISS en L a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.

Respecto a los 11.725 registros devueltos por el ISS en L. el 27 de marzo de 2014 al no haber sido ubicados los expedientes por causante o afiliado (ver columna En Aclaración del cuadro anterior), Colpensiones viene adelantando las siguientes gestiones:

- Al realizar los correspondientes cruces con la nómina de pensionados, determinó que se encuentran 1.752 registros.
- Consultó la base de datos de afiliación, encontrando 9.112 registros los cuales se encuentran en proceso de depuración por parte de Colpensiones buscando lograr la identificación de la cédula del causante, con el fin de proceder nuevamente con la solicitud del expediente pensional al ISS en L, en los casos que se requiera.
- Se encuentran 861 registros que se encuentran en proceso de verificación de cédula de causante.

Por otro lado, se considera de suma importancia dar un informe a la H. Corte sobre los resultados del plan de acción que Colpensiones diseñó y está ejecutando con el fin de dar solución de fondo a 8.956 solicitudes elevadas por los ciudadanos que fueron certificadas por parte del ISS en L. como inexistentes, (Ver Anexo 1 - oficio DE-052-2014 del 03 de febrero y DE-052-2014 remitido por el ISS en L, mediante el cual se certifica la inexistencia de registros y/o expedientes). El cuadro 4 de este capítulo muestra la gestión realizada a los 8.956 registros que certificó el ISS en L como inexistentes. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 4)

#### Capítulo 2.2- Cuadro 4. Seguimiento proceso 8.956 registros certificados por el ISS en L. como inexistentes

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 Neta Auto 110	832	501	151	57	123
Base Prioritaria 24200 Tutelas	6.158	3.550	36	912	1660
Base Procuraduría	1	0	1	0	0
Otros Procesos	684	427	19	47	191
Sentencias	1.281	41	1.178	7	55

Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	115	26	0	38	51
<b>Total Solicitudes</b>	<b>9.071</b>	<b>4.545</b>	<b>1.385</b>	<b>1.061</b>	<b>2080</b>

Las siguientes fueron las acciones adelantadas:

- Colpensiones tomó la base de datos correspondiente a 8.956 casos que fueron certificados por el ISS en L como no registrados en sus aplicativos de consulta AFE, EVA y NOMINA, y en un plan de contingencia desarrollado en dos fines de semana, dentro del cual participaron 400 abogados de Colpensiones, se leyó y revisó cada uno de los casos. Colpensiones encontró que la cifra aumentó 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 despacho judiciales informando la relación de casos pendientes por solución. Por lo anterior, el total real de expedientes corresponde a 9.071 registros.
- Posterior a esto, se llevó a cabo un cruce general contra el registro de las acciones de tutela ya identificadas por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial de la Entidad. De lo anterior, se concluyó que 4.545 casos se encuentran con hecho superado, es decir, ya se contestó de fondo la petición, quedando en proceso de trámite 4.526 registros.
- Acto seguido, estos 4.526 registros se cruzaron con el aplicativo de radicación de correspondencia que tiene BIZAGI<sup>3</sup>, ello con el fin de verificar si existía alguna solicitud elevada ante Colpensiones que hubiese ingresado y sido rotulada como “correspondencia”<sup>4</sup>. Con este cruce se evidenció que 1.385 registros no tienen una solicitud elevada ante Colpensiones y, por lo tanto, se encuentran en proceso de depuración por diferentes novedades como por ejemplo: duplicidad de registros, error en el cargue de la información, registro del caso por parte del apoderado y/o terceros y no por el causante o afiliado, entre otros.
- Por otro lado, se estableció que 1.061 registros, se refieren a casos que están en producción con los siguientes resultados:

<sup>3</sup> Bizagi - Business Process Management (BPMS), que permite una automatización de procesos más rápida y flexible. - (Herramienta de Gestión de procesos de Colpensiones).

<sup>4</sup> La verificación se realizó teniendo en cuenta que los 8.956 casos, pudieron ingresar a Colpensiones, por la aplicación correspondencia, sin que se hubiere radicado por los trámites de pqr, solicitud pensional o por un caso de defensa judicial ya que este es un canal generado con el fin de recibir las solicitudes distintas a los trámites inherentes a la gestión misional que se adelanta.

- El primer cruce se realizó contra los expedientes y auxilios funerarios recibidos digitalmente, encontrando que el ISS en L. entregó 5 casos en fecha posterior a la solicitud realizada por Colpensiones.
- El segundo cruce se llevó a cabo con respecto a los expedientes de medicina laboral recibidos físicamente, encontrando que el ISS en L entregó 9 casos en fecha posterior a la solicitud realizada por Colpensiones.
- El tercer cruce fue contra el archivo físico que ha recibido el contratista de Colpensiones - Unión Temporal Manejo Integrado de Información, MTI -, sin encontrar coincidencias.
- El cuarto cruce se realizó contra la base de las cartas de respuesta inmediata que fueron entregadas a los ciudadanos que radicaron ante Colpensiones una nueva solicitud por falta de respuesta del ISS, indicándoles que para efectos de dar contestación de fondo a la solicitud es necesario que allegue los documentos faltantes indicados en la misiva. Se encontraron 306 casos.
- El quinto cruce se hizo contra la base de las cartas de respuesta inmediata de aquellas solicitudes enviadas por los diferentes Despachos Judiciales, mediante las cuales se contestó que previo al cumplimiento del fallo debe realizarse el estudio de seguridad de los mismos. Se encontraron 60 casos.
- El sexto cruce fue contra la Nómina de Pensionados, encontrando 46 casos.
- 635 se pueden resolver de fondo, dado que una vez se constató la documentación que los ciudadanos han radicado en esta Entidad con la malla validadora de reconocimiento, esto es posible.

Luego de todo lo anterior, existe un número restante de 2.080 solicitudes de prestaciones pensionales a las que no hay forma de darle solución con los documentos con que cuenta Colpensiones. Para buscar una solución a este número de ciudadanos, Colpensiones envió comunicaciones a los ciudadanos y/o juzgados, a fin de que alleguen los documentos faltantes que permitan la respuesta de fondo a su solicitud (*ver Anexo 2 Modelo de carta que se envía a los ciudadanos y Anexo 3 Modelo de carta que se envía a los jueces*).

Finalmente, es importante señalar que las 8.956 solicitudes fueron realizadas por Colpensiones al ISS en L. desde el mes de mayo de 2013, y solo hasta el mes de febrero de 2014 la Liquidadora expidió las certificaciones que permitieron dar inicio a todo este trabajo.

Así mismo, está claro que todas estas solicitudes de prestaciones pensionales son de ciudadanos que acudieron al ISS cuando este aún estaba en operación, y que como no obtuvieron una respuesta, acudieron a jueces o a Colpensiones para que se resuelva sus peticiones.

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

El inventario de expedientes con trámite concluido en el ISS asciende a 1.796.033<sup>5</sup>. Colpensiones en este momento se encuentra a la espera del envío de los cronogramas de entrega por parte del ISS en L. Al respecto de este tema es procedente mencionar que las dos entidades acordaron que a partir del 14 de marzo las solicitudes que se reactiven por parte del ciudadano sobre decisiones del ISS, serán entregadas por el ISS en L. a Colpensiones con digitalización básica<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Cifra presentada por el ISS en L., en el Informe 7 de Avance de la Trancisión, enero 17 de 2014, página 22, e Informe 8 de Avance de la Trancisión, febrero 18 de 2014.

<sup>6</sup> Acuerdo celebrado entre las entidades mediante reunión calendada 18 de febrero de 2014.

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

En el IP8<sup>7</sup> se informó a la H. Corte sobre los avances de la estrategia para avanzar en la puesta al día del régimen de prima media, indicando que durante el mes de febrero se avanzó en su implementación mediante la toma de las decisiones necesarias para la asignación de recursos que permitan adelantar los procesos de contratación y puesta en operación de la capacidad adicional requerida.

Durante el mes de marzo Colpensiones implementó en la ciudad de Bogotá una nueva unidad para el área de reconocimiento, con su respectiva infraestructura, personal de apoyo y servicios necesarios, la cual se encuentra en funcionamiento, en este momento dedicada a la capacitación del primer grupo de personas contratadas para la ampliación de la capacidad de producción.

Esta nueva unidad consiste en el alquiler de tres pisos en un edificio ubicado en la carrera 30 con calle 73, la consecución de la tecnología necesaria para adecuar estos tres pisos, y la consecución de nuevos trabajadores en misión con conocimiento específico en reconocimiento, con el fin de lograr la meta dispuesta por la H. Corte de tener al día el Régimen de Prima Media el 31 de julio de 2014. Esto implicó realizar todos los procesos contractuales para dotar de personal, la infraestructura de TI y la logística necesaria este nuevo edificio.

Es de resaltar que al momento se encuentran contratados 182 analistas nuevos, lo que implica que hasta el momento la meta se cumpliría a mediados de septiembre del presente año, es decir un mes y medio después de lo establecido por la H. Corte. Sin embargo, Colpensiones continúa en la consecución de nuevo personal para lograr esta meta.

También es importante resaltar que a la meta de la H Corte se suma la solución a fondo de tutelas relacionadas con reconocimiento que no se encuentran inventariadas ni en los grupos de la represa del ISS ni en las radicaciones día a día de Colpensiones. También es necesario incluir casos prioritarios de los órganos de control, y reprocesos que identifican las oficinas de Colpensiones con los ciudadanos.

Uno de los principales cambios que en términos de operación se realizó durante el mes de marzo fue el reparto de casos a los analistas, priorizando las necesidades de atención de manera precisa. Esto implicó cambios tecnológicos y la creación de un grupo encargado del reparto; con ello se logró un mayor control de la producción respecto de grupos prioritarios que se deben solucionar durante el respectivo período de tiempo. Este cambio fue uno de los pilares para el logro de los resultados contenidos en este informe.

---

<sup>7</sup> IP8, sección 3, páginas 20 - 29.

El capítulo presenta a continuación el modelo de proyecciones, sus especificaciones y sus resultados, y en las siguientes subsecciones los avances en infraestructura física y tecnológica, y en la contratación de personal.

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

Respecto a la proyección de solicitudes por atender hasta el mes de julio de 2014, Colpensiones elaboró un nuevo modelo basado en la atención de casos dependiendo de la complejidad de los diversos subtrámites con el fin de considerar diferentes niveles de productividad observados en los analistas, distribuidos de la siguiente manera:

- Día a día: en los casos menos complejos los analistas puede producir 9 diarios; casos medianamente complejos 6/día, y casos complejos 5/día.
- Represa: casos menos complejos 5/día y casos complejos 3/día.

La distribución de subtrámites por cada nivel es la siguiente, siendo el nivel 1 el de menor complejidad, y el nivel 3 el de mayor complejidad

- Nivel 1:
  - Auxilios funerarios
  - Indemnización invalidez
  - Indemnización vejez
  - Pensión de vejez tiempos privados
  - Recurso Auxilio Funerario
  - Recurso Indemnización de Invalidez
  - Recurso Indemnización de vejez
  - Recurso Pensión de Vejez
- Nivel 2
  - Interposición de Recursos
  - Pensión de invalidez
  - Pensión de invalidez convenios internacionales
  - Pensión de vejez compartida
  - Pensión de vejez convenios internacionales
  - Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales
  - Pensión especial de vejez anticipada por invalidez
  - Pensión vejez alto riesgo
  - Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido
  - Pensión vejez periodista
  - Recurso Pensión de Vejez Compartida

- Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido
  - Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez
  - Recurso Pensión Invalidez
  - Recurso Pensión Vejez Convenios Internacionales
  - Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo
  - Recurso Pensión Vejez Periodista
  - Recurso Sustitución Pensional
  - Recurso Sustitución Provisional Ley 1204/08
  - Sustitución Pensional
  - Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008
- Nivel 3
    - Indemnización sustitutiva sobrevivientes
    - Pensión de sobrevivientes
    - Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes
    - Recurso Pensión sobrevivientes
    - Recurso Pensión Sobrevivientes Convenios Internacionales

El volúmen de casos proyectados por parte del área de reconocimiento al 31 de julio es el siguiente:

- El volumen de trámites proyectado de solicitudes de reconocimiento que tendrán vencimiento a 31 de julio es 327.594, donde adicionalmente a los trámites radicados a diario en la entidad, se tienen en cuenta 69.147 casos de repesa y 59.467 casos de otros trámites que corresponden a 20.000 tutelas nuevas y 11.200 pendientes a 31 de marzo; 10.467 apelaciones; 5.000 pensiones compartidas ISS patrono; 4.000 trámites de los diferentes órganos de control y 8.800 reprocesos de casos por reporte de los Puntos de Atención de Colpensiones (Ver Capítulo 3 - Cuadro 1).
- Para el día a día los datos de radicaciones hasta el 31 de marzo corresponden a datos reales de vencimientos del inventario de trámites recibidos por Colpensiones (i.e. 4 meses para solicitudes primera vez, y 2 meses para recursos)
- A partir del mes de abril se proyectan las radicaciones conforme a lo sucedido en los meses de enero, febrero y marzo de 2014.

### Capítulo 3 – Cuadro 1. Proyección de casos de reconocimiento a decidir hasta el 31 de Julio de 2014

AUTO 320 de 2013		MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
<b>Represa ISS</b>							
Sin protección	Grupo 1		3019	530	530		4.079
28 de marzo	Grupos 2 y 3		403	70	70		543
<b>Grupo 4</b>							
28 de marzo	Auxilios e indemnizaciones		1638	287	288		2.213
31 de julio	Reajustes, reliquidaciones, incrementos	54.135	6039	1063	1063		62.300
<b>Sub Total</b>		<b>54.135</b>	<b>11.099</b>	<b>1.950</b>	<b>1.951</b>	<b>0</b>	<b>69.135</b>
<b>Colpensiones - Día a Día – Vencidos</b>							
Sin protección	Primera vez	16.217	10.887	8.652	8.960	9.040	53.756
31 de julio	Con ingreso a la nómina	2.520					2.520
28 de marzo	Auxilios/indemnizaciones	396	5.304	8.193	8.220	8.294	30.407
<b>Recursos</b>							
Sin protección	Primera vez	16.071	7.109	7.109	7.109	7.465	44.864
31 de julio	Con ingreso a la nómina	44.386	5.691	5.691	5.691	5.975	67.433
<b>Otras solicitudes Adicionales (Valores estimados)</b>							
Sin protección	Tutelas	11.200	5.000	5.000	5.000	5.000	31.200
Sin protección	Apelaciones			10.467			10.467
Sin protección	Compartidas con el ISS Patrono			2.500	2.500		5.000
Sin protección	Organismos de Control		1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
Sin protección	Reportados Punto de Atención al Ciudadano	8.000	200	200	200	200	8.800
<b>Sub Total</b>		<b>98.790</b>	<b>35.191</b>	<b>48.812</b>	<b>38.680</b>	<b>36.974</b>	<b>258.447</b>
<b>Total</b>		<b>152.925</b>	<b>46.290</b>	<b>50.762</b>	<b>40.631</b>	<b>36.974</b>	<b>327.582</b>

Es de resaltar que en este modelo aún existen casos de la represa del ISS relacionados con Grupos 1, 2 y 3 de la H. Corte, y casos de auxilios e indemnizaciones. Aunque Colpensiones considera que con los casos con los que contaba información cumplió la meta de Marzo 28, el ISS en L. continúa entregando expedientes, los cuales Colpensiones resolverá en la medida en que sean entregados, con un tiempo necesario para la clasificación, alistamiento, y solución de fondo. El modelo presenta 4.079 casos del Grupo 1, 543 del Grupo 2, y 2.213 auxilios funerarios, cifras basadas en las entregas que el ISS en L. hizo durante las últimas dos semanas del mes de marzo.

Para atender la cantidad de casos proyectados se tuvo en cuenta la nueva estrategia de reparto que se fundamenta en la complejidad de los expedientes, y los siguientes supuestos:

- Se cuenta con 335 analistas antiguos, de los cuales 100 actuarán como “padrinos” de los nuevos analistas que ingresen, dándoles soporte en el manejo del sistema y en la metodología de trabajo de la entidad. Es importante tener en cuenta que el personal que se está vinculando ya tiene conocimiento en procesos de reconocimiento, por lo que su curva de aprendizaje se plantea de la siguiente manera:
  - En el primer mes entre el padrino y el personal nuevo que ingresa, la producción conjunta será del 110% de la meta del padrino;
  - En el segundo mes, las personas nuevas tendrán como meta el 50% de la producción de los analistas antiguos;
  - En el tercer mes las personas nuevas tendrán como meta el 75% de la producción de los analistas antiguos; finalmente, a partir del cuarto mes todo el personal tendrá la misma meta.
  
- Desde el área jurídica de la entidad se realizará un traslado temporal de 20 personas que apoyarán el proceso de decisión de prestaciones. Para estas personas la curva de aprendizaje que se tiene en cuenta en el modelo es la siguiente:
  - En el primer mes con el “plan padrino” que se explicó anteriormente;
  - En el segundo mes, las personas nuevas tendrán como meta el 25% de la producción de los analistas antiguos;
  - En el tercer mes las personas nuevas tendrán como meta el 50% de la producción de los analistas antiguos;
  - Finalmente, a partir del cuarto mes todo el personal tendrá la misma meta.

La razón de que la curva de aprendizaje sea más grande es porque estas personas no cuentan con conocimiento en la resolución de prestaciones económicas.

- El 40% de las solicitudes correspondientes a Auxilios funerarios, Indemnización invalidez, Indemnización Vejez, Pensión de invalidez y Pensión de vejez tiempos privados se procesarán por el sistema automático de decisión.
  
- El reparto se iniciará con los casos más antiguos de personas que no están en nómina y que pertenecen al Nivel 3, por corresponder estos a pensiones de sobrevivencia y ser los grupos más vulnerables, y se proseguirá con los Niveles 2 y 1. Paralelamente se atenderán las tutelas de reconocimiento, que se estiman en 5.000 mensuales, y las nuevas entregas de los Grupos prioritarios 1, 2 y 3. Se proseguirá luego con los casos de la represa del ISS que en su mayoría pertenece a personas que ya están en nómina. Finalmente se atenderán de Nivel 3 a Nivel 1 de las solicitudes de personas que ya se encuentran en nómina.

Como lo muestra el informe más adelante, en la actualidad la entidad tiene una proyección de contratación de 232 personas, lo que conllevaría a que atender los 327.594 casos antes descritos, se lograría hasta los mediados del mes de septiembre. Para afrontar esta problemática, se continúa en la búsqueda de personal que cuente con el perfil establecido a fin de mitigar los posibles incumplimientos de los plazos y compromisos adquiridos con la H. Corte. Sin embargo, es muy importante destacar que el orden de solución de los casos se realizará teniendo en cuenta la protección del mínimo vital de los solicitantes, y al 31 de julio de 2014 la entidad habrá evacuado todos los casos de la repesa entregada por el ISS en L.

## 2. Recursos financieros necesarios para poner al día el régimen de prima media

Durante el mes de marzo se asignaron recursos por \$42.490,8 millones mediante modificaciones presupuestales para: (i) Mantener la capacidad operativa actual (\$16.147,0 millones), (ii) Aumentar la capacidad operativa (\$17.001,9 millones), y (iii) Mantener y mejorar la capacidad de atención de la defensa judicial (\$9.341,8 millones).

Con base en las autorizaciones de la Junta Directiva se realizaron todos los procesos de contratación, los cuales incluyeron modificaciones a contratos ya existentes y la realización de 3 procesos por invitación pública, con lo que se dotó a la nueva unidad de personal, infraestructura física y de TI, y los servicios logísticos necesarios para su normal funcionamiento.

### 3.1. Infraestructura tecnológica

En cuanto a lo relacionado con la infraestructura tecnológica, no se presentan cambios con respecto al modelo de infraestructura tecnológica adoptado por Colpensiones, reportado a la H. Corte en el IP7<sup>8</sup>.

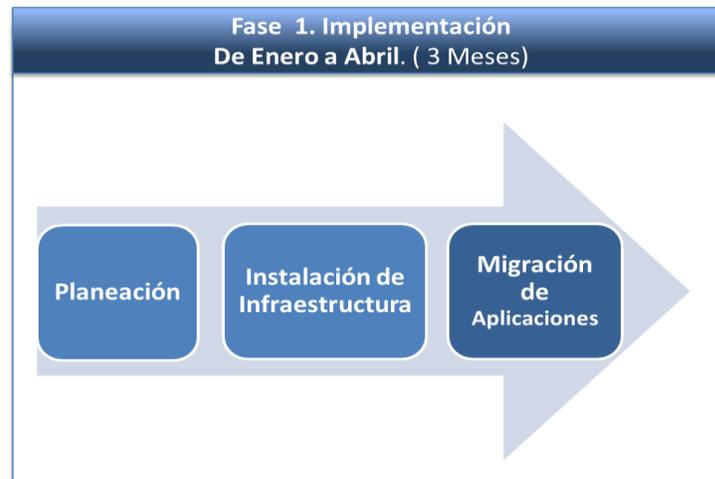
Actualmente, como se reportó en el IP7<sup>9</sup>, se está adelantando la instalación de la infraestructura tecnológica y la migración de aplicaciones a los nuevos centros de datos principal y alterno, adquiridos mediante el contrato 09 de 2014. Para tal fin, se desarrolló un plan que contempla cada una de las actividades requeridas dentro de la fase de implementación: instalación y configuración de aplicaciones, diseño y ejecución de pruebas unitarias, pruebas de usuario y migración de información. (Ver Capítulo 3.1 - Gráfico 1).

---

<sup>8</sup> Ver IP7, sección 3.1, páginas 31 – 32.

<sup>9</sup> Ver IP7, sección 3.1, página 32.

### Capítulo 3.1 – Gráfico 1. Fase de implementación del Contrato No. 09 de 2014



Las acciones de mejora sobre los sistemas de información de Colpensiones, mencionadas en el IP8<sup>10</sup>, serán profundizadas a partir del mes de mayo de 2014, una vez se encuentren en operación los nuevos centro de datos. Sin embargo, en paralelo con la implementación de estos centros de datos, durante el mes de marzo se dispuso un afinamiento de servidores de aplicaciones y de base de datos, que permitió acelerar el procesamiento masivo de alrededor de dos millones doscientos mil extractos de historia laboral. El proceso de envío de los extractos generados a los afiliados esta previsto para el mes de abril y será reportado en el informe correspondiente a ese mes.

Finalmente, en el IP8 presentado a la H. Corte en el mes de marzo de 2014 se reportó la realización de estudios previos para nuevas contrataciones, en el caso de los contratos que ya habían sido extendidos al 100 % de su valor, con el fin de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con la H. Corte de acuerdo al Auto 320 de 2013<sup>11</sup>. Como resultado del proceso de convocatoria pública adelantado, a la fecha se han suscrito:

- (i) El contrato No. 34 de 2014, que suministra el servicio de alquiler de 380 equipos de cómputo. Éste incluye todos los componentes de hardware, software, administración, instalación, soporte técnico en sitio y mantenimiento de los equipos.
- (ii) El contrato No. 35 de 2014, para arrendamiento del sistema de cableado estructurado voz y datos, corriente regulada y normal, equipos de conectividad LAN y equipos de respaldo eléctrico UPS, en los inmuebles ubicados en la Calle 71 No. 12-25 y la Carrera 12 No. 70 A 63.

<sup>10</sup> Ver IP8, sección 3.1, página 31.

<sup>11</sup> Ver IP8, sección 3.1, página 32.

### 3.2. Infraestructura física

A la fecha, se mantiene la información presentada en los informes IP6<sup>12</sup> de diciembre de 2013, IP7<sup>13</sup> de enero de 2014 e IP8<sup>14</sup> de febrero de 2014. Adicionalmente, en este informe se presenta lo correspondiente al alquiler de un inmueble y mobiliario, de acuerdo a las necesidades de la Entidad para compensar las nuevas contrataciones de personal presentadas en la sección 3.3 de este informe. A continuación se relacionan las características de la contratación:

- Convocatoria Pública No. 008 de 2014, cuya publicación se realizó el 10 de marzo de 2014, teniendo adjudicación el día 21 de marzo de 2014 y acta de entrega el día 26 de marzo de 2014.
- Ubicación: Bogotá, en la Carrera 30 No. 73 – 36, con una distribución de tres pisos.
- Capacidad: 200 puestos de trabajo, de los cuales se reciben inicialmente 150 para el personal disponible a la fecha de recepción, el día 26 de marzo de 2014. Los 50 puestos restantes, se requerirán de acuerdo a las necesidades de la Entidad.
- Tiempo de arrendamiento: el contrato de arrendamiento tiene fecha de culminación el 26 de julio de 2014.

### 3.3. 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>15</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 H. Corte y en el Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media, durante el mes de marzo el personal de las dependencias directamente relacionadas con dicho cumplimiento tuvo la distribución que se presenta en el cuadro 1. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1)

---

<sup>12</sup> Ver IP6, sección 3.3, páginas 19 – 21.

<sup>13</sup> Ver IP7, sección 3.2, página 33.

<sup>14</sup> Ídem.

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

**Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Distribución del personal de trabajadores oficiales y trabajadores en misión en el mes de Marzo**

Dependencia	Actividades represa ISS	Trámites Colpensiones	Represa ISS - Colpensiones	Procesos especiales
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	61%	22%	17%	0%
Gerencia Nacional de Nómina	0%	60%	0%	40%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	40%	60%	0%	0%
Gerencia Nacional de Operaciones	8%	42%	50%	0%

Fecha de corte: 31 de Marzo de 2014

La Gerencia Nacional de Reconocimiento y el Grupo de Apelaciones de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones concentra en el mes de estudio el mayor porcentaje de su talento humano en las actividades concernientes a la atención de las solicitudes correspondientes a la represa del ISS representado en el 61%, seguido de la atención de las solicitudes radicadas ante Colpensiones con una participación del 22%, y el 17% restante se dedica a atender conjuntamente las solicitudes de los dos universos.

La distribución del talento humano de la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de marzo se presentó en esta proporción: el 60% del personal atiende los asuntos relacionados con los trámites propios de Colpensiones, y 40% se destinó al desarrollo de actividades en procesos y proyectos especiales<sup>16</sup>. Frente a los trámites correspondientes a la atención de las solicitudes provenientes de la represa del ISS, tal como se informó en el IP7<sup>17</sup>, la Gerencia Nacional de Nómina no cuenta con trámites pendientes de esta naturaleza.

Frente a las actividades realizadas por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, esta dependencia direccionó el 60% del talento humano a la resolución de las solicitudes radicadas ante Colpensiones (día a día), mientras que el 40% atendió la resolución de asuntos concernientes a la represa del ISS.

Por último, 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 8% 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

<sup>16</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.

<sup>17</sup> Ver IP7, sección 3.3, página 34.

el 50%, 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.

### 3.3.1. 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 marzo del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 2). El Panel A presenta el estado de los trabajadores contratados en el mes de septiembre del año pasado con el fin de cumplir con los Autos de la H. Corte, y el Panel B la proyección del número de trabajadores necesaria para resolver las metas de acuerdo a lo señalado por la H. Corte en el Auto 320.

## Capítulo 3.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las necesidades de las Gerencias - Marzo 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	294	7	40	341
No. de Personas que se han retirado	18	0	3	21
No. de personas por contratar	0	0	0	0

Fecha de corte: 31 de Marzo de 2014

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

Ítem	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Otras dependencias	Total
No. personas requeridas	448	52	500
No. de personas Contratadas	89	0	89
No. de Personas que se han retirado	0	0	0
No. de personas por contratar	359	52	411

Fecha de corte: 31 de Marzo de 2014

Los resultados de la gestión adelantada por Colpensiones y la Empresa de Servicios Temporales en el mes de marzo muestran que la contratación de personal en misión cuyo requerimiento se originó el pasado mes de septiembre de 2013 a partir de las órdenes impartidas por la H. Corte en el Auto 110, se encuentra al 100%<sup>18</sup>. Lo anterior se logró con la vinculación durante el mes en mención de 13 trabajadores en misión a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, a partir de las estrategias implementadas por las dos empresas para la consecución del personal en misión requerido.

Con ocasión de la expedición del Auto 320 de 2013 y conforme a las órdenes proferidas en el mismo por la H. Corte Colpensiones identificó la necesidad de:

- Mantener la operación con el personal en misión actual de 880<sup>19</sup> trabajadores en misión hasta el 31 de julio de 2014.
- Aumentar la capacidad operativa con un máximo de 500 trabajadores en misión hasta el día 31 de julio.
- Atender requerimientos adicionales para la adecuada defensa judicial de Colpensiones.

Por lo anterior, Colpensiones está adelantando un nuevo proceso de reclutamiento, selección y contratación de 500 trabajadores en misión de acuerdo al perfil, competencias y habilidades requeridas para el desempeño esperado por la empresa para atender los procesos de las dependencias responsables del cumplimiento de metas. Colpensiones ha definido alternativas para la optimización de los recursos físicos y tecnológicos con los que cuenta la empresa, a efecto de responder a la nueva contratación. Para alcanzar tal propósito, Colpensiones y Activos S.A suscribieron el Otro Sí No. 1 al Contrato 007 de 2014, el 25 de Marzo de 2014<sup>20</sup>.

La Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, incluyendo la Gerencia Nacional de Reconocimiento y la Gerencia Nacional de Nómina, presenta un requerimiento de 448 trabajadores en misión, 428 para la primera Gerencia y 20 para la segunda, lo que representa el

---

<sup>18</sup> La contratación de 320 trabajadores en misión se adelantó a partir del Contrato 060 de 2013 celebrado con la E.S.T Activos S.A el cual finalizó el 20 de enero de 2014. Desde el 21 de enero Colpensiones ejecuta el Contrato No. 007 de 2014 celebrado con misma empresa y retoma la contratación de los trabajadores en misión que iniciaron la atención de trámites de la repesa del ISS y solicitudes Colpensiones, con ocasión de la implementación del Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media, y la contratación de los 320 trabajadores en misión que se adelantó durante el mes de septiembre del año 2013.

<sup>19</sup> Los 880 trabajadores en misión se dividen así: 560 trabajadores contratados con ocasión a la implementación del Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media y 320 con ocasión a las órdenes proferidas por la H. Corte en el Auto 110 de 2013.

<sup>20</sup> Las restricciones propias de la ley de garantías para realizar las contrataciones del personal nuevo observando las reglas de invitación pública la cual ya fue superada de la siguiente manera: con este Otro Sí se amplió el contrato en plazo y recursos hasta el 31 de mayo próximo, con lo cual se garantiza en primer lugar la continuidad en la operación y en segundo lugar el tiempo necesario para realizar uno nuevo que permita contar con el personal necesario para cumplir el compromiso de poner al día el régimen de prima media.

90% de los trabajadores en misión requeridos en el nuevo proceso. El resto de dependencias participan con 52 trabajadores en misión.

Colpensiones ya había reportado en IPs anteriores la curva de aprendizaje de los nuevos analistas contratados en septiembre del 2013. Adicionalmente, considera que en el mercado laboral personas con conocimiento y experiencia en reconocimiento de pensiones es escaso. Adicionalmente, para cumplir la meta, es necesario acortar la curva de aprendizaje de los nuevos analistas. Para esto, Colpensiones dispuso una serie de estrategias operativas de manera conjunta con la Empresa de Servicios Temporales Activos S.A. para alcanzar mayores resultados de candidatos a ser vinculados en calidad de trabajadores en misión. Para la selección de personal, el principal requisito es que cuente con experiencia en sustanciación de pensiones.

Como se detalla a continuación, la labor conjunta entre la Empresa de Servicios Temporales y Colpensiones, en que además se contó con la participación de los mismos trabajadores de la empresa a efecto de lograr cubrir el talento humano requerido, se dispuso de la implementación de las siguientes estrategias operativas:

1. Focalización de las fuentes de información y bases de datos.

El proceso de reclutamiento de candidatos para la nueva contratación se diseñó principalmente con un criterio de focalización<sup>21</sup> de perfil, con el cual se emprendería la búsqueda a nivel nacional de candidatos, y cuya formación y experiencia se ajustara al mismo. Es importante mencionar que para Colpensiones es prioritario contar con un talento humano que posea experiencia comprobada en actividades de sustanciación, liquidación o reconocimiento de pensiones, pues esto garantiza la calidad en las decisiones que tome frente a los trámites que los ciudadanos radican ante la empresa.

La focalización del perfil se orientó, entre otras actividades, a concentrarse en la consecución de bases de datos o fuentes de información en:

- a. Entidades públicas y empresas privadas dedicadas a la liquidación y reconocimiento de pensiones a nivel nacional y territorial.
- b. Entidades que han llevado a cabo procesos de selección con perfiles similares al requerido por Colpensiones.
- c. Entidades que poseen registros de población de servidores, exservidores públicos y contratistas en sus bases de datos.
- d. Unidad Administrativa Especial de Servicio Público de Empleo.
- e. Convocatorias masivas por parte de la E.S.T Activos S.A. en Bogotá y en las ciudades donde hubo presencia de las Direcciones Descentralizadas del ISS.

---

21 El criterio de focalización de perfil, fue aplicado a nivel nacional, puesto que se identificó que en las ciudades principales del país, podrían ubicarse candidatos con la experiencia requerida por Colpensiones.

f. Motores de búsqueda de empleo, como empleo.com, trabajando.com, entre otras.

2. Solicitud dirigida a trabajadores oficiales y trabajadores en misión.

Esta estrategia tuvo dos propósitos, el primero, indagar acerca de la formación y experiencia de los servidores públicos y los trabajadores en misión que laboran en dependencias diferentes a las de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, para identificar si cuentan con un perfil que contribuya con la operación misional de la empresa (sustanciación de pensiones); el segundo, fue el de solicitarles referir a la Vicepresidencia de Talento Humano nombres de personas con el perfil requerido, apoyando así, el reclutamiento del personal en misión.

Adelantadas las gestiones a través de correo electrónico enviado el día 17 de febrero de 2014, frente a los propósitos establecidos para esta estrategia, con corte a 31 de marzo los resultados son los que se presentan en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3)

**Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Consolidado de la información remitida por trabajadores oficiales y trabajadores en misión, frente al perfil académico y experiencia**

Fuente de la información	Remitidos para revisión de la VB P	No cuentan con el perfil	Duplicados	Total
TO de dependencias distintas a VByP	14	-	-	14
TM de dependencias distintas a VByP	47	-	-	47
TM en la VByP	-	20	-	20
Duplicados	-	-	10	10
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>91</b>

Fecha de corte: 31 de Marzo de 2014

De las 91 hojas de vida referidas enviadas por trabajadores oficiales y trabajadores en misión, una vez analizada la información se determinó que 61 debían ser remitidas a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, para que dicha dependencia identificara los trabajadores oficiales y en misión, que podrían apoyar el proceso de reconocimiento desde sus puestos de trabajo. Desde la Gerencia Nacional de Reconocimiento se determinó que 12 trabajadores, 7 oficiales y 5 en misión, cumplen con el perfil requerido y que se tendrán en cuenta como plan de contingencia de acuerdo con los resultados de la contratación proyectada de trabajadores en misión, dado que en todo caso debe propenderse por mantener articulada la entidad y esta alternativa solo habrá de contemplarse en caso de no poderse alcanzar el número adicional de trabajadores requeridos.

Adicionalmente, los trabajadores oficiales y trabajadores en misión, refirieron durante el transcurso de la estrategia de reclutamiento que se ha venido adelantando, hojas de vida de posibles candidatos cuyo perfil podría ajustarse al requerido, cuyo resultado acumulado al 31 de marzo se establece en la recepción de 701 hojas de vida.

La Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones destinó 13 personas de su equipo de trabajo para realizar revisión y perfilamiento (estudios y experiencia) de las hojas de vida que se han recibido por parte de personas naturales referidas por los trabajadores oficiales y los trabajadores en misión de Colpensiones, remitiendo la información en su totalidad a la Empresa de Servicios Temporales Activos S.A. para continuar luego con el proceso de reclutamiento y selección.

### 3. Encuesta sobre turnos de trabajo

En esta estrategia se establecieron dos objetivos, el primero, indagar acerca del interés de trabajadores oficiales y trabajadores en misión en adelantar sus funciones o prestar sus servicios mediante esquema de turnos de trabajo, que permitan optimizar el espacio físico y las herramientas ofimáticas, además de contribuir con la calidad de vida de los trabajadores; y el segundo, contribuir en la toma de decisiones de los directivos de la empresa, en relación con la adopción de los turnos de trabajo.

Es por ello, Colpensiones decidió aplicar el instrumento de encuesta entre sus trabajadores oficiales y trabajadores en misión para determinar su preferencia de adelantar las actividades propias de su cargo en turnos de trabajo. Estos resultados se tienen previstos como plan de contingencia, en el caso de requerirse puestos de trabajo e infraestructura tecnológica adicionales y de llegar a presentarse dificultades para la asignación de los mismos. Adelantada la gestión, los principales resultados de la encuesta son los presentados en el Cuadro 4. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4)

**Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Resultados encuesta turnos de trabajo aplicada a servidores públicos y trabajadores en misión**

Tipo de Vinculación	No. Encuestas diligenciadas	Turno 1 (6:00 a.m. – 02:00 p.m. laborando un sábado cada 15 días)	Turno 2 (2:00 p.m. – 10:00 p.m. laborando un sábado cada 15 días)
Trabajadores Oficiales	573	553	20
Trabajadores en Misión	664	633	31
<b>Total General</b>	<b>1.237</b>	<b>1.186</b>	<b>51</b>

Fecha de corte: 31 de Marzo de 2014

De las 573 encuestas diligenciadas por los trabajadores oficiales, 553 equivalente al 96,5% manifestaron que en caso de adoptarse la medida trabajarían en el turno de 6:00 AM a 2:00 PM, laborando un sábado cada 15 días. Los 20 restantes equivalente al 3,5%, seleccionaron el turno de 2:00 PM a 10:00 PM, laborando un sábado cada 15 días.

Las 664 encuestas diligenciadas por los trabajadores en misión, arrojaron los siguientes resultados: 633 trabajadores en misión representando el 95,3% del total, seleccionaron el turno de 6:00 AM a 2:00 PM, laborando un sábado cada 15 días, mientras que el 4,70% que equivale a 31 trabajadores en misión, eligieron el turno 2, esto es, de 2:00 PM a 10:00 PM, laborando un sábado cada 15 días.

Con los resultados anteriores y de acuerdo con el comportamiento del proceso de contratación del nuevo personal en misión y, teniendo en cuenta las restricciones que presenta el mercado frente al perfil requerido, la empresa tomará la decisión de implementar o no esta estrategia como plan de contingencia, medida complementaria a la vinculación de trabajadores en misión.

#### 4. Definición de perfiles alternativos

Habida cuenta que después de las diferentes gestiones realizadas por las dos empresas para la consecución de las bases de datos, revisadas y perfiladas más de 5.200 hojas de vida por parte de la Empresa de Servicios Temporales, los resultados de la búsqueda seguían siendo precarios frente al número de trabajadores en misión requeridos con al menos un año de experiencia en reconocimiento de pensiones. Por esto se identificó la necesidad de definir perfiles alternos que permitieran ampliar el universo de candidatos que si bien, no contaban con la experiencia total requerida, acreditaran una experiencia en meses inferiores a los inicialmente establecidos debiendo disponer de un proceso de inducción y entrenamiento en el cargo que reforzara tanto los conocimientos como el desempeño en los aplicativos y liquidadores con cuenta Colpensiones.

La constitución de perfiles alternos, resultó de la identificación de una nueva necesidad cual fue adelantar jornadas masivas de entrevistas en diferentes ciudades del país, para que a través de este filtro, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones pudiera establecer qué candidatos contaban con el conocimiento para desempeñarse en los cargos requeridos, que acompañados de algunas aptitudes y competencias pudiera permitir su contratación, reforzando luego entonces su capacidad a través de un proceso de inducción y entrenamiento en el cargo que no implicara una extensa curva de aprendizaje, en aras de que se desempeñaran en el menor tiempo posible en el proceso de producción de metas, dada la imperiosa e inminente necesidad de Colpensiones.

#### 5. Alternativa para traslado a la ciudad de Bogotá, D.C.

Frente a la resistencia a desplazarse a la ciudad de Bogotá desde sus ciudades de origen, de algunos candidatos, y en aras de captar este recurso humano frente a las limitaciones del mercado que persisten, teniendo en cuenta que las decisiones de reconocimiento de pensiones es

centralizada en las sedes de Bogotá de Colpensiones; se determinó disponer de una alternativa para hacer atrayente la contratación en tales condiciones, con un pago de traslado, por una única vez, por la suma de \$350.000 con cargo al presupuesto del Contrato 007 de 2014 suscrito con la E.S.T Activos S.A., previa comprobación de que su lugar de residencia son ciudades principales y capitales, tales como Medellín, Cali, Popayán, Manizales, Pereira, Bucaramanga, Barranquilla, en otras ciudades.

#### 6. Divulgación de la convocatoria y visitas a las universidades con posgrados en seguridad social

Adicional al proceso de entrega de volantes y fijación de afiches y las convocatorias efectuadas por la Empresa de Servicios Temporales, se determinó hacer presencia en las universidades del país con facultades de derecho con programas de posgrado en seguridad social, a través de sus representantes o coordinadores de selección con el fin de realizar visitas directamente a las aulas de clase para divulgar las condiciones de la convocatoria e invitarlos a referenciar hojas de vida de personas con el perfil requerido por Colpensiones.

Dentro de las principales gestiones se informa que Colpensiones, a través de la Vicepresidencia de Talento Humano, ingresó al Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, SACES, para identificar las universidades que dentro de su estructura curricular ofreciera programas de posgrado en seguridad social. Realizada esta gestión, se identificaron 27 Universidades con programas de especialización de seguridad social y se realizó un levantamiento de información de contacto de los decanos de las facultades y de los directivos a cargo de las especializaciones identificada; y se solicitó por parte de Colpensiones a la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) a través de sus diferentes contactos aunarse a la divulgación de la convocatoria entre las instituciones de educación superior y posgrado en seguridad social para ampliar las posibilidades de contactación y referenciación.

Así, se hizo contacto directo con decanos, jefes de postgrado, Secretarios Académicos de las universidades y Jefes de las áreas de bienestar, para solicitar su apoyo en esta búsqueda y que permitiera no sólo la divulgación en sus páginas web o la difusión en sus facultades sino que se permitiera la visita a las aulas de clase de los estudiantes, por lo que se requirieron en consecuencia los horarios y salones y se ha logrado en un 97 % de las facultades no sólo difundir la información entre los estudiantes de manera presencial sino solicitar que nos referencien otros posibles interesados o conocidos que haya tenido la oportunidad de acreditar experiencia mínima de 3 meses en sustanciación de pensiones.

Igual se solicitó el apoyo de dichas facultades para que se divulgara la convocatoria a los egresados de dichas universidades. Se procedió igualmente, a realizar las visitas a través de un representante de la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones y un representante de Activos. Los resultados de la gestión realizada se presenta en el Cuadro 5. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5)

### Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Avance en la gestión de visitas a universidades con programas de especialización en Seguridad Social

Ítem	Número
Universidades contactadas	27
Visitas realizadas	16
Visitas por realizar	6
Visitas no autorizadas	2
Programas inactivos	3
Hojas de Vida recibidas por la gestión	380
Registros en Bases de Datos remitidas	671

Fecha de corte: 31 de Marzo de 2014

De esta gestión se recibieron 380 hojas de vida y 671 registros en base de datos, los cuales fueron remitidos a Activos S.A. para su revisión, gestión y perfilamiento<sup>22</sup>. Activos reporta que de las 380 hojas de vida, han gestionado 240, de las cuales 29 cumplen con el perfil requerido y se encuentran en proceso de selección.

Asimismo, se obtuvieron 133 hojas de vida de estudiantes y egresados de 32 universidades adicionales a las gestionadas anteriormente, teniendo en cuenta que se enteraron de la convocatoria por divulgación a partir de terceros. Las hojas de vida fueron remitidas a Activos S.A. para su revisión y perfilamiento. A la fecha Activos ha revisado y perfilado 92 hojas de vida, de las cuales 25 cumplen con el perfil y se encuentran en proceso de selección.

#### 7. Otras estrategias

Como medidas complementarias a lo anteriormente expuesto, se decidió realizar mesas técnicas entre Colpensiones y Activos S.A., en donde se solicitó a la Empresa de Servicios Temporales, allegar las hojas de vida excluidas del proceso, por no ajustarse al perfil requerido. El propósito de esta estrategia consistió en que Colpensiones revisara y reperfilara las 980 hojas de vida remitidas, obtener mayor número de candidatos y así mejorar las posibilidades en el proceso de contratación. Se determinó que 72 de ellas, podrían ajustarse a los perfiles requeridos frente a formación y experiencia; respecto de las cuales posteriormente Activos S.A. continuó con el proceso de estudios de seguridad y contratación en caso de reconfirmar que los candidatos eran aptos para su contratación.

<sup>22</sup> Los registros presentados en este aparte se contabilizan en el registro total de la base de datos global que administra la Empresa de Servicios Temporales.

Con el fin de contar con candidatos adicionales para el proceso de reclutamiento, selección y contratación de trabajadores en misión, se remitieron a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, 72 hojas de vida de trabajadores en misión que se encuentran asignados en la actualidad a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial para ser analizadas y así determinar, quienes se ajustan a los perfiles diseñados para los cargos asignados a la Gerencia Nacional de Reconocimiento dentro del proceso.

De acuerdo con lo anterior, se determinó que la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones realizará a partir del 2 de abril el proceso de inducción y entrenamiento a 61 trabajadores que voluntariamente se postularon al mismo, para posteriormente realizar junto con Activos, realizar una prueba y selección de las personas que podrían apoyar el proceso de sustanciación, liquidación o reconocimiento de pensiones.

También, se remitió a la Vicepresidente de Beneficios y Prestaciones las plantas de personal de Colpensiones y la de trabajadores en misión actuales con el fin que la dependencia, realizara una revisión para identificar perfiles que se adecuan a la necesidad actual de la empresa y pudieran desarrollar estas nuevas funciones desde sus puestos de trabajo, toda vez que pertenecen a otras dependencias.

Finalmente se definió, que a medida que la contratación de los nuevos trabajadores en misión avanzara, estos entrarían al proceso de inducción y entrenamiento en el cargo, combinado con una jornada de casuística orientada a mejorar los conocimientos, competencias y capacidades frente a las funciones que estos nuevos colaboradores desarrollarán en la empresa.

## 8. Resultados

Con las estrategias adoptadas, en el cuadro 6 se presentan los resultados de la gestión adelantada, direccionadas a la nueva contratación de trabajadores en misión. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 6)

### Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Avance en las gestiones de reclutamiento, selección y contratación nuevo personal en misión Gerencia de Reconocimiento

Ítem	Número
No. de registros procesados	12.122
Contactados a través de correos electrónicos	505
Pendiente por gestionar	746
Revisión de HV. por parte de Colpensiones y E.S.T Activos	3.034
Preseleccionados para entrevista - Colpensiones	454
No aprobó entrevista	181
Aprobó Entrevista profesional II	182
Pendientes por programar	91

Fecha de corte: 31 de Marzo de 2014

Lo anterior muestra que se creó una base de datos de 12.122 potenciales candidatos para los 400 analistas necesarios. De estos 12.122, se gestionaron 3.034 candidatos,<sup>23</sup> de los cuales 454 aprobaron el proceso de selección, y de estos 182 personas superaron la etapa de entrevistas por parte de Colpensiones, de los cuales 132 ya fueron contratados y, como se muestra más adelante, están en capacitación. Para la semana del 7 al 11 de abril Colpensiones tiene proyectado contar con 50 personas más. Con esto, se contará con los 232 nuevos analistas, número en el cual se basó el modelo de proyecciones presentado al inicio de este capítulo.

Este proceso de reclutamiento ha evidenciado que la oferta del mercado laboral es cada vez más reducida a consecuencia de las razones que a continuación se enuncian:

- a. Para los candidatos no resulta atractiva una oferta de contratación a corto plazo, teniendo en cuenta que el contrato de trabajo es por obra o labor y en todo caso su vinculación depende del plazo de ejecución del contrato comercial con la Empresa de Servicios Temporales.
- b. De la población potencialmente susceptible de reclutar, un gran número está vinculada a otras entidades de seguridad social mediante contratos laborales con mayor estabilidad.
- c. Algunos candidatos son profesionales en derecho, litigantes independientes en oficinas privadas, con intereses frente a Colpensiones en calidad de apoderados de la parte demandante.
- d. Algunos estudios de seguridad de candidatos que han superado el proceso de selección, han permitido establecer que no son aptos para desempeñar funciones en una empresa de carácter financiero como lo es Colpensiones.
- e. La evaluación de competencias comportamentales en candidatos ha podido establecer que las actitudes de los mismos no se ajustan a la exigencia que demanda el establecimiento de metas y su cumplimiento.
- f. Algunos candidatos con la experiencia requerida, pero que se encuentran en un grupo poblacional en un rango de edad superior a los 40 años, no muestran ni fácil adaptabilidad al cambio o interés de aprendizaje en el uso de herramientas ofimáticas, como las que se utilizan en Colpensiones.
- g. Candidatos domiciliados en otras ciudades no mostraron interés frente a la necesidad de prestar sus servicios en la ciudad de Bogotá, D.C., al resultar poco atractivo la temporalidad de la contratación y por el costo que implica su residencia en esta ciudad.
- h. Los candidatos con mejor perfil del mercado ya se encuentran vinculados como trabajadores oficiales o contratados como trabajadores en misión en Colpensiones.

Colpensiones y la Empresa de Servicios Temporales, continuarán con la implementación de las estrategias anteriormente descritas para la búsqueda, reclutamiento y aplicación del proceso de

---

<sup>23</sup> Se refiere a la gestión de contacto de candidatos y recepción, revisión y perfilamiento de hojas de vida.

selección de candidatos, que permitan cumplir con la contratación requerida y aprobada por la Junta Directiva de la empresa.

### 3.3.2. Política de incentivos

Con ocasión a las órdenes proferidas por la H Corte en el Auto 320 de 2013, Colpensiones en aras de mantener su capital humano motivado en la producción de metas superiores a las propias de sus responsabilidades ordinarias, ha elaborado y pone en vigencia una nueva Estrategia de Incentivos, que presentó para aprobación de su Junta Directiva.

La nueva estrategia de incentivos sigue los lineamientos de la estrategia del 2013, pero para el caso de reconocimiento incluye en su diseño un punto adicional: la calidad. La estrategia anterior otorgaba incentivos si los analistas sobrecumplían una meta promedio de producción. Sin embargo, el sobrecumplimiento podía poner en riesgo la calidad de la decisión. Por esto, en esta nueva estrategia, se incluye también el cumplimiento de calidad en las decisiones.

El objetivo mantiene la referencia de la estrategia implementada entre los meses de octubre y diciembre de 2013: 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. La vigencia de la estrategia será entre el 1 de abril y 31 de Julio y ofrecerá los siguientes beneficios:

1. **ECONÓMICOS:** De carácter salarial y prestacional<sup>24</sup>.
2. **EDUCATIVOS:** Visitas empresariales en el exterior para conocer experiencias de entidades de la seguridad social, diplomados y cursos en el país<sup>25</sup>.
3. **BIENESTAR:** Paquetes de servicios deportivos, recreativos, vacacionales, artísticos, culturales y de educación informal<sup>26</sup>.

Para dichos efectos, la empresa dirige la estrategia de incentivos a las dependencias directamente relacionadas con cumplimiento de metas, como son:

1. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones
2. Gerencia Nacional de Reconocimiento

<sup>24</sup> El incentivo económico se reconocerá mensualmente de acuerdo con la certificación de metas que presentarán los jefes de cada área al Comité de verificación y control de metas y pago de incentivos.

<sup>25</sup> Los incentivos educativos se asignarán de manera individual y se otorgarán al final del ejercicio de acuerdo con los resultados de producción y conformidad con la calidad (en donde aplique esta última) y al número de cupos de incentivo educativo determinado para cada una de las Dependencias que tienen a su cargo la generación de metas

<sup>26</sup> Colpensiones otorgará incentivos de bienestar a los mejores trabajadores oficiales y trabajadores en misión de la Empresa que cumplan las metas de cada grupo de la Dependencia a la que pertenezca, siempre y cuando no hayan sido beneficiarios de los incentivos educativos; los incentivos se otorgarán hasta agotar los cupos disponibles.

3. Gerencia Nacional de Nómina
4. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General
5. Gerencia Nacional de Defensa Judicial
6. Gerencia Nacional de Doctrina
7. Gerencia Nacional de Operaciones
8. Gerencias Regionales, Oficinas Seccionales A, B, y C, Puntos de Atención Colpensiones (PAC), de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

Colpensiones reconocerá y pagará voluntariamente a los trabajadores oficiales que hagan parte de la presente Estrategia incentivos económicos de carácter salarial siempre que los grupos a los cuales estén asignados presenten cumplimiento adicional de las metas mínimas establecidas y de acuerdo con las condiciones que se exponen en el Cuadro 7. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 7)

**Capítulo 3.3 – Cuadro 7. Condiciones de reconocimiento del incentivo económico (salarial y prestacional) para servidores públicos y trabajadores en misión por grupos.**

Grupos	Condición	% Propuesto/RBM o Sueldo Mensual
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, Gerencia Nacional de Reconocimiento y Gerencia Nacional de Nómina.	Si cumplen el porcentaje adicional del 10% a la meta mínima en cantidad y 95% de conformidad con la calidad.	6%
Gerencias Regionales, Oficinas Seccionales A,B y C y Puntos de Atención Colpensiones	Si cumplen el porcentaje de productividad en el 10% adicional a la meta mínima	2%
Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, Gerencia Nacional de Defensa Judicial, Gerencia Nacional de Doctrina y Gerencia Nacional de Operaciones	Si cumplen el porcentaje de productividad en el 10%, 20% o 30% adicional, a la meta mínima.	2%, 4% o 6% respectivamente.

Las metas se fijarán mensualmente, y al final de cada periodo se tendrán en cuenta variables exógenas de afectación de metas para determinar las metas reales de cada grupo. Por lo anterior se establecerán dos Comités. El primero de fijación de metas, estará conformado por la Vicepresidente de Beneficios y Prestaciones o su delegado, la Gerente Nacional de Reconocimiento o su delegado, la Gerente Nacional de Nómina o su delegado, el Vicepresidente Jurídico y Secretario General o su delegado, el Vicepresidente de Servicio al Ciudadano o su delegado, el Gerente Nacional de Operaciones o su delegado, el Asesor de la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos y dos profesionales de la Vicepresidencia de Talento Humano.

El segundo, el Comité de verificación y control de metas y pago de incentivos que estará integrado por un delegado de la Junta Directiva de la Empresa, el Presidente de Colpensiones o su delegado, el Vicepresidente de Planeación y Riesgos y la Vicepresidente de Talento Humano.

Colpensiones informará a la H. Corte los principales resultados, una vez ponga en marcha cada uno de los presupuestos de la Estrategia.

### 3.3.3. Traslado de personal

#### 1. Reorganización de grupos por vinculación de analistas en misión

Conforme se había informado a la Corte en el IP8<sup>27</sup> Colpensiones ha formulado estrategias para dar cumplimiento a los plazos ordenados por la H. Corte y tal como lo señala la Contraloría General de la República cuando manifiesta en su Informe<sup>28</sup> que se deben fortalecer sus equipos de decisión con personal entrenado y conocedor de la materia, por lo cual decidió vincular talento humano adicional al inicialmente contratado en el año 2013.

A partir de la vinculación del personal que se ha venido contratando, ha sido necesario reorganizar los grupos internos de trabajo de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, con el fin de dar aplicación a la política de fusionar el nuevo personal con el antiguo como método de adaptación al proceso y considerando que la metodología de decisión en Colpensiones se desarrolla de manera virtual.

Ahora bien, se ha establecido que al personal en misión que está ingresando, el cual cuenta con experiencia en sustanciación de solicitudes pensionales, se le dicte capacitación durante una semana en dos grandes bloques: i) Uno teórico sobre el régimen de prima media que se encuentra a cargo de la Gerencia Nacional de Doctrina para garantizar que refuerzan los conceptos jurídicos así como la unicidad de criterios y ii) La parte práctica para el manejo y conocimiento de los aplicativos dada la virtualización del expediente administrativo, de la liquidación de la prestación y de la sustanciación del acto administrativo que resuelve la solicitud.

Al corte del presente informe, los nuevos trabajadores en misión han ingresado en diferentes fechas conforme se ha ido avanzando en su consecución y se han realizado las siguientes actividades, así:

---

<sup>27</sup> Ver IP8, sección 3.3.1, página 36.

<sup>28</sup> Ver Informe de la Contraloría General de la República presentando ante la H. Corte Constitucional el día tres (3) de marzo de 2014.

a. Primer ingreso de trabajadores en misión

Total analistas : 58  
Fecha de ingreso : 24 de marzo de 2014  
Ubicación : En la nueva sede de la carrera 30

I. Actividades desarrolladas:

Capacitación teórica los días 25 y 26 de marzo de 2014  
Capacitación práctica sobre aplicativos los días 27, 28 y 29 de marzo de 2014.  
Ingreso a producción: 31 de marzo de 2014.

II. Acompañamiento y apoyo:

Estos nuevos analistas, serán apoyados por el grupo de día a día II conformado por 35 personas antiguas y se trasladarán de la sede 101 a la sede de la carrera 30.

b. Segundo ingreso de trabajadores en misión

Total analistas : 41  
Fecha de ingreso : viernes 28 de marzo de 2014  
Ubicación : 35 analistas en la sede de la 101; 6 en la sede de la 30

i) Actividades:

Capacitación teórica los días 28 y 31 de marzo de 2014  
Capacitación práctica sobre aplicativos los días 1, 2 y 3 de abril de 2014.  
Ingreso a producción: 4 de abril de 2014.

ii) Acompañamiento y apoyo:

35 de los nuevos analistas serán ubicados en la sede de la 101 y recibirán apoyo del grupo interno de sobrevivientes II, conformado por 39 personas, los 6 nuevos analistas restantes del grupo de 41 harán parte del grupo interno día a día II.

c. Tercer ingreso de trabajadores en misión

Total analistas : 33  
Fecha de ingreso : miércoles 2 de abril de 2014  
Ubicación : 10 en la sede de la calle 71, 23 en la sede de la carrera 30

i) Actividades:

Capacitación teórica los días 2 y 3 de abril de 2014  
 Capacitación práctica sobre aplicativos los días 4, 5 y 7 de abril de 2014.  
 Ingreso a producción: 8 de abril de 2014

ii) Acompañamiento y apoyo:

Los 10 analistas nuevos ubicados en la sede de la 71 recibirán apoyo del grupo interno día día I conformado por 75 personas antiguas, sin embargo de este grupo se van a extraer 30 personas antiguas para reforzar día día II en la carrera 30. Los 23 restantes del grupo día a día II en la sede carrera 30.

Resulta oportuno aclarar que durante el transcurso del mes de abril de 2014, conforme el ingreso del nuevo personal, los grupos serán redistribuidos y reasignados a nuevos coordinadores con el objetivo de garantizar las actividades de seguimiento y atención de los nuevos grupos internos de trabajo.

El Cuadro 4 – Capítulo 3.3 muestra la composición de los grupos de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

**Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento - Marzo 2014**

GIT-Grupo Interno de Trabajo	Actividades	Riesgo	Línea de decisión RPM	Repesa ISS	Día a Día
Automatización	Mejoramiento, desarrollo y producción del liquidador automático	V	si - (Automática)	x	x
Apelaciones	Decisión solicitudes de prestaciones	I - V - M	Si- (Manual)	x	x
Día Día I	Decisión solicitudes de prestaciones	V	Si- (Manual)		x
Día Día II	Decisión solicitudes de prestaciones	I - M	Si- (Manual)		X
Vejez I	Decisión solicitudes de prestaciones	V	Si- (Manual)	X	
Vejez II	Decisión solicitudes de prestaciones	V	Si- (Manual)	X	
Vejez III	Decisión solicitudes de prestaciones	V	Si- (Manual)	X	
Vejez IV	Decisión solicitudes de prestaciones	V	Si- (Manual)	X	
Sobrevivientes I	Decisión solicitudes de prestaciones	M	Si- (Manual)	X	
Sobrevivientes II	Decisión solicitudes de prestaciones	M	Si- (Manual)	X	
Tutelas	Decisión solicitudes de prestaciones	I V M	Si- (Manual)	X	X
Sentencias	Solicitudes RPM donde medie tutela	I V M	Si- (Manual)	X	X
Reprocesos	Solicitudes RPM donde se hace necesario un nuevo estudio	I V M	Si- (Manual)	X	X

GIT-Grupo Interno de Trabajo	Actividades	Riesgo	Línea de decisión RPM	Repesa ISS	Día a Día
Medicina Laboral I	Estado de invalidez e incapacidades		No		
Medicina Laboral II	Apoyo administrativo y manejo de información en medicina laboral		No		
Seguimiento	Escaneo diario a las cifras de producción		No		
Apoyo Jurídico Administrativo	Apoyo jurídico paralelo a la línea de decisión RPM		No		
Calidad	Auditoría		No		
Revisor automático	Revisión de casos en el liquidador automático		si - (Automática)		
PQR	Atención de peticiones quejas y reclamos		No		

#### 4. Estrategia de calidad

Este capítulo describe los avances en la calidad de las decisiones que Colpensiones viene trabajando desde finales del 2013. Además de los avances desarrollados por los grupos de calidad, que se han venido reportando en los diferentes IP, se presenta el comité de calidad cuyos principales objetivos son la calidad de todos los procesos y peticiones del ciudadano, buscando calidad y coherencia en las decisiones, y la calidad en la información en el momento de radicación de diferentes documentos y solicitudes por parte de los ciudadanos para resolver de manera más acertada y productiva.

##### 1. En la Entrada – Suficiencia de la información

###### a. Historia laboral

Como se informo en el IP8<sup>29</sup> con la finalidad de mejorar la calidad en la atención de las solicitudes de corrección de historia laboral que se reciben de las diferentes instancias, la Gerencia Nacional de Operaciones a partir del mes de febrero de 2014 ha logrado la implementación de puntos de control adicionales a los contemplados en los procedimientos, entre los cuales se destacan los siguientes:

- Se incrementó el grupo de corrección de historia laboral para atención de casos que soliciten reconocimiento de prestaciones económicas.
- El proceso de validación de los casos radicados frente a las inconsistencias presentadas mencionado en el IP8<sup>30</sup> se encuentra en etapa de desarrollo y pruebas, para implementarlo a más tardar el 30 de Abril de 2014. Este proceso consiste en extraer de la herramienta de BPM- Bizagi los trámites radicados para corrección de historia laboral e identificar los ciclos que solicita el ciudadano frente al resultado de la ejecución de los procesos de corrección automáticos masivos. Dichas validaciones buscan identificar de forma masiva y de manera más asertiva, la siguiente información diligenciada por el ciudadano en la respectiva sección del formulario:
  - Formulario de Solicitud de Correcciones de Historia Laboral (Forma 2)
    - a. Inconsistencias de períodos de cotización entre enero de 1967 y diciembre de 1994
    - b. Actualización de períodos cotizados en Fondos Privados de Pensiones (Solicitudes RAIS)
  - Formulario de Solicitud de Correcciones de Historia Laboral (Forma 3)

<sup>29</sup> Ver IP8, capítulo 4, página 44.

<sup>30</sup> Ídem.

- a. Inconsistencias de períodos de cotización efectuados a partir de enero de 1995-Corrección de datos pagos efectuados sobre el afiliado.
- b. Inconsistencias de Períodos de cotización efectuados a partir de enero de 1995-Relación de períodos faltantes o sobrantes

#### b. Validaciones

Como se señaló en los IP7<sup>31</sup> e IP8<sup>32</sup>, Colpensiones viene trabajando en la validación de la información en una etapa previa a las decisiones por línea automática. En la actualidad la entidad ha venido desarrollando nuevas validaciones, las cuales se ejecutarán en el momento de la radicación de las solicitudes de prestaciones económicas, que buscan: (i) garantizar la calidad en la decisión automática y semiautomática, (ii) la mejora en los tiempos de respuesta y (iii) evitar que se generen reprocesos.

Dichas validaciones también se aplicarán de manera masiva a los casos que ya fueron radicados en Colpensiones y a la represa entregada por el ISS en L, buscando que los analistas de reconocimiento no tengan que consultar numerosas bases de datos. Así mismo, las nuevas validaciones permiten mayor seguridad y eficacia en el manejo de la información necesaria para la decisión.

De las validaciones desarrolladas, ocho de ellas habían sido enunciadas en el IP8<sup>33</sup>, a las cuales se adicionó una novena validación para el desarrollo del reconocimiento de texto (OCR) enunciado en el IP7<sup>34</sup>, que permitirá identificar masivamente los casos y las pretensiones que corresponden a las diferentes instancias de recursos: reposición, apelación, así como los casos para recurso de queja o las revocatorias directas. Dicha validación se aplicará a los casos ya radicados en Colpensiones y a las solicitudes que se radiquen a partir de la entrada en funcionamiento de ésta.

Así mismo, se viene trabajando en una nueva validación adicional con el proveedor Sistemas y Computadores denominada "Jubilados ISS – Ugpp". La anterior tiene como fin identificar durante el proceso de radicación las solicitudes de prestaciones económicas de los ciudadanos que se encuentren jubilados por el ISS, en su calidad de empleador, o por alguna de las entidades patronales asumidas por la UGPP, para dar aplicación a las reglas de compartibilidad pensional y que el afiliado cuente con la información desde un primer momento.

---

<sup>31</sup> Ver IP7, sección 4.1, página 44.

<sup>32</sup> Ver IP8, capítulo 4, página 44.

<sup>33</sup> Ver IP8, sección 4, página 46.

<sup>34</sup> Ver IP7, sección 4.1, página 64.

En síntesis, se realizarán un total de diez validaciones, incluyendo el desarrollo de OCR, las cuales se enuncian a continuación, sin entrar a detallarlas teniendo en cuenta que ya se explicaron en el IP8<sup>35</sup>:

- Fondo de Solidaridad y Garantías (Fosyga)
- Nómina de pensionados
- Registraduría Nacional del estado civil (Verificación de Nombre y documento de identidad)
- Registraduría Nacional de estado civil (Estado del documento de identidad activo-inactivo)
- Sisben
- Indicios pensionales (Oficina de Bonos Pensionales).
- Historia Laboral
- Traslados
- Jubilados ISS- UGPP

Se aclara que en el IP8 se había enunciado que se iba a ejecutar una validación a la base de defunciones del Ministerio de Salud, con el fin de establecer el estado del ciudadano en la misma (Fallecido – Activo), pero teniendo en cuenta que el convenio con el que cuenta Colpensiones es para realizar consultas de manera masiva, la validación mencionada se hará a través de una consulta con la Registraduría Nacional del Estado Civil.

El resultado de la aplicación de las validaciones, se visualizará en una pantalla denominada “Validaciones” creada en el BMP de la entidad, y será la herramienta que deberá ser utilizada obligatoriamente por los analistas de reconocimiento para la verificación del expediente digital proveniente del ISS en L. o de las solicitudes radicadas en Colpensiones, así como de todos los trámites que existan para un ciudadano en la entidad.

A la fecha, las validaciones anteriormente enunciadas se encuentran en la etapa final de pruebas, durante la cual se debe verificar minuciosamente la información arrojada por cada validación contra las bases de datos consultadas, ya que de esto depende tanto la calidad de las decisiones como los rechazos de trámites radicados. Simultáneamente, se están efectuando las pruebas técnicas inherentes al funcionamiento del servicio que transmite la información entre el tercero y el administrador del BMP. Una vez finalicen las pruebas y su resultado sea exitoso, se pondrá en operación el citado desarrollo.

## 2. En la decisión- Legalidad

Los analistas encargados tienen en cuenta las indicaciones frente a la revisión detallada de todos los documentos que conforman el expediente pensional, así como la verificación del total de las solicitudes elevadas por peticionario con el fin de efectuar un estudio integral al momento de

---

<sup>35</sup> Ver IP8, capítulo 4, página 46.

resolver la solicitud prestacional. De esta manera ha sido reportado en los formatos de revisión implementados para tal fin, tal y como puede evidenciarse de los resultados descritos en la sección 4.3.

Adicionalmente, se implementó un programa de capacitaciones que evidencia progresos en la sustanciación del acto administrativo y el análisis obligatorio de las pruebas y situaciones fácticas que permitan tomar una decisión acorde a la solicitud prestacional.

- a. Actos administrativos con la motivación de la decisión, con la aplicación de las normas, y con lenguaje claro

De acuerdo con el programa de capacitaciones desarrollado por la entidad, la adaptación de las especificaciones legales y la unificación de las formas de interpretación al momento de resolver las decisiones prestacionales reflejan un avance en la comunicación efectiva y clara hacia los usuarios de Colpensiones.

- b. Considerar los documentos aportados por el solicitante

Consulta de cuotas partes: La H. Corte Constitucional a través del auto de pruebas de 11 de marzo de 2014 requirió a Colpensiones con el fin de que se explicara en detalle el procedimiento de consulta de cuota parte, señalando el tiempo promedio en que la entidad se tarda en realizar el mismo. Para tal efecto se detallaron los pasos legales a seguir, concluyendo que el mecanismo de cuotas partes se constituía en una práctica dilatoria para el reconocimiento de las prestaciones económicas que acreditan derechos legales. Así mismo, se solicitó considerar la viabilidad de realizar la consulta de la cuota parte de manera independiente y posterior al reconocimiento de la prestación, aplicando en consecuencia de manera análoga el procedimiento previsto para las pensiones financiadas mediante el bono pensional.

### 3. En la Salida – Efectividad

De acuerdo con lo reportado en el IP7<sup>36</sup> y el IP8<sup>37</sup>, Colpensiones se encuentra diseñando una estrategia para mejorar la pertinencia de la contactabilidad de los ciudadanos. Para tal efecto, dentro de las actividades contempladas, adicionales a las reportadas en el IP8<sup>38</sup>, se encuentran las siguientes:

- A la fecha está en desarrollo la integración total del proceso de Notificación con el de Reconocimiento, consistente en que al momento de realizar la notificación al ciudadano en los Puntos de Atención, los Agentes de Servicio desde el módulo de radicación podrán asociar

<sup>36</sup> Ver IP7, sección 4.1, página 51.

<sup>37</sup> Ver IP8, capítulo 4, numeral 3, página 52.

<sup>38</sup> Ídem.

todos los radicados de reconocimiento relacionados en un acto administrativo. Lo anterior, con el fin de garantizar la notificación integral de todos los casos decididos de un ciudadano, permitiendo además, el cierre de la notificación y la generación de la constancia ejecutoria.

- Con el objeto de contar con los datos de ubicación que permitan contactar con mayor efectividad a los ciudadanos para notificarlo, la Gerencia de Atención al Afiliado se encuentra desarrollando una campaña de actualización de datos de ubicación, la cual consiste en que cada vez que un solicitante radique una solicitud ante Colpensiones, diligencia la información actualizada correspondiente a los datos de ubicación. De igual forma, si el ciudadano no desea realizar el trámite en el PAC puede hacerlo en la página web de Colpensiones a través de la opción de Trámites en Línea.

#### 4.1. Estrategias transversales de calidad

Dado que Colpensiones se encuentra en la etapa de estabilización de la operación, es prioritario el mejoramiento permanente de los procesos y la producción de instrumentos que permitan cumplir con los objetivos para los cuales la entidad fue creada como administradora del Régimen de Prima Media y BEPs.

Por lo tanto, es indispensable continuar con la evaluación y mejora de los canales de atención y del modelo de servicio a nuestros ciudadanos, con el fin de que al requerir un producto o servicio de Colpensiones, encuentre satisfacción y sienta la entidad como un lugar donde se le brinde información oportuna y completa.

Adicionalmente, se está revisando la interacción de los procesos existentes al interior de Colpensiones, de modo que la información que se le brinde al ciudadano, se ajuste a la realidad histórica laboral de cada persona, que finaliza con el otorgamiento de una prestación económica sin traumatismos.

Es importante mencionar que las estrategias implementadas y que se implementarán son el resultado de la revisión que actualmente viene haciendo Colpensiones de las PQRS recibidas diariamente por parte de los ciudadanos, así como la encuesta de satisfacción del cliente 2013 y los informes y comunicaciones de los entes de control, que permiten identificar con objetividad las falencias que esta empresa presenta en su corto tiempo de servicio.

#### 4.1.1. Comité de calidad

Como se informó en el IP8<sup>39</sup>, con el propósito de cumplir con la estrategia transversal, Colpensiones institucionalizó la implementación del Comité de Calidad, con el objetivo fundamental de generar una propuesta de valor para toda la organización, generando acciones de mejora sincronizadas, a través del concurso de los funcionarios líderes de los procesos misionales y los de apoyo.

Este comité, al estar constituido de manera interdisciplinaria e inter-áreas, analiza y evalúa integralmente la pertinencia de las propuestas de mejora presentadas por los líderes para dar solución a las fallas identificadas a nivel de procesos, atención al ciudadano, calidad de los productos y servicios, y propende por generarlos con eficiencia, eficacia y efectividad.

Su función principal es evaluar el impacto que las propuestas generan en cada proceso y en el flujo de operación de Colpensiones, e involucrar los procesos que intervienen mitigando los riesgos y asegurando que se cumpla el objetivo que en definitiva debe ir dirigido al buen trato al ciudadano, a la optimización de los procesos y a la amigabilidad de los sistemas en las diferentes instancias, para los analistas, abogados y agentes de servicio, entre otros.

##### 1. Acciones en áreas diferentes a reconocimiento

###### a. Defensa Judicial

De acuerdo con lo manifestado en el IP8<sup>40</sup> sobre el desarrollo de dos nuevas funcionalidades para el proceso de Defensa Judicial que permitirán seguir mejorando la calidad en el control y en la respuesta de los trámites judiciales:

- Cumplimiento de sentencias. Creado para validar el avance de las sentencias notificadas a Colpensiones, ya sea por los Despachos Judiciales, o aquellas sentencias que ha habían sido notificadas al ISS, realizando el llamado a las áreas encargadas de dar cumplimiento a dichas sentencias y garantizando de esta forma el acatamiento a las órdenes judiciales.
- Requerimientos judiciales. Creado para dar respuesta de manera oportuna a aquellos requerimientos efectuados por los despachos judiciales y que no están relacionados con un proceso judicial (tutela o demanda) instaurado contra Colpensiones.

Estas dos nuevas funcionalidades ya fueron desarrolladas y se inició la etapa de pruebas y ajustes tanto al flujo del proceso como a mejorar la calidad de la captura de la información requerida para atender estos trámites. Adicionalmente, se encuentra en desarrollo un OCR (Optical Character

<sup>39</sup> Ver IP8, sección 4.1.1, página 53.

<sup>40</sup> Ver IP8, sección 4.1, numeral 1, literal a, página 54.

Recognition) con el cual se pretende parametrizar e implementar algoritmos de identificación de pretensiones. Se tiene proyectado que éste entre en implementación durante el mes de Abril de 2014.

#### b. Módulo de radicación

En el IP8<sup>41</sup> se informó sobre el desarrollo de una nueva herramienta, la cual entró en funcionamiento en el mes de Marzo de 2014, la cual obliga a los Agentes de Rotonda, encargados de la radicación, a que ejecuten doblemente la tarea de digitar el número de documento de identidad del ciudadano, de tal forma que si no coinciden, el sistema le solicita verificar el número correcto y así le permite continuar con el proceso de validación previa del ciudadano. Los datos básicos del ciudadano que se confirman previamente contra las bases de datos internas y externas son el tipo de documento, el número de identificación, primer nombre, primer apellido, estado de afiliación en Colpensiones, género, estado vivo o fallecido, dirección e historial de trámites asociados a dicho ciudadano.

### 4.2. Grupos de calidad

Como se ha venido informando a la H. Corte, los grupos de calidad constituyen uno de los componentes de la estrategia que Colpensiones ha venido implementando en su objetivo de mejorar la calidad de los procesos. Específicamente este componente tiene un sentido preventivo, orientado a minimizar los errores en el proceso de decisión de prestaciones económicas, teniendo en cuenta la normatividad vigente.

Las medidas que Colpensiones ha venido desarrollando para alcanzar estos objetivos se presentaron en los IP4, IP5 e IP6<sup>42</sup>; por su parte, en el IP7<sup>43</sup> así como en el IP8<sup>44</sup>, se actualizaron las cifras de gestión y se presentan los resultados obtenidos. Para este informe el reporte está enfocado en las acciones realizadas con el objetivo de cumplir la meta definida por la H. Corte mediante Auto 320 de 30 de enero de 2014, en el cual se determinó la necesidad de resolver las solicitudes de indemnizaciones sustitutivas y los auxilios funerarios que se encontraran pendientes de resolver, tanto los recibidos de la repesa del ISS como los radicados ante Colpensiones.

---

<sup>41</sup> Ver IP8, sección 4.1, numeral 1, literal b, página 55.

<sup>42</sup> Ver IP4, sección 3.7, página 24; IP5, sección 3.6, página 27; IP6, sección 3.8.1, página 33.

<sup>43</sup> Ver IP7, sección 4.1.2, páginas 54-63.

<sup>44</sup> Ver IP8, sección 4.2, páginas 56-73.

#### 4.2.1. Grupo de control de calidad

Las tareas adelantadas por el Grupo de Control de Calidad están orientadas a prevenir y corregir algunos errores que puedan presentarse durante el proceso de decisión de prestaciones económicas. En los IP4, IP5, IP6 e IP7<sup>45</sup> se reportaron las acciones que Colpensiones viene realizando al respecto. En este informe se actualizan las cifras de la gestión realizada durante febrero y marzo de 2014:

1. Para los meses de febrero y marzo de 2014 se evidenciaron 432 y 568 casos respectivamente, cuyo retroactivo es superior a 70 millones de pesos, los cuales fueron devueltos para su verificación teniendo los siguientes resultados:
  - De la revisión realizada durante el mes de febrero se devolvieron 14 casos para ser corregidos, habiéndose subsanado los errores reportados, y durante el mes de marzo fueron 21 los casos devueltos. El total de los 432 y 568 casos revisados en febrero y marzo ingresaron efectivamente a nómina de pensionados.
  - Los mayores valores que habían sido cancelados sin la revisión mencionada correspondían a los 14 casos de febrero era de \$871.479.257 pesos y en marzo era de \$169.918.864 pesos.
2. Monitoreo a la aplicación de las directrices impartidas en temas específicos de decisión y evaluación permanente de las reglas de negocio. En desarrollo de esta actividad se amplió la revisión de casos que deben ser enviados al Grupo de Control de Calidad a aquellos cuya mesada pensional sea igual o superior a 8 salarios mínimos mensuales legales vigentes (\$4.928.000 pesos), en especial cuando se trate de liquidación de regímenes especiales como los previstos en los Decretos 546 de 1971, 929 de 1976 y en la Ley 33 de 1985 con ingreso base de liquidación del último año, para verificar que los factores legales aplicables sean los contenidos en los respectivos decretos.
3. Revisión de los reportes de los usuarios sobre posibles inconsistencias del aplicativo de reconocimiento con el fin de establecer la procedencia de las acciones de mejora con el proveedor del sistema en el corto plazo.
4. Revisión y conciliación de las situaciones reportadas como posibles inconsistencias. La Gerencia Nacional de Nómina reportó durante febrero 422 casos y en marzo 77, por las siguientes causas:

---

<sup>45</sup> Ver IP4, sección 3.7, página 24; IP5, sección 3.6, página 27; IP6, sección 3.8.1, página 33; IP7, sección 4.1.1, página 51.

- Descuento de salud para pensiones compartidas: corresponde a casos de pensiones compartidas para los cuales no opera el descuento en salud. Mediante el proceso de ajuste en la nómina se ordena el retiro del mismo para girar el valor total de retroactivo como corresponde. Para estos casos se revisa que la liquidación de la pensión corresponda al de una compartida, sin descuento de aportes en salud.
  - Pensiones incompatibles: se revisa si existe incompatibilidad o no, es decir, que los dos tipos pensionales puedan coexistir (e.g. vejez – sobrevivientes) y se autoriza el pago de la misma.
  - Indemnizaciones de sobrevivientes cuyo beneficiario es el mismo causante: corresponde a casos en los que se genera una inconsistencia al intentar escribir en la nómina de pensionados. En estos procesos se revisa el acto administrativo para determinar que no se trate de una prestación negada; lo cual puede ocurrir por la selección errada de un beneficiario.
  - Beneficiarios de incremento: corresponde a solicitudes de reliquidación de los asegurados que al momento de ser decididas modifican los beneficiarios del causante de una prestación. Una vez detectadas estas inconsistencias se procede a corregir en nómina, de tal forma que continúen devengando los porcentajes de incremento por beneficiario concedidos en reconocimientos anteriores.
5. Apoyo a los grupos de decisión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento en la revisión de temas de indexación e intereses moratorios. En el mes de febrero fueron liquidados 285 casos y en el mes de marzo 30.
6. Apoyo a los analistas y revisores en temas complejos como los casos de pensiones de alto riesgo de trabajadores privados y de servidores públicos.

#### 4.2.2. Grupo de cargue y automatización

La función del grupo de cargue y automatización es garantizar la normalización y el buen funcionamiento de la producción en la línea automática. Su cumplimiento ha requerido de la implementación de mejoras y nuevos desarrollos en el sistema liquidador, con fundamento en los resultados experimentales y en necesidades expresadas por los usuarios de dicha herramienta.

Reiterando lo manifestado en el IP8<sup>46</sup>, en el mes de marzo el grupo continuó con su misión verificadora en cuanto a la normalidad del sistema en el proceso de decisión, así como elevando las solicitudes de mejora y corrección dirigidas al proveedor.

---

<sup>46</sup> Ver IP8, sección 4.2.1, página 56.

En dicho sentido se resalta la labor realizada respecto al alistamiento de casos susceptibles de procesamiento automático y especialmente, respecto de las solicitudes de desarrollo de la herramienta tecnológica con la que se cuenta, en procura de aminorar términos en la producción y facilitar el proceso de la decisión, siempre con miras a cumplir con las obligaciones adquiridas con los usuarios, respetando el compromiso adquirido con la H. Corte respecto a la solución de casos de Indemnizaciones Sustitutivas y Auxilios Funerarios.

### 1. Procesamiento automático

Como se manifestó en el IP8<sup>47</sup>, los casos de solicitudes de prestaciones económicas de pensión de vejez tiempos privados, pensión de invalidez tiempos privados, indemnización sustitutiva de pensión de vejez, indemnización sustitutiva de invalidez y auxilios funerarios, surtieron el respectivo proceso de validaciones de información para encontrar los casos susceptibles de ser procesados a través de dicha línea.

Es así como en el mes de marzo se decidieron y firmaron en total 9.025 casos por la línea automática, aclarando que se dio prioridad al procesamiento automático de prestaciones referentes a solicitudes de auxilios funerarios e indemnizaciones, de acuerdo al compromiso adquirido con la H. Corte de resolver las prestaciones de este tipo de riesgos al 28 de marzo de 2014.

Por otra parte, se decidieron y firmaron 618 casos por la línea semiautomática, referentes a solicitudes de reliquidación, las cuales surten un procesamiento mixto de decisión automática y revisión semiautomática, como se explicará en el presente capítulo.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de marzo, se procesaron 9.643 casos, que provienen de la siguientes particularidades y actividades:

- Tal como se manifestó en el IP8<sup>48</sup>, 11.547 casos se encontraban surtiendo validaciones internas del software liquidador durante el mes de febrero de 2014. Así mismo, también se indicó en el IP8<sup>49</sup> que en proceso de verificación de Historia Laboral se encontraban 5.492, con lo que el lote de casos susceptibles de procesamiento automático ascendía a 17.039, de los cuales 9.643 fueron procesados y efectivamente firmados durante el mes de marzo, como se indicó en los párrafos precedentes (9.025 procesamiento automático y 618 procesamiento mixto).
- En consecuencia, de los 7.396 casos restantes, 5.406 fueron enviados a procesamiento semiautomático por cuanto no superaron las validaciones internas del liquidador y 1.990 casos de solicitudes de Pensión de Vejez tiempos privados se encuentran pendientes de

<sup>47</sup> Ver IP8, sección 4.2.1, página 57.

<sup>48</sup> Ver IP8, sección 4.2.1, página 62.

<sup>49</sup> Ver IP8, sección 4.2.1, página 60.

ser procesados en el mes de abril, toda vez que, se reitera, en el mes de marzo se concentró la producción en dar respuesta a las solicitudes de auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas.

Vale la pena aclarar que tanto los auxilios funerarios como las indemnizaciones sustitutivas atendidas en este mes surtieron el correspondiente proceso de validaciones que generaron el envío de dichos casos a la línea semiautomática. El detalle de dichas validaciones se puede observar en los cuadros 1 y 2 del presente capítulo. (Ver Capítulo 4.2. – Cuadros 1 y 2)

**Capítulo 4.2. – Cuadro 1. Resultado de validaciones casos día a día - Marzo de 2014**

Riesgo	Validación	No. Casos
Auxilio Funerario	Factura no Válida	1.630
Auxilio Funerario	Beneficiario Incorrecto	206
Indemnización Sustitutiva	Validación Interna Software Liquidador	162
<b>Total General</b>		<b>1.998</b>

**Capítulo 4.2. – Cuadro 2. Resultado de validaciones casos represa ISS en L - Marzo de 2014**

Riesgo	Validación	No. Casos
Auxilio Funerario	Factura no Válida	1.065
Auxilio Funerario	Beneficiario Incorrecto	175
Indemnización Sustitutiva	Validación Interna Software Liquidador	15
<b>Total General</b>		<b>1.255</b>

Ahora bien, a continuación se describen los 9.025 casos procesados a través de la línea automática, por tipo de prestación.

a. Reconocimiento pensión de vejez – Tiempos privados

En el mes de marzo de 2014, se reconocieron a través del proceso automático 501 solicitudes, de las cuales 201 fueron concediendo, 292 negando y 8 casos negados por incompatibilidad (el afiliado cuenta con otra prestación incompatible con la solicitud); 36 casos corresponden a la represa del ISS en L. y 465 al día a día. (Ver Capítulo 4.2. - Cuadro 3)

b. Reconocimiento pensión de invalidez – Tiempos privados

Respecto a solicitudes de Pensión de Invalidez presentadas ante Colpensiones se resolvieron en el mes de marzo de 2014 un total de 647 casos, de los cuales 436 fueron concediendo, 206 negando y 5 negando por incompatibilidad, todos correspondientes al día a día. (Ver Capítulo 4.2. - Cuadro 3)

c. Reconocimiento de indemnización sustitutiva de pensión de vejez

Después de surtido el proceso de validaciones ya ampliamente descrito, se encontró que para el mes de marzo de 2014 se firmaron un total de 1.683 casos para este tipo de prestación, de los cuales 1.565 fueron concediendo y 118 negando, 44 corresponden a la represa proveniente del ISS en L. y 1.639 al día a día. (Ver Capítulo 4.2. - Cuadro 3)

d. Indemnización sustitutiva de pensión de invalidez

En referencia a esta prestación es menester manifestar que se encontraron 4 solicitudes de Indemnización Sustitutiva de Invalidez, 2 casos fueron concediendo y 2 casos negando, las cuales pertenecían al día a día. (Ver Capítulo 4.2. - Cuadro 3)

e. Auxilios funerarios

Como se ha hecho especial hincapié, el procesamiento automático se enfocó en resolver la mayor cantidad posible de solicitudes pendientes por este riesgo, por lo que en el mes de marzo de 2014 se procesaron 6.190 casos, 5.233 fueron concediendo y 957 negando, de la totalidad procesada 2.060 pertenecían a la represa proveniente del ISS en L. y 4.130 a día a día. (Ver Capítulo 4.2. - Cuadro 3)

**Capítulo 4.2 – Cuadro 3. Prestaciones decididas por el sistema automático – Corte Marzo de 2014**

Riesgo	Concede	Niega	Niega Incompatibilidad	Total	Número Total de Casos discriminados por	
					Represa	Día a Día
Pensión de Vejez	201	292	8	501	36	465
Pensión de Invalidez	436	206	5	647		647
Indemnización Vejez	1.565	118		1.683	44	1.639
Indemnización Invalidez	2	2		4		4
Auxilios Funerarios	5.233	957		6.190	2.060	4.130
<b>Total General</b>	<b>7.437</b>	<b>1.575</b>	<b>13</b>	<b>9.025</b>	<b>2140</b>	<b>6.885</b>

## 2. Procesamiento Mixto: decisión automática - revisión semi-automática

Respecto a esta modalidad de procesamiento se trabajaron un total de 618 casos de solicitudes de reliquidación, 76 pertenecientes a Indemnización Sustitutiva de la Pensión de Vejez y 542 correspondientes a la Pensión de Vejez.

De los 76 casos de Indemnización 6 eran solicitudes provenientes de la represa del ISS en L. y 70 casos del día a día y de los 542 casos de Pensión de Vejez 265 hacían parte de la represa del ISS en L. y 277 del día a día.

De la totalidad de casos, esto es de los 618 casos procesados, 432 fueron negando y 186 concediendo.

Para una mayor ilustración se muestra los resultados del procesamiento a través de la línea semiautomática por riesgo y decisión en el cuadro 4 del presente capítulo. (Ver capítulo 4.2. – Cuadro 4)

### Capítulo 4.2 – Cuadro 4. Reliquidación de pensión de vejez – Tiempos privados – Corte Marzo de 2014

Riesgo	Concede	Niega	Represa	Día a Día	Número de Casos
Pensión de Vejez	154	388	265	277	542
Indemnización Vejez	32	44	6	70	76
<b>Total General</b>	<b>186</b>	<b>432</b>	<b>271</b>	<b>347</b>	<b>618</b>

## 3. Nuevos desarrollos y mejoras del proceso automático

Dando cumplimiento a los diferentes requerimientos elevados por la H. Corte, el grupo de automatización enfocó su trabajo en lograr el cumplimiento de metas. Para ello se adelantó el procedimiento de solicitud al proveedor de los desarrollos que a su vez fortalecen la calidad de la decisión, facilitan el proceso de decisión y potencializan la herramienta tecnológica utilizada en el reconocimiento de las prestaciones económicas solicitadas ante Colpensiones.

En este sentido, el grupo de automatización analizó posibles inconsistencias respecto a la casuística presentada en la decisión, por lo que se solicitó el desarrollo de las funcionalidades que pasan a exponerse.

- a. Imposibilidad de procesar casos por la línea automática, cuando la pensión figura retirada en la nómina de pensionados

Con el desarrollo de este requerimiento lo que se busca es que el sistema a través del proceso automático no procese una prestación que ya figure en la nómina de pensionados en estado retirado. Lo anterior llevó a que se elevara el requerimiento al proveedor para que cuando el

sistema automático evidencie un caso con esta característica lo direcciona al proceso semiautomático con el fin que sea un analista el que desarrolle el caso y motive las razones para no acceder a lo pretendido por el solicitante.

La importancia de implementar este desarrollo radica en que brinda la seguridad a la entidad en no permitir el estudio por la línea automática de la prestación, debido a que en estos casos se deben verificar todos los pagos efectuados y por lo tanto el caso se direcciona al proceso semiautomático, donde se hará un análisis más detallado del caso y se descontará los valores cancelados.

b. Homologación causales de negación

En aras de dar cumplimiento a lo dispuesto por la H. Corte respecto a lo requerido en el Auto 320, párrafo 150 numeral (i) donde se requiere *“incluya datos sobre el número de pensiones reconocidas y negadas en el período, tipificando las causales de negación”*, el grupo de automatización elevó el correspondiente requerimiento al proveedor con el fin de que al decidirse las diferentes solicitudes de prestaciones económicas, el sistema deje identificada la causal por la cual no se puede acceder a lo pretendido, pudiendo extraerse dicha información de forma ágil, práctica y segura.

Teniendo en cuenta lo requerido por la H. Corte, se evidenció que el sistema arrojaba un alto número de causales de difícil comprensión, razón por la cual se requirió al proveedor para hacer la consulta de una forma más dinámica, unificando causales y homologando las mismas, dando como resultado las siguientes:

- El estado de invalidez es de origen profesional
- El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado
- El solicitante radica sustitución pensional y el causante no se encontraba pensionado
- La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud
- Niega incompatibilidad
- No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad laboral
- No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia
- No cumple edad requerida por la norma
- No cumple el tiempo requerido por la norma
- Por competencia
- Por no ser cotizante en el mes anterior de la fecha de fallecimiento
- Se niega la indemnización por acreditar derecho a pensión
- Se niega por falta de completitud documental

- Se niega por prescripción del derecho
- Solicita pensión de vejez y ya se había reconocido indemnización de vejez
- Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad

Como resultado de dicho desarrollo, en el capítulo 5 se presentarán las cifras solicitadas por la H. Corte en el Auto 320, donde se hace referencia al número de casos que se han negado por cada una de las causales enunciadas.

#### 4. Nuevos desarrollos y mejoras en el proceso de decisión

Como se manifestó en el IP8<sup>50</sup> una de las funciones del grupo de automatización es la regulación, normalización y mejora constante del sistema liquidador de reconocimiento. En dicho sentido, previo a solicitar un avance o desarrollo del aplicativo, se estudia el impacto que dicho requerimiento va a solucionar o la corrección que con el mismo se va a evacuar.

Por lo tanto, en el mes de marzo de 2014 se implementaron las funcionalidades descritas a continuación con lo cual se continuó con el proceso de mejora y normalización de la decisión.

##### a. Reliquidaciones de pensiones de invalidez y vejez con incrementos

Como se manifestó en el IP7,<sup>51</sup> al elevar dicho desarrollo lo que se pretendía era que aquellas solicitudes de reliquidación de las pensiones de vejez y las pensiones de invalidez que gozaban del incremento establecido en el Artículo 21 del Decreto 758 de 1990, no se recharazan a través del filtro de validaciones previas y que por el contrario el sistema liquidador pudiera hacer el respectivo estudio y una vez constatará la factibilidad o no de lo pretendido, mantuviera dicho beneficio.

Dicha funcionalidad, después de surtir el proceso de pruebas previamente explicado, se implementó en producción el pasado 4 de marzo de 2014. Este desarrollo ha permitido dar mayor agilidad en la decisión de prestaciones puesto que no se requiere de procesos manuales para mantener el incremento pensional que ya se encontraba en la nómina de pensionados.

##### b. Reconocimiento de pensión de vejez descontando indemnización

Al igual que la funcionalidad descrita en el literal anterior, este requerimiento fue una mejora solicitada con el fin de que los casos a los que se les hubiese reconocido una Indemnización Sustitutiva de Vejez sean procesados por la línea automática y/o semiautomática.

---

<sup>50</sup> Ver IP8, sección 4.2.1, página 66.

<sup>51</sup> Ver IP7, sección 4.1, página 63.

Adicionalmente, durante dicho procesamiento se descontarán los valores ya reconocidos y cobrados, situación que anteriormente solo se podía decidir a través de un procedimiento manual. Lo anterior debido a que el sistema entendía el procedimiento como una incompatibilidad en la nómina de pensionados y rechazaba el procesamiento del caso.

c. Mejoras en pensiones compartidas

En aras de evitar reprocesos de cobranza en las pensiones de tipo compartido se implementó una nueva funcionalidad. Esta última consiste en que el valor por concepto de retroactivo que surga de la liquidación debe ir girado a favor del empleador jubilante, para evitar que en este tipo de prestaciones se gire el valor a quien no corresponde.

La implementación de dicho desarrollo se inició el 21 de marzo de 2014, y beneficia el proceso semiautomático de decisión.

d. Decisión pensiones con indicio de pensión anterior

Con este desarrollo se buscó que las solicitudes de pensión o indemnización elevadas ante Colpensiones de aquellas personas que tengan un indicio de pensión con otra entidad, se puedan procesar y por ende negar hasta tanto el afiliado no presente documento con el cual desvirtúe dicho indicio. Lo anterior teniendo en cuenta que sería improcedente reconocer la prestación solicitada en aplicación del Artículo 128 de la Constitución Política de Colombia, que señala la incompatibilidad de recibir dos o más asignaciones provenientes del tesoro público.

Los indicios de pensión son identificados a través de la consulta a la base de datos de la Oficina de Bonos Pensionales – OBP del Ministerio de Hacienda y Crédito Públicos y a través de la reglamentación existente que desarrolla la CPC. No es posible reconocer una pensión hasta tanto el afiliado no desvirtúe el indicio pensional.

Al igual que el desarrollo explicado en el literal c. anterior, la presente funcionalidad ingresó en producción el pasado 21 de marzo de 2014. Sin embargo, como se ha reiterado en este informe se le dio prioridad al procesamiento de auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas en aras de cumplir las metas tasadas por esa H. Corporación, por lo que los casos con esta característica serán procesados en el próximo mes de abril y se rendirá informe de los mismos en esa oportunidad.

5. Acciones adoptadas en el proceso de calidad de las decisiones

De acuerdo al Plan de Acción 2013 presentado por Colpensiones ante los diferentes Órganos de Control, en el cual se definieron las acciones a adoptar para evacuar de forma ágil, ordenada y oportuna las solicitudes provenientes del ISS en L., la calidad fue pilar fundamental en dicha

estructura, por lo que en el desarrollo rutinario de la operación se analizan soluciones que beneficien tanto los procesos existentes y que requieren modificaciones o mejoras, así como los desarrollos factibles para atacar casos sin solución a través del sistema.

En este sentido en el mes de marzo de 2014 se hizo énfasis en atender el plan de acción así como los diferentes requerimientos exigidos por la H. Corte. A través de desarrollos puestos en producción se ha logrado regular el proceso de decisión y se han definido procedimientos prácticos con el fin de extraer la información requerida por la H. Corte.

Conforme a lo expuesto se pasa a hacer un análisis detallado de los desarrollos solicitados en lo referente a calidad.

- a. Incompatibilidad que dos Actos Administrativos se firmen con mismo radicado y misma instancia

El presente desarrollo garantiza seguridad de la decisión, ya que el sistema liquidador realizará el estudio de un caso una única vez. Es decir, solo se proferirá un acto administrativo, evitando así que cuando se intente procesar un caso que ya fue analizado por el software liquidador y cuente con la misma instancia y tenga el mismo radicado, no se genere Resolución alguna. Esta validación no afectaría solicitudes radicadas como recursos con los cuales el ciudadano pretenda agotar la vía gubernativa.

Lo anterior se debe a que se evidenció en el arranque de la operación de Colpensiones que sobre una misma solicitud se presentaban más de un acto administrativo que decidía lo solicitado, generando inseguridad y pérdida de la confianza de los usuarios.

Dicho desarrollo entró en producción el pasado 4 de marzo y aplica tanto para el proceso automático como el semiautomático de decisión.

- b. Cambio de fecha de causación de la pensión de vejez por efecto de la mora

La implementación del desarrollo permitió regular lo concerniente a la fecha de reconocimiento de las pensiones de vejez. El sistema no estaba tomando lo relacionado con los efectos del pago de la mora de un período anterior, reconociendo las prestaciones a partir del día siguiente en que se hacía efectivo dicho pago, generando con ello un reproceso, toda vez que con posterioridad el ciudadano solicitaba el retroactivo.

Con este desarrollo se busca disminuir el número de presentación de recursos de la vía gubernativa, permitiendo contar con mayor satisfacción por parte del ciudadano y evitando reprocesos que generan represamiento y obstruyen el normal funcionamiento de la producción.

La puesta en producción del presente desarrollo inició el pasado 4 de marzo de 2014 y aplica para el reconocimiento de pensiones de vejez, tanto en la línea automática como semiautomática.

c. Causales de Cambio de decisión en los Recursos de la Vía Gubernativa

Al igual que el literal b. del numeral 3 del presente capítulo, el presente desarrollo surgió de la necesidad de cumplir con lo exigido por la H. Corte respecto a lo solicitado en el párrafo 150 del Auto 320 de enero de 2014 numeral (iv) que dispone: *“frente a los recursos administrativos de pensión, señale el número de ellos que modifican el sentido del acto administrativo y los que lo confirman, tipificando las causales de cambio de decisión”*, por lo que se elevó el requerimiento en aras de cumplir lo allí establecido, trayendo como resultado la generación de la información, permitiendo consultar de forma sumaria y oportuna lo requerido.

Con la implementación de este desarrollo, se genera un control de causas que impactan en que las decisiones iniciales (i.e. actos administrativos que resuelven solicitudes de primera vez) se generen con algunas inconsistencias, lo cual brinda la posibilidad de disminuir la interposición de recursos de la vía gubernativa en los casos que se puede observar que la inconsistencia es atribuible a los procesos de Colpensiones.

Como resultado de dicho desarrollo, en el capítulo 5 se presentarán las cifras solicitadas por la H. Corte en el Auto 320, donde se hace referencia al número de casos y las causales que motivaron el cambio de decisión en la atención de los recursos de la vía gubernativa.

d. Consulta datos decisión de prestaciones

La idea de solicitar esta funcionalidad surgió de la necesidad de llevar estadísticas claras del sentido de las decisiones, por lo que en el desarrollo dirigido al proveedor del software se establecieron de forma clara las condiciones que se requerían, indicando de manera precisa cuáles son las decisiones que reconocen y cuáles las que niegan las prestaciones solicitadas y debidamente resueltas.

Así mismo, con esta funcionalidad se buscaba extraer información de la decisión, para llevar estadísticas por períodos de tiempo determinados con datos claros, constantes y actualizables, generándose el primer script el pasado 21 de marzo de 2014, con lo requerido.

e. Desarrollos de calidad en pruebas

En el IP8<sup>52</sup> se hizo alusión a los desarrollos (i) Modificación Reparto Casos a Revisión, (ii) Segundo Revisor Casuística Específica, (iii) Desarrollo OCR (Optical Character Recognition). En dicho informe se indicó que los mismos se implementarían en búsqueda de mejorar la decisión al hacer más transparente el proceso, auditar la decisión respecto de casos preestablecidos y facilitar la decisión masiva de recursos de la vía gubernativa, informando que dichas implementaciones generarían un impacto en el sistema y que los desarrollos requerían de especial cuidado por la importancia que conllevan.

---

<sup>52</sup> Ver IP8, sección 4.2, páginas 68, 69 y 72.

En este sentido es pertinente manifestar que los mismos ya se encuentran finalizando las pruebas de las funcionalidades, las cuales se están realizando con sumo cuidado. Una vez se surta dicho procedimiento se pondrá en producción, lo cual se espera que ocurra a mediados del mes de abril de 2014. Es importante resaltar que estas funcionalidades no fueron implementadas en producción en el mes de marzo debido a la complejidad que el desarrollo ha tenido y a causa de que las correspondientes pruebas han requerido mayor tiempo del programado.

### **4.3. Plan de Acción de Calidad para el mejoramiento de actos administrativos**

En cumplimiento a lo dispuesto por parte de la H. Corte Constitucional (especialmente Autos 110 y 320 de 2013) Colpensiones implementó un plan de calidad cuyo objetivo es el mejoramiento en la calidad de los actos administrativos de reconocimiento proferidos por la entidad. Con esto se busca que los mismos respondan de fondo las pretensiones radicadas, presentando un esquema coherente y consistente frente a los criterios legales, fácticos y probatorios. Adicionalmente, el plan persiguió que las decisiones estuvieran elaboradas con la claridad suficiente para que el ciudadano entienda fácilmente los puntos sobre los cuales Colpensiones se fundamentó para adoptar la respuesta de su solicitud.

En virtud de lo anteriormente expuesto se presenta a la H. Corte Constitucional informe con el avance y resultados según los aspectos y parámetros adoptados en el IP8, así como el reporte del plan de calidad desde enero de 2014.

El plan de calidad fue presentado a la Corte en el IP6 del 13 de enero de 2014<sup>53</sup>, el cual consistió en síntesis en la (i) identificación de necesidades de mejoramiento, ii) análisis de aspectos para el reconocimiento prestacional, iii) identificación de problemas que afectan la satisfacción de los usuarios de Colpensiones y iv) plan de acción de mejoramiento, con resultados a mediano plazo.

Conforme al plan de calidad definido en el IP6, se presentó a esa Corporación el IP7 el cual planteó, entre otros aspectos, la problemática al momento de elaborarse los actos administrativos, las causas que originaron la ejecución del plan de calidad y las implicaciones que conllevaba la subsistencia de dichas dificultades.

A través del IP8<sup>54</sup>, se incorporaron los avances y resultados en relación con el mejoramiento en la calidad de los actos administrativos, informándose a la H. Corte Constitucional los siguientes aspectos:

- Definición de la decisiones prestacionales emitidas dentro de un escenario de calidad, así como el propósito de su aplicación.

---

<sup>53</sup> Ver IP6, sección 3.8.2, páginas 44 y ss.

<sup>54</sup> Ver IP8, sección 4.3, páginas 73 y ss.

- Productos obtenidos dentro del plan de acción de calidad los cuales corresponden a: (i) manual de reconocimiento, (ii) el manual de defensa judicial y (iii) formulario dinámico general de prestaciones.
- Avances y resultados del plan de acción.
- Proceso de desarrollo del plan de auditorías.

Igualmente, a través del documento anterior, se informó a la Corte (i) el detalle de los datos obtenidos a partir del formulario dinámico de prestaciones para el período comprendido entre el 4 y el 28 de enero de 2014, el cual arrojó de forma pormenorizada las causales más frecuentes de devolución de actos administrativos y (ii) la implementación del plan de auditorías.

#### 4.3.1. Avances y resultados del Plan de Acción de Calidad

A partir del Auto 320 de 2013, con el fin de cumplir las garantías constitucionales establecidas por la H. Corte Constitucional, se hizo indispensable incrementar la planta de personal, concentrando los esfuerzos de la entidad hacia las capacitaciones de los funcionarios que ingresaron por primera vez.

Adicionalmente, se produjeron traslados internos de funcionarios hacia el área misional de la entidad con el fin de cumplir las exigencias y plazos contenidos en el aludido Auto 320 de 2013. Lo anterior implicó que la implementación del plan de acción de calidad se enfocara en la profundización en actividades de capacitación, lo que permitirá continuar rectificando las causales más repetitivas de devolución de actos administrativos que fueron reportadas en el IP8.

En este sentido, en el Cuadro 1 se muestra de qué manera el esfuerzo de la entidad se ha orientado hacia la profundización en los temas que generan un mayor número de solicitudes dentro de los diferentes riesgos pensionales (vejez, invalidez y sobrevivientes) y que por ende, impactan frecuentemente en la calidad de los actos administrativos, bien sea por razones de fondo o de forma:

- i. Riesgo de vejez. Se llevó a cabo la profundización en el Régimen General de Pensiones, los requisitos contemplados en la Ley 100 de 1993 junto con la modificación introducida por la Ley 797 de 2003, el régimen de transición previsto en el artículo 36 de la Ley 100 de 1993 y el Acto Legislativo 01 de 2005, requisitos de edad y tiempo de servicios o cotizaciones. Se hizo énfasis en la forma de liquidación en cada uno de los regímenes objeto de reconocimiento con base en el precedente judicial de las Altas Cortes; también se establecieron las diferencias entre la compartibilidad y la conmutación pensional, las normas que los rigen y la forma de aplicar cada uno. Adicionalmente, se puntualizaron los sistemas de financiación de las pensiones en el RPM y las principales diferencias entre ellos, los requisitos para el reconocimiento de la pensión familiar y para la aplicación del Convenio España – Colombia, cómo opera el traslado entre regímenes y su impacto en el

régimen de transición, cómo debe efectuarse el estudio de las solicitudes de pensión especial de vejez por alto riesgo y los requisitos que deben ser acreditados, la indemnización sustitutiva y sus efectos prácticos y la aplicación del precedente judicial en cuanto a compatibilidad pensional entre la de vejez del RPM y la de invalidez por ARL.

- ii. Riesgo de invalidez. Se detallaron los requisitos generales de reconocimiento a la luz del precedente judicial que está siendo aplicado en materia de fidelidad, enfermedades catastróficas, pago de incapacidades, Juntas de Calificación de Invalidez y aplicación de la condición más beneficiosa.
- iii. Riesgo de sobrevivientes. Se enfatizó en requisitos generales de reconocimiento, aplicación del precedente judicial en cuanto a conflictos por simultaneidad de beneficiarios, parejas del mismo sexo, fidelidad, condición más beneficiosa y requisitos para reconocer auxilios funerarios. (Ver Capítulo 4.3 - Cuadro 1)

### Capítulo 4.3 - Cuadro 1. Profundización de conocimientos

Tema	Profundización	Parte práctica
Pensión de vejez	Regímenes generales y especiales de pensión (Artículo 36 Ley 100 de 1993, Decreto 758 de 1990, Ley 33 de 1985. Decreto 546 de 1971, ley 71 de 1988, Decreto 929 de 1976, Decreto 2701 de 1988 , Decreto 1653 de 1977)	Liquidador Prestaciones Económicas
	Compatibilidad pensional	
	Pensión familiar y convenios internacionales	
	Pensiones especiales por alto riesgo	
	Mecanismos de financiación de las prestaciones económicas	
	Traslado entre regímenes pensionales (recuperación régimen de transición)	
	Compatibilidad pensión de vejez RPMD con pensión de invalidez de ARL	
Pensión de Invalidez	Indemnización sustitutiva	Liquidador Prestaciones Económicas
	Requisitos generales de reconocimiento	
	Pago de incapacidades	
	Enfermedades catastróficas	
	Juntas de Calificación de Invalidez	
Condición más beneficiosa		
Pensión de sobrevivientes	Requisitos generales de reconocimiento	Liquidador Prestaciones

Tema	Profundización	Parte práctica
	Conflicto simultaneidad compañeras	Económicas
	Parejas del mismo sexo	
	Fidelidad al Sistema en aplicación del precedente constitucional	
	Indemnización sustitutiva (imprescriptibilidad)	
	Condición más beneficiosa	
	Auxilio funerario	
Comutación Pensional	Reconocimiento de pensiones IVM a personas que disfrutaban de una pensión conmutada	Liquidador Prestaciones Económicas

#### 4.3.2. Seguimiento al Plan de Acción de Calidad

Conforme a lo señalado en el IP7<sup>55</sup> y de acuerdo a los aspectos contenidos en el IP8 se implementó el Formulario Dinámico General de Prestaciones, herramienta que ha permitido efectuar un seguimiento y control en la producción de los actos administrativos respecto a la calidad de los mismos, el cual empezó a operar a partir del 4 de Febrero de 2014.

Con fundamento en la información reportada mediante el formulario mencionado anteriormente, se presentaron en el IP8, los resultados obtenidos durante la revisión comprendida entre el 4 de febrero y el 28 de febrero la cual arrojó un estudio total de 23.489 actos administrativos.

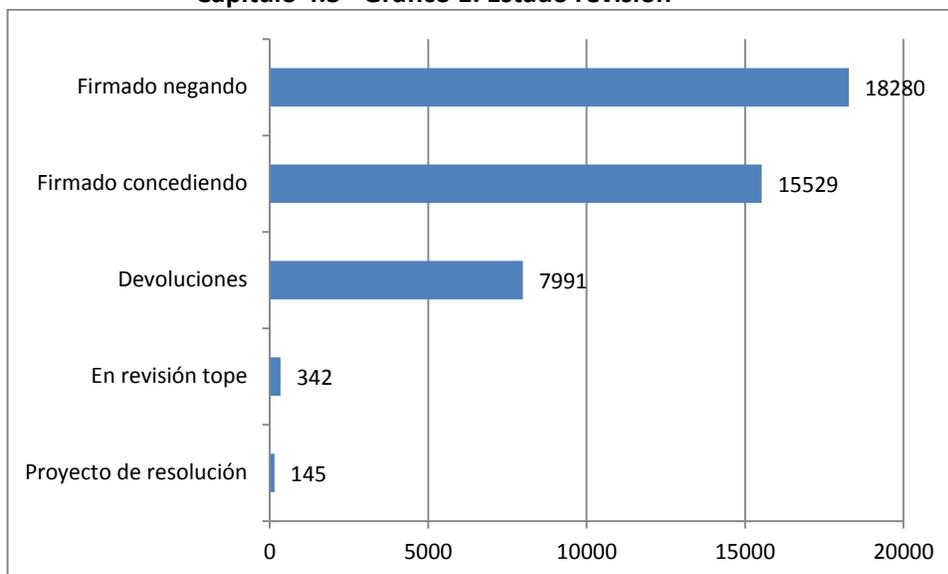
En el gráfico 1 se observan los resultados de dicho ejercicio para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo del presente año, los cuales se profundizan a continuación (ver Capítulo 4.3 - Gráfico 1):

- a) Se realizó una revisión de 42.287 actos administrativos, de las cuales se registraron: (i) 7.991 devoluciones del revisor a los analistas por encontrar inconformidades en la sustanciación del acto, (ii) 342 para el ítem relativo a “en revisión tope” el cual consiste en una segunda revisión de los actos administrativos cuya cuantía por concepto de retroactivo supera los \$70.000.000.00 millones de pesos, (iii) 15.529 actos administrativos firmados que conceden prestación económica y (iv) 18.280 actos administrativos firmados que niegan prestación económica. Estos dos últimos se refieren a actos administrativos definitivos en los cuales ya se realizó la revisión respectiva a fin de proceder con su respectiva notificación.

De acuerdo a lo anterior, los datos obtenidos para el mejoramiento en la calidad del acto administrativo se reflejan a través del ítem “devolución” el cual asciende a la suma de 7.991 revisiones.

<sup>55</sup> Ver IP7, sección 4.2, páginas 72 - 73.

Capítulo 4.3 - Gráfico 1. Estado revisión

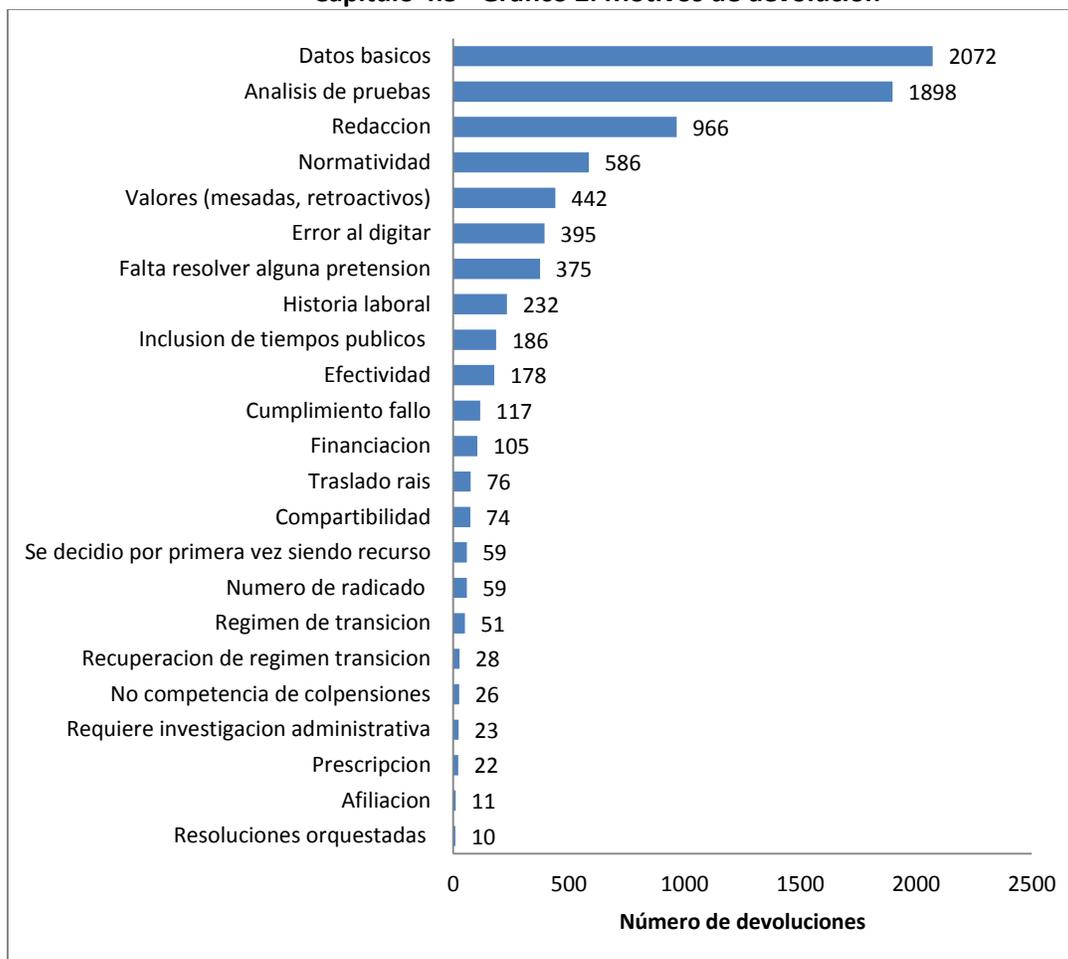


- b) En el IP8 se presentaron los cinco errores más frecuentes en la sustanciación de decisiones las cuales se clasificaron, en orden de mayor a menor cantidad, así: (i) En el diligenciamiento de datos básicos, (ii) imprecisiones en el análisis de pruebas (iii) dificultades en la redacción, (iv) ajustes en los fundamentos jurídicos, y (v) inconformidades relativas a pago de retroactivos.<sup>56</sup>

Al realizar nuevamente el anterior ejercicio de revisión, esta vez para el ciclo comprendido entre el 1 al 31 de marzo, se encontró que los cinco errores más frecuentes, al momento de elaborar los actos administrativos, reinciden sobre las mismas causales contempladas en el IP8. (Ver Capítulo 4.3 - Gráfico 2)

<sup>56</sup> Ver IP8, sección 4.3, página 79.

**Capítulo 4.3 - Gráfico 2. Motivos de devolución**



Los anteriores resultados muestran la permanencia de los mismos errores. Por esto el plan de acción 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 los primeros cinco causales que producen el mayor impacto en la sustanciación de las decisiones prestacionales.

**1. Resultados iniciales del Plan de Capacitaciones**

El esfuerzo de la entidad dentro del plan de acción, para el mejoramiento en la calidad de los actos administrativos, se ha orientado a la solución de (i) temas operativos relacionados con los aplicativos y herramientas que suministra la entidad y (ii) asuntos de fondo que hacen parte del análisis que debe realizar el analista al momento de sustanciar el acto administrativo.

En este orden de ideas el reporte de la revisión de resoluciones efectuada a través del formulario Dinámico General de Prestaciones para el mes de marzo de 2014, con fundamento en la ejecución del plan de acción, incluye un comportamiento favorable para el tratamiento de los actos administrativos en un escenario de calidad conforme se explica a continuación:

a) Item “datos básicos”

La permanencia de devoluciones en relación con esta causal, el cual asciende a un 8.29% entre un período y otro, responde al proceso de capacitación efectuado a los revisores y analistas, respecto al conocimiento del liquidador de prestaciones económicas, herramienta que permite el ingreso de datos básicos que aportan los usuarios.

A través de dicho entrenamiento se ilustró en detalle la forma de incorporar al sistema la información correspondiente, entre otros, a: EPS, tipo de recurso, banco, tiempos manuales, fechas, etc.

Así pues, conforme a las prácticas diseñadas para el conocimiento integral del liquidador de prestaciones económicas, la exigencia de los revisores se incrementó al momento de evaluar la inclusión de datos dentro de las solicitudes prestacionales.

b) Item “análisis de pruebas”

Las devoluciones de este segundo item refleja cómo los parámetros establecidos dentro del programa de capacitaciones, relativos el examen probatorio, son eficaces y efectivos. Es decir que, en este asunto, la verificación realizada por parte del revisor exige al analista un estudio más riguroso y razonado al momento de resolver cada tipo de prestación económica (vejez, invalidez, sobrevivientes y auxilio funerario).

Lo anterior implica la sustanciación del acto administrativo, la obligación de un análisis acertado conforme al acervo probatorio que repose en el expediente administrativo y las situaciones fácticas que componen la decisión.

c) Item “calidad en la redacción”

La aplicación en los actos administrativos de los fundamentos normativos introducidos a través de las capacitaciones según cada prestación económica, conllevó las devoluciones efectuadas por parte de los revisores, una vez verificada la redacción contenida en las resoluciones elaboradas por cada analista.

La adaptación de las especificaciones legales y la unificación en las formas de interpretación involucran el mejoramiento en la estructura y lectura de las decisiones prestacionales, exigiendo a los revisores mayor rigor en la verificación de las formas de argumentación utilizadas por los analistas, las cuales deben ser entregadas con claridad a los usuarios que tramitan sus solicitudes prestacionales.

Adicionalmente, este motivo de devolución se encuentra estrechamente relacionado con la pretensión inicial del Plan de Calidad de los Actos Administrativos de lograr una comunicación efectiva y directa con el ciudadano, de tal manera que el contenido de la decisión sea de fácil comprensión. En este sentido, las devoluciones por esta causa permiten concluir que este aspecto se convierte en uno de los ejes fundamentales a la hora de proyectar y revisar los actos administrativos de decisión pensional.

d) Item “aplicación de normatividad”

Estas devoluciones obedecen a la focalización del plan de capacitaciones en el sentido de orientar la formación de los funcionarios hacia la explicación pormenorizada de los preceptos legales que hacen parte de cada prestación económica.

El aprendizaje de las normas por parte de los analistas permitirá una reducción en las devoluciones en virtud del estudio jurídico que para cada caso reúne estándares de calidad ajustados a las normas apropiadas.

e) Item “valores por retroactivos”

Corresponde a la capacitación en temas específicos que comprenden (i) unificación de criterios (ii) retroalimentación con los coordinadores de grupos y (iii) aplicación correcta de las fechas en que se causa el derecho pensional.

La formación específica a los analistas acerca de las normas y las fechas correctas en que se causan los derechos prestacionales propende a actos administrativos precisos en la contabilización de requisitos pensionales y las fechas a partir del cual se hacen exigibles las mismas.

## 2. Permanencia del Formulario Dinámico General de Prestaciones

Los datos obtenidos a partir del diligenciamiento, por parte de los revisores, del Formulario Dinámico de Prestaciones, demuestran que la herramienta cumple los objetivos para la adopción de decisiones en escenarios de calidad por las siguientes razones:

- Focaliza los errores más frecuentes en la sustanciación de actos administrativos elaborados por parte de los analistas.

- Ofrece una visión estadística periódica y permanente que permite controlar la información respecto a la revisión de las decisiones prestacionales.
- Permite realizar comparativos mes a mes, según el número de casos revisados, discriminando de manera detallada las razones de devolución para el mejoramiento de los actos administrativos.
- Los datos arrojan levantamientos de información parcial, total y actualizada.

### 3. Implementación del Plan de Auditoría

En el IP8<sup>57</sup> se presentó a la H. Corte Constitucional un Plan de Auditoría como mecanismo para proveer a la entidad de herramientas que garanticen el cumplimiento continuo de las políticas definidas dentro del Plan de Calidad, así como el seguimiento a la calidad del acto administrativo.

El referido Plan de Auditoría fue planificado con base en (i) objetivos generales de control de las decisiones dentro de los parámetros de calidad de los actos administrativos y verificación de la efectividad en la adopción de decisiones, (ii) plan de acción a implementarse en 3 etapas consistentes en la selección aleatoria de los actos administrativos previo a su expedición definitiva, la implementación en intervalos planificados de auditorías internas para determinar si los actos administrativos se encuentran ajustados a los criterios de calidad establecidos y la definición de acciones a seguir para asegurar las mejoras obtenidas en la calidad de los actos administrativos a largo plazo, (iii) estrategias encaminadas a adoptar de forma permanente el auditaje de los actos administrativos a través de la elaboración de Formulario, Manual y Plan de Auditoría, así como la conformación de un Comité de Auditoría.

El plan de auditoría comenzó a ejecutarse con las labores tendientes a la conformación del Comité de Auditoría y la elaboración del Formulario, el Manual y el Plan de Auditoría para continuar con la revisión de los actos administrativos previos a su expedición definitiva. No obstante, estas actividades se aplazaron debido a la necesidad de capacitación del nuevo personal y de los funcionarios trasladados de otras áreas de apoyo a la misional de la entidad para dar cumplimiento a las órdenes impartidas en el Auto 320 de 2013.

Igualmente, al ser uno de los objetivos del plan de calidad la medición de decisiones de funcionarios que cuentan con competencias para resolver prestaciones en escenarios de calidad, debe surtirse previamente el proceso de capacitaciones el cual permitirá, a través del plan de auditorías, calificar de forma objetiva y acertada la decisión de actos administrativos.

Así una vez finalice la etapa de capacitaciones con base en el cronograma de ejecución del Plan de Calidad que se relaciona, se continuará con la implementación del plan de auditoría incluyendo la

---

<sup>57</sup> Ver IP8, sección 4.3.2, páginas 81 - 82.

revisión de los actos administrativos elaborados por parte de los funcionarios recién incorporados, para de esta manera medir la efectividad del programa de capacitación.

#### 4.3.3. Cronograma de ejecución del Plan de Acción de Calidad

Por último, el Cuadro 2 presenta el cronograma de implementación del Plan de Acción de Calidad, así como el del nuevo alcance del plan, introducido en el IP7<sup>58</sup>, que adelanta Colpensiones y que muestra un cumplimiento satisfactorio, pues los ítems que aún se encuentran en implementación se explican por la necesidad de ajustes necesarios para un producto final. (Ver Capítulo 4.3 - Cuadro 2)

**Capítulo 4.3 - Cuadro 2. Cronograma**

Actividad	Fecha	Responsable	Estado	Producto
Manual de Reconocimiento	Ene-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Manual de Reconocimiento
Manual de Defensa Judicial	Ene-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Manual de Defensa Judicial
Revisión Reglas de negocio y formatos	Ene-2014	G.N. de Doctrina	En implementación	Manual de Reconocimiento
Capacitaciones Funcionarios de la VP. Beneficios	Dic - Enero-2014	G.N. de Doctrina	Se dictaron capacitaciones sobre los cambios introducidos en el Manual de Reconocimiento.	Capacitaciones
Capacitaciones Funcionarios de la VP. Jurídica	Feb-2014	G.N. de Doctrina	En implementación	Capacitaciones
Capacitaciones Abogados Externos	Feb-Marzo-2014	G.N. de Doctrina	En curso. Se capacitaron a los abogados externos de Bogotá.	Capacitaciones
Comité de Seguimiento	Abril-2014	VP. Jurídica y VP. Beneficios	En curso	
Formulario Dinámico General de Prestaciones.	Feb-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Formulario
Manual de Tutelas	Marzo-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Manual de Tutelas
Capacitación Tutelas y Secretaría Técnica Comité de Conciliación	Feb-2014	G.N. de Doctrina	Se hicieron dos jornadas de capacitación del Manual de Tutelas a los funcionarios de la VP. Jurídica	Capacitaciones
Capacitación nuevo personal en misión	Mar -2014 Abril-2014	G.N. de Doctrina	En el mes de marzo se capacitaron tres grupos	Capacitaciones

<sup>58</sup> Ver IP7, sección 4.2.2, páginas 73 – 74.

Actividad	Fecha	Responsable	Estado	Producto
			de nuevos abogados en misión que ingresaron a la G.N. Reconocimiento.	
Capacitación de abogados que se trasladan internamente de otras áreas a la G.N. Reconocimiento.	Abril-2014	G.N. de Doctrina	En implementación	Capacitaciones
Conformación comité de auditoría	Abril-2014	G.N. de Doctrina	En implementación	Comité
Formulario de Auditoría	Abril-2014	G.N. de Doctrina	En implementación	Formulario
Manual de Auditoría	Mayo-2014	G.N. de Doctrina	En implementación	Manual
Plan de Auditora	Mayo-2014	G.N. de Doctrina	En implementación	Auditoría

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

Los resultados más importantes que se presentan en este capítulo se relacionan con el cumplimiento de la meta dispuesta por la H Corte en el fundamento jurídico 139 del Auto 320 respecto a los grupos prioritarios 1, 2 y 3, las indemnizaciones y los auxilios funerarios.

Al respecto, con los expedientes recibidos antes del 10 de marzo por parte del ISS en L, Colpensiones resolvió a 31 de marzo el 99,9% de los grupos prioritarios 1, 2 y 3, el 99,6% de indemnizaciones y auxilios provenientes del ISS, y, por otro lado, el 99,7% de auxilios y indemnizaciones fuera de término en Colpensiones. Sobre los grupos prioritarios 1, 2 y 3, a abril 5 faltaba resolver 2 solicitudes para llegar al 100%.

### 5.1. 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>59</sup>.

Sobre el particular se informa la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 31 de marzo de 2014, Colpensiones ha resuelto 619.811 solicitudes de reconocimiento de prestaciones pensionales, 279.095 de la Represa del ISS y 340.716 de día a día; de las cuales 326.139 han concedido la prestación al ciudadano, se han negado 231.806, y gestionado 61.866.

Es importante aclarar dos aspectos especiales: por una parte, que del total de solicitudes resueltas, hay en total 66.099 gestionadas y cerradas, que 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 al corte del presente informe se han emitido 796 respuesta parciales (0.16%), en las cuales se solicitan soportes adicionales al ciudadano, indispensables para la decisión de la prestación.

Por último, Colpensiones informa que al corte del presente informe (31 de marzo de 2014), se encuentran pendientes de notificación 32.395 actos administrativos, 614 por ingresar a la nómina, y se ha dado orden de no pago sobre 194 actos administrativos.

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:

---

<sup>59</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 4. Resultados de Indicadores, del presente informe.

- Causas de negación de las prestaciones pensionales: ver Capítulos 5.2.3 y 5.3.1., 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 7.2
- Información sobre las pensiones reconocidas que no han sido objeto de pago: Capítulo 6.5
- Causas del cambio de sentido de los actos administrativos de reconocimiento de las prestaciones pensionales: Capítulos 5.2.3 y 5.3.1., bien se trate de la Represa del ISS o del día a día de Colpensiones.

## **5.2. 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, es importante retomar la evolución de las entregas de expedientes pensionales por parte del ISS en L., tal como se ha presentado en los informes anteriores.

En ese sentido, Colpensiones ha presentado resultados, proyecciones y metas bajo 8 escenarios. Sin embargo, a partir del presente IP la información de las solicitudes de reconocimiento entregadas por el ISS con posterioridad al 10 de marzo de 2014, se presentarán en una sección especial<sup>60</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.

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 pendiente en el momento que la H. Corte Constitucional profirió el Auto 110 de 2013, de ellos se encuentran pendientes de decisión 24.724.
- 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 (98.967 + 41.771 nuevas) solicitudes de las cuales 35.197 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 de las cuales hay pendientes 51.778.

---

<sup>60</sup> Ver IP9, sección 5.2.2.

- 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 54.638.
- 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 54.849.
- 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 60.157.<sup>61</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 66.176.<sup>62</sup>
- Escenario 8: corresponde a los 333.107 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 28 de Febrero de 2014, con un total de 209.338 (207.388 + 1.950 nuevas) solicitudes de las cuales se encuentran pendientes 68.126.<sup>63</sup>

El Cuadro 1 de esta sección presenta el resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y la atención de Colpensiones con corte al 31 de marzo 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 5.2 – Cuadro 1)

### Capítulo 5.2 - Cuadro 1. Resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones - Corte Marzo 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			
<b>Totales de expedientes a resolver</b>		140.738			
		180.905			

<sup>61</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>62</sup> Ídem.

<sup>63</sup> Ídem.

Ingresos de expedientes	Escenario 1 - Auto 110/2013	Escenario 6 - Dic. 31/2013	Escenario 7	Escenario 8
	189.894			
	190.104			
		198.702		
			207.388	
				209.338
<b>Resueltas Grupo 1.</b>	28.214	51.574	54.309	54.754
<b>Resueltas Grupo 2.</b>	9.133	12.342	12.481	12.547
<b>Resueltas Grupo 3.</b>	12.622	17.014	17.150	17.156
<b>Resueltas Grupo 4.</b>	27.580	68.600	70.452	70.587
<b>Subtotal</b>	<b>77.549</b>	<b>149.530</b>	<b>154.392</b>	<b>155.044</b>
<b>Pendientes Grupo 1.</b>	1	6	17	21
<b>Pendientes Grupo 2.</b>	15	16	17	17
<b>Pendientes Grupo 3.</b>	28	29	32	32
<b>Pendientes Grupo 4.</b>	21374	49.121	52.930	54.224
<b>Subtotal</b>	<b>21.418</b>	<b>49.172</b>	<b>52.996</b>	<b>54.294</b>

### 5.2.1. Escenario 8 – 209.338

En este escenario se incluyen los expedientes entregados por el ISS en liquidación hasta el 28 de febrero de 2014 para un total de 209.338 solicitudes pendientes a partir de la expedición del Auto 110/13.

El avance a 31 de marzo para el escenario completo es del 74,06%, el cual esta discriminado en 155.044 solicitudes resueltas y 54.294 solicitudes pendientes. Así, el avance del Grupo 1 es de 54.754 solicitudes resueltas y 21 pendientes, es decir, se ha resuelto el 99,96%. El desagregado de las solicitudes pendientes de este grupo es de 7 personas mayores de 74 años, 8 para personas con cotizaciones entre 1 y 1,5 SMMLV, 4 sobrevivientes, 1 beneficiario de subsidio a la cotización y 1 persona sin información.

Para el Grupo 2 el avance es del 99,86%, con 12.547 solicitudes resueltas y 17 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 16 para personas con cotizaciones entre 1,5 y 3 SMMLV y 1 para sobrevivientes con una pensión entre 1,5 y 3 SMMLV.

El Grupo 3 tuvo un avance del 99,81%, con 17.156 solicitudes resueltas y 32 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 29 para personas con cotizaciones mayores a 3 SMMLV y 3 solicitudes de sobrevivientes.

Finalmente, el avance para el Grupo 4 es del 56,56%, con 70.587 solicitudes resueltas y 54.224 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 54.135 para personas con solicitud de reliquidación, 52 para personas con solicitud de indemnización sustitutiva y 37 para personas con solicitud de auxilios funerarios.

El Cuadro 2 presenta los avances y las solicitudes pendientes por grupo de prioridad (Panel A) y por población vulnerable de cada grupo (Panel B). (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 2)

### Capítulo 5.2 – Cuadro 2. Trámite de solicitudes por grupos priorizados según el Auto 182 de 2013 para el Escenario 8 - Corte a 31 de Marzo de 2014

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

Población	Inventario Inicial	feb-14		mar-14		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
<b>TOTAL</b>	<b>209.338</b>	<b>141.212</b>	<b>68.126</b>	<b>155.044</b>	<b>54.294</b>	<b>74,1%</b>	
<b>Grupo 1</b>							
	54.775	52.877	1.898	54.754	21	99,9%	5 de abril
<b>Grupo 2</b>							
	12.564	12.069	495	12.547	17	99,9%	5 de abril
<b>Grupo 3</b>							
	17.188	16.202	986	17.156	32	99,8%	5 de abril
<b>Grupo 4 (corriente)</b>							
	124.811	60.064	64.747	70.587	54.224	56,56%	31 de julio

#### Panel B – Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario Inicial	feb-14		mar-14		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
<b>Grupo 1</b>							
Mayores de 74 años	5.513	5.005	508	5506	7	99,87%	5 de abril
Invalidez	4.433	4.276	157	4433	0	100,00%	5 de abril

Población	Inventario	feb-14		mar-14		Semana de
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	24.092	23.402	690	24084	8	99,97% 5 de abril
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	14.507	14.230	277	14503	4	99,97% 5 de abril
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1.361	1.211	150	1360	1	99,93% 5 de abril
Sin Información	4.869	4.753	116	4868	1	99,98% 5 de abril
<b>Total Grupo 1</b>	<b>54.775</b>	<b>52.877</b>	<b>1.898</b>	<b>54.754</b>	<b>21</b>	<b>99,96%</b>
<b>Grupo 2</b>						
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.413	8.069	344	8397	16	99,81% 5 de abril
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.151	4.000	151	4150	1	99,98% 5 de abril
<b>Total Grupo 2</b>	<b>12.564</b>	<b>12.069</b>	<b>495</b>	<b>12547</b>	<b>17</b>	<b>99,86%</b>
<b>Grupo 3</b>						
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.493	10.760	733	11.464	29	99,75% 5 de abril

Población	Inventario	feb-14		mar-14		Semana de	
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	5.442	253	5.692	3	99,95% 5 de abril	
<b>Total Grupo 3</b>	<b>17.188</b>	<b>16.202</b>	<b>986</b>	<b>17.156</b>	<b>32</b>	<b>99,81%</b>	
<b>Grupo 4 (corriente)</b>							
Reliquidaciones	102.754	47.217	55.537	48.619	54.135	47,32% 31 de julio	
Indemnizaciones Sustitutivas	16.443	12.580	3.863	16.391	52	99,68% 5 de abril	
Auxilios Funerarios	5.614	267	5.347	5577	37	99,34% 5 de abril	
<b>Total Grupo 4</b>	<b>124.811</b>	<b>60.064</b>	<b>64.747</b>	<b>70.587</b>	<b>54.224</b>	<b>56,56%</b>	

Es necesario precisar que al corte del 5 de abril de 2014, solamente quedan pendientes por resolver 2, uno del grupo 1 y otro del grupo 2. En este sentido, el nivel de cumplimiento de las solicitudes de la represa del ISS que corresponden a los grupos 1, 2 y 3, es del 99.99% con respecto a las recibidas hasta el 28 de febrero de 2014. (Ver Capítulo 5.2 - Cuadro 3)

Cabe anotar que esta información incluye la gestión de 796 casos atendidos con respuesta parcial, solicitando soportes adicionales indispensables para la decisión de la prestación. La desagregación de los atendidos con respuesta parcial de los tres primeros grupos corresponde a 389 casos del grupo 1, 102 casos del grupo 2 y 144 casos del grupo 3. En el caso del grupo 4 tienen respuesta parcial 141 casos de indemnización sustitutiva y 20 de auxilio funerario. (Ver Capítulo 5.2 –Cuadro 3)

#### Capítulo 5.2 – Cuadro 3. Consolidado grupos 1, 2 y 3 - Corte Marzo de 2014

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial	Solicitudes	Avance
Grupo 1	54.385	389	54.775	99,99%
Grupo 2	12.461	102	12.564	99,99%
Grupo 3	17.044	144	17.188	100%
<b>Total</b>	<b>83.890</b>	<b>635</b>	<b>84.527</b>	<b>99,99%</b>

## 5.2.2. Entregas realizadas por el ISS durante el mes de marzo de 2014

Durante el mes de marzo de 2014 el ISS en Liquidación efectuó la entrega de 12.451 nuevos expedientes, con lo cual, a la fecha Colpensiones ha recibido 350.116 expedientes en total, tal como se presentó en el capítulo 2.1 del presente informe.

Sin embargo, en dichas entregas se identificaron 1.070 solicitudes que no corresponden a trámites de reconocimiento, sino que 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.

Por lo tanto, de los 12.451 expedientes nuevos, 11.381 están asociados a trámites de reconocimiento; de los cuales, a 31 de marzo de 2014 se han decidido 270 y quedan pendientes por resolver 11.111. De estas, grupos 1, 2 y 3, indemnizaciones y auxilios, faltan por resolver 5.004 solicitudes. (Ver Capítulo 5.2 –Cuadro 3)

### Capítulo 5.2 - Cuadro 3. Resumen del ingresos de expedientes provenientes del ISS en L, durante el mes de marzo de 2014.

#### Estado de atención

Grupos por Prioridad	Nuevas entregas Marzo	Trámites diferentes a reconocimiento	Trámites de reconocimiento	Decididos	Pendientes de decisión
<b>Grupo 1</b>					
Grupo 1 Invalidez	291	31	260	5	255
Grupo 1 Mayor A 74	953	53	900	9	891
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	1.242	96	1.146	12	1.134
Grupo 1 Sin Información	89	5	84	3	81
Grupo 1 Sobrevivientes	487	36	451	3	448
Grupo 1 Subsidiado	241	23	218	6	212
<b>Subtotal Grupo 1</b>	<b>3.303</b>	<b>244</b>	<b>3.059</b>	<b>38</b>	<b>3.021</b>
<b>Grupo 2</b>					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	188	15	173	2	171
Grupo 2 Sobrevivientes	44	8	36		36
<b>Subtotal Grupo 2</b>	<b>232</b>	<b>23</b>	<b>209</b>	<b>2</b>	<b>207</b>
<b>Grupo 3</b>					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	213	16	197	1	196
<b>Subtotal Grupo 3</b>	<b>213</b>	<b>16</b>	<b>197</b>	<b>1</b>	<b>196</b>
<b>Grupo 4</b>					
Grupo 4 Corriente	6.956	687	6.269	221	6.048
Grupo 4 Auxilios Funerarios	1.248	38	1.210		1.210

Grupos por Prioridad	Nuevas entregas Marzo	Trámites diferentes a reconocimiento	Trámites de reconocimiento	Decididos	Pendientes de decisión
Grupo 4 Indemnizaciones	499	62	437	8	429
<b>Subtotal Grupo 4</b>	<b>8.703</b>	<b>787</b>	<b>7.916</b>	<b>229</b>	<b>7.687</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12.451</b>	<b>1.070</b>	<b>11.381</b>	<b>270</b>	<b>11.111</b>

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

De acuerdo a lo solicitado por la H. Corte Constitucional en el Auto 320/130, y a lo reportado en el IP8<sup>64</sup>, esta sección presenta la atención mensual de solicitudes pertenecientes a la represa entregada por el ISS.

Según se muestra en el Cuadro 4 de este capítulo, durante el mes de marzo de 2014 Colpensiones decidió 14.102 solicitudes, y al corte de este informe tiene pendiente por decidir 65.405. De este modo, el acumulado de decisiones de octubre de 2012 a marzo de 2014 llega a 279.083. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 4)

#### Capítulo 5.2 – Cuadro 4. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS- Corte a 31 de Marzo de 2014

Mes	Recibidas ISS	Decididas	Por decidir al cierre
Acumulado a Dic/13	322.472	249.895	72.575
ene-14	8.686	8.247	73.014
feb-14	1.950	6.839	68.126
mar-14	11.381	14.102	65.405
<b>Total</b>	<b>344.489</b>	<b>279.083</b>	<b>65.405</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, como se evidencia en el Cuadro 5, durante el mes de marzo Colpensiones atendió 1.877 solicitudes de reconocimiento del Grupo 1, 478 del Grupo 2 ; 954 del Grupo 3; y 10.523 del Grupo 4. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 5). Logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.9% frente al total de expedientes que constituyen el escenario 8. Ahora bien, como ya se precisó anteriormente, al corte del 5 de abril, quedaron pendientes por resolver solo dos casos, para alcanzar el 100%.

<sup>64</sup> IP8, sección 5.2.2, página 91

**Capítulo 5.2 – Cuadro 5. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS  
por grupo de prioridad. Escenario 8  
Corte a 31 de Marzo de 2014**

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

Población	Inventario	dic-13		ene-14		feb-14		mar-14	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
<b>TOTAL</b>	<b>189.894</b>	<b>27.250</b>	<b>72.575</b>	<b>8.247</b>	<b>73.015</b>	<b>6.839</b>	<b>66.176</b>	<b>13.832</b>	<b>54.294</b>
<b>Grupo 1</b>	<b>48.977</b>	<b>276</b>	<b>3.289</b>	<b>1.794</b>	<b>4.242</b>	<b>2.793</b>	<b>1.449</b>	<b>1.877</b>	<b>21</b>
<b>Grupo 2</b>	<b>12.148</b>	<b>2.459</b>	<b>1.826</b>	<b>825</b>	<b>1.141</b>	<b>712</b>	<b>429</b>	<b>478</b>	<b>17</b>
<b>Grupo 3</b>	<b>16.749</b>	<b>7.593</b>	<b>5.413</b>	<b>2.980</b>	<b>2.572</b>	<b>1.592</b>	<b>980</b>	<b>954</b>	<b>32</b>
<b>Grupo 4 (corriente)</b>	<b>112.020</b>	<b>16.922</b>	<b>62.047</b>	<b>2.648</b>	<b>65.060</b>	<b>1.742</b>	<b>63.318</b>	<b>10.523</b>	<b>54.224</b>

**Panel B- Detalle por grupos vulnerables**

Población	Inventario	dic-13		ene-14		feb-14		mar-14	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
<b>Grupo 1</b>									
Mayores de 74 años	4.047	8	644	414	934	554	380	501	7
Invalidez	4.004	2	207	131	264	143	121	157	0
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	21.742	99	1.244	629	1.664	1.167	497	682	8
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.669	108	765	423	841	598	243	273	4
Beneficiarios de subsidio a la cotización	854	5	260	142	334	218	116	149	1
Sin Información	4.662	55	169	55	204	113	91	115	1
<b>Total Grupo 1</b>	<b>48.978</b>	<b>276</b>	<b>3.289</b>	<b>1.794</b>	<b>4.242</b>	<b>2.793</b>	<b>1.449</b>	<b>1.877</b>	<b>21</b>
<b>Grupo 2</b>									

Población	Inventario	dic-13		ene-14		feb-14		mar-14	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.074	943	1.099	443	779	452	327	328	16
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.073	1.315	727	382	362	260	102	150	1
<b>Total Grupo 2</b>	<b>12.147</b>	<b>2.459</b>	<b>1.826</b>	<b>825</b>	<b>1.141</b>	<b>712</b>	<b>429</b>	<b>478</b>	<b>17</b>
<b>Grupo 3</b>									
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.055	4.690	3.780	2.345	1.574	847	727	704	29
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	2.618	1.633	635	998	745	253	250	3
<b>Total Grupo 3</b>	<b>16.750</b>	<b>7.593</b>	<b>5.413</b>	<b>2.980</b>	<b>2.572</b>	<b>1.592</b>	<b>980</b>	<b>954</b>	<b>32</b>
<b>Grupo 4 (corriente)</b>									
Reliquidaciones	92.630	6.357	53.118	2.030	55.718	1.512	54.206	1.402	54.135
Indemnizaciones Sustitutivas	15.214	5.890	3.888	442	3.904	139	3.765	3.811	52
Auxilios Funerarios	4.175	0	5.041	176	5.438	91	5.347	5310	37
<b>Total Grupo 4</b>	<b>112.019</b>	<b>16.922</b>	<b>62.047</b>	<b>2.648</b>	<b>65.060</b>	<b>1.742</b>	<b>63.318</b>	<b>10.523</b>	<b>54.224</b>

Con respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas de la represa del ISS, en el Cuadro 6 se muestra la clasificación entre concedidas y negadas. (Ver Capítulo 5.2 - Cuadro 6). Como se puede observar, desde la expedición del Auto 110/13, Colpensiones ha decidido 155.314<sup>65</sup> expedientes; de estos se han decidido favorablemente 45.967 y negando 66.058, sumando los 42.493 expedientes gestionados y las 796 respuestas parciales da el total de solicitudes atendidas.

<sup>65</sup> Estos 155.314 se componen de 155.044 casos de las entregas recibidas hasta febrero de 2014 y 270 que ya se han decidido de las entregas recibidas en marzo de 2014

Adicionalmente, atendiendo el requerimiento de la H. Corte, en el panel C del cuadro 6 se incluye la información correspondiente a la clasificación de las causales de negación, 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. (Ver Capítulo 5.2 - Cuadro 6)

**Capítulo 5.2 – Cuadro 6. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas de la represa del ISS - Corte a 31 de Marzo de 2014<sup>66</sup>**

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Concede
Acumulado a Dic/13	-	766	3.956	31.215	-	35.937
ene-14	141	72	206	2.951	17	3.387
feb-14	47	60	229	1.316	32	1.684
mar-14	3.083	41	92	1.691	52	4.959
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	<b>939</b>	<b>4.483</b>	<b>37.173</b>	<b>101</b>	<b>45.967</b>

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

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Niega
Acumulado a Dic/13	-	1.262	12.555	38.519	-	52.336
ene-14	29	138	1.691	2.523	67	4.448
feb-14	16	104	1.855	1.602	34	3.611
mar-14	1.455	95	422	2.854	837	5.663
<b>Total general</b>	<b>1.500</b>	<b>1.599</b>	<b>16.523</b>	<b>45.498</b>	<b>938</b>	<b>66.058</b>

<sup>66</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 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.

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. (Estados que aparece en el liquidador)

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

Causales	Cantidad	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	27	0,06%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	75	0,18%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	39	0,09%
Niega incompatibilidad	5.487	12,95%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	202	0,48%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	63	0,15%
No cumple edad requerida por la norma	668	1,58%
No cumple el tiempo requerido por la norma	35.028	82,67%
Por competencia	293	0,69%
Por no ser cotizante en el mes anterior de la fecha de fallecimiento	387	0,91%
Se niega por falta de completitud documental	35	0,08%
Se niega por prescripción del derecho	45	0,11%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	2	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	19	0,04%
<b>Total General</b>	<b>42.370<sup>67</sup></b>	<b>100,00%</b>

<sup>67</sup> Al disponer de una población definida de DECISIONES QUE NIEGAN UNA PRESTACIÓN en un total de 66.057 y disponer información específica de 42.370, esto es el 64,14%, constituyéndose en un subconjunto de la población, la cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población y teniendo en cuenta que se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 64,14% permite distribuir la población con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y afirmar que con un error del 5% permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población.

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

#### 5.3.1. 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 31 de marzo de 2014. Atendiendo lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014 se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta diciembre de 2013 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 340.716 a 31 de marzo de 2014, 138.098 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 202.618 sumando auxilios funerarios, indemnizaciones, recursos y liquidaciones. (Ver Capítulo 5.3-Cuadro 1- Paneles A y 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, Colpensiones resolvió en marzo de 2014 34.457 solicitudes de día a día, presenta un acumulado por resolver de 150.273 y existen 5.351 trámites en proceso de validación, previo al reconocimiento. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 1)

Por otra parte, en el mes de marzo se dio respuesta parcial a 108 casos, solicitando información adicional indispensable para poder dar respuesta definitiva a la solicitud.

#### Capítulo 5.3 – Cuadro 1. Solicitudes prestacionales contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte a 31 de Marzo de 2014

##### Panel A. Reconocimiento de prestaciones

	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Reconocimiento de Prestaciones
<b>Acumulado Dic/13</b>				
Decididas	6.635	15.386	86.483	<b>108.504</b>
<b>ene-14</b>				
Decididas	495	1964	7.024	<b>9.483</b>
Pendientes	2.652	9.369	25.083	<b>37.104</b>
<b>feb-14</b>				
Decididas	794	1505	14.741	<b>17.040</b>

	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Reconocimiento de Prestaciones
Pendientes	2.861	9.524	20.611	32.996
<b>mar-14</b>				
Decididas	719	428	1.924	3.071
Pendientes	2.944	11.084	26.276	40.304
Tramites en proceso de validación*	40	1.703	3.195	4.938
<b>TOTAL DECIDIDAS</b>	<b>8.643</b>	<b>19.283</b>	<b>110.172</b>	<b>138.098</b>

### Panel B. Otras solicitudes

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	Otras solicitudes
<b>Acumulado Dic/13</b>						
Decididas	12.215	63.272	23.745	33.990	3.726	136.948
<b>ene-14</b>						
Decididas	185	4647	7718	1039		13.589
Pendientes	12.558	14.475	42.711	42.092		111.836
<b>feb-14</b>						
Decididas	2156	7356	9591	789	803	20.695
Pendientes	12.010	16.330	44.627	45.899		118.866
<b>mar-14</b>						
Decididas	10.655	5.068	7.585	7.115	963	31.386
Pendientes	2.650	18.320	43.165	45.834		109.969
Tramites en proceso de validación	1	396	5	11		413
<b>TOTAL DECIDIDAS</b>	<b>25.211</b>	<b>80.343</b>	<b>48.639</b>	<b>42.933</b>	<b>5.492</b>	<b>202.618</b>

### Panel C. Total de trámites por término

	En termino	Fuera de término	TOTAL
<b>Acumulado Dic/13</b>			
Decididas	133.231	108.494	241.725
<b>ene-14</b>			
Decididas	6.203	16.869	23.072
Pendientes		0	148.940
<b>feb-14</b>			

	En termino	Fuera de término	TOTAL
Decididas	18.401	18.532	36.933
Pendientes		0	157.277
<b>mar-14</b>			
Decididas	5.033	28.461	33.494
Pendientes			150.273
Tramites en proceso de validación*			5.351
<b>TOTAL DECIDIDAS</b>	<b>162.868</b>	<b>172.356</b>	<b>335.224<sup>68</sup></b>

Por otra parte, con el fin de dar respuesta al requerimiento del Auto 320/13, en el Cuadro 2 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 la las causales de negación. En el cuadro se muestra un total de 196.273 decisiones favorables, 120.927 casos negados que sumados a los 18.024 solicitudes gestionadas (la mayoría son casos radicados varias veces por el mismo ciudadano y a los cuales en todo caso debe darse respuesta) da el total de 335.224 decisiones. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 2)

En relación con la orden impartida por la H. Corte en los numerales i) y iv) fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, en el panel C 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 5.3 Cuadro 2)

<sup>68</sup> En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 5.492 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

**Capítulo 5.3 – Cuadro 2. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de Marzo de 2014<sup>69</sup>**

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a Dic/13	10.699	4.825	9.760	62.169	57.100	144.553
ene-14	139	489	1.145	5.843	4.238	11.854
feb-14	1.962	643	939	10.657	7.059	21.260
mar-14	7.890	487	312	2.371	7.546	18.606
<b>Total general</b>	<b>20.690</b>	<b>6.444</b>	<b>12.156</b>	<b>81.040</b>	<b>75.943</b>	<b>196.273</b>

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

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a Dic/13	2.034	5.335	7.603	58.686	9.409	83.067
ene-14	37	622	1.243	6.596	1.088	9.586
feb-14	190	356	1.292	11.981	650	14.469
mar-14	3.865	261	381	2.666	6.632	13.805
<b>Total general</b>	<b>6.126</b>	<b>6.574</b>	<b>10.519</b>	<b>79.929</b>	<b>17.779</b>	<b>120.927</b>

<sup>69</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 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 C. Causales de negación de una prestación pensional por primera vez (Muestra estadísticamente representativa)**

Causales	Cantidad	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	149	0,21%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	378	0,53%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de	115	0,16%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	5.363	7,49%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.044	1,46%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	59	0,08%
No cumple la edad requerida por la norma	3.742	5,23%
No cumple el tiempo requerido por la norma	57.763	80,70%
Por competencia	276	0,39%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	2.171	3,03%
Se niega por falta de completitud documental	39	0,05%
Se niega por prescripción del derecho	444	0,62%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	7	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	26	0,04%
<b>Total General</b>	<b>71.576<sup>70</sup></b>	<b>100,00%</b>

Las reliquidaciones pendientes se detallan a continuación, mostrando que el 98,8% de las mismas corresponde a recursos y los demás tipos de solicitudes representan apenas el 1,2% representadas por 14 indemnizaciones, 4 solicitudes de pensión de invalidez, 15 de sobrevivientes y 512 de vejez. (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 3)

<sup>70</sup> Al disponer de una población definida de DECISIONES QUE NIEGAN UNA PRESTACIÓN en un total de 120.927 y disponer información específica de 71.576, esto es el 59,19%, constituyéndose en un subconjunto de la población, la cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población y teniendo en cuenta que se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 59,19% permite distribuir la población con un nivel de confianza del 90% y más o menos 3 desviaciones estándar y afirmar que con un error del 10% permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población.

**Capítulo 5.3 – Cuadro 3. Distribución mensual de las reliquidaciones pendientes en el día a día -  
Corte a 31 de Marzo de 2014**

Riesgo	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Recursos	Total
Acumulado Dic/13	1	3	11	502	27.880	28.397
Ene-14	7	1	3	7	5.471	5.489
Feb-14	3	0		2	6.026	6.031
Mar-14	3	0	1	1	5.923	5.928
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>512</b>	<b>45.300</b>	<b>45.845</b>

5.3.2. 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 81.051, de los cuales el 39,99% corresponde a reliquidaciones, el 42,24% a pensiones de vejez y el restante 17,77% a los demás riesgos. La distribución por riesgos es la siguiente: 32.412 reliquidaciones, 34.237 de vejez, 4.477 de sobrevivientes, 2.994 de invalidez, 5.015 de indemnizaciones y 1.916 de auxilios funerarios. En el siguiente cuadro se puede observar la producción mensual. (Ver Capítulo 5.3 – 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 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 ciudadanos con que se está tomado este tipo de decisiones. Desde el inicio de la operación de Colpensiones se han resuelto 76.239<sup>71</sup> recursos únicos<sup>72</sup>, de los cuales en 26.566 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (34,85%). (Ver Capítulo 5.3 - 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) fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, en el IP8<sup>73</sup> se informó que ésta es una clasificación que no existe hoy en los sistemas de información de Colpensiones, por lo que se estaban realizando los desarrollos tecnológicos necesarios, y la información estaría disponible desde el momento en que el cambio entrara en producción, proyectado para el 14 de marzo de 2014.

<sup>71</sup>Esta cifra incluye 75.806 recursos de día a día y 433 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

<sup>72</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>73</sup> Ver IP 8, Capítulo 5.3.2, Página 105

Sin embargo por inconvenientes técnicos asociados al nivel de complejidad del desarrollo requerido para obtener una clasificación confiable, sólo a partir del 25 de marzo se implementó el desarrollo al liquidador de la empresa, razón por la cual los resultados que se presentan en el panel D del Cuadro 4 corresponden a los causales de cambio de decisión de los recursos en el periodo del 25 al 31 de marzo, lo cual no constituye una muestra que permita sacar conclusiones estadísticamente representativas. Colpensiones presentará un resultado confiable en el IP10, una vez se tenga un mes completo de producción. (Ver Capítulo 5.3 –Cuadro 4)

### Capítulo 5.3 – Cuadro 4. Distribución mensual de los recursos resueltos en el día a día - Corte a 31 de Marzo de 2014

#### Panel A. Total de Recursos resueltos

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado Dic/13	694	1.431	2.066	2.497	17.057	23.963	<b>47.708</b>
ene-14	5	618	672	658	5.765	913	<b>8.631</b>
feb-14	9	236	219	937	8.190	656	<b>10.247</b>
mar-14	1.208	2.730	37	385	3.225	6.880	<b>14.465</b>
<b>Total</b>	<b>1.916</b>	<b>5.015</b>	<b>2.994</b>	<b>4.477</b>	<b>34.237</b>	<b>32.412</b>	<b>81.051</b>

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

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado Dic/13	290	567	454	628	4.824	7.670	<b>14.433</b>
ene-14	2	360	218	218	1.583	398	<b>2.779</b>
feb-14	-	121	94	339	2.440	246	<b>3.240</b>
mar-14	582	789	8	115	1.086	3.534	<b>6.114</b>
<b>Total</b>	<b>874</b>	<b>1.837</b>	<b>774</b>	<b>1.300</b>	<b>9.933</b>	<b>11.848</b>	<b>26.566</b>

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

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado Dic/13	376	686	1.287	1.726	9.890	15.023	<b>28.988</b>
ene-14	3	249	441	423	4.071	503	<b>5.690</b>
feb-14	9	112	124	576	5.605	395	<b>6.821</b>

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
mar-14	614	1.918	29	251	2.073	3.289	<b>8.174</b>
<b>Total</b>	<b>1.002</b>	<b>2.965</b>	<b>1.881</b>	<b>2.976</b>	<b>21.639</b>	<b>19.210</b>	<b>49.673</b>

#### Panel D. Causales cambio de decisión recursos

Causal cambio de decisión	Cantidad	Participación
Aparece el retiro del sistema	21	1,71%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS	3	0,24%
Aportó las pruebas faltantes	212	17,28%
Aumentó semanas	796	64,87%
Cambia fecha de causación	18	1,47%
Cambio de IBL	11	0,90%
Tiene la edad requerida	165	13,45%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1.227</b>	<b>100,00%</b>

Por último, en el Cuadro 5 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 88.470. En un 67,62% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 32,38% versan sobre decisiones que han negado las solicitudes. Desde el punto de vista de los tipos de riesgo sobre lo que se interponen los recursos el 80,31% corresponden a prestaciones de vejez y el 19,69% a los demás riesgos. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 5)

#### Capítulo 5.3 – Cuadro 5. Distribución de los recursos pendientes de día a día por tipo de riesgo - Corte a 31 de Marzo de 2014

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
<b>En Término</b>	<b>8</b>	<b>698</b>	<b>334</b>	<b>12.504</b>	<b>1.891</b>	<b>15.435</b>
1 mes	2	604	255	10.539	165	11.565
2 meses	0	253	105	4.721	15	5.094
3 meses	0	306	109	4.964	16	5.395
4 meses	0	331	79	5.121	22	5.553
5 meses	0	218	64	3.990	11	4.283
6 meses	0	120	60	4.924	23	5.127

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
7 meses	0	53	30	2.430	3	2.516
8 meses	0	77	34	1.432	6	1.549
9 meses	0	73	42	1.324	1	1.440
10 meses	0	11	200	616		827
11 meses	0	10	86	423	1	520
12 meses	0	8	6	273		287
13 meses	0	5	5	140		150
14 meses	0	0	1	54		55
15 meses	0			25		25
<b>Total vencidos</b>	<b>2</b>	<b>2.069</b>	<b>1.076</b>	<b>40.976</b>	<b>263</b>	<b>44.386</b>
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>2.767</b>	<b>1.410</b>	<b>53.480</b>	<b>2.154</b>	<b>59.821</b>

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
<b>En Término</b>	<b>390</b>	<b>411</b>	<b>2.577</b>	<b>8.509</b>	<b>691</b>	<b>12.578</b>
1 mes	8	188	1.903	4.803	56	6.958
2 meses	4	42	749	1.067	3	1.865
3 meses	1	27	1025	1376	5	2.434
4 meses	1	15	928	643	4	1.591
5 meses	1	8	629	331		969
6 meses	1	9	523	307		840
7 meses	0	2	301	126		429
8 meses	1	3	224	111		339
9 meses	1	6	158	117	1	283
10 meses	2	1	73	62		138
11 meses	1	1	56	48	1	107
12 meses	1	0	20	38		59
13 meses	0	0	12	18		30
14 meses	0	0	8	10		18
15 meses	1	0	2	8		11
<b>Total vencidos</b>	<b>23</b>	<b>302</b>	<b>6.611</b>	<b>9.065</b>	<b>70</b>	<b>16.071</b>

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Total general	413	713	9.188	17.574	761	28.649

### 5.3.3. Trámites fuera de término pendientes de resolver

Del total de 496.340<sup>74</sup> solicitudes que han sido radicadas ante Colpensiones hasta el 31 de marzo de 2014, el 37,75% corresponden a reconocimientos de prestaciones, y 62,25% a otras solicitudes como auxilios funerarios indemnizaciones y recursos. Del total de 340.716 solicitudes resueltas 162.869 se encuentran en término y 172.355 fuera de término. (Ver capítulo 5.3 – Cuadro 6)

#### Capítulo 5.3 – Cuadro 6. Solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones por tiempo de contestación - Corte a 31 de Marzo de 2014

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	Resueltas				Pendientes por resolver		
		Total Resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	A término	Fuera de Término
Reconocimiento de Prestaciones	187.374	142.132	76.734	61.364	4.034	45.242	27.019	18.223
Pensión de invalidez	11.885	8.901	5.655	2.988	258	2.984	2.343	641
Pensión de sobrevivientes	32.821	20.034	2.925	16.358	751	12.787	3.543	9.244
Pensión de Vejez	142.668	113.197	68.154	42.018	3.025	29.471	21.133	8.338
Otras solicitudes	308.966	198.584	86.135	110.991	1.458	110.382	49.015	61.367
Auxilios funerarios	28.137	25.486	5.546	19.665	275	2.651	2.562	89
Indemnizaciones	99.284	80.568	56.164	24.179	225	18.716	18.409	307
Recursos	92.767	49.597	15.771	32.868	958	43.170	15.417	27.753
Reliquidaciones	88.778	42.933	8.654	34.279		45.845	12.627	33.218
<b>TOTAL</b>	<b>496.340</b>	<b>340.716</b>	<b>162.869</b>	<b>172.355</b>	<b>5.492</b>	<b>155.624</b>	<b>76.034</b>	<b>79.590</b>

El Cuadro 7 presenta el total de trámites día a día de Colpensiones pendientes por responder que se encuentran fuera de término. Como se observa, adicional a los 79.590 trámites de reconocimiento fuera de término, con corte a 31 de marzo de 2014 se tienen 20.157 solicitudes de corrección de historia laboral pendientes fuera de término, y 63.559 PQRS. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 7)

<sup>74</sup> Conforme con la explicación contenida en la nota 41 del IP6, página 99, para el día 31 de marzo de 2014 se registran un acumulado de 496.340 trámites, de los cuales 11.127 corresponden a casos radicados a través de otros trámites y 485.213 a través de solicitudes de reconocimiento propiamente dichas.

### Capítulo 5.3 – Cuadro 7. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte Marzo de 2014

Trámites vencidos	Reconocimiento de Prestaciones	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Total Trámites prestaciones	Historia Laboral	PQRS*
1 mes	9.385	505	2.943	5.937	15	245	9.757	8.774	28.176	16.919	8.919
2 meses	1.953	71	1.419	463	9	14	3.281	3.679	8.936	1.820	18.397
3 meses	1.840	28	1.295	517	4	3	3.646	4.185	9.678	198	2.944
4 meses	1.367	12	1.078	277	5	2	3.030	4.121	8.525	520	3.378
5 meses	1.114	2	966	146	9	3	2.176	3.080	6.382	210	4.633
6 meses	1.002	8	775	219	6	5	2.497	3.533	7.043	109	4.889
7 meses	563	6	379	178	3	1	1.397	1.667	3.631	138	3.815
8 meses	307	1	166	140	12	6	551	1.447	2.323	204	3.003
9 meses	213	4	76	133	7	2	596	1.216	2.034	39	3.371
10 meses	172	3	37	132	-	3	418	610	1.203	0	3.973
11 meses	105	1	42	62	7	-	245	407	764	0	3.980
12 meses	107	-	36	71	1	19	82	279	488	0	569
13 meses	75	-	12	63	-	4	45	143	267	0	787
14 meses	7	-	7	-	5	-	19	54	85	0	820
15 meses	13	-	13	-	6	-	13	23	55	0	81
<b>Total</b>	<b>18.223</b>	<b>641</b>	<b>9.244</b>	<b>8.338</b>	<b>89</b>	<b>307</b>	<b>27.753</b>	<b>33.218</b>	<b>79.590</b>	<b>0</b>	<b>63.559</b>

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

El proceso operativo de corrección de historia laboral que adelanta Colpensiones se desarrolla en tres frentes así: (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; y (iii) correcciones de historia laboral asociadas a los trámites de reconocimiento de Colpensiones.

Colpensiones informa a la H. Corte que durante el mes de marzo fueron corregidas 49.475 historias laborales, de las cuales: i) 30.681 corresponden a solicitudes de los ciudadanos radicadas ante Colpensiones; ii) se procesaron y ajustaron 1.895 historia laborales que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano, son necesarias para el reconocimiento de la

represa ISS; y iii) se procesaron y ajustaron 16.899 historia laborales que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano, son necesarias para el reconocimiento de Colpensiones.

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

Colpensiones ha venido realizando la corrección de las historias laborales de los trámites de reconocimiento de prestaciones sociales, sin que ello implique una solicitud expresa de los ciudadanos. De este modo, todos los trámites de reconocimiento de la represa ISS han requerido del procesamiento y del ajuste de las historias laborales respectivas.

En el presente informe se reporta el estado del proceso de corrección de las historias laborales de las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS que corresponden al escenario 8 (209.338 solicitudes), en el cual hay un incremento de 1.950 expedientes con respecto al escenario anterior. Al respecto, Colpensiones informa que durante el mes de marzo de 2014 fueron atendidos 1.895 casos, y se encuentran pendientes por procesar y ajustar 1.700, saldo que presenta un mayor grado de complejidad y al que se le dará la celeridad que corresponde para lograr total cumplimiento en el mes de abril.

De este modo, como se observa en el Cuadro 1 de esta sección, al corte del 31 de marzo del 2014, el porcentaje de cumplimiento general es del 99,2% del total de los casos entrados por el ISS en L., y asimismo el cumplimiento por grupos. (Ver Capítulo 5.4 – Cuadro 1)

### Capítulo 5.4 – Cuadro 1. Acumulado de corrección de historias laborales para reconocimiento (Represa) - Corte Marzo de 2014

#### Panel A – Resumen por grupos

Población	Inventario Inicial	feb-14		mar-14			Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Avance	
<b>TOTAL</b>	<b>209.338</b>	<b>205.743</b>	<b>3.595</b>	<b>207.638</b>	<b>1.700</b>	<b>99%</b>	
<b>Grupo 1</b>							<b>Abr.30</b>
	<b>54.775</b>	<b>53.708</b>	<b>1.067</b>	<b>54.482</b>	<b>293</b>	<b>99%</b>	
<b>Grupo 2</b>							<b>Abr.30</b>
	<b>12.564</b>	<b>12.459</b>	<b>105</b>	<b>12.551</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 3</b>							<b>Abr.30</b>
	<b>22.802</b>	<b>22.759</b>	<b>43</b>	<b>22.794</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 4 (corriente)</b>							<b>Abr.30</b>
	<b>119.197</b>	<b>116.817</b>	<b>2.380</b>	<b>117.811</b>	<b>1.386</b>	<b>99%</b>	

### Panel B – Detalle por grupos de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	feb-14		mar-14		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
<b>Grupo 1</b>							<b>Abr.30</b>
Mayores de 74 años	5.513	5.316	197	5.485	28	99%	
Invalidez	4.433	4.333	100	4.394	39	99%	
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	24.092	23.625	467	23.953	139	99%	
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	14.507	14.429	78	14.489	18	100%	
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1361	1164	197	1292	69	95%	
Sin Información	4.869	4.841	28	4.869	0	100%	
<b>Total</b>	<b>54.775</b>	<b>53.708</b>	<b>1.067</b>	<b>54.482</b>	<b>293</b>	<b>99%</b>	
<b>Grupo 2</b>							<b>Abr.30</b>
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.413	8.357	56	8.400	13	100%	
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.151	4.102	49	4.151	0	100%	
<b>Total</b>	<b>12.564</b>	<b>12.459</b>	<b>105</b>	<b>12.551</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 3</b>							<b>Abr.30</b>

Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.493	11.450	43	11.485	8	100%
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	11.309	11.309	0	11.309	0	100%
<b>Total</b>	<b>22.802</b>	<b>22.759</b>	<b>43</b>	<b>22.794</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>
<b>Grupo 4 (corriente)</b>						<b>Abr.30</b>
Reliquidaciones	102.754	100.597	2.157	101.381	1.373	99%
Indemnizaciones Sustitutivas	16.443	16.220	223	16.430	13	100%
Auxilios Funerarios	---	---	---	---	---	---
<b>Total</b>	<b>119.197</b>	<b>116.817</b>	<b>2.380</b>	<b>117.811</b>	<b>1.386</b>	<b>99%</b>

#### 5.4.2. Corrección mensual de historias laborales

Colpensiones cuenta a la fecha con el desarrollo de nuevas estrategias de actualización de las historias laborales de sus afiliados que aún no han realizado una solicitud de corrección de historia laboral de manera proactiva, lo que permitirá anticiparnos a solicitudes futuras por este concepto, y de esta manera atender los procesos diarios con mayor solvencia y dedicación.

En relación a los trámites de corrección de historia laboral que solicitan los ciudadanos expresamente, se informa a la H. Corte que Colpensiones ha recibido un total de 365.553 solicitudes, de las cuales 24.147 fueron radicadas en el mes de marzo de 2014. Durante el mes fueron atendidas 30.681 correcciones de historia, y al corte de este informe están pendientes de corregir 20.157.

En cuanto a la atención integral de corrección de historias laborales que se deben realizar para asegurar el proceso de reconocimiento de la represa ISS, tal como se mencionó en el apartado anterior, se han recibido para corrección de historia un total de 209.338 solicitudes, de las cuales están pendientes por atender 1.700 al 31 de marzo de 2014, para un avance total del 99.2%.

Es importante señalar que en algunas oportunidades el proceso de reconocimiento de prestaciones de los trámites radicados ante Colpensiones también requieren del ajuste de las

historias laborales. En este sentido, por este concepto se han solicitado 203.335 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales se han corregido 191.993. Durante el mes de marzo de 2014 fueron atendidas 16.899 y continúan en trámite de solución 11.342.

Finalmente, se informa a la H. Corte Constitucional que desde la entrada en operación Colpensiones ha recibido en total 976.153 solicitudes de corrección de historia laboral, entre trámites de reconocimiento de Represa del ISS, trámites de reconocimiento de Colpensiones, y solicitudes de corrección radicadas ante Colpensiones. De estas 105.052 se recibieron en 2012, 736.226 en 2013, y 134.875 van en lo corrido de 2014. Por su parte, Colpensiones ha resuelto en total 942.954 solicitudes y tiene pendiente por resolver 33.199 al corte. Vale decir que en el primer trimestre de 2014, se han atendido 154.538 solicitudes, registrando un avance acumulado del 97% al cierre de este informe.

El Cuadro 2 de la presente sección presenta la corrección mensual de historias laborales, incluyendo el ingreso de solicitudes, la atención y las solicitudes pendientes por atender mes a mes, tanto de reconocimiento de la represa del ISS como de Colpensiones (Ver Capítulo 5.4 – cuadro 2).

#### Capítulo 5.4 – Cuadro 2. Evolución mensual de las correcciones de historia laboral - Corte Marzo de 2014

	Acumulado a Dic/13	ene-14	feb-14	mar-14
<b>Solicitudes radicadas por Represa ISS</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>				
Entregadas por el ISS en el mes	190.104	17.284	0	1.950
<b>Total Acumulado recibidas del ISS</b>	<b>190.104</b>	<b>207.388</b>	<b>207.388</b>	<b>209.338</b>
Decididas durante el mes	190.035	9.144	6.564	1.895
Por decidir al corte	69	8.209	1.645	1.700
<b>Solicitudes radicadas en Colpensiones</b>				
Nuevas Radicaciones en el mes	293.238	25.463	22.705	24.147
<b>Total radicadas</b>	<b>293.238</b>	<b>318.701</b>	<b>341.406</b>	<b>365.553</b>
Decididas durante el mes	285.017	11.741	17.957	30.681
Por decidir al corte	8.221	21.943	26.691	20.157

Para reconocimiento Colpensiones				
Nuevas Radicaciones en el mes	160.009	11.007	32.319	0
<b>Total radicadas</b>	<b>160.009</b>	<b>171.016</b>	<b>203.335</b>	<b>203.335</b>
Decididas durante el mes	115.437	6.187	53.470	16.899
Por decidir al corte	44.572	49.392	28.241	11.342
Total Mensual				
Entregadas en el mes	841.278	53.754	55.024	26.097
<b>Total Acumulado</b>	<b>841.278</b>	<b>895.032</b>	<b>950.056</b>	<b>976.153</b>
Decididas durante el mes	788.416	27.072	77.991	49.475
Por decidir al corte	52.862	79.544	56.577	33.199

Vale la pena mencionar que de forma paralela a la gestión anteriormente expuesta, desde la entrada en operación de Colpensiones y al cierre de Marzo del presente año, el grupo de corrección de historia laboral ha recibido 152.680 solicitudes adicionales, ligadas al proceso de corrección de historia laboral, que se relacionan específicamente con PQRS (25.933 casos), con tutelas (17.002 casos), con correspondencia (14.460 casos) y con BEPS (95.285 casos). De este universo, al corte del 31 de marzo de 2014, se han atendido 135.033 casos en total: 21.863 corresponden a PQRS, 16.972 a tutela, 10.040 a correspondencia, y 86.158 a BEP; con lo cual quedan pendientes por resolver 17.647 casos, logrando así un cumplimiento del 88%.

## 6. Otros trámites, peticiones o reclamos

### 6.1. Cumplimiento de acciones de tutela

A partir de la evolución de la gestión de tutelas dada hasta el momento, es importante resaltar que la conjugación de múltiples factores tanto internos como externos (por ejemplo, medidas de calidad, reorganización de grupos de decisión, modificación de procesos, evolución de entrega de expedientes, entre otros), representan un impacto importante en esta fase final de cumplimiento que se explicará a lo largo de este capítulo.

Es preciso señalar que el acumulado de tutelas resueltas de fondo refleja un resultado positivo. Como ya se ha dicho, se inició con una línea de base de 96.222 tutelas, las cuales, a corte 31 de marzo de 2014, han asendido a 131.510. De toda esta cantidad, Colpensiones ya ha atendido 99.130, es decir, un 75.3%. Esto es avance sin precedentes en la solución de fondo del atraso estructural del régimen de prima media, en tan solo 8 meses<sup>75</sup>.

El trabajo de estas tutelas se ha dado en uno de los escenarios más complejos sobre el que se hubiere trabajado en el aspecto pensional del País, por varios factores que, entre otros, se pueden resumir así:

1. Se trata de la falla estructural del régimen de prima media que involucra la mayor cantidad de repesa de peticiones sin contestar en la historia pensional del País.
2. En consecuencia, la labor de puesta al día del régimen de prima media realizada por Colpensiones implica la gestión y evacuación del mayor número de acciones de tutela registradas en contra de cualquier entidad administradora de éste régimen.
3. Se trata de una entidad que asumió la mayor parte de afiliados y pensionados del régimen de prima media, en comparación con la población administrada por otras entidades i.e Fonprecom, Caxdac, Ferrocarriles de Colombia, entre otros<sup>76</sup>.
4. No se tenía certeza de un universo definido de expedientes pensionales que permitan un ejercicio tradicional de planeación, lo cual obligó la implementación de un modelo estratégico dinámico y adaptable a las complejas vicisitudes que se presentan en esta falla estructural.

<sup>75</sup> Esto es así teniendo en cuenta que el cambio de modelo de operación, gestión de tutelas y de solución de fondo de las peticiones objeto de protección constitucional que se realizó en el mes de agosto de 2013 (IP2).

<sup>76</sup> Superintendencia Financiera de Colombia. Reporte de afiliados y pensionados en el régimen de prima media. <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=9159>

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lfuncion=loadContenidoPublicacion&id=9154> Consulta realizada el 03 de abril de 2014.

En este capítulo se muestra (i) la identificación y avance en la atención de tutelas durante el mes de marzo de 2014, incluyendo datos sobre la notificación de actos administrativos con los cuales se cumple la tutela, así como su respectivo ingreso en nómina; (ii) las tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión; (iii) la respuesta parcial a tutelas por falta de información y/o expedientes, y (v) los avances y resultados del plan de acción que se viene implementando.

#### 6.1.1. Identificación y avance en la atención de tutelas

En concordancia con los planteamientos realizados en el punto anterior de éste capítulo, se informa a la H. Corte Constitucional en el Cuadro 1- Identificación de tutelas por Grupo de prioridad y por Instancia Procesal - Corte Marzo de 2014, la evolución de la gestión de tutelas en lo que refiere a la identificación de tutelas por grupo de prioridad (Panel A) y por instancia Procesal (Panel B).

En primer lugar, es importante informar que el avance de la gestión de tutelas por parte de Colpensiones desde la línea de base de 96.222 a septiembre de 2013, reporta un total acumulado 131.510, cifra que comparada con la reportada en el IP 8 (corte a 28 de febrero de 2013)<sup>77</sup> la cual ascendió a un total de 124.965, representa un total de 6.545 tutelas notificadas en el mes de marzo de 2014, lo cual indica una disminución, entre febrero y marzo, de 723 tutelas. Este fenómeno de disminución es uno de los asuntos a estudiar, pues es de esperarse que en la medida en que se supere el atrazo estructural del régimen de prima media, las acciones de tutelas interpuestas sean menores.

Ahora bien, en este punto es relevante considerar un hecho que se ha sostenido de manera permanente hasta el mes de marzo, y es la entrada y notificación de nuevas acciones de tutela pertenecientes a los grupos 1,2,3 y 4 previstos por el Auto 110 de 2013 y de aquellas peticiones que se reorganizaron con un nuevo esquema de protección constitucional por el Auto 320 de 2013.

De esta manera, el “Cuadro 1. Identificación de tutelas por grupo de prioridad y por Instancia Procesal - Corte Marzo de 2014. Panel A.” evidencia el incremento constante en nuevas tutelas de los diferentes grupos así: 390 para el grupo 1, 258 para el grupo 2, 91 para el grupo 3, 966 para el grupo 4, de la misma manera se incrementaron en 2.708 nuevas tutelas que cuya determinación de grupo de prioridad esta en proceso, siendo necesario puntualizar que no se trata de acciones de tutela cuya pretensión se radicó en Colpensiones sino ante el ISS. Finalmente, en esta misma línea el incremento de las peticiones que registran tutela y cuya pretensión está en proceso de determinación ascienden a 816. (Capítulo 6.1. - Cuadro 1 - Panel A)

<sup>77</sup> IP8, sección 6.1, página 120.

Lo anterior permite corroborar que la complejidad de la solución definitiva al atraso estructural es alta en la medida que, a pesar del avance importante de Colpensiones en esta materia, la problemática de acciones de tutela con fundamento en peticiones sin solución realizadas ante el ISS hasta el momento no ha reportado una baja significativa, y por el contrario, el hecho que el ingreso sea permanente se convierte en un elemento cuyo análisis debe considerarse al menos estos puntos: (i) la necesaria y continua adaptación del modelo de Colpensiones para su solución de fondo, y (ii) el gran esfuerzo de operación que requiere la participación del ISS en L, de la Judicatura y del propio ciudadano.

Ahora bien, en el Panel B del Cuadro 1. Identificación de tutelas por Grupo de prioridad y por Instancia Procesal - Corte Marzo de 2014, permite evidenciar que en las etapas procesales de descato y tutela son las que, en el mes de marzo, mas carga tienen, no así en la etapa procesal de sanción. (Ver Capítulo 6.1- Cuadro 1 - Panel B)

La explicación a este fenómeno se encuentra en el hecho de que el esfuerzo de la entidad, de conformidad con lo previsto por la H. Corte Constitucional a través de Auto 320 de 2013, de que la operación de Colpensiones en materia de tutelas no debía generar un ambiente de producción en el cual se privilegie exclusivamente las peticiones con radicación de tutela frente a las que no.

De esta manera la conjugación de los diferentes factores internos y externos mencionados en la primera parte de éste capítulo, y la reorganización de solución de peticiones por Auto 320 de 2013, conllevo a la decisión estratégica de la entidad de concentrar sus esfuerzos operativos a la represa ISS y de Colpensiones sin que el criterio fundamental y excluyente de turno para su solución sea el de la existencia de una acción de tutela. Esta decisión estratégica tal como se se menciona en el capítulo 2, tendrá una variación para los cuatro meses que quedan antes del vencimiento del plazo del 31 de julio de 2014, ya que las circunstancias para este periodo son distintas.

Ahora bien, las cifras expuestas en los Paneles A y B del Cuadro 1. Identificación de tutelas por Grupo de prioridad y por Instancia Procesal - Corte Marzo de 2014 señalan una correlación tripartita entre (i) un universo de represa en cuantía indeterminada, (ii) un flujo constante de tutelas, que no representa incrementos ni disminuciones significativas y, (iii) la decisión estratégica de no definir las peticiones con tutela como criterio único y excluyente de decisión

Los resultados que ahora se evidencian parten de estas tres variables, que no pueden considerarse como constantes y predefinidas. Así, la única manera de verificar la eficiencia y el acierto de las decisiones de la entidad en materia de tutelas, depende del comportamiento que cada una de éstas variables presente en la línea de tiempo bajo estudio. Se puede afirmar que la gestión de tutelas hasta este momento comienza a registrar una evolución con pautas diferentes y reporte de

cifras menores, sin que ello signifique que no se realice gestión, por el contrario, el nivel de gestión y de producción obedece al cambio de reparto y atención de solicitudes con el fin de lograr un puente de comunicación positiva con la ciudadanía, lo cual ha sido posible porque la represa de tutelas de reconcomiento de ISS ha sido atendida de manera exitosa por la organización.

**Capítulo 6.1 – Cuadro 1. Identificación de tutelas por grupo de prioridad y por instancia procesal  
- Corte Marzo de 2014**

**Panel A. Por grupo de prioridad**

Grupo	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente o pretensión identificada	Total general
sep- 13 (línea de base)	27.752	6.660	2.266	3.036	17.797		38.711	<b>96.222</b>
dic-13	31.803	11.965	2.986	4.195	18.740	5.640	37.620	<b>112.949</b>
ene-14	32.984	13.586	3.152	4.427	22.998	15.257	25.293	<b>117.697</b>
feb-14	34.862	13.982	3.221	4.554	23.806	16.418	28.122	<b>124.965</b>
mar-14	36.378	14.372	3.279	4.645	24.772	19.126	28.938	<b>131.510</b>

Nota: Los datos se muestran como cifras acumuladas.

**Panel B. Por instancia procesal**

	Sanción	Desacato	Tutelas	Total General
sep- 13 (línea de base)	6.878	40.514	48.830	<b>96.222</b>
dic-13	8.707	47.460	56.782	<b>112.949</b>
ene-14	9.348	49.625	58.724	<b>117.697</b>
feb-14	9.897	52.640	62.428	<b>124.965</b>
mar-14	10.342	55.642	65.526	<b>131.510</b>

Por otro lado, como se evidencia en el Panel A del Cuadro 2, el comportamiento del número de tutelas se ha mantenido en una constante disminución teniendo en cuenta que de las 131.510 acciones de tutela se han atendido un total de 99.394, quedando un saldo de 32.116 distribuidas así: 3.773 de grupo 0, es decir, el día día de Colpensiones; 1.598 de grupo 1; 235 de grupo 2; 433 de grupo 3; 7.247 de grupo 4; 4.893 de represa ISS sin grupo identificado y 15.001 de tutelas sin expediente o pretensión identificada. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 2 – Panel A)

Ahora bien, el universo de atención de tutelas permite señalar varios aspectos a tener en cuenta para el análisis respectivo:

1. La constante notificación y entrada de nuevas tutelas que se logran clasificar en los grupos de prioridad, siendo importante resaltar el hecho de que este incremento es permanente, lo cual indica que la gestión de Colpensiones de tutelas en materia de atención depende en gran medida de las nuevas entradas.
2. Se insiste en que el nivel de complejidad de solución de fondo de estas tutelas cada vez es más elevado, lo cual implica mayor esfuerzo operativo de la entidad para lograr superarlas.
3. Se inicio de una nueva etapa de Colpensiones que consiste en establecer una comunicación directa con el afiliado y pensionado en términos de oportunidad.

En este orden de ideas, es claro que el reporte de atención de tutelas por Colpensiones desde el mes de enero de 2014 ha disminuido, toda vez que durante el segundo semestre de 2013 las tutelas atendidas coincidían con peticiones sin respuesta de represa ISS. Esto traía como consecuencia que Colpensiones sólo se pronunciaba en sede de sanción y desacato para presentar el hecho superado, ahora bien, que este fenomeno se hubiera disminuido, en el sentido de que la “bolsa” de tutelas que coincidía con represa ISS sea cada vez menor, permite concluir que Colpensiones (i) ha cumplido con su labor de una manera eficiente al punto de resolver de fondo un 75.3% del total de tutelas registradas en contra del régimen de prima media y, además (ii) que pone a prueba la capacidad de adaptación de la entidad ante lo cambios que registra la superación del estado de cosas inconstitucional en cuanto que sin tener universo definido y el incremento del nivel de complejidad en las peticiones restantes, la entidad responde con el fin de mitigar el riesgo de generar un nuevo ambiente en el que la acción de tutela no sea el criterio definitivo de solución de una petición pensional.

Ahora bien, en el Panel B del Cuadro 2, en lo que refiere a los grupos de prioridad en los meses de febrero y marzo ha mantenido una línea constante, esto se explica por las razones expuestas en los párrafos precedentes, sin embargo, se considera relevante realizar una precisión sobre las tutelas sin pretensión identificada o sin expediente y a las tutelas Represa ISS.

La gestión de tutelas por parte de Colpensiones se concentró en presentar un avance significativo frente a la Represa ISS, quedando un pendiente por resolver 13.937 que corresponden a tutelas sin expediente o sin pretensión identificada. Sobre estas hoy Colpensiones se encuentra concentrado para con una lectura una a una de las tutelas, los abogados definan la pretensión para que antes de la fecha dada por la H. Corte, del 31 de julio se encuentren resueltas.

Por otro lado, no se tiene certeza de la cantidad de peticiones que correspondan a una solicitud pensional, hecho que si se armoniza con la entrega masiva y adelantada de expedientes del ISS en

L. en materia de reconocimiento, podría concluirse eventualmente que éste universo de reconocimiento debería ser mínimo, es decir, debido a la gran cantidad de expedientes de reconocimiento pensional entregados por el ISS en L este grupo de 13.397 puede representar una cantidad de peticiones no relacionadas directamente con reconocimiento pensional, lo cual permite adelantar esta tarea para su solución definitiva dentro de los plazos otorgados por la H. Corte Constitucional a través de auto 320 de 2013, por ser competencia de otras áreas.

### Capítulo 6.1 – Cuadro 2 - Atención mensual de tutelas - Corte Marzo de 2014

#### Panel A. 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 o pretensión identificada	Total general
Acumulado Dic/13	1.387	450	267	853	2.535	260	3.204	8.956
ene-14	2.156	825	268	681	3.913	1.727	5.566	15.136
feb-14	1.193	629	113	194	1.769	1.112	1.938	6.948
mar-14	1.249	590	100	190	755	784	1.816	5.484
<b>TOTAL ATENDIDAS</b>	<b>32.605</b>	<b>12.774</b>	<b>3.044</b>	<b>4.212</b>	<b>17.525</b>	<b>14.233</b>	<b>15.001</b>	<b>99.394</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>

#### Panel B. Atención mensual de sanciones, desacatos y tutelas por grupos de prioridad

Instancia	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS Sin Clasificar	Sin expediente o pretensión identificada	Total
<b>Acumulado Dic/13</b>								
Sanción	2.551	830	201	309	1.163	489	1.219	6.762
Desacato	12.143	5.164	1.270	1.541	5.216	1.738	5.545	32.617
Tutelas	12.901	4.569	1.081	1.283	4.082	1.386	7.145	32.447
<b>Total Atendidas</b>	<b>27.595</b>	<b>10.563</b>	<b>2.552</b>	<b>3.133</b>	<b>10.461</b>	<b>3.613</b>	<b>13.909</b>	<b>71.826</b>
<b>Por atender</b>	<b>4.208</b>	<b>1.402</b>	<b>434</b>	<b>1062</b>	<b>8.279</b>	<b>2.027</b>	<b>23.711</b>	<b>41.123</b>
<b>ene-14</b>								
Sanción	88	54	14	30	313	150	279	928
Desacato	516	230	86	288	1.638	704	1.581	5.043
Tutelas	1.552	541	168	363	1.962	873	3.706	9.165
<b>Total Atendidas</b>	<b>2.156</b>	<b>825</b>	<b>268</b>	<b>681</b>	<b>3.913</b>	<b>1.727</b>	<b>5.566</b>	<b>15.136</b>

<b>Por atender</b>	<b>3.221</b>	<b>2.051</b>	<b>323</b>	<b>599</b>	<b>8.147</b>	<b>3.538</b>	<b>12.856</b>	<b>30.735</b>
<b>feb-14</b>								
Sanción	29	52	12	10	113	68	79	363
Desacato	303	210	44	69	769	501	614	2.510
Tutelas	861	367	57	115	887	543	1.245	4.075
<b>Total Atendidas</b>	<b>1.193</b>	<b>629</b>	<b>113</b>	<b>194</b>	<b>1.769</b>	<b>1.112</b>	<b>1.938</b>	<b>6.948</b>
<b>Por atender</b>	<b>3.562</b>	<b>1.818</b>	<b>279</b>	<b>532</b>	<b>7.186</b>	<b>3.505</b>	<b>14.173</b>	<b>31.055</b>
<b>mar-14</b>								
Sanción	25	29	6	9	101	49	85	304
Desacato	276	240	42	81	298	277	540	1.754
Tutelas	935	294	49	93	273	413	1.105	3.162
<b>Total Atendidas</b>	<b>1.236</b>	<b>563</b>	<b>97</b>	<b>183</b>	<b>672</b>	<b>739</b>	<b>1.730</b>	<b>5.220</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>TOTAL</b>	<b>36.378</b>	<b>14.372</b>	<b>3.279</b>	<b>4.645</b>	<b>24.772</b>	<b>19.126</b>	<b>28.938</b>	<b>131.510</b>

Finalmente, es importante señalar algunos inconvenientes que se presentan en relación con las acciones de tutelas cumplidas mediante hechos superados:

La obligación de no ejecutar las sanciones derivadas del trámite incidental por desacato proviene de la uniforme jurisprudencia en la materia desarrollada por la Corte Constitucional y la Corte Suprema de Justicia, la cual es de vinculación obligatoria para los jueces en todo evento en el cual la situación fáctica concuerde.

Adicionalmente la Corte Constitucional, al declarar el estado de cosas institucionales, en virtud de la falla estructural que sobrelleva el régimen de prima media a través de Colpensiones, determinó que para todos los casos donde se demuestre el cumplimiento de las órdenes contenidas en el fallo de tutela, aún después de surtido el grado de consulta, deben revocarse las sanciones impuestas por multa y/o arresto. El propósito de dicha declaración no es otro diferente que la destinación de los esfuerzos por parte de la entidad hacia los casos que la Corte determinó como prioritarios y que requieren solución inmediata.

En respuesta al auto de pruebas del 11 de marzo de 2014 se informó a esa H. Corte Constitucional la dificultad que se presenta a nivel nacional con los despachos judiciales que tramitan y deciden incidentes de desacato, dado que dichas autoridades judiciales mantienen vigentes las sanciones pecuniarias y privativas de la libertad, aún cuando se demuestra el cumplimiento integral de la orden de tutela. Los argumentos consisten en síntesis: (i) razones personales de desconocimiento directo del precedente y del mismo auto proferido por la Corte el cual, con fundamento en la

declaración del estado de cosas inconstitucionales, ordena la inaplicación de sanciones, y (ii) por interpretaciones erróneas e inconstitucionales en cuanto a la competencia para dejar sin efectos las multas y/o arresto.

Por tal circunstancia, esta administradora se ha visto obligada a destinar y trasladar funcionarios encargados de evacuar la represa de tutela, al apoyo de los casos en que las autoridades judiciales se abstienen de revocar las sanciones en desconocimiento del precedente jurisprudencial y los autos expedidos por esa H. Corte Constitucional.

#### 6.1.2. Tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión

En este punto se aborda el análisis de los aspectos más relevantes de gestión de tutelas que se encuentran pendientes de atención y, en este sentido, son dos aspectos sobre los cuales es necesario detenerse en la medida que se constituyen en elementos de juicio importantes al momento de informar a la H. Corte la evolución de éste grupo de tutelas.

En primer lugar, de acuerdo a lo informado en el IP8<sup>78</sup>, en el cuadro 3. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación – Corte Marzo 2014, se observa que el grupo de tutelas con pretensión no identificada presenta un incremento, en la medida que para febrero de 2014 las acciones de tutela con pretensión no identificada ascendían a 2.381 mientras que para el mes de marzo de 2014 esta cifra se registran un total de 3.633, de las cuales 2.959 corresponde a trámites radicados ante el ISS y 674 a Colpensiones (Ver cuadro 3. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación – Corte Marzo 2014).

Este incremento corrobora el hecho de que persiste el fenómeno de notificación de nuevas acciones de tutela que no se encontraban registradas en el inventario de expedientes entregados por el ISS en L, lo cual admite una conclusión: No existe certeza sobre el hecho de que la pretensión de este grupo de tutelas corresponda a un reconocimiento pensional teniendo en cuenta que la entrega de expedientes por parte del ISS en L. indica que este universo presenta una reducción constante.

La razón de esta conclusión se explica en que la represa del ISS, en la que se concentró el esfuerzo de entrega, se centró en expedientes pensionales pendientes de decisión, y si este universo se está agotando, el corolario que se sigue consiste en que estas nuevas tutelas, en una proporción importante, responden a trámites o solicitudes que no se relacionan directamente con un trámite de reconocimiento pensional.

Ahora bien, en segundo lugar la mayor cantidad de tutelas se concentra en peticiones de reconocimiento pensional, que al 31 de marzo de 2014 ascienden a 10.571 tutelas pendientes, de

<sup>78</sup> Ver IP8, sección 6.1, página 125.

las cuales 8.752 corresponden a represa ISS (82.7% del total de tutelas pendientes) y a 1.819 de Colpensiones (17.5% del total de tutelas pendientes), este dato señala que el avance en el cumplimiento de acciones de tutela relacionadas con trámites de reconocimiento pensional mantiene su nivel de complejidad que obedece, especialmente, a problemáticas relativas a la dificultad en el acceso a información y documentación necesaria para la decisión administrativa de la petición que originó la tutela, frente a lo cual la entidad implementó nuevas acciones con el fin de reforzar este punto<sup>79</sup>.

En tercer lugar, es necesario detenerse en el aspecto de sentencias judiciales, cuyo desarrollo se presenta en la sección siguiente, pero que en este punto debe señalarse que se trata de la segunda cifra más alta de tutelas registrando un total de 8.333, es decir, un incremento de 600 sentencias más frente a las 7.733 reportadas con corte a 28 de febrero de 2014. La problemática de sentencias judiciales y su cumplimiento efectivo es el más complejo del universo de reconocimiento pensional, debido a que (i) la consecución de las sentencias, (ii) de los documentos necesarios para proceder al reconocimiento y (iii) la colaboración de la judicatura frente al desarchivo de las mismas conforman una problemática que requiere de tiempo, esfuerzo y colaboración interinstitucional para poder cumplir con una solución de fondo y dentro de los términos previstos por el auto 320 de 2013. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3)

Finalmente, la evolución positiva del cumplimiento de tutelas se evidencia en las cifras que se presentan en el cuadro 3 Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación – Corte Marzo 2014, en la medida que las tutelas con pretensiones diferentes a reconocimiento pensional, cumplimiento de sentencias y aquellas relativas a pretensión no identificada presentan un escenario manejable y de cumplimiento efectivo dentro de los plazos previstos de protección constitucional, lo cual permite afirmar que la gestión de tutelas por parte de Colpensiones, pese a la modificación en el mecanismo de reparto y atención que se ha expuesto en esta sección, ha sido eficiente y satisfactoria. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3)

**Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación - Corte Marzo 2014**

Pretensión	ene-14			feb-14			mar-14		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Pretensión no identificada	1.906	470	2.376	1.971	410	2.381	2.959	674	3.633
Reconocimiento	10.563	1.523	12.086	8.622	1.746	10.368	8.752	1.819	10.571

<sup>79</sup> Se trata de medidas que se informan en esta oportunidad tales como incremento de la planta de personal, mejoras en los aplicativos y procesos, entre otras.

Pretensión	ene-14			feb-14			mar-14		
	Repres a ISS	Colpe nsion es	Total	Repres a ISS	Colpe nsion es	Total	Repres a ISS	Colpen siones	Total
Historia Laboral	1.064	143	1.207	695	129	824	666	105	771
Aportes y Recaudo	141	10	151	95	10	105	75	3	78
Atención al Afiliado	35	2	37	26	0	26	22	1	23
Cobro	30	2	32	13	4	17	9	0	9
Comercial	6	0	6	4	0	4	5	0	5
Cumplimiento de sentencia	5.490	415	5.905	7.260	473	7.733	7.854	479	8.333
Defensa Judicial	167	4	171	52	3	55	134	3	137
Doctrina	13	1	14	13	0	13	13	1	14
Gestión Documental	376	36	412	437	33	470	400	28	428
Ingresos y Egresos	179	20	199	109	16	125	78	8	86
Medicina Laboral	884	122	1006	799	140	939	857	152	1.009
No es competencia de Colpensiones	83	3	86	35	2	37	44	1	45
Nómina	1.909	217	2.126	1.962	278	2.240	1.134	168	1.302
Operaciones	11	0	11	2	0	2	2	0	2
Servicio al Ciudadano	423	12	435	375	17	392	214	8	222
Talento Humano	7	0	7	5	0	5	4	0	4
Carta Auto 202	4.227	241	4.468	5.018	301	5.319	5.121	323	5.444
<b>TOTAL</b>	<b>27.514</b>	<b>3.221</b>	<b>30.735</b>	<b>27.493</b>	<b>3.562</b>	<b>31.055</b>	<b>28.343</b>	<b>3.773</b>	<b>32.116</b>

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

En el Cuadro 4 – Panel A se observa que el universo total de tutelas discriminando por grupos de prioridad asciende a un inventario total de 41.752, de las cuales se encuentran atendidas 33.000, se encuentran pendientes por atender 8.752, y de estas han sido notificadas efectivamente

28.297, se encuentran pendientes de notificación 4.703 distribuidas así: 265 del grupo 1; 40 de grupo 2; 48 de grupo 3; 886 de grupo 4; 804 de represa ISS sin grupo identificado y 2.660 de acciones de tutela con pretensión de reconocimiento sin expediente. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4)

Este escenario permite reportar un avance importante en materia de notificaciones de actos administrativos que resuelven una petición radicada ante el ISS, frente a lo cual debe considerarse que el proceso de notificación que representa mayor complejidad corresponde a la notificación de actos administrativos resueltos sin expediente, hecho que se explica por dificultad en la contactabilidad de los ciudadanos. Ahora bien, este hecho contrasta con el alto porcentaje de notificaciones de prestaciones con las que si se cuenta con el expediente, lo cual demuestra el esfuerzo de la entidad por impedir que problemas de contactabilidad se conviertan en un obstáculo para la efectiva notificación de este grupo de actos administrativos.

Finalmente del universo total de actos administrativos originados con trámites en el ISS que quedan pendientes por notificar 4.703, cuya solución se incluye en los resultados del plan de acción implementado ara el efecto por parte de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y que se reporta en la sección 7.2. este IP9.

En el Panel B del Cuadro 4, se presentan las acciones de tutela con pretensión de reconcomiento pensional radicados ante el ISS y, adicionalmente, aquellas prestaciones correspondientes a Colpensiones. En este sentido, el inventario total de solicitudes de reconocimiento pensional asciende a un total de 60.108 de las cuales se han atendido 49.537 de las cuales, 16.537 corresponden a Colpensiones y 33.000 a represa ISS, quedan pendientes por resolver 10.571, de las cuales 1.819 corresponden a Colpensiones y 8.752 a la represa de ISS. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4- Panel A)

En consecuencia, una vez identificado el universo de atención, es pertinente informar a la H. Corte Constitucional que de éste grupo han sido notificadas 44.634, de las cuales 16.337 corresponden a Colpensiones y 28.297 a represa ISS; quedan pendientes por notificar 4.903 de las cuales 200 corresponden a Colpensiones y 4.703 a represa ISS. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4 - Panel B)

Estos datos muestran una mejora constante en el proceso de notificaciones de actos administrativos en general y, específicamente, de aquellos asociados a una acción de tutela. En este sentido, es importante considerar que el porcentaje de notificaciones de actos administrativos orginados tanto en peticiones radicadas en el ISS (85,75%), como aquellos notificados por peticiones radicadas en Colpensiones (98,79%), registran un porcentaje de avance alto que permite presentar una gestión eficiente en este aspecto.

Adicionalmente, se resalta el hecho de que los porcentajes de notificación reportados en este informe son superiores a los reportados en el IP8<sup>80</sup>, pues el avance de notificaciones registradas en el Panel A del Cuadro 3. Atención de Tutelas de Reconocimiento - Corte al 28 de Febrero de 2014 con corte a febrero 28 de 2014 fue del 79.4%, mientras que el reportado en este informe corresponde a un 85,75%, es decir, una diferencia del 6.3%. Este dato evidencia que la reorganización operativa y las medidas adoptadas por Colpensiones con el objetivo de mejorar el proceso de notificación han sido efectivas y muestra resultados satisfactorios en lapsos de tiempo muy cortos, es decir, que las cifras reportadas con diferencia de un mes son importantes en la medida que demuestran un avance que se acerca un 100% de manera sostenida. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4 - Panel B)

Finalmente, el Cuadro 4. Atención de Tutelas de Reconocimiento- Corte al 31 de Marzo de 2014. Panel A. Represa ISS por Grupo de prioridad y Panel B. Por tipo de prestación muestra el estado de inclusión en nómina de actos administrativos de reconocimiento pensional. De esta manera se reporta un total de 17.139 tutelas que implican el proceso de inclusión en nómina de pensionados, de las cuales 7.527 corresponden a Colpensiones y 9.612 a represa ISS. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4)

Ahora bien, el dato de inclusión en nómina tanto de Represa ISS, como de prestaciones reconocidas por Colpensiones, requiere de un análisis diferente al de notificaciones. La razón de esta diferencia se encuentra en que el proceso de nómina involucra una serie de variables externas e internas que son determinantes al momento de la inclusión y, en consecuencia, no es viable concluir que un acto administrativo de reconocimiento pensional ingrese en nómina de manera automática, a diferencia de lo que sucede con el proceso de notificación, debido a que puede presentarse cualquiera de los siguientes eventos que fueron reportados en el IP8<sup>81</sup>:

1. Prestaciones que fueron reconocidas pero que presentaron inconvenientes al momento de escribir directamente en la nómina y que por lo tanto no fueron ingresadas.
2. Pensiones que fueron reconocidas, ingresadas en la nómina pero no se generó el acto administrativo.
3. Decisiones de pensiones que fueron reconocidas, ingresadas, pero que producto de auditorías se procedió a retirar dichas pensiones de la nómina en el mismo período de ingreso por lo tanto no se generó giro a los pensionados.
4. El grupo que corresponde a prestaciones reconocidas, ingresadas en la nómina, valores girados a los pensionados, pero que se dio orden de no pago a dichos valores como resultado de las auditorías internas.

---

<sup>80</sup> Ver IP8, sección 6.1.3, página 127.

<sup>81</sup> Ver IP8, sección 6.5.2, página 186.

- Los casos de servidores públicos que no han sido incluidos en la nómina pendientes de que aporten la prueba de retiro.

En consecuencia, los datos de inclusión en nómina de esta sección se encuentran incluidos en la sección 6.5 Inclusión en nómina y pago efectivo de este informe. Sin embargo, es pertinente señalar que la operación de Colpensiones en materia de tutelas obedece a una estricta y fluida comunicación con las áreas misionales, de tal manera que en el funcionamiento por procesos como estructura básica de operación permite afirmar que se realiza un constante seguimiento tanto a las notificaciones como al proceso de inclusión en nómina de actos administrativos de reconocimiento pensional.

#### Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Atención de Tutelas de Reconocimiento- Corte Marzo de 2014

##### Panel A. Represa ISS por grupo de prioridad

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
<b>Grupo 1</b>	6.622	549	6.073	5.808	265	95,64%	2.565
<b>Grupo 2</b>	1.627	99	1.528	1.488	40	97,38%	724
<b>Grupo 3</b>	2.889	189	2.700	2.652	48	98,22%	1.345
<b>Grupo 4 (corriente)</b>	12.314	1.942	10.372	9.486	886	91,46%	4.195
<b>Represa ISS sin grupo identificado</b>	9.536	1.394	8.142	7.338	804	90,13%	769
<b>Sin Expediente</b>	8.764	4.579	4.185	1.525	2.660	36,44%	14
<b>Total</b>	41.752	8.752	33.000	28.297	4.703	85,75%	9.612

##### 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	1.416	351	1.065	864	201	81,13%	288

Pensión de sobrevivientes	8.912	1.574	7.338	6.027	1.311	82,13%	736
Pensión de Vejez	15.149	1.925	13.224	11.821	1.403	89,39%	5.234
Auxilios funerarios	748	300	448	334	114	74,55%	48
Indemnizaciones	1.088	303	785	677	108	86,24%	44
Recursos	2.301	886	1.415	1.313	102	92,79%	456
Reliquidaciones	5.285	1.239	4.046	3.540	506	87,49%	1.620
Pendiente Identificar pretension	6.853	2.174	4.679	3.721	958	79,53%	1.186
<b>Total ISS</b>	<b>41.752</b>	<b>8.752</b>	<b>33.000</b>	<b>28.297</b>	<b>4.703</b>	<b>85,75%</b>	<b>9.612</b>
<b>Colpensiones</b>							
Pensión de invalidez	968	55	913	899	14	98,47%	482
Pensión de sobrevivientes	2.429	221	2.208	2.174	34	98,46%	998
Pensión de Vejez	7.709	311	7.398	7.334	64	99,13%	3.769
Auxilios funerarios	266	66	200	179	21	89,50%	91
Indemnizaciones	956	29	927	922	5	99,46%	47
Recursos	1.457	438	1.019	1.012	7	99,31%	443
Reliquidaciones	1.200	184	1.016	1.008	8	99,21%	499
Pendiente Identificar pretension	3.371	515	2.856	2.809	47	98,35%	1.198
<b>Total Colpensiones</b>	<b>18.356</b>	<b>1.819</b>	<b>16.537</b>	<b>16.337</b>	<b>200</b>	<b>98,79%</b>	<b>7.527</b>
<b>Total</b>	<b>60.108</b>	<b>10.571</b>	<b>49.537</b>	<b>44.634</b>	<b>4.903</b>	<b>90,10%</b>	<b>17.139</b>

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

En este punto se actualiza la información presentada en el IP8 con el propósito de presentar a la H. Corte Constitucional la evolución de la atención de tutelas y la problemática asociada a las dificultades de información y documentos necesarios para su cumplimiento.

En consecuencia, el Cuadro 5 evidencia que las respuestas parciales remitidas entre los meses de febrero y marzo de 2014 señala una disminución de gran importancia, pues de 8.755 enviadas en el mes de febrero se registró un total de 4.245 para el mes de marzo. Este fenómeno, que se presenta en todos los ítems que componen este cuadro, encuentra fundamento en las razones del cambio de modelo de reparto y atención de tutelas, lo cual implicó concentrar el esfuerzo de Colpensiones en la solución de fondo de prestaciones que no registran tutela y que se encuentran represadas, con el fin de no generar un ambiente que promueva el uso de esta acción

constitucional como elemento definitivo para la atención o solución de fondo de una petición. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

**Capítulo 6.1. Cuadro 5. Tutelas con respuesta parcial- Corte Marzo de 2014**

Pretensión	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	Total enviadas
Reconocimiento	10.976	1.891	4.222	730	17.819
Cumplimiento de sentencia	694	4.609	3.289	3.015	11.607
Cumplimiento de sentencia sin sentencia	1.500				1.500
Gestión documental	117	41		75	233
Nómina	1.031	70			1.101
Carta Auto 202		4.538	1.244	425	6.207
<b>Total general</b>	<b>14.318</b>	<b>11.149</b>	<b>8.755</b>	<b>4.245</b>	<b>38.467</b>

#### 6.1.5. Plan de acción

En el Cuadro 6 la gestión de 33.751 tutelas que corresponde a inspecciones judiciales realizadas por las autoridades judiciales, por el grupo día a día por 11.158 actuaciones y 22.593 por el grupo de represa. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 6)

La gestión de tutelas en el marco del plan de acción se sigue por los componentes de (i) procesamiento de posibles hechos superados, (ii) casos de adulto sin identificación y (iii) cumplimientos de sentencia, permite informar a la H. Corte que el esfuerzo realizado por la entidad en la identificación de pretensiones y la gestión de la entidad es cada vez más profunda con el fin de fortalecer la comunicación con el ciudadano. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 6)

**Capítulo 6.1. Cuadro 6. Tutelas Gestionadas Plan de Acción**

Grupo	Total
<b>dic-13</b>	<b>39.379</b>
Día a día	6.417
Represa	32.962
<b>ene-14</b>	<b>42.506</b>
Día a día (Inspecciones Judiciales)	12.467
Represa (Cierre de Contingencia 11 de Enero de 2014)	30.039
<b>feb-14</b>	<b>37.153</b>
Día a día (Inspecciones Judiciales)	23.314

Represa	13.839
<b>mar-14</b>	<b>33.751</b>
Día a día (Inspecciones Judiciales)	11.158
Represa	22.593
<b>Total</b>	<b>152.789</b>

## 6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales

### 6.2.1. Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias

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 a la H. Corte Constitucional en los IP anteriores, Colpensiones cuenta con cuatro entradas 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 acuerdo con las cuatro entradas reseñadas en el párrafo anterior, el Cuadro 1 presenta la totalidad de las sentencias identificadas, que a su vez se subdivide en Panel A sentencias indentificadas por entrada y Panel B represa del ISS, por grupos de prioridad. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1)

Como se puede observar, el total de sentencias de represa entregadas por el ISS en L., pasó de, en el mes de febrero de 2014, 11.172 sentencias a 11.174 en el mes marzo. Esta variación corresponde a que, si bien se realizaron dos entregas por ISS en L. de 8 sentencias judiciales para cumplimiento por parte de Colpensiones, realizada la verificación de la base de datos de entrega de sentencias, se encontraron 6 de ellas duplicadas.

Así mismo, el total de sentencias proferidas en contra de Colpensiones presenta un incremento en el mes de marzo de 2014, ya que el total identificado en el mes de febrero de 2014 pasó de 13.561 a 15.475, diferencia que obedece al trabajo de reporte y envío de sentencias por los abogados

externos, el cual se ha intensificado con una supervisión más acuciosa en ese sentido como una instrucción clara de la Gerencia de Defensa Judicial.

Ahora bien, como se señaló en el IP8 el universo de sentencias identificadas a través de PQRS era de 7.630<sup>82</sup>, en el mes de marzo esta cifra presenta una variación debido a la labor de clasificación e identificación adelantada por la organización, aumentando su número a 9.091 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias y modificando así nuestra línea base del total de fallos en estudio de seguridad. Este aumento también es producto de un esfuerzo arduo de depuración de pqs que se está adelantando.

Finalmente, el número de fallos que se encuentran dentro de los expedientes administrativos entregados por el ISS en L. a Colpensiones, ha aumentado de 5.667 en febrero a 5.785 en marzo, lo que indica que a los fallos identificados por ISS en L., que ascienden a 11.400, deben sumarse los 5.785 encontradas y sobre los cuales no se tenía conocimiento previo por parte de Colpensiones.

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)

### Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Total de sentencias identificadas - Corte Marzo de 2014

#### Panel A. Sentencias identificadas por entrada

Ítem	Línea de Base (nov-13)	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
Total sentencias repesa ISS	11.052	11.047	11.053	11.172	11.174
Total sentencias halladas en expedientes ISS	3.258	4.528	5.292	5.667	5.785
Total sentencias Colpensiones	8.352	8.740	12.856	13.561	15.475
Total sentencias identificadas a través PQRS	8.645	7.921	6.989	7.630	9.091
<b>Total</b>	<b>31.307</b>	<b>32.236</b>	<b>36.190</b>	<b>38.030</b>	<b>41.525</b>

<sup>82</sup> Ver IP8, sección 6.2, página 133.

**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	310	5	4	5.436	0	13	<b>5.768</b>
nov-13 (Línea de base)	348	16	4	4.843	22	48	<b>5.281</b>
feb-14	8	1	0	108	1	0	<b>118</b>
mar-14	3	0	0	4	0	0	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>669</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>10.391</b>	<b>23</b>	<b>61</b>	<b>11.174</b>

En el panel B se puede observar que a la expedición del Auto 110 de 2013 se tenía un total de 5.768 sentencias para cumplimiento correspondiente a la represa de ISS; y que con corte 31 de marzo de 2014 se cuenta con un total (depurado) de 11.174 sentencias entregadas por ISS en L.

Adicionalmente, se procedió a clasificar las sentencias identificadas 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 Marzo de 2014**

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados	
Incrementos pensionales 7 %y 14%	6449	0	0	0	7.649	0	0	14.098
No identificada	3.073	4	1	0	11	0	0	3.089
Pensión de vejez	1643	94	14	5	830	0	0	2.586
Cumplimiento de sentencia judicial Proc. ejecutivos	1988	0	0	0	0	0	0	1.988
Reliquidación	581	0	0	0	872	0	0	1.453
Pensión sobrevivientes	536	518	6	0	120	0	0	1.180
Retroactivo	481	0	0	0	421	0	0	902

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados	
Intereses moratorios	332	1	0	0	281	0	0	614
Pensión de invalidez	166	32	0	0	138	0	0	336
Indemnización sustitutiva	109	0	0	0	7	0	61	177
Pago mesadas	40	0	0	0	29	0	0	69
Auxilio funerario	16	0	0	0	4	23	0	43
Pensión de jubilación	25	0	0	0	0	0	0	25
Sustitución pensional	0	18	0	0	4	0	0	22
Indexación	12	0	0	0	7	0	0	19
Diferencias pensionales	4	0	0	0	10	0	0	14
Traslado	7	0	0	1	1	0	0	9
ISS patrono	6	0	0	0	0	0	0	6
Devolución de aportes	2	1	0	0	0	0	0	3
Indexación 1a mesada	0	0	0	0	3	0	0	3
Mesada 14	1	0	0	0	2	0	0	3
Bono pensional	0	1	0	1	0	0	0	2
Calculo actuarial	1	0	1	0	0	0	0	2
Medicina laboral	2	0	0	0	0	0	0	2
Costas procesales	1	0	0	0	0	0	0	1
Imputación semanas	0	0	0	1	0	0	0	1

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados	
Pago herederos	0	0	0	0	1	0	0	1
Pensión desmovilizados	0	0	0	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>15.475</b>	<b>669</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>10.391</b>	<b>23</b>	<b>61</b>	<b>26.649</b>

Como se puede evidenciar en el cuadro 2 y como se informó a la H. Corte Constitucional en el IP8<sup>83</sup>, para esta oportunidad 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 ejemplo: el afiliado recibe pensión de sobrevivientes pero se ha causado su derecho a la pensión de vejez.

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 Marzo de 2014

Pretensión	ene-14			feb-14			mar-14		
	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total
<b>Reconocimiento de pensión</b>									
Pensión vejez	915	1.374	2.289	975	1.374	2.349	943	1.643	2.586
Pensión sobrevivientes	578	367	945	640	367	1.007	644	536	1.180
Pensión de invalidez	155	120	275	168	120	288	170	166	336
Pensión de jubilación	0	8	8	0	8	8	0	25	25
<b>Otras prestaciones</b>									
Incrementos pensionales 7% y 14%	7.310	5.363	12.673	7.642	5.363	13.005	7.649	6.449	14.098

<sup>83</sup> Ver IP8, sección 6.2.1, página 136.

Pretensión	ene-14			feb-14			mar-14		
	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total
Cumplimiento de sentencia judicial Proc. ejecutivo	0	1.718	1.718	0	2.015	2.015	0	1.988	1.988
Reliquidación	798	457	1.255	862	457	1.319	872	581	1.453
Retroactivo	393	334	727	415	334	749	421	481	902
Intereses moratorios	256	277	533	279	273	552	282	332	614
Indemnización sustitutiva	66	72	138	68	72	140	68	109	177
Pago mesadas	24	39	63	26	39	65	29	40	69
Auxilio funerario	23	13	36	27	13	40	27	16	43
Sustitución pensional	24	0	24	22	0	22	22	0	22
Indexación	5	12	17	7	12	19	7	12	19
Diferencias pensionales	6	2	8	9	2	11	10	4	14
Indexación 1a mesada	2	0	2	2	0	2	3	0	3
Mesada 14	1	1	2	1	1	2	2	1	3
Costas procesales	0	1	1	0	1	1	0	1	1
Pago a herederos pensión desmovilizados	1	0	1	1	0	1	1	0	1
<b>Otros trámites</b>									
Traslado	2	6	8	2	6	8	2	7	9
ISS patrono	0	6	6	0	6	6	0	6	6
Bono pensional	1	1	2	2	1	3	2	0	2
Calculo actuarial	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Devolución de aportes	1	1	2	1	1	2	1	2	3
Medicina laboral	0	2	2	0	2	2	0	2	2
Imputación semanas	1	0	1	1	0	1	1	0	1
<b>No identificada</b>	<b>489</b>	<b>2.681</b>	<b>3.170</b>	<b>20</b>	<b>3.093</b>	<b>3.113</b>	<b>16</b>	<b>3.073</b>	<b>3.089</b>
<b>Total</b>	<b>11.053</b>	<b>12.856</b>	<b>23.909</b>	<b>11.172</b>	<b>13.561</b>	<b>24.733</b>	<b>11.174</b>	<b>15.475</b>	<b>26.649</b>

En el cuadro 3 se evidencia que durante los meses de enero, febrero y marzo de 2014 la mayor participación en reconocimiento de pensión, corresponde a la pretensión de vejez con un total 2.586. Así mismo, incrementos pensionales y cumplimiento de sentencia judicial- procesos ejecutivos tienen una mayor participación en “*otras prestaciones*” con 14.098 y 1.988, respectivamente.

#### 6.2.2. Sentencias en contra del ISS

Al 31 de marzo de 2014 el ISS en L. entregó a Colpensiones un total de 11.381 sentencias respecto del universo identificado por ellos de 11.400 sentencias. Como se dijo antes, debe considerarse que se suman a este número las sentencias encontradas en los expedientes, las cuales por orden de la información no se incluyen en el cuadro siguiente, pero se reportan en capítulo separado.

El Cuadro 4 presenta una a una las entregas de sentencias realizadas por el ISS en L. a Colpensiones. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 4)

#### Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Entrega de sentencias del ISS a Colpensiones - Corte Marzo de 2014

Fecha de Recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias Entregadas
Acumulado a Dic/13	11.249
feb-14	124
mar-14	8
<b>Total Entregado por ISS en L.</b>	<b>11.381</b>
Inconsistencias	-207
<b>Total Neto Recibido</b>	<b>11.174</b>

Durante el mes de marzo de 2014, se continuó con la verificación y depuración de la base de datos, lo que permitió la identificación de 6 nuevas duplicidades; por lo tanto las inconsistencias ascienden a 207 discriminadas así: i) 187 duplicidades, ii) 9 sentencias ISS patrono, iii) 9 fallos absolutorios y finalmente, iv) 2 sentencias correspondientes a pagos de salud, los cuales 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 de ISS en Liquidación a Colpensiones

Inconsistencias	No. de sentencias
Duplicidades	187
Sentencias ISS patrono	9
Sentencias absolutorias	9

Sentencias cuyas pretensiones son de salud	2
<b>Total</b>	<b>207</b>

En consecuencia, ISS en L. ha entregado a Colpensiones un total de 11.174 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 31 de marzo 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**

	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
<b>Reconocimiento</b>	<b>8.181</b>	<b>9.502</b>	<b>10.006</b>	<b>10.587</b>
Reconocidas	5.186	6.894	7.531	8.272
Pendientes por Reconocimiento	2.995	2.608	2.475	2.315
<b>En revisión jurídica</b>	<b>2.866</b>	<b>1.551</b>	<b>1.166</b>	<b>587</b>
Revisadas	1.527	1.062	1.146	571
En proceso de revisión	1.339	489	20	16
<b>Total</b>	<b>11.047</b>	<b>11.053</b>	<b>11.172</b>	<b>11.174</b>

Durante el mes de marzo de 2014 se reconocieron 741 sentencias y el saldo pendiente de reconocer se redujo de 2.475 en el mes de febrero a 2.315 a corte de 31 de marzo de 2014.

Respecto de la revisión jurídica y alistamiento documental para efectos de inicio del proceso de cumplimiento, se evidencia un avance del 49%.

Nuevamente, y como fue informado por Colpensiones en el IP4<sup>84</sup> y subsiguientes, el cumplimiento de sentencias requiere necesariamente de los respectivos expedientes administrativos, como elemento básico que contiene la información y datos indispensables para su atención. 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 31 de marzo de 2014. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 7)

<sup>84</sup> Ver IP4, sección 6.2.2.1, página 60.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 7. Sentencias entregadas por ISS respecto de los expedientes administrativos entregados por ISS**

	dic-13	ene-14	feb-14	mar-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>11.047</b>	<b>11.053</b>	<b>11.172</b>	<b>11.174</b>
Con expediente administrativo	10.049	10.147	10.171	10.569
Sin expediente administrativo	998	906	1.001	605

De la totalidad de sentencias entregadas por el ISS en L., se evidencia que al 31 de marzo de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 10.569 expedientes y se encuentra pendiente de la entrega de 605 expedientes administrativos, cifra que disminuye en el mes de marzo, por cuanto se efectuó una depuración de números de identificación de afiliados.

Finalmente, en cuanto al plan de acción planteado en el IP7 respecto de las sentencias entregadas por ISS en L. se informa el siguiente avance:

- Se encuentra pendiente la entrega de un total de 605 expedientes administrativos para el cumplimiento de las sentencias, de los cuales se han solicitado 372, están pendientes por solicitar 158 y deben validarse 75 números de identificación, tal validación se efectuará del 7 al 11 de abril de 2014., con el fin de determinar cuales de ellos tienen el expediente admistrativo neceserario para dar trámite a su reconocimiento.
- En el IP8, se informó a la H. Corte Constitucional, que desconocíamos la identificación de 180 causantes. Frente a esta actividad de consecución de números de identificación, se debe informar que se validaron 140 cédulas de las cuales, fueron entregados al área competente para cumplimiento 64 sentencias por cuanto estas si contaban con el expediente adminsitrativo. Con relación a los 40 registros restantes, se inició en la última semana del mes de marzo de 2014 el contacto directo con el apoderado o ciudadano (a) beneficiario (a), para identificar el número de cédula correspondiente. La terminación de esta labor se dará en la tercera semana del mes de abril.
- Con relación al alistamiento de entrega de las sentencias al área compentente se había indicado en el IP8 que estaban pendientes por identificación de datos básicos 20 sentencias, de las cuales, a corte de 31 de marzo de 2014, 4 han sido entregadas para cumplimiento, 6 se encuentran en proceso de transcripción y 10 están en identificación de datos básicos. Estas 10 últimas serán objeto de búsqueda física en los archivos de Colpensiones, labor que se estima terminada para el la tercera semana del mes de Abril.

- Finalmente respecto de las sentencias que no cuentan con el expediente administrativo se llevo a cabo la clasificación de estas, en fallo en abstracto y fallo en concreto, dando como resultado que los fallos en concreto podrían cumplirse aún sin contar con el expediente administrativo, siempre y cuando se referirieran a: Incrementos pensionales, pensión vejez por primera vez e invalidez. Así las cosas, de los 662 fallos anunciados en el IP8<sup>85</sup> se entregaron para cumplimiento 467.

### 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 total de sentencias proferidas en contra de Colpensiones presenta un incremento en el mes de marzo, ya que el total que se había identificado en el mes de febrero, pasó de 13.561 a 15.475, diferencia que obedece a que se reportaron y allegaron a la Organización, por parte de los abogados externos, 1.914 fallos adicionales.

En el Cuadro 8 se presenta el comportamiento de las sentencias en contra de Colpensiones. Allí se puede observar, que existe un incremento de 1.384 en las sentencias entregadas al área competente para cumplimiento. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 8)

**Capítulo 6.2 – Cuadro 8. Comportamiento sentencias Colpensiones - Corte Marzo de 2014**

	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
<b>Total sentencias Condenatorias</b>	<b>8.209</b>	<b>12.856</b>	<b>13.561</b>	<b>15.475</b>
Sentencias recibidas por Colpensiones	3.273	3.549	4.291	6.345
Sentencias entregadas a reconocimiento	242	1.273	1.469	2.853
Total sentencias en revisión jurídica	3.031	2.276	2.822	3.492
Sentencias físicas pendientes recepción	4.936	9.307	9.270	9.130
<b>Sentencias Absolutorias</b>	<b>531</b>	<b>636</b>	<b>703</b>	<b>952</b>
<b>Total</b>	<b>8.740</b>	<b>13.492</b>	<b>14.264</b>	<b>16.427</b>

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 3.692 expedientes administrativos. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 9)

<sup>85</sup> Ver IP8, sección 6.2.2.1, página 142.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 9. Total acumulado de sentencias condenatorias en contra de Colpensiones, con expediente y sin expediente administrativo - Corte Marzo de 2014**

	<b>dic-13</b>	<b>ene-14</b>	<b>feb-14</b>	<b>mar-14</b>
Total de fallos con expediente	1.581	4.125	4.249	7.061
Total de fallos sin expediente administrativo y con solicitud de este ante el ISS en L.	5.626	3.481	3.433	1.489
Pendientes de solicitud	-	2.788	3.726	3.692
Total de fallos en consecución de cédula de ciudadanía.	1.002	2.462	2.153	3.233
<b>Total</b>	<b>8.209</b>	<b>12.856</b>	<b>13.561</b>	<b>15.475</b>

En cuanto al plan de acción expuesto en el IP8, 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 IP8, 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 los expedientes con el fin de obtener copia de la sentencia para el respectivo cumplimiento, en el mes de marzo la administradora a través de su contratista, quien ejerce la vigilancia judicial de los procesos, evidenció que las solicitudes se encuentran al despacho para la toma de la decisión por parte de los respectivos jueces, por lo que se espera que en el mes de abril de 2014 se esten desarchivando las sentencias para su respectivo cumplimiento.
- 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 3.327 sentencias; Cabe destacar que desde el 27 de marzo de 2014 se encuentra abierta y publicada en la página web de Colpensiones la convocatoria pública para la contratación de dos proveedores que se encarguen de la transcripción de las sentencias.
- Finalmente, en cuanto al requerimiento de expedientes administrativos, se debe informar que se han solicitado un total de 1.489 expedientes para el cumplimiento de sentencias y se encuentran pendientes por solicitar 3.692 expedientes, de estos últimos se determinó que se

debía identificar el número de cédula de 486 sentencias, labor que se efectuó entre el 3 y el 10 de marzo de 2014 permitiendo identificar 428 registros<sup>86</sup>.

Para los 58 restantes se inició en el mes de marzo de 2014 el contacto directo con el apoderado o ciudadano (a) beneficiario (a) para identificar el número de cédula correspondiente, validando a la fecha 37 cédulas, actualmente se encuentra en consecución el número de cédula de las 21 sentencias faltantes.

Durante las dos primeras semanas del mes de abril, se iniciará contacto con los beneficiarios de las 37 sentencias identificadas para la completitud de documentos y se realizará la transcripción de los fallos orales, con el fin de hacer la respectiva entrega al área competente.

#### 6.2.4. Sentencias radicadas a través de PQRS

En el mes de Marzo de 2014 el universo de PQRS de cumplimiento de sentencia, reportado en el IP8, aumentó a 57.446, este universo se divide en: i) 25.873 PQRS que se encuentran pendientes de depurar dentro de los cuales se identificaron 9.584 PQRS entregados a Cyza; en el mes de marzo de 2014, la Administradora depuró y clasificó 6.092 de los 16.289 PQRS restantes, los cuales serán enviados a estudio de seguridad una vez inicie la segunda fase del contrato con Cyza y ii) 31.573 PQRS de cumplimiento de sentencias cerradas o parcialmente terminadas en Bizagi dentro de las cuales se identificaron 13.322 PQRS entregadas igualmente a Cyza.

Adicionalmente a lo anterior, se debe informar a la H. Corte Constitucional, que si bien se había informado que se entregó a Cyza un total de 22.415 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, en el mes de marzo de 2014 se identificó que la totalidad entregada realmente asciende a 23.000 PQRS, teniendo en cuenta que en los meses de febrero y marzo se hizo entrega al contratista de 585 PQRS adicionales.

En el Cuadro 10, se muestra el inventario total de PQRS de cumplimiento de sentencias para marzo de 2014, sobre la cual se ha adelantado una clasificación para determinar el estado de cada uno de ellas. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 10)

---

<sup>86</sup> De estos registros se entregaron al área competente para cumplimiento 81 sentencias.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 10. Clasificación de los PQRS de cumplimiento de sentencias de acuerdo al estado de avance - Corte Marzo de 2014**

	Parcialmente cerradas o terminadas en Bizagi	En proceso de depuración	Total
<b>ene-13</b>			
<b>Saldo</b>	<b>22.043</b>	<b>27.898</b>	<b>49.941</b>
<b>feb-13</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-13</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

En cuanto al estudio de seguridad reportado en el IP8, se informa que se continuó con la depuración y clasificación de los PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, aumentando el universo a 9.091 PQRS y modificando así nuestra línea base del total de fallos en estudio de seguridad.

Como se informó en el IP8, el universo de 15.426 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias entregados a Cyza se redujo producto de las depuraciones a 14.785, en el mes de marzo se continuó con las depuraciones reduciendo el universo en 13.909.

Finalmente, se entregó al área competente para cumplimiento 1.160 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias que culminaron la etapa de validación grafológica - técnico documental.

Como se ha venido informando a la H. Corte Constitucional, Colpensiones celebró un contrato con Cyza, firma que se encarga de la clasificación, depuración y estudio de seguridad de los PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, a continuación se presenta el avance efectuado durante el mes de marzo de 2014:

1. Verificación de las condiciones técnicas de los documentos en medio digital, etapa culminada al 100%.

2. Verificación de los documentos físicos

De los 13.909 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, en proceso de verificación técnica de las condiciones digitales, el contratista ha hecho entrega de, 1.740 PQRS de cumplimiento de sentencias con certificado grafológico de autenticidad; 6.463 PQRS que no contaban con los documentos para pasar a la etapa de validación técnico documental y 5.258 que están a la espera de la entrega de los sellos patrón, por parte de los Despachos Judiciales.

Para culminar esta etapa están pendientes 448 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias.

3. Validación técnico documental

En esta etapa el contratista tenía a febrero de 2014 un total de 7.630 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, para el mes de marzo de 2014 esta cifra, tal y como se informó anteriormente aumentó a 9.091.

Para el mes de marzo el contratista hizo entrega de 1.427 PQRS de cumplimiento de sentencias con certificado grafológico de autenticidad, de los cuales 1.160 se entregaron al área competente para cumplimiento tal y como se informó, pues contaban con su respectivo expediente administrativo o se trataba de fallos que no lo requerían para su cumplimiento, tales como pensión de vejez por primera vez, pensión de invalidez, incrementos pensionales, auxilios funerarios e intereses moratorios.

Igualmente, se entregó por parte del contratista 3.198 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, que no pasaron la validación técnico documental, por no contar con sentencia auténtica o la solicitud no venía acompañada de sentencia; frente a esta situación Colpensiones en el mes de abril de 2014 procederá a la verificación de posibles nuevos PQRS hechos por el mismo ciudadano y que si contenga la documentación necesaria Y/o la copia autentica del fallo; adicionalmente y de ser necesario se requerirá al peticionario con el fin de proceder a complementar el PQRS y de esta manera si se requiere continuar con el estudio de seguridad respectivo.

A la fecha el contratista se encuentra a la espera del sello patrón de 4.460 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencia, con el fin de cotejarlo con los fallos que se determinaron como originales.

Frente a la falta del sello patrón Colpensiones durante el mes de marzo de 2014, envió comunicado formal a los Consejos Seccionales de la Judicatura a nivel nacional, con el fin de que circularice a los respectivos despachos judiciales el listado de las personas autorizadas por el

contratista Cyza para solicitar ante los mismos los sellos patrones y de esta manera proceder al estudio grafológico de las sentencias que se encuentran en original.

#### 6.2.5. Sentencias halladas en los expedientes de reconocimiento

Con corte a 31 de marzo de 2014 la Gerencia Nacional de Reconocimiento, durante el proceso de definición pensional, encontró dentro de los expedientes administrativos entregados por ISS en L. sentencias que no corresponden al universo identificado. Dichas sentencias ascienden a un total de 5.785, las cuales cuentan con actos administrativos de cumplimiento. El incremento evidenciado fue de 118 con respecto al mes anterior.

#### 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 y de Colpensiones por grupo y 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 incluídas en nómina y aquellas que se encuentran en proceso de ingreso a nómina<sup>87</sup>. (Ver Capítulo 6.2 - Cuadro 11)

**Capítulo 6.2 – Cuadro 11. Cumplimiento de sentencias condenatorias, por grupo y riesgo - Corte Marzo 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	166	1,07%	81	11	74	8	11
Pensión de Jubilación	25	0,16%	11	0	14	0	0
Pensión de vejez	1.643	10,62%	502	102	1.039	59	93
Pensión de sobrevivientes	536	3,46%	141	8	387	2	7
Otras prestaciones*	10.014	64,71%	2.085	641	7.288	226	512

<sup>87</sup> Se trata de aquellas sentencias que ingresarán a nómina en el mes de Marzo de 2014 ya que el cierre se efectúa el 15 de ese mes.

Otros trámites**	18	0,12%	3	0	15	0	0
No identificada	3073	19,86%	30	8	3035	3	8
<b>Total</b>	<b>15.475</b>	<b>100%</b>	<b>2853</b>	<b>770</b>	<b>11852</b>	<b>298</b>	<b>631</b>
<b>ISS - Grupo 1</b>							
Pensión vejez	94	14,05%	86	23	63	18	10
Pensión invalidez	32	4,78%	29	5	24	3	1
Pensión sobrevivientes	518	77,43%	359	76	283	3	49
Otras prestaciones*	19	2,84%	9	1	8	0	0
Otros trámites**	2	0,30%	0	0	0	0	0
No identificada	4	0,60%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>669</b>	<b>100%</b>	<b>483</b>	<b>105</b>	<b>378</b>	<b>24</b>	<b>60</b>
<b>ISS - Grupo 2</b>							
Pensión vejez	14	63,64%	13	1	12	1	0
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	6	27,27%	3	0	0	0	0
Otras prestaciones*	0	0,00%	0	0	0	0	0
Otros trámites**	1	4,55%	0	0	0	0	0
No identificada	1	4,55%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>ISS - Grupo 3</b>							
Pensión vejez	5	62,50%	4	1	3	1	0
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	37,50%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>ISS - Grupo 4</b>							
Pensión vejez	830	7,99%	808	686	122	629	639
Pensión invalidez	138	1,33%	136	111	25	104	109
Pensión sobrevivientes	120	1,15%	103	60	43	7	55
Otras prestaciones*	9.291	89,41%	8980	7287	1693	6714	6786
Otros trámites**	1	0,01%	1	1	0	1	1

No identificada	11	0,11%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>10391</b>	<b>100%</b>	<b>10028</b>	<b>8145</b>	<b>1883</b>	<b>7455</b>	<b>7590</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*	23	100,00%	9	0	0	0	0
Otros trámites**	0	0,00%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>ISS - Indemnizados</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*	61	100,00%	47	20	27	12	0
Otros trámites**	0	0,00%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>	<b>47</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11.174</b>	<b>100%</b>	<b>10.587</b>	<b>8.272</b>	<b>2.303</b>	<b>7.493</b>	<b>7.650</b>

#### 6.2.7. Plan de Acción para reconocimiento y cumplimiento de sentencias judiciales

Como se señaló en el IP6<sup>88</sup>, Colpensiones diseñó un plan de acción para acatar, tanto los fallos judiciales proferidos contra el ISS en liquidación, como las sentencias desfavorables a esta administradora, mediante la constitución, tal y como se explicó en el IP7<sup>89</sup> de un patrimonio autónomo.

En desarrollo del proceso implementado, descrito en el IP8<sup>90</sup>, se enviaron al patrimonio autónomo las sentencias entregadas por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial para ser atendidas<sup>91</sup> de

<sup>88</sup> Ver IP6, sección 6.2.5, páginas 137-138.

<sup>89</sup> Ver IP7, sección 6.2.4.4, páginas 140-142.

<sup>90</sup> Ver IP6, sección 6.2.5, página 137-138.

<sup>91</sup> Por atendidas debe entenderse como la proyección del acto administrativo de reconocimiento, no como la tarea de reconocer, para la cual solo esta facultada Colpensiones. Una vez proyectado el acto administrativo un grupo de funcionarios de colpensiones, especializados en el tema, realizan una revisión y la pasan para la firma de la Gerente de Reconocimiento o del funcionario que sea el competente.

acuerdo a los parámetros establecidos en el manual de operación. Es importante anotar que la unidad de gestión del patrimonio autónomo está trabajando de acuerdo a la prioridad de los grupos definidos por la Honorable Corte Constitucional.

Actualmente la mayoría de los casos que faltan por atender son los más complejos y los que carecen de completitud documental.

Las principales actividades desarrolladas en el periodo del presente informe son las siguientes:

- En el mes de Marzo de 2014 los funcionarios de Colpensiones realizaron una nueva capacitación para fortalecer los conocimientos y mejorar la gestión del patrimonio autónomo, que se enfocó pragmáticamente en la decisión de prestaciones económicas y en la normatividad aplicable a los casos que van hacer objeto de estudio.
- El acompañamiento por parte de la administradora al patrimonio autónomo es permanente y busca aclarar las dudas al momento en que se está realizando la sustanciación de las prestaciones económicas ordenadas mediante fallos judiciales.

A corte 31 de marzo de 2014 el patrimonio autónomo realizó el cumplimiento de 2.550 sentencias judiciales, las cuales hacen parte de los grupos prioritarios señalados por la Honorable Corte Constitucional y de las entradas identificadas por colpensiones.

Para cerrar este capítulo, Colpensiones considera conveniente mencionar algunos aspectos que han dificultado la labor de cumplimiento de sentencias judiciales, para muy respetuosamente solicitar a la H. Corte analice la situación frente al esfuerzo de Colpensiones para cumplir con estas metas.

De conformidad con lo ordenado en el Auto 182 de 2013, donde solicita a Colpensiones la flexibilización del proceso de cumplimiento de sentencias judiciales, así:

*“Colpensiones deberá informar los pasos que sigue para el acatamiento de las decisiones judiciales, flexibilizar o eliminar aquellos trámites que mayor represa causen, y justificar la exigencia de cada uno de los trámites que mantendrá.”*

La Administradora procedió a la contratación de la firma CYZA, con el fin de efectuar el estudio de seguridad de las sentencias que son radicadas a través de PQRS, evitando el pago de sentencias falsas y disminuyendo de esta forma el riesgo de corrupción.

Para efectuar el estudio de seguridad, a partir del mes de enero de 2014, Colpensiones autorizó a la firma mencionada para solicitar ante los Despachos Judiciales los sellos que reposan en los

mismos y las firmas de los Jueces, para realizar el cotejo grafológico de las sentencias y de esta manera proceder a su cumplimiento.

En respuesta a la solicitud, los Despachos Judiciales consideran que entregarán los sellos y las firmas, siempre que exista una directriz por parte del Consejo Seccional de la Judicatura respectivo; así las cosas, y como fue informado, Colpensiones solicitó en el mes de marzo a los diferentes Consejos Seccionales de la Judicatura circularizar a los despachos judiciales, la entrega de los sellos al contratista Cyza.

Por lo anterior y con toda atención, solicitamos a la Honorable Corporación intervenir, con el fin de que los jueces puedan entregar los sellos a nuestro contratista para el cotejo de las sentencias originales que son radicadas en Colpensiones para cumplimiento.

Por otro lado, y de acuerdo con lo establecido por el Auto 320 de 2013, el cual dispuso en el numeral 5 del fundamento jurídico 140, lo siguiente:

*“ 5) Cuando Colpensiones o las entidades autorizadas por esta soliciten el desarchivo de un expediente ordinario o contencioso administrativo para dar cumplimiento a la sentencia contenida en él, la autoridad judicial procederá de conformidad, en los cinco días siguientes a la solicitud.”*

Colpensiones en el mes de febrero de 2014, solicitó a los diferentes despachos judiciales, el desarchivo de los expedientes, para la expedición de la copia auténtica de las sentencias, sin embargo, para ello se enviaron aproximadamente 6.000 cartas a los juzgados respectivos. A la fecha no se ha logrado que los despachos atiendan en su integridad; así las cosas, requerimos su colaboración para que se reitere a los Despachos Judiciales lo ordenado por su Honorable Corporación, con el fin de dar cumplimiento a los fallos por parte de la Administradora. En un próximo informe se darán las cifras de los despachos que han atendido la orden de la H. Corte, las cuales se está en proceso de consolidación.

### **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

Como se ha señalado a la H. Corte Constitucional<sup>92</sup> Colpensiones 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 marzo de 2014, se recibieron 41.057 PQRS, para un total de 703.472 solicitudes, radicadas por 487.920 ciudadanos, en comparación con las 662.400 PQRS y los 464.081 ciudadanos reportados en el IP8<sup>93</sup>. Esto representa un incremento del 6% respecto al acumulado de solicitudes recibidas hasta el mes de febrero de 2014.

Dentro de este universo, 16.735 solicitudes corresponden a solicitudes 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>94</sup>**  
**Corte a Marzo 31 de 2014**

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	PQRS sin clasificar	Total
<b>dic-13</b>									
Cantidad de ciudadanos	400.280	2.012	439	18	8.489	<b>411.238</b>	0	0	<b>411.238</b>
Cantidad de radicados	546.792	2.444	571	25	9.759	<b>559.591</b>	14.191	1.629	<b>575.411</b>
<b>ene-14</b>									
Cantidad de ciudadanos	426.126	2.037	440	18	0	<b>428.621</b>	0	0	<b>428.621</b>
Cantidad de radicados	589.280	2.483	572	25	9.560	<b>601.920</b>	14514	174	<b>616.608</b>
<b>feb-14</b>									
Cantidad de ciudadanos	453.085	2.053	441	24	8.478	<b>464.081</b>	0	0	<b>464.081</b>
Cantidad de radicados	633.726	2.511	573	31	9.768	<b>646.609</b>	15.790	1	<b>662.400</b>
<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		<b>703.472</b>

<sup>92</sup> Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 - 39 e IP4, sección 6.8.1, página 70.

<sup>93</sup> Ver IP8, sección 6.8.1, página 153.

<sup>94</sup> En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de diciembre de 2013. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y noviembre de 2013, se pueden consultar en IP5, página 129.

En el cuadro 2 se presenta la evolución mensual de PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones, clasificadas por tipologías. Durante el mes de marzo Colpensiones recibió 41.057 nuevas solicitudes, atendió 48.642 y a la fecha tiene pendientes por resolver 63.560 PQRS; 5.861 PQRS menos de las que tenía el mes anterior. (Ver Capítulo 6.3. - Cuadro 2)

Como se observa, para el mes de marzo la cifra de PQRS pendientes de respuesta disminuyó en un 8%, debido a: (i) la disminución en la radicación de PQRS por parte de los ciudadanos; y (ii) la equivalencia en el número solicitudes y de respuestas emitidas en la entidad.

La cifra de pendientes al 31 de marzo, que asciende a 63.560 PQRS, comparada con el total de las PQRS recibidas por Colpensiones a partir de su entrada en operación (703.472) muestra que a la fecha Colpensiones ha resuelto el 91% de PQRS. (Ver Capítulo 6.3. - Cuadro 2)

Sin embargo, es importante mencionar que las respuestas parciales<sup>95</sup> ascienden a 31.833, de las cuales 31.573 hacen referencia 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 95.393<sup>96</sup>.

### Capítulo 6.3 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo<sup>97</sup> - Corte a Marzo 31 de 2014

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
<b>Acumulado dic-13</b>									
Recibidos	2811	510.208	531	56.416	2149	835	572.950	6612	579.562
Contestados	2811	457.768	529	44.481	1257	835	507.681	6600	514.281
<b>Ene-14</b>									
Recibidos	120	36.456	46	6.252	237	44	43.155	1143	44.298
Contestados	122	34.769	46	6.355	40	47	41.379	981	42.360
<b>Feb-14</b>									
Recibidos	176	37.952	40	6104	189	38	44.499	1363	45.862

<sup>95</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. Este es el caso de las PQRS que debe resolver el área de gestión documental). 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>96</sup> En el IP5 se informó que “la cuantificación de las PQRS con respuesta parcial resultó de la depuración de los datos en el mes de noviembre, y teniendo además en cuenta la observación dada por la Procuraduría General de la Nación.” (página 132).

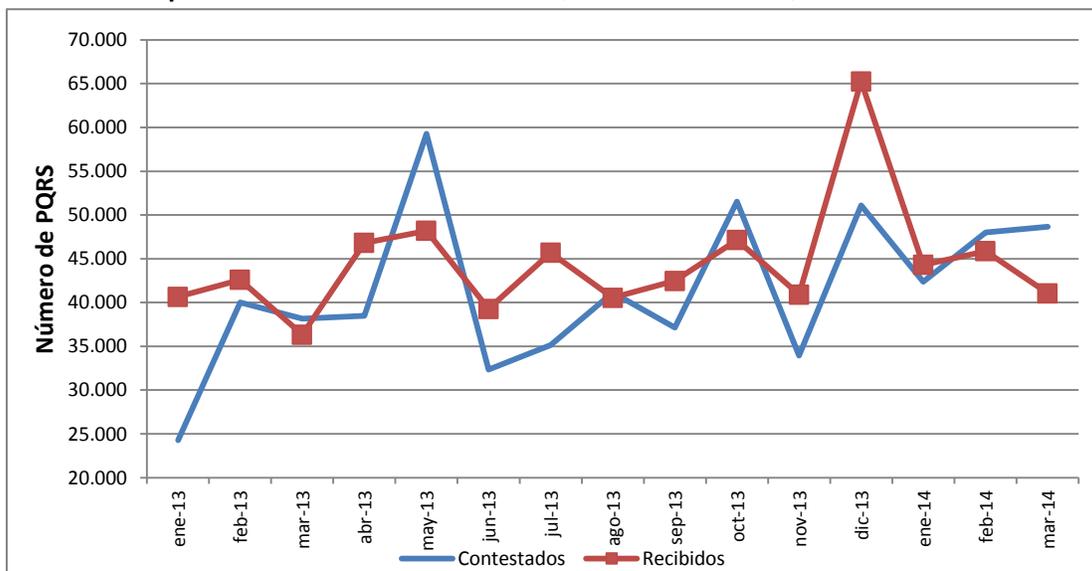
<sup>97</sup> En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de diciembre de 2013. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y noviembre de 2013, se pueden consultar en IP5, páginas 130 a 132.

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Contestados	179	40.669	43	5.554	156	38	46.639	1362	48.001
<b>Mar-14</b>									
Recibidos	151	34.649	26	5916	276	38	41.056	1	41.057
Contestados	156	39.524	26	8.548	350	38	48.642	0	48.642
Pendientes	6	51.547	6	11.061	938	1	63.559	1	63.560
<b>Pendientes con respuesta parcial</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>31.833</b>

**Nota:** Estos mismos datos fueron reportados en el IP8 sección 6.8.1 página 155 y 156.

El promedio mensual de PQRS recibidos por Colpensiones desde el 1 de enero de 2013 hasta el 1 de marzo de 2014 es de 44.473, mientras que el promedio mensual de PQRS contestados si bien ha aumentado a 41.434 continúa generando una represa mensual promedio de 3.039 casos. El análisis permite evidenciar, que mes a mes la producción ha sido mayor que la radicación en los meses de mayo, octubre y diciembre. (Ver Capítulo 6.3- Gráfico 1)

**Capítulo 6.3 – Gráfico 1. Gráfico PQRS recibidos vs. PQRS contestados**



Por otra parte, en el cuadro 3 se presenta el número acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 31 de marzo de 2014 de PQRS recibidas, resueltas, y el universo por resolver.

Las siguientes columnas presentan por área la evolución durante el mes de enero, febrero y marzo 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 Marzo 2014		Gestión Enero de 2014		Gestión a Febrero de 2014		Gestión a Marzo 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	2.740	2.543	197	201	337	192	474	190	259
Nómina	42.238	32.464	9.774	2.258	5.746	2.718	2.685	2.491	3.564
Reconocimiento	143.561	137.937	5.624	6.994	5.211	7.654	7.388	7.483	11.456
<b>Total VP. Beneficios y Prestaciones</b>	<b>188.539</b>	<b>172.944</b>	<b>15.595</b>	<b>9.453</b>	<b>11.294</b>	<b>10.564</b>	<b>10.547</b>	<b>10.164</b>	<b>15.279</b>
<b>VP. Jurídica</b>									
Defensa Judicial	57.930	31.703	26.227	2.481	519	3.702	3.457	3.843	6.150
Doctrina	2.650	2.606	44	34	304	22	15	22	21
Secretaría General	40	28	12	3	5	2	5	5	0
<b>Total VP. Jurídica</b>	<b>60.620</b>	<b>34.337</b>	<b>26.283</b>	<b>2.518</b>	<b>828</b>	<b>3.726</b>	<b>3.477</b>	<b>3.870</b>	<b>6.171</b>
<b>VP. Operaciones y Tecnología</b>									
Gestión documental	22.929	10.988	11.941	1.516	1.585	1.610	2.350	1.702	1.533
Operaciones	26.729	22.976	3.753	1.798	2.266	1.906	2.117	1.681	1.781
<b>Total VP. Operaciones y Tecnología</b>	<b>49.658</b>	<b>33.964</b>	<b>15.694</b>	<b>3.314</b>	<b>3.851</b>	<b>3.516</b>	<b>4.467</b>	<b>3.383</b>	<b>3.314</b>
<b>VP. Servicio al ciudadano</b>									
Atención al afiliado	24.065	22.756	1.309	1.633	577	1.648	1.817	1.563	1.411
Servicio al ciudadano	352.365	350.586	1.779	24.290	23.626	22.753	24.475	19.609	20.413
Red y canales alternos	233	229	4	23	3	13	41	4	1
<b>Total VP. Servicio al Ciudadano</b>	<b>376.663</b>	<b>373.571</b>	<b>3.092</b>	<b>25.946</b>	<b>24.206</b>	<b>24.414</b>	<b>26.333</b>	<b>21.176</b>	<b>21.825</b>
<b>VP. Finanzas e Inversiones</b>									
Aportes y recaudo	20.053	17.608	2.445	1.635	894	1.946	1.343	2.180	1.592
Cobro	803	796	7	27	5	20	38	17	18
Ingresos y egresos	4.107	3.948	159	241	264	275	357	249	380
<b>Total VP. Finanzas e Inversiones</b>	<b>24.963</b>	<b>22.352</b>	<b>2.611</b>	<b>1.903</b>	<b>1.163</b>	<b>2.241</b>	<b>1.738</b>	<b>2.446</b>	<b>1.990</b>
<b>VP. Comercial</b>									
Gestión Comercial	2.454	2.451	3	13	10	25	30	14	16
<b>VP. Planeación y riesgos</b>									
Actuaría	19	19	0	0	0	1	0	0	0
<b>Colpensiones</b>									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	556	274	282	1.151	1.008	1.375	1.409	4	47
<b>Total</b>	<b>703.472</b>	<b>639.912</b>	<b>63.560</b>	<b>44.298</b>	<b>42.360</b>	<b>45.862</b>	<b>48.001</b>	<b>41.057</b>	<b>48.642</b>

Evidentemente, el mayor volumen de solicitudes continúa concentrado en la Vicepresidencia Jurídica con un total de 26.283 PQRS pendientes por resolver, seguido de las 15.694 PQRS que corresponden a la Vicepresidencia de Operaciones y tecnología. Otra de las áreas que presenta un alto volumen de solicitudes es la Vicepresidencia de Reconocimiento que tiene a corte del 31 de marzo de 2014 15.595. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

En el IP8<sup>98</sup> se plantearon las metas de cada una de las áreas de la entidad para la evacuación de las solicitudes durante el mes de marzo, cuyos resultados se evidencian en las estrategias coyunturales enunciadas más adelante.

### 6.3.2. Resultados del Plan Operativo

Tal como fue informado a la H. Corte en el IP5<sup>99</sup> Colpensiones estableció en el mes de diciembre acciones con el fin de resolver las PQRS que se encontraban vencidas. El plan de acción planteado contemplaba estrategias coyunturales y estructurales que si bien se encuentran aún en ejecución ya arrojan resultados, los cuales se reportan a continuación.

#### 4. Estrategias coyunturales

##### a. Evacuación de PQRS acumuladas

En esta sección se informa a la H. Corte Constitucional los resultados de las brigadas realizadas por la gerencias durante el mes de marzo, las cuales fueron planeadas en el mes de febrero y presentadas en el IP8<sup>100</sup>, con el propósito de reducir la cantidad de PQRS pendientes de respuesta, y garantizar que las solicitudes pendientes de resolver se encuentren dentro de los términos legales.

El esquema de brigadas planteado en el IP8 se cumplió a cabalidad, tal como se evidencia en el Cuadro 4. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 4)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 4. Jornadas de brigadas de PQRS – Marzo 2014**

Área participante	Fecha de la Brigada
Atención al Afiliado	15/03/2014 y 29/03/2014
Defensa Judicial	15/03/2014
Gestión Documental	22/03/2014

<sup>98</sup> Ver IP8, sección 6.3, página 162.

<sup>99</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 138; IP6, sección 6.8.2, página 164.

<sup>100</sup> Ver IP8, sección 6.3.2, página 161.

Área participante	Fecha de la Brigada
Ingresos y Egresos	08/03/2014
Servicio al Ciudadano	15/03/2014 y 29/03/2014

Los avances y resultados por área se presentan a continuación:

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6<sup>101</sup> al 8 de enero de 2013, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. A corte del 31 de marzo, el área tiene pendiente 15.595 PQRS.

De acuerdo con el plan de acción planteado en el IP5<sup>102</sup>, se presentan los siguientes avances:

**Área de Medicina Laboral:** se observa un avance en la reducción de PQRS relacionadas con el reconocimiento y pago de las incapacidades superiores a los 180 días o con pérdida de capacidad laboral. En el IP5<sup>103</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>104</sup> la cifra a corte de 31 de diciembre ya se había reducido a 420 solicitudes; para el mes de marzo la cifra de PQRS pendientes es de 197, lo que representa una reducción del 80%.

Para el mes de abril el área continuará con dos funcionarios que terminarán de evacuar la represa y garantizarán la evacuación de 400 respuestas.

Es importante considerar que si bien el área se ha esforzado en agilizar la respuesta a las PQRS de su competencia, para el mes de marzo de 2014 los esfuerzos estuvieron concentrados en la evacuación de los dictámenes que permitieran la emisión de actos administrativos de reconocimiento pensional, lo que explica que el área aún no se encuentre al día como se proyectó en el IP8<sup>105</sup>.

**Gerencia de Nómina:** en ésta área también se logró reducir en forma considerable el número de PQRS pendientes. En el IP5<sup>106</sup> se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas;

<sup>101</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

<sup>102</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

<sup>103</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>104</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 161.

<sup>105</sup> Ver IP6, sección 6.3, página 164.

<sup>106</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

en el IP6<sup>107</sup> la cifra a corte de 31 de diciembre se redujo a 13.074 solicitudes; y con corte al 31 de marzo de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 9.774, lo que representa una reducción del 42%.

**Gerencia de Reconocimiento:** en el IP5<sup>108</sup> se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre; en el IP6<sup>109</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. Para el mes de marzo la Gerencia de Reconocimiento cuenta con 5.624 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una reducción del 43%.

Para el mes de abril, el área mantendrá el número de funcionarios dedicados a la evacuación de las solicitudes con el fin de garantizar la equivalencia en el volumen de solicitudes evacuadas.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

**Gerencia de Defensa Judicial:** la Gerencia cuenta con 26.227 PQRS abiertas que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, cuya respuesta definitiva requiere el 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 lo anterior, se considera importante informar que para el mes de marzo de 2014, el área respondió 6.150 PQRS. Adicionalmente, para el mes de Abril se ha previsto la depuración de 3.200 casos adicionales.

**Gerencia de Doctrina:** actualmente tiene 44 solicitudes pendientes de respuesta, que se encunetran dentro de los términos legales de respesta.

iii. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología actualmente tiene 15.694 PQRS pendientes de respuesta. En general, la Vicepresidencia ha disminuido su volumen de pendientes en un 12% con respecto a lo reportado a 30 de noviembre de 2013, cuya cifra ascendía a 17.907<sup>110</sup>.

**Área de Gestión Documental:** en el IP5<sup>111</sup> se informó que el área tenía un total de 12.966 solicitudes abiertas y con corte al 31 de marzo de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 11.941.

<sup>107</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

<sup>108</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>109</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

<sup>110</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>111</sup> Ídem.

En el mes de marzo se realizó una depuración y cruce de las PQRS pendientes de resolver del área con toda la información que reposa en la entidad, encontrando que de las 11.941 PQRS existen 7.888 solicitudes de copias de documentos que se relacionan con expedientes inactivos, los cuales se encuentran en proceso de solicitud por parte de Colpensiones y entrega del ISS.

Al respecto es importante considerar que los expedientes mencionados no contaron con la prioridad en la entrega por parte del ISS, dado que Colpensiones solicitó que se priorizara la entrega de los expedientes activos relacionados con las solicitudes que tenían una acción de tutela en curso y con los casos de prioridad establecidos para el reconocimiento pensional por parte de la H. Corte (Grupos 1,2 y 3).

Para el mes de abril, el área se concentrará en la depuración de las 4.053 solicitudes restantes con el fin de identificar si con la información que reposa en los archivos de la entidad es factible contestar de fondo la solicitud.

**Gerencia de Operaciones:** al corte del 31 de marzo la Gerencia tiene 3.753 PQRS pendientes, de las cuales 1.781 ingresaron durante este mes. Con respecto al mes de noviembre en el que se tenían 4.941 solicitudes, el área ha reducido el volumen de PQRS pendientes en un 24%.

Es importante tener en cuenta que para el mes de marzo de 2014, los esfuerzos del área estuvieron concentrados en la corrección de historias laborales necesarias para el reconocimiento de las prestaciones económicas, lo que explica que el volumen de PQRS evacuadas haya disminuido con respecto a los meses anteriores.

Para el mes de abril, la meta del área continúa siendo de 2.640 solicitudes, tal como se muestra en el Cuadro 7 (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 7). Adicionalmente, se está estudiando la posibilidad de implementar en esta área, brigadas de apoyo que permitan la reducción de las PQRS pendientes de respuesta.

iv. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 3.092 PQRS abiertas a 31 de marzo de 2014. En esta área se ve una reducción en el volumen de pendientes del 36% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban pendientes de respuesta 4.856 PQRS<sup>112</sup>.

**Gerencia de Atención al Afiliado:** al 31 de marzo de 2014 ésta Gerencia tiene 1.309 PQRS pendientes de respuesta.

---

<sup>112</sup> Ver IP5, sección 6.8, página 134.

En el IP8<sup>113</sup> se informó a la H. Corte que las PQRS de esta Gerencia estaban relacionadas con la corrección de nombre, número de documento y fecha de nacimiento de los ciudadanos en la base de datos de Colpensiones. Adicionalmente se indicó que se estaba realizando el estudio para simplificar los documentos que el ciudadano debe anexar para contar con dicha corrección y facilitar la radicación de las solicitudes utilizando el trámite de actualización de datos.

Al respecto, se informa que durante el mes de marzo la Gerencia Nacional de Doctrina determinó la viabilidad y aprobó reducir el número de documentos requeridos para adelantar la corrección en mención; de modo que, la Gerencia de Atención al Afiliado iniciará las acciones tendientes a modificar el trámite de “Actualización de Datos” para permitir el ingreso de éstas solicitudes y así reducir el ingreso de PQRS del área. En el Cuadro 5 se detalla el plan del área para adelantar dicha labor. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 5)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 5. Avance modificación trámite “Actualización de datos”**

Actividades	Fechas
Levantamiento de Información	01/04/2014 Hasta 20/04/2014
Modificación de Mallas de Validación	20/04/2014 Hasta 9/05/2014
Diseño y Desarrollo	12/05/2014 Hasta 25/05/2014
Pruebas	25/05/2014 - 13/06/2014
Producción	16/06/2014

Finalmente, en el mes de abril la Gerencia evacuará 1.400 PQRS, tal como se evidencia en el Cuadro 7. (Ver, Capítulo 6.3 - Cuadro 7)

**Gerencia de Servicio al Ciudadano:** durante el mes de marzo ésta Gerencia realizaron tres brigadas de evacuación, en la cual participaron 16 funcionarios de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano. Como producto de estas jornadas la gerencia logró responder 2.274 PQRS, quedando pendientes por resolver 1.779 PQRS al 31 de marzo de 2014.

En el mes de abril la Gerencia evacuará 2.200 PQRS, tal como se evidencia en el Cuadro 7. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 7)

v. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia tiene 2.611 PQRS pendientes de respuesta a 31 de marzo, lo que representa un aumento de 406 solicitudes con respecto a las 2.205 reportadas en el IP8<sup>114</sup>. Al respecto, es

<sup>113</sup> Ver IP8, sección 6.3, página 167.

<sup>114</sup> Ver IP8 sección 6.3, página 159.

importante considerar que durante el mes de marzo ésta área recibió 2.446 PQRS, 22% más que en Enero.

**Gerencia de Aportes y Recaudo:** para el mes de febrero el área tenía 2.445 solicitudes pendientes de respuesta. Durante el mes de marzo la Gerencia realizó una brigada de evacuación en la que contestó 1.592 PQRS. El área aumentó su capacidad de respuesta en un 19% con respecto al mes anterior.

Adicionalmente, durante el mes de marzo el incremento de radicaciones de PQRS en ésta área fue del 10%, lo que explica que el cumplimiento de la meta y los esfuerzos realizados por el área en reducir la represa, no se vea reflejado en una disminución del número total de PQRS pendientes con respecto a los meses de enero y febrero, de 1.373 y 1.908 PQRS respectivamente<sup>115</sup>.

En el Cuadro 7 se indica que se evacuarán 1.300 solicitudes en el mes de abril. Sin embargo, se analizarán estrategias adicionales que permitan la reducción de las solicitudes pendientes de respuesta, teniendo en cuenta que, tal como se indicó en el IP7<sup>116</sup>, la respuesta a las solicitudes recibidas en esta gerencia requiere en su mayoría la verificación de los aportes realizados por los afiliados con el fin de establecer si hay lugar o no a la devolución de dichos aportes y en consecuencia la elaboración de cálculos que identifiquen el monto a devolver. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 7)

**Gerencia de Ingresos y Egresos:** al corte del 31 de marzo ésta Gerencia tiene 159 PQRS pendientes de respuesta, cifra que refleja una reducción del 75% con respecto al monto de solicitudes pendientes reportadas en el IP5<sup>117</sup>.

Para el mes de abril se continuará con la destinación de 2 funcionarios que apoyen la respuesta definitiva a las solicitudes pendientes y las que se reciban en el día a día. El plan de evacuación se puede ver en el Cuadro 7. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 7)

Es importante resaltar que durante los meses de abril y mayo se dará continuidad a la estrategia de evacuación, dentro de la cual se seguirán realizando las brigadas de evacuación. En seguida se presentan las brigadas programadas para el mes de abril:

---

<sup>115</sup> Ver IP7, sección 6.3, página 149; IP8, sección 6.3, página 159.

<sup>116</sup> Ver IP7, sección 6.8.2, páginas 156 - 157.

<sup>117</sup> Ver IP7, sección 6.8.2, página 134.

**Capítulo 6.3 - Cuadro 6. Brigadas de PQRS programadas– Abril de 2014**

Área participante	Abril
Atención al Afiliado	26 Abril
Defensa Judicial	26 Abril
Servicio al Ciudadano	26 Abril

A continuación 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 evacuados en el mes de marzo. Ello en aras de dar respuesta a las solicitudes pendientes a la fecha. (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 6)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 7. Plan de evacuación de PQRS – Abril 2014**

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción Total en Marzo /2014
Medicina Laboral	197	Casos Individuales	2	10	20	400
Nómina	9.774	Funcionarios dedicados a PQRS	2	40	80	1200
		Trabajadores en Misión	4	40	160	2400
Reconocimiento	5.624	PQRS Masivo	2	55	110	2200
		PQRS Individual	4	25	100	2000
Defensa Judicial	26.227	PQRS Masivo	4	40	160	3200
Gestión Documental	11.941	PQRS Individual	4	20	80	1600
Operaciones	3.753	PQRS Individual	11	12	132	2640
Atención al Afiliado	1309	PQRS Individual	2	35	70	1400
Servicio al Ciudadano	1779	PQRS Individual	3	30	90	2000
Aportes y Recaudo	2445	PQRS Individual	6	10	60	1300
Ingresos y Egresos	159	PQRS Individual	2	8	16	Evacuación día a día

De manera complementaria a las brigadas de evacuación, en el mes de marzo se dio inicio a la estrategia de acompañamiento a las áreas y en especial a los líderes de área. Para ello, el 20 de marzo se realizó una jornada de capacitación y retroalimentación a los 13 líderes de área haciendo énfasis en los temas de afiliación, marcación de base de datos y corrección de historial Laboral. En el mes de abril se realizará una nueva jornada de capacitación en la cual se abordarán los temas de aportes y recaudo, nómina de pensionados y reconocimiento pensional.

Estas capacitaciones han contribuido al fortalecimiento de las capacidades y conocimientos de los líderes minimizando la reasignación de los casos del nivel central y agilizando la evacuación de los casos críticos.

## 5. Estrategias Estructurales

A continuación se presentan los avances relacionados con las estrategias estructurales planteadas en el IP5<sup>118</sup> como aquellas necesarias para el óptimo funcionamiento del proceso de recepción, clasificación y respuesta de las PQRS:

### a. Creación de la Gerencia Nacional de PQRS

Tal y como se informó en el IP8<sup>119</sup>, la Gerencia Nacional de PQRS cuenta con una versión preliminar del modelo de administración basado en tres niveles de atención. Durante el mes de marzo se inició un trabajo conjunto entre la Vicepresidencia de Servicio al ciudadano y la Vicepresidencia del Talento Humano que consistió en analizar los perfiles requeridos para la gerencia, cuya base se fundamenta en la estructura funcional del área.

Así mismo y de acuerdo a lo mencionado en el IP8<sup>120</sup>, el diseño de los procesos y procedimientos necesarios para la administración del Sistema de PQRS continúa sujeto a la provisión de los cargos de la Gerencia cuya materialización está sujeta a la aprobación del Gobierno Nacional tal como se mencionó en los IP5<sup>121</sup>, IP6 e IP7.

### b. Diseño e implementación del modelo de seguimiento a la respuesta de PQRS

En el IP5, en el IP6 y en el IP7 se informó que Colpensiones se encontraba diseñando un modelo de seguimiento a la respuesta de las PQRS contestadas por cada uno de los funcionarios. La implementación del modelo diseñado continúa pendiente y sujeta a la provisión de los cargos de la Gerencia de PQRS.

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

Tal como se ha informado a la H. Corte en los IP5, IP6 e IP7 Colpensiones cuenta con un proyecto de estrategia digital a través del cual se están implementando trámites y servicios en línea que faciliten a los ciudadanos la presentación de las solicitudes.

---

<sup>118</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 143.

<sup>119</sup> Ver IP8, sección 6.3.2, página 169.

<sup>120</sup> Ver IP8, sección 6.3.2, página 170.

<sup>121</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 144.

En el IP8<sup>122</sup> se informó que durante el mes de marzo se realizarían todas las pruebas técnicas y funcionales del trámite de Corrección de Historia Laboral con el fin de agilizar la implementación del mismo en el Portal Web. A continuación se muestra el avance de las pruebas efectuadas:

Durante todo el mes de marzo las Vicepresidencias de Servicio al Ciudadano, Comercial y Operaciones y Tecnología concentraron sus esfuerzos en las pruebas del trámite de corrección de historia laboral con el fin de garantizar que la implementación del mismo en el Portal Web cuente con todas las validaciones necesarias para la correcta radicación del trámite.

Dentro de las validaciones se contempló lo siguiente: (i) validación de coincidencia de la información aportada por los ciudadanos al momento de radicar el trámite; (ii) correcta radicación en el Sistema de Gestión de la entidad; (iii) validación de las reglas de negocio propias del trámite; y (iv) validación de la herencia de la información en los sistemas de información de la entidad.

En la primera semana de abril de 2014 una vez aprobadas las pruebas técnicas y funcionales, el trámite de corrección de historia laboral entrará en producción controlada durante las horas valle; por lo que se espera que en la tercera semana del mes de abril se encuentre a disposición de los ciudadanos.

Finalmente, Colpensiones informa que ha dispuesto un grupo de 19 facilitadores que serán capacitados en el trámite de corrección de historial laboral con el fin de apoyar la orientación a la ciudadanía en las diferentes ciudades del país.

La distribución de los facilitadores se muestra en el cuadro 8. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 8)

### Capítulo 6.3 - Cuadro 8. Distribución facilitadores corrección de HL

Regional	Número de Personas
Barranquilla	3
Bogotá	9
Cali	3
Centro	1
Medellín	3
<b>Total</b>	<b>19</b>

<sup>122</sup> Ver IP8, sección 6.3.2, página 171.

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

i. Creación de Trámites a partir de PQRS

Con relación a la creación de los trámites mencionados en el IP5<sup>123</sup>, a continuación se enuncian los avances de los procesos especiales que se están diseñando para la radicación de algunas solicitudes que actualmente ingresan por el proceso de PQRS.

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Durante el mes de marzo y de acuerdo con el cronograma previsto, la Gerencia de Defensa Judicial estuvo realizando las pruebas funcionales del trámite de cumplimiento de sentencia. Las pruebas se enfocaron hacia la verificación de la funcionalidad del trámite, la correcta aplicación de la malla de validación y la radicación exitosa de cada uno de los casos. Tras la realización de las pruebas se identificaron los ajustes y modificaciones necesarios. Actualmente, el proveedor SYC se encuentra desarrollando los cambios requeridos por la Gerencia de Defensa Judicial. Una vez hechas las modificaciones en la fase de radicación se dará inicio nuevamente a la fase de pruebas hasta garantizar que el trámite cuente con las condiciones necesarias para su óptimo funcionamiento.

En el Cuadro 9 se presenta el cronograma del diseño e implementación de este trámite. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 9)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 9. Avance creación trámite “Cumplimientos de sentencia”**

Actividades	Fechas
Levantamiento de Información	01/10/13 Hasta 08/12/13
Documento de Especificación Funcional - Solicitud de Control de Cambios	09/12/2013
Entrega al Consultor Bizagi *	09/12/2013
Diseño y Desarrollo en el Sistema de Gestión Bizagi	09/12/2013 a 15/01/2014
Diseño y Desarrollo por parte del proveedor SYC para radicación, digitalización y captura de información	15/01/2014 hasta 15/03/2014
Primeras Pruebas Técnicas y Funcionales	Del 15/03/2014 al 25/03/2014
Modificación y ajustes al trámite por parte del proveedor SYC	Del 26/03/2014 al 15/04/2014
Segundas Pruebas Técnicas y Funcionales	Del 15/04/2014 al 30/04/2014

- Trámite “Embargos pensionales”

<sup>123</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

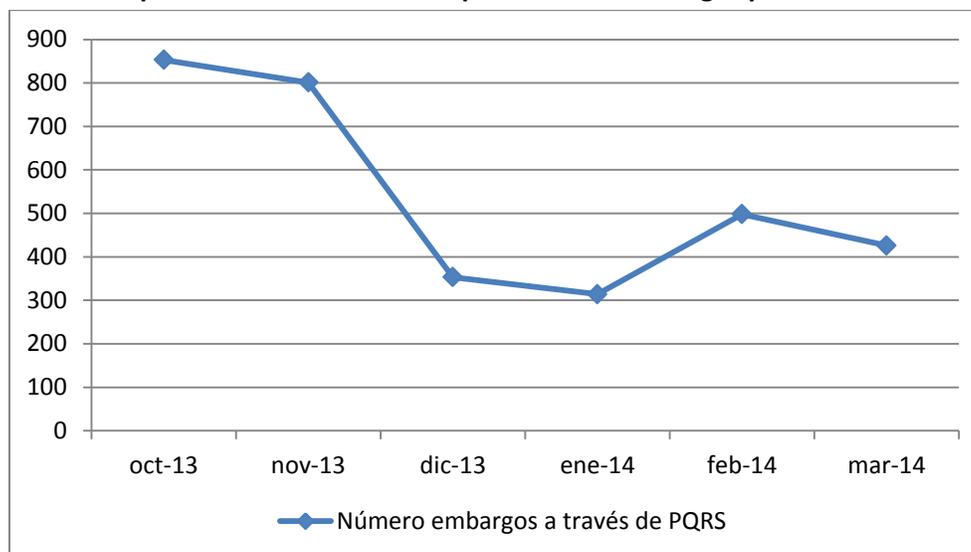
En cumplimiento de lo mencionado en el IP8<sup>124</sup>, en el mes de marzo se evaluó el comportamiento del trámite de “Embargos a mesadas pensionales” que se implementó en el mes de diciembre de 2013. La evaluación arrojó como resultado que el 48% de las PQRS que anteriormente se recibían por esta pretensión a la fecha están ingresando a través del trámite de embargos pensionales que pertenece al proceso de novedades de nómina de pensionados. En el cuadro 9 se puede apreciar la disminución de los trámites de embargos durante los primeros tres meses de su entrada en operación. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 10).

### Capítulo 6.3 - Cuadro 10. Comportamiento de PQRS vs. trámite de “Embargos pensionales”

Mes	Número embargos a través de PQRS
oct-13	853
nov-13	801
dic-13	353
ene-14	314
feb-14	498
mar-14	426
Total	3245

El promedio mensual de embargos recibidos a través de PQRS en los meses de octubre y noviembre de 2013 fue de 827, mientras que el promedio mensual de los embargos recibidos a través de PQRS desde la entrada en producción del trámite es 397. (Ver Capítulo 6.3- Gráfico 2)

<sup>124</sup> Ver IP8, sección 6.3, página 172.

**Capítulo 6.3 – Gráfico 2. Comportamiento embargos pensionales**


- Trámite “Aportes y Recaudo”

Durante el mes de marzo de 2014, el trámite de devolución de aportes continuó en fase de desarrollo por parte del proveedor. Para el mes de abril se espera que éste sea entregado para comenzar la fase de pruebas técnicas. En ese sentido el cronograma propuesto en el IP7<sup>125</sup> continúa su curso sin que a la fecha se hayan presentado contratiempos para su cumplimiento. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 11)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 11. Avance creación trámite “Devolución de aportes”**

Actividades	Fechas
Levantamiento de Información	19/12/2013
Documento de Especificación Funcional	20/12/2013
Diseño y Desarrollo	23/12/2013 Hasta 25/04/2014
Pruebas	26/04/2014 - 30/05/2014
Producción	15/06/2014

<sup>125</sup> Ver IP7 sección 6.3, página 160.

e. Plan de Capacitación

En el mes de marzo fue necesario hacer cambios sustanciales a la nueva versión del instructivo de radicación de PQRS, cuyo contenido es la principal fuente de lectura para la correcta radicación, clasificación y respuesta a las PQRS presentadas por los ciudadanos en los PAC o a través del Portal Web de Colpensiones. Por esta razón no fue posible enviar el material a los Puntos de Atención, lo que implicó una modificación al cronograma de capacitación. El Cuadro 12 contiene el nuevo cronograma previsto. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 12)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 12. Plan de capacitación PQRS**

Actividad	Fecha inicio	Fecha terminación
Diseño de material de lectura para capacitación PQRS	15/01/2014	28/02/2014
Envío y estudio del Material a funcionarios y contratistas de Puntos de Atención Colpensiones y Radicación PQRS Web	04/04/2014	25/04/2014
Taller práctico con Líderes Regionales	25/04/2014	10/05/2014
Realización de talleres a través de líderes regionales con funcionarios y contratistas de Puntos de Atención Colpensiones y Radicación PQRS Web	10/05/2014	30/05/2014

Por otra parte se informa que la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano ha venido realizando jornadas de capacitación sobre el trámite de corrección de historia laboral, dirigidas a los funcionarios de puntos de atención, contact center, portal web, y consultores empresariales. Los objetivos de las capacitaciones son: (i) aumentar las competencias para la interpretación del reporte de historia laboral; (ii) desarrollar destreza para el diligenciamiento de los formularios; y (iii) fomentar la correcta utilización de la herramienta implementada en el Portal Web. Estas capacitaciones han permitido que los servidores brinden una mejor orientación a los ciudadanos.

Dentro de los funcionarios capacitados se encuentran personas formadas para replicar dicha información a todos los equipos de trabajo en las diferentes regionales del país.

En el Cuadro 13 se registra el número de personas capacitadas en la fase 1. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 13)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 13. Plan de capacitación trámite de corrección de historia laboral**

REGIONAL / AREA	CIUDAD	FECHA	Nº PERSONAS CAPACITADAS
Bogotá	Bogotá	5 de diciembre de 2013	30

REGIONAL / AREA	CIUDAD	FECHA	Nº PERSONAS CAPACITADAS
Centro	Bogotá	5 de diciembre de 2013	15
Eje cafetero	Pereira	9 de octubre de 2013	12
Occidente	Cali	18 de septiembre de 2013	22
Antioquia	Medellín	25 de septiembre de 2013	22
Sur	Ibagué	12 de febrero de 2014	12
Santanderes	Bucaramanga	19 de febrero de 2014	18
Caribe	Barranquilla	5 de febrero de 2014	20
Call center	Bogotá	31 de marzo de 2014	2
Facilitadores	Bogotá	31 de marzo de 2014	17
<b>TOTAL</b>			<b>170</b>

#### f. Acciones de Calidad

En el IP7<sup>126</sup> se enunciaron las acciones que Colpensiones ha planteado para garantizar la respuesta a las solicitudes en condiciones de calidad. Así mismo, se indicó que para el mes de febrero se diseñaría la metodología de revisión de las PQRS que se contestan directamente en los Puntos de Atención Colpensiones – PAC.

En cumplimiento de esta fase del plan de acción, en el mes de marzo de 2014 se inició el plan piloto de revisión aleatoria del 10% de las peticiones radicadas en algunos de los PAC con menor volumen de solicitudes. Se revisaron un total de 895 solicitudes, de las cuales el 13.5% no cumplió con los niveles de calidad esperados. Los criterios evaluados fueron suficiencia, pertinencia, claridad, veracidad. Adicionalmente en los Puntos de Atención los Jefes de oficina realizaron los ajustes a las comunicaciones de forma previa al envío de las mismas.

Durante los meses de abril y mayo se dará continuidad al plan piloto con los Puntos de Atención enunciados en el IP8<sup>127</sup>, para poder alcanzar un mayor grado de claridad en la identificación de problemas de calidad que se presentan en las respuestas de PQRS. Para el mes de junio se analizará el resultado de éste plan y se definirán las acciones a implementar acerca de la revisión previa a las comunicaciones en los Puntos de Atención, considerando el volumen de ciudadanos atendidos en cada PAC.

<sup>126</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 161.

<sup>127</sup> IP8 sección 6.3, página 174.

#### 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 febrero de 2014

Durante el mes de marzo de 2014, fueron asignadas 2.512 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponde a 2.449 afiliados o beneficiarios; de los cuales 1.348 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa, y 1.101 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1 Panel A)

Evidentemente, el número de citas asignadas ha ido disminuyendo en los últimos tres meses como consecuencia de la efectividad del nuevo modelo de asignación implementado, lo cual ha permitido además, mejorar la efectividad de las citas y la oportunidad de los tiempos de atención.

Como fue informado en el IP8<sup>128</sup>, el modelo contempla una mejora en la orientación al afiliado en el momento de la revisión documental en los PAC y en las sedes de Asalud, evitando trámites adicionales y la solicitud de citas nuevas por el mismo evento. De este modo, durante el último mes se observa una mejora de 7.5% en la efectividad de citas en comparación con el mes anterior (ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1); y asimismo en la oportunidad de los tiempos de atención, pasando de treinta (30) días a ocho (8) en el mes anterior<sup>129</sup>, y a cinco (5) días en promedio a nivel nacional en el mes de marzo.

##### 6.4.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)

En relación con los trámites de emisión de dictámenes médicos, Colpensiones ha realizado en primera oportunidad, a través de Asalud, 20.109 valoraciones médico laborales (ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1, Panel B), de las cuales 18.719 cuentan ya con un dictámen que ha sido revisado y aprobado por la auditoría de Colpensiones, igualmente de estos dictámenes proferidos se han notificado 18.611. Por otra parte, 244 valoraciones cuentan con un proyecto de dictamen que se encuentran en proceso de auditoría y 1.146 valoraciones se encuentran pendientes de calificación, debido a que el afiliado no ha aportado las pruebas clínicas y/o los resultados de exámenes solicitados. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1, Panel B)

---

<sup>128</sup> Ver IP8, sección 6.4.1, página 174.

<sup>129</sup> Ídem.

Como puede observarse en el Cuadro 1, el número de citas disminuyó en el mes de marzo con respecto al mes anterior, toda vez que con el nuevo modelo de atención permitió asignar las citas de una manera más ágil y oportuna, y eso se ve reflejado en el número de calificaciones emitidas por Colpensiones, que en el mes de marzo es de 708.

Se encuentran 466 casos pendientes por calificar que corresponden a:

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

El porcentaje de notificación del mes marzo es del 92.4% este aún no refleja las calificaciones de la última semana del mes, que se notificarán en la primera y segunda semana de abril de 2014.

#### **Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Valoraciones par calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte Marzo de 2014**

##### **Panel A. Citas solicitadas por cédula**

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Dic/13	42723	28833	16009	12824
ene-14	3276	2927	1343	1584
feb-14	3007	2748	1409	1339
mar-14	2512	2449	1348	1101
<b>Total general</b>	<b>51.518</b>	<b>36.957</b>	<b>20.109</b>	<b>16.848</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: asiste sin documentación clínica o incompleta, o ya están calificados por el ISS, o no asiste el afiliado o cancela la cita por iniciativa propia.

### Panel B. Gestión de calificaciones

Mes cita	Dictámenes aprobados	Calificaciones en proceso auditoría	Pendientes de calificación	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Dic/13	15805	36	168	15775	99,8%
ene-14	1090	17	236	1080	99,1%
feb-14	1116	17	276	1102	98,7%
mar-14	708	174	466	654	92,4%
<b>Total general</b>	<b>18.719</b>	<b>244</b>	<b>1.146</b>	<b>18.611</b>	<b>99,4%</b>

Descripción de Variables :

Dictámenes aprobados: dictamen emitido por ASALUD ya auditado y aprobado por COLPENSIONES

Calificaciones en proceso de auditoría: corresponde a las citas efectivas en trámite en ASALUD e incluye aquellos casos en donde se ha solicitado al afiliado documentación clínica adicional.

Pendiente de calificación: ya evaluado por el médico y está pendiente por emitir el dictamen para enviarlo a auditoría.

Dictámenes notificados: dictámenes que han sido notificados personalmente al afiliado, mediante correo certificado.

#### 6.4.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez

De acuerdo a la información reportada por Asalud con respecto a las apelaciones de los dictámenes, a 31 de marzo de 2014, han sido apelados 2.725 dictámenes ante las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez, y por su parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 2.610 calificaciones. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3)

#### Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez - Corte Marzo de 2014

Mes	Casos apelados ante Juntas Regionales de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Dic/13	2208	1446
ene-14	69	464
feb-14	235	381
mar-14	213	319
<b>Total general</b>	<b>2.725</b>	<b>2.610</b>

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

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

Sin embargo, el incremento en el número de dictámenes notificados y emitidos por las diferentes Juntas, que se reporta en el presente informe con respecto a lo informado el mes anterior, obedece al resultado de las acciones emprendidas por Colpensiones durante los meses de febrero y marzo, con objeto de obtener información más confiable sobre las apelaciones a los dictámenes de Pérdida de Capacidad Laboral<sup>130</sup>.

#### 6.4.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

##### 1. Gestión de citas para trámite de incapacidades

Desde la entrada en operación de Colpensiones hasta el 31 de marzo de 2014, se han radicado en la entidad 23.994 solicitudes de revisión de incapacidades temporales, de las cuales 13.062 fueron fallidas en primera oportunidad, a saber: i) 1.272 citas fueron canceladas por iniciativa del interesado; ii) 4.462 fueron no efectivas por inasistencia del afiliado; y iii) 7.328 se encuentran en trámite con observaciones. Por lo tanto, las 10.932 solicitudes restantes, corresponden a citas que fueron efectivas, en las que el interesado se presentó a Asalud y radicó la documentación completa (ver Capítulo 6.4 – Cuadro 4. Panel A).

Es importante mencionar la implementación del nuevo modelo en la radicación de documentos, permitió incrementar en un 9% las radicaciones de incapacidades durante el mes de marzo en comparación con el mes anterior, como consecuencia de la radicación directa de documentación de incapacidades sin necesidad de asignación de citas. Asimismo, un aumento del 13% en la efectividad de la radicación comparado con el mes anterior, con una disminución en la inasistencia y mejora de la completitud de la documentación requerida para el trámite.

**Capítulo 6.4 – Cuadro 4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales - Corte Marzo de 2014**  
**Panel A. Citas no efectivas**

Mes	Citas por afiliado	Citas canceladas por el afiliado	No asistió el afiliado	Tramite con observaciones	Total No Efectivo
Acumulado a Dic/13	19.740	1.091	3940	5.669	10.700
ene-14	1.582	92	221	636	949
feb-14	1.277	40	173	553	766
mar-14	1.395	49	128	470	647
<b>Total</b>	<b>23.994</b>	<b>1.272</b>	<b>4.462</b>	<b>7.328</b>	<b>13.062</b>

<sup>130</sup> Ver IP8, sección 6.4.3, páginas 178 - 179.

Nota: El panel A Citas No efectivas corresponden a casos (radicados) del afiliado.

Descripción de Variables:

Citas por Afiliado. Corresponden a casos o solicitudes asignadas

Citas Canceladas por Afiliado: Corresponde a cancelaciones hechas a solicitud del afiliado

No asistió Afiliado: Solicitudes no cumplidas por el afiliado

Trámite con observaciones: Asistió afiliado pero requiere completar su documentación

Total no efectivo: suma de Citas canceladas por el afiliado + No asistió Afiliado + Trámite con observaciones

## 2. Gestión de incapacidades temporales

Con respecto a la gestión de incapacidades, es importante señalar que desde que Colpensiones entró en operación, se han recibido 44.588 certificados de IT, que corresponden a 4.743 afiliados, y se han procesado 39.520, para un nivel de cumplimiento del 88,63%. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 4. Panel B). Los resultados se detallan a continuación:

### a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 31 de marzo de 2014 se han procesado un total de 39.520 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- Aprobadas: 26.655 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago; de estas, Colpensiones ha reconocido económicamente 23.681 IT por valor de \$ 10.822.299.754 millones; y 2.974 se encuentran en proceso de liquidación, elaboración del acto administrativo y validación de datos bancarios.
- Negadas: 12.865 solicitudes de incapacidades fueron negadas por diferentes causas, entre las cuales se encuentran: i) pertenecer al régimen subsidiado; ii) no cumplir con el mínimo de semanas; iii) corresponder a eventos de origen profesional; iv) por tener ya una calificación de pérdida de capacidad laboral y/o por haber superado los 360 días posteriores a los primeros 180 días, entre otras.

## Capítulo 6.4 – Cuadro 4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

### Panel B. Gestión de incapacidades temporales

Mes	Casos efectivos a procesar	Numero de incapacidades efectivas	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas	% procesamiento
Acumulado a Dic/13	9.040	36.165	24.957	11.134	36.091	99,8%
ene-14	633	2531	1007	850	1857	73,4%

feb-14	511	2554	501	592	1093	42,8%
mar-14	748	3338	190	289	479	14,3%
<b>Totales</b>	<b>10.932</b>	<b>44.588</b>	<b>26.655</b>	<b>12.865</b>	<b>39.520</b>	<b>88,63%</b>

Nota: La segunda columna “casos efectivos a procesar” corresponden a casos (radicados) y la tercera, cuarta, quinta y sexta columna corresponden a detalles del trámite de la gestión de incapacidades.

Descripción de Variables:

Casos efectivos para procesar. Solicitudes con documentación completa

Numero de Incapacidades Efectivas: Total de incapacidades o detalle de incapacidades de los casos efectivos

Incapacidades Aprobadas: Incapacidades aprobadas por Colpensiones que se deben incluir en liquidación de pago

Incapacidades Negadas: Incapacidades no aprobadas y sin derecho a pago.

Total de Incapacidades Procesadas: Incapacidades Aprobadas + Incapacidades Negadas

## b. Incapacidades para procesar

La diferencia, entre las 44.588 IT efectivas y las 39.520 incapacidades procesadas, es decir, 5.068 incapacidades que corresponden a 539 afiliados, presentan el siguiente estado: i) 2.664 IT han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección; ii) 160 IT surten la etapa de validación de derechos que consiste en revisión de circunstancias como afiliación, régimen de afiliación, entre otros; iii) 589 IT se encuentran en proceso de envío a auditoría; y vi) 1.655 están listas para procesar por parte de Asalud. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 5)

### Capítulo 6.4 – Cuadro 5. Incapacidades para procesar

Incapacidades para procesar	Número
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	2.664
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	589
Incapacidades en trámite de validación de derechos	160
Incapacidades en revisión documental	1.655
<b>Total</b>	<b>5.068</b>

Con respecto a lo anterior, de las 2.664 devoluciones por observaciones de auditoría, el 35% corresponde a causales propias del afiliado y su trámite depende de la respuesta al seguimiento telefónico que se está adelantando para cada caso. Por otro lado, de las 9.394 IT pendientes de procesar reportadas en el IP8<sup>131</sup> y respecto de las cuales se propuso un plan de contingencia, 4.922 presentan cierre administrativo, 3.023 están listas para liquidación, y se encuentran pendientes 1.449, discriminadas así: en auditoría 142, en certificación de incapacidad de tercero 587 y en

<sup>131</sup> Ver IP8, sección 6.4, página 182.

devolución a tercero 520. El plan de contingencia propuesto en el IP8<sup>132</sup>, continuará en implementación para atender las IT pendientes de procesar.

A continuación se presentan los principales resultados del plan de acción propuesto en el IP8<sup>133</sup>:

1. Incremento en el procesamiento de incapacidades del 11%, quedando pendiente por procesar 1.655 IT de lo recibido en el mes de marzo, que corresponde a 176 afiliados.
2. Reducción en el tiempo de envío de los certificados de incapacidad a la sede central de Asalud desde las oficinas que se encuentran fuera de Bogotá.
3. Mejora parcial en la radicación de certificados de incapacidades temporales. No obstante, se está trabajando en el control de correspondencia hacia Asalud para un mejor seguimiento de los envíos.
4. Mejora en la claridad del contenido de la carta que se le entrega al afiliado que solicita trámite de IT, en relación a los documentos necesarios para su gestión.

#### 6.4.5. Acciones de mejora

1. Continuidad en el acercamiento con las diferentes EPS a nivel nacional, con el propósito de que alleguen los Certificados de relación de incapacidades (CRI) y de rehabilitación (CRE) por medios electrónicos, para agilizar la respuesta por parte de Colpensiones.
2. Continuar con el plan de contingencia expuesto en el IP8<sup>134</sup> hasta evacuar la repesa y lograr atender oportunamente el día a día.
3. Seguir mejorando el proceso de envío de correspondencia entre los PAC y la sede central de Asalud.

### 6.5. Inclusión en nómina y pago efectivo

#### 6.5.1. Caracterización de la nómina de Colpensiones

Los diferentes procesos llevados a cabo en la Nómina de Pensionados de Colpensiones, tienen como fin principal efectuar el pago eficaz y oportuno de las mesadas pensionales de cada uno de los beneficiarios de prestaciones económicas.

---

<sup>132</sup> Ídem.

<sup>133</sup> Ver IP8, sección 6.4, páginas 183 - 184.

<sup>134</sup> Ídem.

En el IP8<sup>135</sup> se describieron los conceptos generales que generan los movimientos de cifras y registros en la base de datos de la nómina de pensionados. Esta dinámica permite presentar cifras finales al cierre de cada período de la nómina, para proceder con el respectivo giro de los recursos a más de un millón cien mil pensionados y/o beneficiarios de prestaciones económicas, así como a cada uno de sus acreedores.

En atención a las instrucciones dadas en el punto 13 del Auto de fecha 11 de marzo de 2014 de la H. Corte se presentan en el cuadro 1 los macro-movimientos de la base de datos de la nómina de pensionados para los tres últimos meses, la cual incluye los ingresos, reliquidaciones, reactivaciones, suspensiones y retiros. Así mismo, es pertinente informar que la fila referente a “Novedades de Reliquidación que no incrementa pensionados”, relaciona las reliquidaciones prestacionales, es decir, son pensiones que ya se encuentran en la nómina de pensionados.

En el mismo sentido, es pertinente aclarar que en el siguiente cuadro se presentan solamente los movimientos que generan los conceptos globales de conciliación de movimientos en la base de datos de la nómina de pensionados. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Macromovimientos de la base de datos de la nómina de pensionados -  
Corte Marzo de 2014**

	ene-14	feb-14	mar-14
Pensionados / beneficiarios activos al cierre de nómina anterior	1.124.773	1.127.862	1.137.094
Ingresos	9.802	14.662	19.389
Ingreso pensionados conmutados	2	7	0
Reactivación de pensionados	1.553	4.204	2.384
Reliquidaciones	3.044	154	1213
Suspensión de pensiones	2.406	1.602	1.626
Retiro pensiones fallecidos	1.723	1.491	1.092
Retiro otras causas	7.183	6.702	7.458
<b>Totales al cierre del período</b>	<b>1.127.862</b>	<b>1.137.094</b>	<b>1.149.904</b>
Novedades de reliquidación que no incrementan pensionados	2.198	1.673	1.246

<sup>135</sup> Ver IP8, sección 6.5.1. página 185.

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

Este punto hace referencia a los casos que no ha sido posible ingresar en nómina, ni efectuar el pago efectivo del reconocimiento prestacional por diferentes circunstancias presentadas durante el proceso de Reconocimiento, desde el 01 de octubre del año 2012 hasta el mes de febrero de 2014. La información se presenta en cinco grupos, comprendidos por:

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

Como se expresó en el IP8<sup>136</sup>, este punto relaciona los casos cuya decisión reconoce una determinada prestación económica. Sin embargo, no son registrados dentro de la base de datos de nómina de pensionados por motivos operativos.

En total se reportan 954 casos con esta problemática, de los cuales 650 fueron decididos dentro del período del mes de octubre del año 2012 a octubre de 2013, 140 en noviembre y 51 en diciembre 2013; 27 en el mes de enero de 2014, y 68 en febrero de este mismo año.

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

Hace referencia a los casos en los cuales a pesar de haberse efectuado el reconocimiento pensional, como el ingreso a la base de datos de nómina de pensionados, existe algún inconveniente dentro del procedimiento y no se ha generado el correspondiente acto administrativo.

Es pertinente reiterar, que la totalidad de los casos reportados dentro de este grupo (377) fueron ya solucionados, de conformidad con lo enunciado en el IP8<sup>137</sup>. Así mismo, se debe precisar que a la fecha de presentación del presente informe no se han reportado nuevas prestaciones a las cuales no se les haya generado la pertinente resolución. Sin embargo, se mantiene este aparte, para conservar la evolución de las particularidades de los casos que no han ingresado a la nómina.

En conclusión, el total de las prestaciones referidas dentro de los puntos 1 y 2 del grupo de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina generan un gran total de 1.313 casos, toda vez que la información relacionada dentro del primero de ellos asciende a 954 casos y la registrada en el punto 2 a 377, respecto de los cuales ya se atendieron 988 quedando un saldo de 325 decisiones por atender; información que se presentará en el cuadro número 2 de este capítulo.

---

<sup>136</sup> Ver IP8, sección 6.5.1. página 187.

<sup>137</sup> Ver IP8, página 187.

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

Estos casos hacen alusión a las prestaciones económicas efectivamente reconocidas, respecto a las cuales se registra el ingreso en nómina de pensionados y se genera como corresponde el acto administrativo. No obstante, deben ser retiradas de nómina, en razón a las auditorías y controles posteriores realizados por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

En virtud de lo anterior, desde la entrada en operación de Colpensiones hasta el mes de febrero del año 2014, se han registrado dentro de este grupo de prestaciones un total de 638 casos, toda vez que a las cifras reportadas para el IP8<sup>138</sup> (637 casos), les fue adicionado un caso relacionado para el mes de febrero de la presente anualidad. De ese total, han sido ya resueltos 543 casos, por lo cual quedan pendientes por atender 95 prestaciones de este tipo. (Ver Capítulo 6.5- Cuadro 2)

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

Corresponde a las decisiones de reconocimiento pensional, sobre las cuales se genera tanto el pertinente acto administrativo como su registro en el aplicativo de nómina de pensionados y en virtud de ello se efectúa el giro de los valores a cancelar a las diferentes entidades financieras. Sin embargo, por efecto de las auditorías internas posteriores realizadas, se ordena el no pago de dichas prestaciones.

Ahora bien, de estos casos han sido reportados un total de 577 prestaciones en las condiciones enunciadas en el presente punto, de las cuales 560 fueron generadas desde octubre de 2012 a enero de 2014 y las restantes 17 para el mes de febrero de este mismo año.

En consecuencia de lo expuesto en el acápite anterior, se informa a la H. Corte que de esas 577 prestaciones enunciadas, han sido atendidas un total de 383, por lo que se encuentran por solucionar 194 casos. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 2)

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

A la fecha de presentación del IP9 se han evidenciado un total de 942 Servidores Públicos que no han sido incluidos en la nómina, de los cuales 725 no han acreditado el retiro de la entidad, toda vez que de ese gran total ya fueron incluidos 217 de conformidad con las pruebas presentadas por los mismos que certifican el pertinente retiro del Servicio Público. Estos casos no se presentan en el cuadro 2, teniendo en cuenta que requiere que exista un retiro laboral.

---

<sup>138</sup> Ver IP8, página 188.

a. Trámite anterior para la inclusión en nómina de servidores públicos (hasta agosto 2013)

Como fue enunciado en el IP8<sup>139</sup>, estos casos hacen referencia a los reconocimientos de pensiones a favor de Servidores Públicos del orden Nacional y Territorial a través de los correspondientes actos administrativos emitidos por Colpensiones. Sin embargo, para proceder con su inclusión en la Nómina de Colpensiones, el pensionado o el empleador debe presentar las pruebas conducentes que acrediten su retiro definitivo del servicio público en ateción al artículo 128 de la Constitución Política Colombia.

b. Trámite actual para la inclusión en nómina de servidores públicos (septiembre 2013 a la fecha)

El proceso de decisión de prestaciones económicas en los casos en los cuales los solicitantes acreditan la calidad de Servidores Públicos, se realiza efectuando tanto su reconocimiento pensional como su ingreso en la nómina del período que se esté procesado.

Una vez analizada la información por parte de la Gerencia de Reconocimiento se reporta por esta dependencia a la Gerencia de Nómina para que proceda con la suspensión del pago por encontrarse activos en el servicio, o de su activación en el momento de presentar el acto administrativo de retiro, información que se recibe a través del correo electrónico [confirmacionderetiroserveridorspublicos@Colpensiones.gov.co](mailto:confirmacionderetiroserveridorspublicos@Colpensiones.gov.co).

Este procedimiento se adoptó en Colpensiones con el objetivo de que no se presente solución de continuidad entre el momento en que el afiliado se retira del servicio público y el momento en que efectivamente empieza a recibir la pensión de vejez atendiendo las disposiciones del Decreto 2245 de 2012 y la sentencia C -1037 de 2003, pues una vez registrada la prestación en nómina el acto siguiente es reportar la novedad para su activación. Sin embargo, en la actualidad se han detectado circunstancias que generan riesgos al proceso y reprocesos por efectos de la reliquidación de las semanas cotizadas entre el momento del reconocimiento y el de la activación, por lo que se estudia la posibilidad de realizar una modificación que permita mitigarlos y hacer más efectivo el tema de la no solución de continuidad.

## 6. Nuevos casos

En este punto nos permitimos informar a la H. Corte que como resultado de las acciones de calidad que se vienen adelantando, entre las que se encuentran el fortalecimiento a la retroalimentación entre el nivel central y las oficinas que atienden a los pensionados, se han detectado en el último mes casos que no han sido ingresados a la nómina. Colpensiones está recopilando, clasificando y depurando dicha información con el fin de presentar en el próximo

---

<sup>139</sup> Ver IP8, sección 6.5.3, página 189.

informe las cifras ajustadas para el este ítem denominado “reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina” y el plan de acción respectivo.

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

En relación con los casos no ingresados en nómina, explicados en el punto anterior, desde que entró en operación Colpensiones hasta febrero del año en curso, se han presentado un total de 2.528 casos, de los cuales han sido solucionados 1.914-. De éstos, 1.243 corresponden a prestaciones ingresadas en la nómina y 671 a pensiones negadas por lo que no procede su ingreso a la nómina. De acuerdo a lo anterior, quedan un total de 614 casos que se encuentran por atender por parte de la Gerencia de reconocimiento. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

#### Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Resumen casos no ingresados a la nómina - Corte Febrero de 2014

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar
Pensiones Reconocidas que no escribieron en nómina	1313	844	144	323
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	577	254	129	194
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	638	145	398	95
<b>Total</b>	<b>2.528</b>	<b>1243</b>	<b>671</b>	<b>614</b>

A continuación se reportan en el cuadro 3 las prestaciones pendientes de ingresar en nómina, detalladas por tipo de riesgo. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 3)

#### Capítulo 6.5 – Cuadro 3. Resumen casos acumulados no ingresados a la nómina, clasificados por riesgo - Corte Febrero de 2014

Riesgo	No ingresadas a Feb-14	Ingresadas y retiradas a Feb-14	Orden de no pago a Feb-14	Total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	40		4	<b>44</b>
Indemnización de invalidez	5			<b>5</b>
Indemnización vejez	312	578	28	<b>918</b>
Interposición de Recursos	25			<b>25</b>
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	3			<b>3</b>
Recurso Pensión sobrevivientes	3			<b>3</b>
Pensión de invalidez	37	4	7	<b>48</b>

Pensión de sobrevivientes	257	1	29	<b>287</b>
Pensión de vejez compartida	1			<b>1</b>
Pensión de vejez tiempos privados	470	54	474	<b>998</b>
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	140		31	<b>171</b>
Pensión de vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		<b>2</b>
Sustitución pensional	19		4	<b>23</b>
<b>Total general</b>	<b>1.313</b>	<b>638</b>	<b>577</b>	<b>2.528</b>

Ahora bien, el cuadro 4 registra las cifras de casos atendidos por tipo de riesgo para los 1.914 casos que se han solucionado. (Ver Capítulo 5.4 – Cuadro 4)

#### Capítulo 6.5 – Cuadro 4. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo - Corte Febrero de 2014

Rango	Ingresadas	Ingresadas y retiradas	Orden de no pago	Negadas	Total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	15	0	0	12	<b>27</b>
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	<b>5</b>
Indemnización vejez	267	122	12	416	<b>817</b>
Interposición de Recursos	20	0	0	0	<b>20</b>
Pensión de Invalidez	27	1	2	6	<b>36</b>
Pensión de sobrevivientes	114	0	4	45	<b>163</b>
Pensión de vejez compartida	0	0	0	0	<b>0</b>
Pensión de vejez tiempos privados	339	22	226	171	<b>758</b>
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	48	0	10	12	<b>70</b>
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	0	<b>1</b>
Sustitución Pensional	8	0	0	9	<b>17</b>
<b>Total</b>	<b>844</b>	<b>145</b>	<b>254</b>	<b>671</b>	<b>1.914</b>

El cuadro 5 precisa el resumen de casos pendientes por atender a corte del mes de febrero de 2014 para un total de 614 casos, detallados por tipo de riesgo. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)

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

**Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Resumen casos pendientes por atender clasificados por riesgos - Corte  
Febrero de 2014**

Rango	Pendientes
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	17
Indemnización de Invalidez	0
Indemnización vejez	101
Interposición de Recursos	4
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	3
Recurso Pensión sobrevivientes	3
Pensión de Invalidez	12
Pensión de sobrevivientes	124
Pensión de vejez compartida	1
Pensión de vejez tiempos privados	246
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	96
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1
Sustitución Pensional	6
<b>Total</b>	<b>614</b>

Los 614 casos pendientes por ingresar a la nómina por meses de atraso se presentan en el cuadro 6. En el Panel A se expone la clasificación por el tipo de riesgo, en el Panel B recursos de reposición, en el Panel C las prestaciones ingresadas con orden de retiro y por último en el Panel D, se observan las pensiones ingresadas con orden de no pago. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 6)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 6. Resumen casos pendientes clasificados por mes de atraso - Corte  
Febrero de 2014**

**Panel A. Solicitudes radicadas**

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
1 mes		58	8	2	68
2 meses		6	2	10	18
3 meses		6	16	1	23
4 meses		6	77	1	84

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
5 meses	1	2	7		10
6 meses		8	7	2	17
7 meses	2	2	5	1	10
8 meses	1	5	6		12
9 meses		1	7	2	10
10 meses	2	8	24	8	42
11 meses	1		1	8	10
12 meses		2	4		6
13 meses		1			1
14 meses		1			1
15 meses		1			1
16 meses			2		2
<b>Total vencidos</b>	<b>7</b>	<b>107</b>	<b>166</b>	<b>35</b>	<b>315</b>

#### Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
1 mes					0
2 meses		3		3	6
3 meses					0
4 meses			4		4
<b>Total vencidos</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>10</b>

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

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
1 mes		1			1
2 meses					0
3 meses					0
4 meses					0
5 meses			3		3
6 meses			10	2	12

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
7 meses			1		1
8 meses					0
9 meses	2		2		4
10 meses				60	60
11 meses			1	13	14
12 meses					0
13 meses					0
<b>Total Vencidos</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>75</b>	<b>95</b>

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

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	17
2 meses	1
3 meses	1
4 meses	9
5 meses	1
6 meses	1
7 meses	6
8 meses	5
9 meses	146
10 meses	0
11 meses	1
12 meses	1
13 meses	3
14 meses	2
15 meses	0
16 meses	0
<b>Total vencidos</b>	<b>194</b>

En atención a los requerimientos efectuados por la H. Corte, a continuación se registra la clasificación de los ingresos escritos en nómina durante el mes de febrero de 2014. Las

prestaciones concedidas ascienden a un total de 20.925, no obstante, al realizar la comparación con la nómina de pensionados se evidencia que ingresaron realmente 20.857, quedando sin ingresar para este período 68 prestaciones.

La clasificación por tipo de riesgo de dichos ingresos se presentan en el Panel A del cuadro 7, mientras que en el Panel B del mismo cuadro se las pensiones sustanciadas de conformidad con el grupo de prioridad. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 7)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 7. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina -  
Corte Febrero de 2014**

**Panel A. Por tipo de riesgo**

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a nómina	No ingresadas a nómina
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	169	167	2
Indemnización invalidez	12	12	0
Indemnización vejez	7.073	7.073	0
Pensión de invalidez	707	707	0
Pensión de sobrevivientes	1.133	1.075	58
Pensión de vejez compartida	0	0	0
Pensión de vejez tiempos privados	11.346	11.340	6
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	462	460	2
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	23	23	0
<b>Total General</b>	<b>20.925</b>	<b>20.857</b>	<b>68</b>

**Panel B. Por grupo de prioridad**

Grupo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina
Grupo 0 - Día a día	19.339	19.287	52
Grupo 1	425	414	11
Grupo 2	181	179	2
Grupo 3	332	329	3
Grupo 4	648	648	0
<b>Total</b>	<b>20.925</b>	<b>20.857</b>	<b>68</b>

Con el propósito de solucionar las dificultades que se han venido presentando y que no permiten el ingreso efectivo en nómina de algunas prestaciones reconocidas, cuya fuente de información ha sido producto de las auditorías internas, por solicitud de los afiliados y por los diferentes organismos de control, tema al que se refirió puntualmente la Contraloría General de la República en el informe presentado a la H. Corte de fecha 03 de marzo de 2014, señala el esfuerzo que debe realizar Colpensiones “para revisar y auditar las decisiones que se expiden a fin de no generar derechos adquiridos por decisiones equivocadas”, así mismo la H. Corte ha realizado observaciones en el mismo sentido; motivo por el cual Colpensiones creó el grupo interno de reprocesos, tal como se enunció en el IP8<sup>140</sup>.

Por lo anteriormente expuesto, el saldo de casos se decidirá teniendo en cuenta la productividad individual de cada uno de los analistas que conforma el grupo de reprocesos y cuya meta individual son 4 decisiones. En consecuencia, para el mes de abril se reprocesarán 420 casos de los pendientes de ingreso a la nómina, y el saldo junto con los nuevos casos que se reporten en el mes de abril se reprocesarán para el mes de mayo.

**6.5.4. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo**

En armonía con lo reportado en el IP8<sup>141</sup>, Colpensiones efectúa mensualmente el giro oportuno de las mesadas pensionales de los beneficiarios de prestaciones económicas activas dentro de la base de datos de la nómina de pensionados. Es importante reiterar que los nuevos reconocimientos pensionales son notificados de conformidad con la Ley 1437 de 2011 y a su vez el acto

<sup>140</sup> Ver IP8, sección 6.5, página 197.

<sup>141</sup> Ver IP8, página 198.

administrativo contiene la información necesaria para el pensionado en relación con la entidad financiera asignada para el cobro de la prestación y la fecha a partir de la cual puede realizar el mismo.

Es importante precisar que de acuerdo con la Ley 700 de 2001 y en concordancia con la Ley 952 de 2005, el pensionado puede elegir la entidad financiera y sucursal en la que desea sea cancelada su mesada. En virtud de ello, puede solicitar ante Colpensiones el traslado de su cuenta de pago si no se encuentra conforme con la inicialmente asignada por esta entidad.

Los movimientos de pago efectivo corresponden a las personas a las cuales se les realiza giro, y en éstas se incluyen los causantes y beneficiarios de pensión con liquidación de mesadas pensional, así como las personas que realizaron la solicitud de Reingreso Indemnización, Pago a Herederos o Pago unico para hijos estudiantes. En el cuadro 8 se muestran el número de personas que reciben un beneficio de prestación económica, mientras que en el cuadro 1 se presentan solamente los movimientos que generan los conceptos globales de conciliación de movimientos en la base de datos.

**Capítulo 6.5 – Cuadro 8. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente - Corte Marzo de 2014**

Período	Beneficiarios de pensión
ene-14	1.127.557
feb-14	1.135.651
mar-14	1.149.564

**6.6. Auxilios funerarios**

En el IP8<sup>142</sup> se señaló que Colpensiones contaba con 5.429 auxilios funerarios entregados por el ISS en L. de los cuales se informó que 2.335 eran candidatos a ser procesados por el liquidador automático debido a la uniformidad de sus características. Teniendo en cuenta lo anterior es pertinente informar a la H. Corte que efectivamente en el mes de marzo fueron procesados 2.060 casos por el mencionado proceso y 275 se enviaron a procesamiento manual debido a las validaciones internas del software.

<sup>142</sup> Ver IP8, sección 6.6, página 199.

No obstante lo anterior, y de conformidad con el compromiso adquirido con los ciudadanos y la H. Corte, en el mes de marzo se decidieron tanto los auxilios funerarios de represa (ya mencionados) como los de día a día, alcanzando una cifra equivalente a un total de 15.640 casos resueltos. Del total, 6.190 fueron sustanciados a través del sistema del liquidador automático y los restantes 9.450 de forma manual. El proceso de conciliación y pago de los casos reconocidos se estará efectuando en la segunda semana del mes de abril de 2014. Los resultados iniciales se presentan en 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 - Corte Marzo de 2014**

Tipo Decisión	Concede	Confirma	Modifica	Niega	Revoca	Total
Automática	5.233			957		6.190
Manual	5.179	473	7	3.247	544	9.450
<b>Total general</b>	<b>10.412</b>	<b>473</b>	<b>7</b>	<b>4.204</b>	<b>544</b>	<b>15.640</b>

**6.7. Subsidio a la cotización**

Colpensiones permanentemente realiza validaciones a las bases de datos para identificar posibles inconsistencias, las cuales al ser solucionadas permiten generar cuentas de cobro de vigencias expiradas al Consorcio Colombia Mayor, por lo que durante el mes de marzo de 2014 se procesó una cuenta con los casos de la Corte Constitucional en la cual se realizó el cobro de 1.602 subsidios correspondientes a 972 ciudadanos por valor de \$ 89.981.533 pesos.

Dentro de los avances obtenidos durante el mes de marzo de 2014 para los registros con prioridad Corte podemos destacar lo siguiente:

- Se recibió por parte del Consorcio Colombia Mayor el pago de tres nóminas de reprocesos con subsidios cobrados en las cuentas remitidas por Colpensiones, en la cuales 105 registros pasan a estar en estado “Solucionado”.
- Se disminuyó en 195 registros el número de trámites pendientes por “ajustar y sincronizar” pasando al estado “pendiente el pago del Consorcio” por cuanto estos registros fueron incluidos en la cuenta de cobro remitida en marzo de 2014.
- Los registros marcados como “No se puede tramitar” disminuyeron en 27 debido a que pasaron al estado “pendiente el pago del Consorcio” por cuanto se causó el ciclo y por tal razón fueron incluidos en la cuenta de cobro remitida en marzo de 2014.

A continuación relacionamos el trámite realizado a los 6.047<sup>143</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 Marzo de 2014**

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total
Grupo 0	60	54	38	127	279
Grupo 1	512	611	683	2.588	4.394
Grupo 2	50	12	21	37	120
Grupo 3	10	19	27	66	122
Grupo 4	907	184	217	318	1.626
Indemnizados	391		17	107	515
<b>Total General</b>	<b>1.930</b>	<b>880</b>	<b>1.003</b>	<b>3.243</b>	<b>7.056</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 mayor claridad sobre la gestión realizada, en el siguiente cuadro se detalla el estado de los 17.456 registros reportados con prioridad por la Corte Constitucional. (Ver Capítulo 6.7 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.7 – Cuadro 2. Registros - Corte Marzo de 2014**

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total
Grupo 0	150	55	65	377	647
Grupo 1	1.660	878	1.264	7.592	11.394
Grupo 2	132	33	30	93	288
Grupo 3	36	49	44	152	281
Grupo 4	2.159	322	405	649	3.535
Indemnizados	1.032		25	254	1.311
<b>Total General</b>	<b>5.169</b>	<b>1.337</b>	<b>1.833</b>	<b>9.117</b>	<b>17.456</b>

<sup>143</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 7.056.

## 6.8. Traslado de aportes de a los afiliados

### 6.8.1. Actualización historia laboral traslados ( Devolución ingresos –AFP’s)

El proceso de Devolución Ingresos AFP’s tiene como objetivo la gestión del ingreso de dinero e información que tienen su origen en las Administradoras de Fondos Privados (AFP’s) con destino a Colpensiones, por el proceso de Traslado de Régimen de ciudadanos que estuvieron vinculados en el Régimen de Ahorro Individual y que a través del cual se ingresa la información de los periodos cotizados de la Historia Laboral.

Del proceso mencionado anteriormente, el número de personas que se han trasladado del Régimen de Ahorro Individual al Régimen de Prima Media con corte al 31 de marzo de 2014 asciende a 1.445.458. De las cuales el 95% de las mismas cuenta con Historia Laboral entregada por parte de las Administradoras de Fondos Privados (AFP’s) a través de ASOFONDOS -, quedando pendientes por entregar la Historia Laboral de 67.884 personas por parte de las Administradoras del Régimen de Ahorro Individual. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 1)

#### Capítulo 6.8 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega - Corte Marzo de 2014

Administradora	ene-14	feb-14	mar-14
Skandia	1.578	1.643	1.601
Skandia Alternativo	34	34	33
Colfondos	12.542	7.811	8.023
Porvenir	24.602	27.813	29.859
Protección	25.190	27.876	28.368
<b>Total</b>	<b>63.946</b>	<b>65.177</b>	<b>67.884</b>

Con corte al 31 de marzo de 2014 los Fondos Privados de Pensiones reportaron información por éste concepto a Colpensiones correspondiente a 37.355 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de Colpensiones de 31.299 de los mismos, equivalente al 83.79%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 6.056 archivos recibidos. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 2)

De acuerdo a la información recibida desde el inicio de Operación de Colpensiones, se ha realizado el cargue de 247.713 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes, que corresponden a archivos recibidos desde octubre de 2012 y reprocesos de información recibidos por el ISS en L.

**Capítulo 6.8 – Cuadro 2. Cargue de historia laboral (Acumulado) - Corte Marzo de 2014**

Administradora	ene-14	feb-14	mar-14
Skandia	1.928	2.026	2.029
Skandia Alternativo	59	59	61
Colfondos	23.719	26.619	26.626
Porvenir	105.158	107.157	110.537
Protección	102.906	108.460	108.460
<b>Total</b>	<b>233.770</b>	<b>244.321</b>	<b>247.713</b>

De las 247.713 historias laborales cargadas se han procesado aproximadamente 15.936.422 registros y/o ciclos, de los cuales se encuentran en proceso de imputación 4.496.838 a corte 31 de marzo. Lo anterior se traduce en que hasta el momento no se ve reflejado ese número de periodos en la Historia Laboral de los ciudadanos. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 3)

Paralelamente a la gestión descrita, de acuerdo a la prioridad definida por la Corte Constitucional en el año 2013 se entregaron 428 casos a Asofondos para que las AFP's realizarán 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.

**Capítulo 6.8 – Cuadro 3. Prioridad Corte Constitucional - Corte Marzo de 2014**

Prioridad	Entrega Año 2013	ene-14	feb-14	mar-14
Grupo 0	117	30	18	14
Grupo 1	245	36	22	18
Grupo 2	48	15	12	11
Grupo 3	8	2	0	0
Grupo 4	10	6	1	1
Indemnizados	0	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>428</b>	<b>89</b>	<b>53</b>	<b>44</b>

De los casos inicialmente reportados con corte al 28 de febrero del año en curso aún se encuentra pendiente la entrega de la Historia Laboral de 44 ciudadanos, casos que se están trabajando con prioridad y directamente con ASOFONDOS.

### 6.8.2. Cargue aportes no vinculados

El proceso de cargue de No Vinculados tiene como objetivo la gestión del ingreso de dinero e información que tiene su origen en las AFP's con destino a Colpensiones, por pagos a pensión realizados de forma errada por los empleadores en el Régimen de Ahorro Individual a nombre de ciudadanos afiliados al Régimen de Prima Media.

Con corte a 31 de marzo de 2014 COLPENSIONES, ha recibido por concepto de No Vinculados 255 archivos que representan ciclos pagados por 1.445.458 ciudadanos, 1.852.955 registros y un ingreso por valor de \$325.173 millones. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 4)

**Capítulo 6.8 – Cuadro 4. No vinculados (Acumulado) - Corte Marzo de 2014**

Detalle	ene-14	feb-14	mar-14
Número Afiliados	1.320.733	1.377.608	1.445.458
Número Rezagos	1.686.986	1.762.462	1.852.955
Número Archivos	223	225	255
Valor (Millones)	\$ 294.417	\$ 309.004	\$ 325.173

De la información recibida por éste concepto no se ha surtido el trámite de cargue a la Historia Laboral de los ciudadanos, dado que ha sido necesaria la implementación de una plataforma tecnológica que permita realizar las validaciones correspondientes de la información recibida y cargue de la misma. La aplicación heredada del ISS no estaba adecuada para la ejecución del proceso, ni poseía manuales técnicos ni funcionales, por ello fue necesario hacer una reingeniería total del proceso.

De acuerdo con lo anterior y con el objetivo de poder actualizar la Historia Laboral de los ciudadanos Colpensiones, ha desarrollado diversas actividades desde la entrada en operación de COLPENSIONES , gestión consolidada que se detalla a continuación:

- Definición del concepto de aplicabilidad de rentabilidad a los aportes recibidos por el proceso de No Vinculados.
- Reuniones de seguimiento y definiciones con ASOFONDOS.
- Entrega de especificaciones y desarrollo al operador logístico Sistemas y Computadores.
- Ejecución de pruebas y controles de cambio al desarrollo.

Actualmente se cuenta con un Plan Operativo que contempla las actividades, que se enuncian a continuación, orientadas a la normalización del proceso en un plazo de seis meses:

- ACTIVIDAD 1. Identificación del error en el proceso de glosas de transferencia a Sabass Recaudo.
- ACTIVIDAD 2. Ejecución de pruebas de transferencia a Sabass y transferencia a Patrimonio.
- ACTIVIDAD 3. Paso a Producción proceso a ejecutar por el proveedor tecnológico.
- ACTIVIDAD 4. Cargue de archivos vigencia Colpensiones y distribución a patrimonio.
- ACTIVIDAD 5. Cargue de archivos casos prioritarios.
- ACTIVIDAD 6. Conciliación de información Colpensiones Vs Asofondos.
- ACTIVIDAD 7. Cargue de archivos vigencia Seguro Social.

Con corte a 31 de marzo se ha ejecutado hasta la actividad No. 3 y de acuerdo al resultado de una actualización a cargo del proveedor tecnológico de Colpensiones, se iniciará con el cargue de información en el transcurso del mes de abril del año en curso.

### 6.9. Revocatorias directas pendientes de decidir

En el IP8<sup>144</sup> se mencionó que el total de revocatorias para el mes de febrero de 2.014 era de 3.068, de las cuales se decidieron 357 revocatorias vencidas, quedando un saldo de 2.711 revocatorias pendientes por decidir.

En el mes de Marzo el número total de revocatorias directas asciende a 3.402, de las cuales 2.065 se encuentran vencidas y 1.337 en término. Se decidieron en el mes de marzo 157 revocatorias.

Es importante señalar, que la priorización y decisión de las revocatorias se realizó conforme a los criterios establecidos en el Auto 320 de 2013, es decir, corresponden a las revocatorias provenientes de solicitudes de los grupos prioritarios 1,2 y 3 y de auxilios e Indemnizaciones. Durante el mes de abril se continuará con el mismo procedimiento de priorización para la decisión.

---

<sup>144</sup> Ver IP8, Página 206.

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

En este apartado se ilustran los resultados logrados en el proceso de notificación, el cual se desarrolla acorde a la generación de actos administrativos, de esta manera se da continuidad al seguimiento mensual presentado a la H. Corte, así como a los planes de acción presentados en el IP8<sup>145</sup> los cuales se desplegaron durante el mes de marzo de 2014<sup>146</sup>.

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

En el IP8<sup>147</sup> Colpensiones reportó que durante el periodo comprendido entre enero de 2013 hasta febrero de 2014, se realizaron un total de 487.584 notificaciones de actos administrativos, de las cuales 407.551 fueron de manera personal y 80.033 por aviso. Durante el mes de marzo, se notificaron personalmente a 35.777 ciudadanos y 1.729 por aviso, para un total de 37.506 notificaciones; cabe decir que estas cifras incluyen el acumulado pendiente de notificar de los meses anteriores, así como actos administrativos proferidos en marzo de 2014.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 31 de marzo de 2014, Colpensiones ha realizado un total de 525.090<sup>148</sup> notificaciones, de las cuales el 84% han sido personales y el 16% restante por aviso, y tiene pendiente por notificar un total de 32.395 actos administrativos. (Ver Capítulo 7 – Cuadro 1)

**Capítulo 7 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – Corte Marzo de 2014**

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Dic/13	336.385	36.449	372.834
ene-14	44.453	43.330	87.783
feb-14	26.713	254	26.967
mar-14	35.777	1.729	37.506
<b>Total</b>	<b>443.328</b>	<b>81.762</b>	<b>525.090</b>

<sup>145</sup> Ver IP8, página 214.

<sup>146</sup> Fecha corte 31 de marzo de 2014

<sup>147</sup> Ver IP8, página 207.

<sup>148</sup> Cabe aclarar que el indicador reportado relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 28 de febrero de 2014. En ese sentido se registra un total de 506.961 notificaciones con respecto a 515.080 actos administrativos proferidos a 28 de febrero, es decir un 98.42%.

En el siguiente cuadro, se observa que al 31 de marzo de 2014 del total de Actos Administrativos proferidos por Colpensiones, se han notificado personalmente en los puntos de atención 171.270 ciudadanos con actos administrativos correspondientes de la represa del ISS, 222.002 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones, y 50.056 que continúan en proceso de clasificación de origen.

Así mismo, por aviso se notificaron 49.745 de la represa ISS, 28.993 de Colpensiones y 3.024 que están en proceso de clasificación. (Ver Capítulo 7 – Cuadro 2)

### Capítulo 7 – Cuadro 2. Total actividades de notificación por origen - Corte Marzo 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 Dic/13	138.756	18.264	157.020	157.225	15.161	172.386	40.404	3.024	43.428
ene-14	14.269	30.291	44.560	20.532	13.039	33.571	9.652		9.652
feb-14	12.601	70	12.671	14.112	184	14.296			
mar-14	5.644	1.120	6.764	30.133	609	30.742			
<b>Total</b>	<b>171.270</b>	<b>49.745</b>	<b>221.015</b>	<b>222.002</b>	<b>28.993</b>	<b>250.995</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 IP8<sup>149</sup>, durante el mes de febrero de 2014 se notificaron 29.697 actos administrativos correspondientes a los grupos priorizados por la H. Corte, quedando pendientes 2.236 por notificar; por otra parte en marzo se notificaron 18.889 actos administrativos del consolidado total de los actos proferidos, de los cuales con corte al 31 de marzo 9.748 resoluciones se encuentran pendientes de notificación<sup>150</sup>.

Es importante mencionar que a partir de este informe, se mostrarán los saldos actualizados de lo que quedó por notificar en los meses anteriores (ver capítulo 7 – Cuadro 3). En lo corrido de 2014 se notificaron actos administrativos proferidos en 2013 en el siguiente orden: 793 actos decididos

<sup>149</sup> Ver IP8, página 209.

<sup>150</sup> 9.748 resoluciones pendientes por notificación de los grupos prioritarios de la Corte, los cuales hacen parte de las 32.395 resoluciones pendientes de notificación con corte al 31 de marzo de 2014.

en el mes de agosto, 527 actos decididos en septiembre, 4.646 actos decididos en octubre, 1.994 actos decididos en noviembre, 2.093 actos decididos en diciembre; así mismo 3.013 actos decididos en enero y 1.789 actos decididos en febrero de 2014. Se resalta que de los 18.210 actos pendientes de notificar reportados en el IP6<sup>151</sup> (31 de diciembre de 2013), al 31 de marzo quedaron pendiente por notificar solo 9.748 actos.

### Capítulo 7 – Cuadro 3. Notificaciones mensuales por grupos priorizados - Corte a Marzo de 2014

#### Panel A- Resumen por grupos priorizados

Población	Acumulado a Dic/13		ene-14		feb-14		mar-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
<b>Grupo 1</b>	2.012	2	880	96	8.399	203	2.659	1.647
<b>Grupo 2</b>	2.693	19	1.021	31	3.427	42	1.349	327
<b>Grupo 3</b>	2.661	80	1.824	70	4.100	117	4.535	524
<b>Grupo 4</b>	8.464	58	2.850	59	13.771	85	10.346	7.250
<b>TOTAL</b>	<b>15.830</b>	<b>159</b>	<b>6.575</b>	<b>256</b>	<b>29.697</b>	<b>447</b>	<b>18.889</b>	<b>9.748</b>

#### Panel B- Detalle por poblaciones vulnerables

Población	Notificadas Diciembre 2013	Por Notificar Diciembre 2013	Notificadas Enero 2014	Por Notificar Enero 2014	Notificadas Febrero 2014	Por Notificar Febrero 2014	Notificadas Marzo 2014	Por Notificar Marzo 2014
<b>TOTAL</b>								
<b>Grupo 1</b>								
Menores de edad*								
Mayores de 74 años			142	26	1.101	33	181	450
Invalidez			42	3	309	4	231	129
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**								
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	939		305	34	3.013	86	702	610

<sup>151</sup> Ver IP6, página 181.

Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	697		266	28	2.426	65	1.279	262
Beneficiarios de subsidio a la cotización	34	1	29	4	435	12	70	108
Sin Información	194	1	96	1	1.115	3	196	88
<b>Total</b>								
<b>Grupo 2</b>								
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	2.051	1	750	11	1.843	18	677	197
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	642	18	271	20	1.584	24	672	130
<b>Total</b>								
<b>Grupo 3</b>								
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	2.073	7	1.564	24	2.508	44	2.869	346
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	588	73	260	46	1.592	73	1.666	178
<b>Total</b>								
<b>Grupo 4</b>								
Corriente	7.885	52	2.533	44	7.494	33	7.452	619
Indemnizaciones Sustitutivas	579	6	311	4	6.077	3	2.888	1.326
Auxilios Funerarios			6	11	200	49	6	5.305
<b>Total</b>	<b>15.830</b>	<b>159</b>	<b>6.575</b>	<b>256</b>	<b>29.697</b>	<b>447</b>	<b>18.889</b>	<b>9.748</b>

Fuente: Bizagi – Colpensiones

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han decidido 557.945 actos administrativos. A la fecha, faltan por notificar 32.395 actos administrativos, de los cuales 27.931 corresponden a actos administrativos de solicitudes pensionales, 3.903 a recursos, y 561 a sentencias judiciales. (Ver Capítulo 7 – Cuadro 4, Panel A)

El 74% del total de los actos administrativos no notificados se encuentran en término para la notificación, el 16% restante están fuera de los términos los cuales fueron expedidos en los últimos 6 meses. Existen 8.319 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)

**Capítulo 7 – Cuadro 4. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo - Corte Marzo 2104**

**Panel A- Resumen**

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total
<b>En Término</b>	<b>20.269</b>	<b>3.530</b>	<b>277</b>	<b>24.076</b>
1 mes	20.269	3.530	277	24.076
2 meses	7.407	359	235	8.001
3 meses	8	6	38	52
4 meses	115	2	6	123
5 meses	53	6	5	64
6 meses	79	0	0	79
<b>Total vencidos</b>	<b>7.662</b>	<b>373</b>	<b>284</b>	<b>8.319</b>
<b>Total general</b>	<b>27.931</b>	<b>3.903</b>	<b>561</b>	<b>32.395</b>

**B. Solicitudes pensionales**

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
<b>En Término</b>	<b>13.250</b>	<b>706</b>	<b>446</b>	<b>2.552</b>	<b>3.315</b>	<b>20.269</b>
1 mes	13.250	706	446	2.552	3.315	20.269
2 meses	1.843	74	432	3.619	1.439	7.407
3 meses			1	6	1	8
4 meses	1	1	4	101	8	115
5 meses	2		5	44	2	53
6 meses	3		6	69	1	79
<b>Total vencidos</b>	<b>1.849</b>	<b>75</b>	<b>448</b>	<b>3.839</b>	<b>1.451</b>	<b>7.662</b>
<b>Total general</b>	<b>15.099</b>	<b>781</b>	<b>894</b>	<b>6.391</b>	<b>4.766</b>	<b>27.931</b>

**Panel C- Recursos administrativos**

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Niega
<b>En Término</b>	<b>929</b>	<b>19</b>	<b>224</b>	<b>543</b>	<b>1.815</b>	<b>3.530</b>
1 mes	929	19	224	543	1.815	3.530
2 meses	3	5	68	226	57	359

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Niega
3 meses			3	3		6
4 meses			1	1		2
5 meses				4	2	6
<b>Total vencidos</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>72</b>	<b>234</b>	<b>59</b>	<b>373</b>
<b>Total general</b>	<b>932</b>	<b>24</b>	<b>296</b>	<b>777</b>	<b>1.874</b>	<b>3.903</b>

#### Panel D- Cumplimiento de sentencias

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Niega
<b>En Término</b>		<b>6</b>	<b>58</b>	<b>213</b>		<b>277</b>
1 mes		6	58	213		277
2 meses		5	48	182		235
3 meses			8	30		38
4 meses				6		6
5 meses				5		5
<b>Total vencidos</b>		<b>5</b>	<b>56</b>	<b>223</b>	<b>0</b>	<b>284</b>
<b>Total general</b>		<b>11</b>	<b>114</b>	<b>436</b>	<b>0</b>	<b>561</b>

Se destaca que la mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar, corresponden a la prestación económica auxilio funerario con 15.099 actos administrativos, seguidos por vejez con 6.391 actos; en el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en las prestaciones de indemnización sustitutiva con 1.874 actos administrativos, seguido por auxilios funerarios con 932 actos. Finalmente las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 436 actos administrativos.

## 7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP8<sup>152</sup> para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que al 31 de marzo de 2014 quedan pendientes por notificar 8.319 resoluciones proferidas en periodos anteriores a marzo, las cuales ya surtieron la primera etapa de citación quedando pendiente que los ciudadanos acudan a notificarse

<sup>152</sup> Ver IP8, página 214.

personalmente, en caso contrario es preciso continuar con el proceso de notificación contemplado en la normatividad legal vigente; adicionalmente se tienen 24.076 resoluciones proferidas durante el mes de marzo, para un total de 32.395 resoluciones pendientes por notificar; 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 que les profiere 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 puedan interponer los recursos de ley.

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.

Continuando con la estrategia de contactabilidad iniciada el mes anterior con el “contact center”, fueron identificados ciudadanos que no han sido contactados telefónicamente a través de este canal, y que tampoco se les envió carta debido a las inconsistencias en los datos de contacto, de esta manera se estableció un procedimiento para la depuración permanente que permita publicar la citación a notificación personal en la página web de la entidad; de esta manera Colpensiones promoverá la comunicación de la citación en los ciudadanos, en procura de que el volumen de notificaciones siga creciendo.

Como resultado de la gestión adelantada frente a la etapa de citación, durante el mes de marzo el “contact center” gestionó 25.324 registros de ciudadanos, de los cuales se ubicaron telefónicamente a 16.856 personas, se enviaron 34.355 cartas de citación a notificación personal<sup>153</sup> y 1.729 se citaron por aviso a través de la página web dado que no se cuenta con información de contacto. En el IP8<sup>154</sup> se indicó que en el mes de febrero de 2014 se citaron 27.906 ciudadanos, esto significa que en marzo se tuvo un incremento del 90% en el proceso de citación a notificación personal. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1)

---

<sup>153</sup> De estas 34.355 cartas, 8.468 fueron enviadas desde el “contact center” a través del proceso automático del Web Service y 26.513 cartas se enviaron de forma manual.

<sup>154</sup> Ver IP8, página 215.

### Capítulo 7.2 – Cuadro 1. Ciudadanos contactados por mes

Actividad	ene-14	feb-14	mar-14
Citados a través del contact center	3.788	16.763	16.856
Citados por correspondencia	15.272	9.750	34.355
Proceso de notificación por aviso	2.608	1.393	1.729
<b>Total</b>	<b>21.668</b>	<b>27.906</b>	<b>52.940</b>

Colpensiones ha dispuesto para los ciudadanos una opción en la página web, la cual permite consultar con el número de cédula, si ya se tiene un acto administrativo proferido para ser notificado. En el mes de marzo 303.203 ciudadanos consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 67.971 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 86.879 la citación a notificación. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 2)

### Capítulo 7.2 – Cuadro 2. Consulta en página web Resoluciones de Reconocimiento

Consultas	feb-14	mar-14
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	293.534	303.203
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	79.918	67.971
Consultas Citación a Notificación	52.506	86.879
<b>Total</b>	<b>425.958</b>	<b>458.053</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 Puntos de Atención al Ciudadano (PAC). En marzo se realizaron 8.025 consultas de notificaciones y 1.684 consultas de edictos. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3). En general la búsqueda de notificaciones tiene una efectividad del 27% y el de edictos del 1.02%.

### Capítulo 7.2 – Cuadro 3. Consulta de notificaciones y edictos en afiches Electrónicos

Consultas	ene-14	feb-14	mar-14
Consulta de Notificaciones	23.280	19.523	8.025
Consultas de Edictos	3.162	3.225	1.684
<b>Total</b>	<b>26.442</b>	<b>22.748</b>	<b>9.709</b>

Cabe resaltar que fue diseñado un volante que se encuentra a disposición de los ciudadanos en todos los PAC, para que los interesados puedan conocer el detalle del proceso de notificación y los

derechos que tienen frente al acto notificado, esto generado a partir de una solicitud de pensión; el diseño del volante es el siguiente:

En Colpensiones estamos para atenderlo, Si la información contenida en este volante informativo no es suficiente, comuníquese con las líneas de atención telefónica **489 0909** en **Bogotá, 2836090** en Medellín y **01 8000 410 909** para el resto del país.



Colpensiones valora el derecho de nuestros ciudadanos a estar debidamente informados. Por ello, le recomendamos que no se retire de este lugar sin haber resuelto todas sus preguntas e inquietudes.

**"En Colpensiones todos los trámites, servicios y formularios son gratuitos".**  
**¡Gracias por atender nuestras sugerencias!**



www.colpensiones.gov.co • Bogotá: 489 0909, Medellín: 283 6090, Centro de Atención Telefónica: 01 8000 410 909,



GUÍA PARA EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN.




VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**AHORA QUE USTED SE HA NOTIFICADO, TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:**

La notificación permite que usted conozca el contenido de la decisión que COLPENSIONES ha tomado frente a su solicitud. Sin embargo, notificarse no significa aceptar dicha decisión, razón por la cual, a partir de este momento usted está en libertad de presentar las reclamaciones que considere pertinentes.

**¿SABE USTED CÓMO PUEDE SER NOTIFICADO?**

-  **Personalmente:** En los Puntos de Atención Colpensiones del país se notifica directamente a la persona, apoderado o representante; allí se hace entrega del acto administrativo que contiene la respuesta de su solicitud.
-  **Por Aviso:** Si al cabo de cinco (5) días hábiles de enviada la citación, el ciudadano, apoderado o representante no se acerca para ser notificado, Colpensiones enviará la notificación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente copia íntegra del acto administrativo. Dos (2) días después de la fecha de entrega del aviso en el lugar de destino, se da por entendido que el ciudadano ha sido notificado.

**¿QUÉ PASA SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO CON EL CONTENIDO DE SU RESOLUCIÓN?**

Dispone de **10 días hábiles**, a partir del día hábil siguiente a su notificación, para interponer los recursos de reposición y apelación, si así lo indica su resolución. Para ello deberá anexar los **Formularios de Prestaciones Económicas**, que le serán entregados en cualquiera de las oficinas o que podrá descargar de la página [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co), en la opción "**Descarga de Formularios**", acompañados de una **solicitud escrita de Interposición de Recurso**, la **fotocopia de la Resolución** y la **fotocopia de su Documento de Identidad** ampliada al 150 %.

-  **Reposición:** Es aquel recurso que se adelanta **ante el mismo funcionario o entidad administrativa que profirió la providencia definitiva**, con el fin de que se aclare, modifique o revoque. La interposición del recurso de reposición es **OPCIONAL**, es decir que si el acto administrativo solo admite reposición, no es necesario agotar la vía gubernativa, por lo que se puede ir directamente a la Jurisdicción Contencioso Administrativa.
-  **Apelación:** Es aquel recurso que pretende la aclaración, modificación o revocatoria de un acto administrativo **por parte del inmediato superior jerárquico del funcionario que lo dictó**. La interposición del recurso es **OBLIGATORIA**, porque por este medio se agota la vía gubernativa y se podrá acudir a la vía jurisdiccional.
-  **Queja:** Procede cuando se rechaza el recurso de apelación. Se interpone **directamente ante el superior jerárquico de la autoridad que lo negó**. Es necesario aportar la copia de la decisión que negó la apelación para que proceda. Este recurso es de carácter de **OPCIONAL**.

### 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 marzo de 2014 se notificaron 35.777 ciudadanos personalmente, esto es un incremento del 34% respecto al mes anterior. 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 adelantadas en las ciudades de Bogotá y Medellín.

Colpensiones continúa 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.

Actualmente se trabaja junto con la Oficina de Ingeniería de Procesos de Colpensiones en la integración de los procesos de notificación y reconocimiento, de tal manera que al hacer la notificación personal en algún PAC, los agentes de servicio identifiquen los radicados de reconocimiento relacionados en un acto administrativo, así se asegura una notificación integral de todos los casos decididos de un ciudadano, permitiendo además el cierre de la notificación y la generación de la constancia ejecutoria.

### 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 marzo 67.971 ciudadanos accedieron a la aplicación dispuesta en la página web para consulta de notificación por aviso.

La Gerencia de Atención al Afiliado está desarrollando una campaña de actualización de datos de ubicación, con la cual se pretende contar con una mejor calidad de los datos para tener un resultado más efectivo de contactabilidad dentro del proceso de notificación, entre otros. Esta campaña busca aprovechar el contacto que se tiene con el ciudadano en el PAC para actualizar la información de su ubicación, esta estrategia se extenderá a la página web a través de la opción de “trámites en línea”. La actualización de esta información se cargará automáticamente a las diferentes aplicaciones que se maneja Colpensiones.

### 7.2.4. Notificación masiva

Continuando con el plan de jornadas de notificación masiva planteadas en el IP8<sup>155</sup>, durante el mes de marzo de 2014 se adelantaron en las ciudades de Bogotá y Medellín jornadas masivas en las cuales se notificaron 394 y 511 ciudadanos respectivamente, para un total de 905 personas. Los resultados de las jornadas de notificación masiva realizadas a la fecha se presentan en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3)

---

<sup>155</sup> Ver IP8, página 217.

### Capítulo 7.2 – Cuadro 3. 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	2108	18%	1.225	58%
Armenia	06/12/2012	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	2085	847	41%	511	60%

Para el mes de abril se tiene programada la jornada de notificación masiva para la Regional Centro de Colpensiones.

### 7.3. Calidad en el proceso de notificación

La integración con el servicio automático (WEB) y la previa validación desde el “contact center” de la existencia de la resolución firmada, han ayudado a mejorar el indicador de efectividad de contacto a través del “contact center”, en enero se contactaron 19.060 ciudadanos, en febrero 26.513 y en marzo 25.324.

Adicionalmente, se viene trabajado en un proceso de sensibilización al interior de los PAC con todos los funcionarios, de tal manera que se les concientiza a los funcionarios de la importancia que tiene la notificación en general para los ciudadanos que solicitan su pensión ante Colpensiones, y el impacto social del proceso sobre la sociedad colombiana. Por otra parte se realizan jornadas de capacitación, y refuerzo en temas básicos de trámites y procesos internos dirigidos a los funcionarios de los PAC, de esta manera se espera que el direccionamiento que se

brinda a los ciudadanos cada día sea más asertivo y efectivo; ello va acompañado de instructivos que son socializados tanto en la red de oficinas, como en el “contact center” para ser más asertivos con los ciudadanos.

#### **7.4. Capacitación historia laboral**

Durante el primer trimestre de 2014 se llevaron a cabo 10 capacitaciones en todas las regionales de Colpensiones (Bogotá, Centro, Antioquia, Occidente, Caribe, Eje Cafetero, Sur Y Santanderes). En éstas se realizaron refuerzos en temas de historia laboral a los equipos de trabajo de cada una de estas regionales con los siguientes temas: (i) revisión del proceso actual de la Historia Laboral y como hacer correcciones de ésta; (ii) explicación de las diferentes problemáticas que se encuentran en las historias laborales, nuevo modelo para la visualización y descargue de la misma; (iii) explicación de la nueva herramienta web que se implementará para solicitar correcciones de historia laboral con talleres prácticos para mostrar las bondades de la misma.

Este refuerzo fue dirigido a más de 200 funcionarios de Colpensiones distribuidos entre gerentes regionales, jefes de oficina, profesionales de las regionales, profesionales de la Gerencia de Gestión Comercial, abogados externos, facilitadores, integrantes del Centro de Atención Telefónico. Vale la pena señalar que con este grupo de funcionarios se abarcaron todas las regionales, lo cual permita a su vez socializaran la capacitación con todos sus equipos de trabajo.

De igual manera para el segundo semestre de 2014, en conjunto con la Vicepresidencia de Talento Humano, se desarrollará un módulo de e-learning para capacitar y evaluar a toda la entidad en lo que tiene que ver con historia laboral.

##### **7.4.1. Pruebas de funcionalidad formulario electrónico de corrección de historia laboral**

El formulario electrónico de corrección de historia laboral, que se encuentra en proceso de implementación para el uso de la ciudadanía, ha sido sometido a diversas pruebas de orden funcional y técnico para garantizar un adecuado funcionamiento, brindando las garantías mínimas de seguridad en la información.

Dentro de las pruebas realizadas se puede mencionar; i. la funcionalidad de zona transaccional que para su ingreso requiere de un usuario y clave de acceso, y ii. la funcionalidad del formulario como tal, para lo cual se seleccionaron casos reales radicados en la forma tradicional (radicación física en PAC), para recorrer cada una de las secciones del formulario.

Con dichas pruebas se surtió paso a paso, de principio a fin, el proceso de solicitud de corrección de inconsistencias en la historia laboral a través de la web, con el ánimo de validar cada uno de los componentes que lo conforman.

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

A corte del 28 de febrero de 2014 se prohirieron 13.676 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales al 31 de marzo se notificaron 13.413 actos administrativos, lo que representa un porcentaje de notificación del 98%, quedando en proceso de notificación 277 personas (2%) , quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

En cuanto a la notificación de tutelas se han atendido 49.537 actos administrativos, de los cuales se han notificado 44.634 (90%) actos administrativos y están pendiente de notificación 4.903 (10%). Esta información corresponde a la gestión realizada al 31 de marzo de 2014. Es importante mencionar que de los 4.903 actos administrativos sin notificar, 4.703 corresponden a represa ISS y 200 a Colpensiones.

Dada la efectividad del resultado arrojado con el plan de acción propuesto en el IP8 <sup>156</sup>, se continuará con la misma estrategia y acciones, reforzando mucho más el seguimiento y control con los actos administrativos proferidos, garantizando que el ciudadano conozca que Colpensiones ya ha dado respuesta a su solicitud.

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.

---

<sup>156</sup> Ver IP8, página 218.

- 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 continúa trabajando en la definición del proceso de notificación para las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos que son objeto de tutelas y/o sentencias judiciales, y que no involucran la emisión de un acto administrativo, como por ejemplo la corrección de historia laboral o de los datos del afiliado.

Para identificar y actualizar en la base de datos el estado de notificación o respuesta sobre los hechos superados de reconocimiento, se proponen las siguientes actividades:

- Solicitar a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología el cruce de la base de datos de tutelas pendientes de notificación y/o respuesta contra las bases misionales del Colpensiones.
- Solicitar la base de datos a la empresa encargada de la administración de la correspondencia de Colpensiones, con el objeto de identificar los ciudadanos a quienes se les ha remitido comunicación escrita en respuesta a una tutela.
- Establecer un procedimiento interno de las diferentes áreas de Colpensiones involucradas en la notificación y/o respuesta a los ciudadanos con respecto a los hechos superados (tutelas).

## 8. Atención al ciudadano

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

Dando continuidad al proceso de implementación de atención prioritaria para los afiliados, pensionados y ciudadanos, que por su condición de vulnerabilidad social requieren de una atención preferencial; la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano de Colpensiones a partir del mes de marzo estableció el protocolo de atención prioritaria, el cual será de aplicación obligatoria en cada uno de los Puntos de Atención al Ciudadano - PAC y aplicable durante las jornadas de atención masiva que programe Colpensiones.

Es importante mencionar que con el objetivo de segmentar de manera correcta a los ciudadanos que requieren de los servicios y/o trámites relacionados con el Régimen de Prima Media con prestación definida administrado por Colpensiones, se estableció que la atención prioritaria se prestará a 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.

Dentro del marco Constitucional y Legal, los artículos 13 y 46 de la Constitución Política de Colombia obligan al Estado a promover las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva, protegiendo especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta, así como la protección y asistencia a las personas de tercera edad; por lo anterior, en la actualidad se están ejecutando las actividades para que la aplicación del protocolo de atención prioritaria además de dar cumplimiento a lo establecido normativamente, establece las condiciones para entregar un servicio más digno e incluyente.

#### 8.1.1. Tiempos de Atención

Teniendo en cuenta las condiciones físicas, mentales y de movilidad, que presentan los ciudadanos que requieren una atención prioritaria, se debe asegurar que reciban un servicio con asesoramiento completo y ágil.

Una vez el ciudadano ingrese a las instalaciones de las oficinas Colpensiones el tiempo de identificación, asesoría, direccionamiento y radicación del trámite no podrá ser superior a 30 minutos para horas de alta afluencia de ciudadanos en los PAC.

De otra parte, por la naturaleza de los servicios que ofrece Colpensiones existen solicitudes por parte de los ciudadanos que pueden atenderse en las zonas de auto-consulta o con el acompañamiento de los agentes de servicio, entre los cuales se encuentran: certificados de

afiliación, copias de historia laboral, consulta de trámites radicados ante el ISS, consulta de trámites Colpensiones (nómina de pensionados, reconocimiento de pensión e historia laboral) y asesoría en RPM e información general. Estos trámites y servicios son clasificados por fuera del sistema de gestión Bizagi, y para la población prioritaria se atenderán con una duración máxima de 30 minutos en horas de alta afluencia.

### 8.1.2. Administración de filas y turnos

En la actualidad Colpensiones tiene a través de su herramienta de gestión por procesos (BPM), la asignación de los turnos de atención para todos los ciudadanos que radican sus trámites y peticiones ante la Administradora.

#### 1. Administración de filas

Teniendo en cuenta que no todos los trámites y servicios solicitados por los ciudadanos requieren de la radicación de un caso, en las oficinas de alta afluencia se fortaleció el rol del facilitador, persona que orienta y guía al ciudadano al ingresar a la oficina, sobre los trámites y los requisitos documentales. Durante el mes de marzo de 2014 los PAC: Medellín Occidente, Almacentro, Cali Centro y Palmira, se dispuso de un facilitador adicional para apoyar al modelo de intervención de población prioritaria. Los resultados de esta gestión serán incluidos en el próximo informe a la Honorable Corte Constitucional.

Lo anterior tiene en cuenta que en el evento que no se haya realizado la apertura de la oficina, se intervendrá la fila para dejar en los primeros lugares a los ciudadanos pertenecientes al grupo de población prioritaria, de acuerdo al orden de llegada.

Si se realizó la apertura de la oficina, se dará ingreso de manera inmediata al ciudadano perteneciente al grupo de población prioritaria. Posteriormente se realizará la ubicación en un asiento o espacio cercano a la entrada de la oficina, o se direccionará directamente al primer módulo del agente de servicio, siempre y cuando no se encuentre un ciudadano en proceso de atención.

El facilitador o quien sea designado por el director de oficina para la identificación de la población prioritaria, será el responsable de entregar el turno de atención preferencial, identificar el servicio o trámite que solicita el ciudadano y realizar la verificación inicial de los documentos que aporte (trámites Bizagi o fuera de Bizagi).

El proceso de asesoría y acompañamiento una vez el ciudadano se encuentre en el módulo de atención, estará a cargo del agente de servicio quien tendrá bajo su responsabilidad la

identificación de la solicitud, verificación del cumplimiento de requisitos, acompañamiento en el correcto diligenciamiento de los formularios que apliquen en cada caso, y radicación de los documentos previamente validados en el área de rotonda cuando el ciudadano de población prioritaria no asista con un acompañante.

Es importante anotar que con el objetivo de que el ciudadano esté en los PAC el menor tiempo posible, una vez se radique el trámite en rotonda se le informará el número del radicado, siendo la respuesta enviada al final de la jornada a la dirección de notificación o correo electrónico previamente validado.

## 2. Asignación de turnos de atención prioritaria

Se entregarán a cada una de las oficinas a nivel nacional fichas para la atención prioritaria con un consecutivo establecido, con el fin de controlar el número de ciudadanos de esta población que visitan las oficinas de Colpensiones tanto para los trámites Bizagi como fuera de Bizagi.

La ficha con el número de turno se entregará a los ciudadanos una vez se identifique que pertenecen a población prioritaria, y se le debe solicitar al ciudadano antes de dar por terminado la atención del servicio o trámite.

### 8.1.3. Protocolo de Atención Prioritaria

Con el objetivo de entregar una información unificada a todos los funcionarios de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano que tienen bajo su responsabilidad la atención a todos los ciudadanos que asisten a los PAC y regionales, se construyó el Protocolo de Atención Prioritaria cuya aplicación se realizará en las oficinas, regionales y jornadas de atención masiva.

Para la publicación de dicho protocolo se contará con la aprobación previa de la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, área responsable del Sistema Integrado de Gestión – SIG de Colpensiones. El contenido del protocolo en términos generales es el siguiente:

- 1) **Objetivo:** por el cual se establece el Protocolo de Atención Prioritaria
- 2) **Alcance:** establece la población que será atendida de manera prioritaria, definiendo cada uno de los grupos: personas con discapacidad (mental, cognitiva, sensorial visual, sensorial auditiva, física, múltiple), adultos mayores y mujeres embarazadas.
- 3) **Antecedentes y marco legal:** en esta parte del protocolo se informa de manera resumida la situación actual, el sustento normativo y la propuesta de aplicación.
- 4) **Descripción del protocolo:** este capítulo informa los tiempos de implementación y puesta en marcha, adicionalmente establece:

- Condiciones generales de aplicación del protocolo: se determinan los parámetros de atención a trámites personales, verificación para adultos mayores de 70 años, mujeres en estado de embarazo, procedimiento para la entrega de fichas (turnos) prioritarias, uso de los baños, identificadores (señalética) para los puestos de agente de servicio y rotonda.
  - Protocolo de atención prioritaria – PAC: se especifican cada una de las actividades a realizar en los procesos de administración de filas, paso al agente de servicio y respuesta a solicitud y entrega de radicado.
  - Protocolo de atención prioritaria – jornadas masivas de atención: en esta parte se encuentran las actividades a realizar en cada una de las etapas dispuestas en las jornadas de atención masivas en términos de administración de filas, zona de registro y verificación de documentos, etapa de capacitación y sensibilización y zona de notificación.
- 5) Tiempo de atención: se establecen los tiempos máximos de atención para la población prioritaria una vez ingresan a los PAC.
  - 6) Proceso de entrenamiento y capacitación: se especifican los temas a retroalimentar a todos los funcionarios (agentes de servicio, agentes de rotonda, directores de oficina y facilitadores) para poner en marcha la aplicabilidad del protocolo.
  - 7) Canales alternos: se especifican de manera general las actividades que se van a realizar en la página web de la entidad, y en el “Contact Center” para que la ciudadanos estén enterados del alcance del protocolo.
  - 8) Caja de herramientas: en esta sección del protocolo se establecen los elementos que harán parte de la identificación, señalización y recordación para la aplicación del protocolo.
  - 9) Cronograma de ejecución: se plantean las actividades de publicación, capacitación y entrenamiento, publicación en canales alternos y etapa de monitoreo y seguimiento.

Las actividades anteriores serán ejecutados en su totalidad antes del 1 de mayo de 2014.

## 1. Jornadas masivas de atención presenciales

### a. Administración de filas

Durante las jornadas de atención masivas a ciudadanos se dispondrá de mínimo un (1) facilitador, el cual durante toda la jornada se encargará de estar atento al ingreso de las instalaciones de los ciudadanos que deben atenderse de manera prioritaria. Así mismo será el encargado de identificar (entrega de ficha de atención prioritaria) y direccionar de manera inmediata a los ciudadanos pertenecientes a la población prioritaria hacia la mesa de registro y verificación de los documentos.

b. Zona de registro y verificación de documentos

En la etapa de registro de los ciudadanos siempre se dispondrá de una mesa de atención prioritaria, la cual deberá estar ubicada cerca a la entrada o subsiguiente al área destinada para la segunda etapa establecida en el proceso de atención masiva (charla o notificación del acto de acuerdo al protocolo), esperando así lograr un menor desplazamiento por parte de los ciudadanos.

c. Etapa de capacitación y sensibilización

Durante esta etapa del proceso se dispondrá del mismo espacio físico y tiempo de ejecución, independientemente de si la atención es a población prioritaria y no prioritaria.

Los ciudadanos identificados con atención prioritaria en esta etapa, deberán ser ubicados en lugares de fácil acceso y circulación, para continuar con el proceso de notificación o entrega del documento objeto de la jornada.

d. Zona de notificación

En todas las estaciones o etapas de circulación que se establezcan durante la jornada de notificación masiva, que impliquen tiempos de espera superiores a los 20 minutos, se dispondrá de un espacio físico debidamente identificado, al cual serán direccionados los ciudadanos pertenecientes al grupo de atención prioritaria.

En la zona de notificación de actos o de entrega de respuestas, de acuerdo a la jornada, se dispondrá e identificará una mesa para la población prioritaria en la cual el agente de servicio estará atento al acompañamiento y asesoría del ciudadano.

Una vez se le entrega la comunicación al ciudadano, se sugiere que si hay personas encargadas del tránsito de las personas entre las zonas identificadas para la ejecución de la jornada (facilitadores, agentes o personas de apoyo), se les asignen tareas de direccionamiento a la población prioritaria para su salida de las instalaciones.

Durante el mes de marzo de 2014, el protocolo de atención prioritaria se puso en marcha en las jornadas masivas de notificación realizadas en Bogotá y Medellín, generando insumos para el perfeccionamiento y validación del protocolo en mención.

## 2. Notificaciones domiciliarias

A partir del mes de mayo de 2014 se iniciará un modelo de notificación domiciliaria que incluye las siguientes actividades:

1. La Gerencia Nacional de Servicio al ciudadano entregará al canal de “Contact Center” el listado de las personas a notificar.
2. El “Contact Center” aplicará el protocolo de notificación telefónica para indicar al ciudadano que debe acercarse a un PAC para dar cumplimiento a este acto. Adicionalmente se incluirá en el guión de notificaciones tres preguntas adicionales, así:
  - ¿Se encuentra en condición de discapacidad física y/o mental?
  - ¿Qué tipo de discapacidad tiene?
  - ¿Cuál es el lugar de ubicación del ciudadano? ya sea su domicilio, hospital o centro especializado.

El procedimiento anterior también aplicará en el evento que el ciudadano sea quien se comunique con el “Contact Center” y tenga un acto a notificar, para lo cual el agente del “Contact Center” realizará la validación de las tres preguntas enunciadas.

3. Si las tres preguntas del numeral 2 son afirmativas, se procede a tomar los datos de dirección, ciudad, municipio, departamento, así como los datos de la persona mayor de edad que tiene calidad de acompañante del ciudadano a notificar (familiar, cuidador, enfermera, amigo, etc.), asignándole una cita en los cuatro (4) días hábiles siguientes a la llamada.
4. El “Contact Center” indicará al ciudadano los requisitos y documentos que debe tener al momento de la visita de notificación, lo cual permitirá dar cumplimiento a los requerimientos legales del proceso de notificación.
5. El “Contact Center” enviará el agendamiento a diario a las regionales para que el director del PAC asigne el profesional respectivo, y proceda a realizar la atención domiciliaria de notificación.

Durante el mes de mayo de 2014 se iniciará el proceso de implementación, que incluye una muestra representativa en las ocho (8) Oficinas Regionales de Colpensiones, en aras de perfeccionar el modelo de intervención de atención domiciliaria. Se propone a partir del segundo semestre del año en curso dejar en firme la operación del proceso de notificación domiciliaria.

#### 8.1.4. Citas previas

Se continuará con la estrategia de notificaciones masivas de los actos administrativos previa llamada y agendamiento de la cita al ciudadano, lo que evitará que los ciudadanos objeto de las campañas de acercamiento, tengan que asistir a los PAC.

Durante los meses de abril y mayo de 2014 se evaluará la importancia de retomar el agendamiento de citas para aquellos trámites que tienen una participación significativa en el total de trámites atendidos, con el propósito de descongestionar las oficinas en los horarios de mayor afluencia y lograr distribuir a los ciudadanos en todo el horario de atención.

En el mes de abril de 2014 se inició la campaña de envío de los extractos masivos de historias laborales, por lo que se evaluará si el trámite de corrección de historia laboral amerita programación de citas previas. Se hará seguimiento a la afluencia de público en los PAC y llamadas realizadas al “Contact Center” por este concepto.

#### 8.1.5. Acciones implementadas para mejorar el proceso de atención en el punto de atención de Colpensiones – PAC

Durante el mes de marzo de 2014 se implementaron las siguientes acciones para mejorar el proceso de atención en los PAC:

- Monitoreo de calidad a las respuestas dadas en los PAC a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
- Elaboración de nuevos instructivos y ajustes de los existentes para la correcta radicación de las PQRS en la entidad.
- Entrenamiento al talento humano en los siguientes temas: historia laboral, madres comunitarias, ISS patrono y cotización por semanas.
- Realización de jornadas de notificaciones masivas de atención a los ciudadanos efectuadas en las ciudades de Medellín y Bogotá.
- Diseño de la mesa de expertos para apoyo a los PAC.
- Evaluación de la clasificación del tipo de oficina del modelo anterior (Tipo A, B y C)

## 1. Nuevo modelo de atención y cronograma de implementación

En el mes de marzo de 2014 se evaluó el modelo actual de atención de Colpensiones identificando posibles cambios en el proceso, los cuales están enfocados a optimizar el servicio con base en los siguientes componentes:

- Tipo de población: se segmenta en población prioritaria (mayor a 70 años de edad, con discapacidad física o motriz, auditiva y visual, mujeres en estado de embarazo notorio), demás ciudadanos, empleadores y terceros.
- Tipo de trámite: clasificación de módulos de atención por tipos de trámite: notificaciones, radicación, consulta e información y trámites rápidos.

El cronograma propuesto para la implementación de los ajustes al nuevo modelo de atención en oficinas es (ver Capítulo 8.1 – Cuadro1):

### Capítulo 8.1 – Cuadro 1. Cronograma implementación nuevo modelo de atención

Actividad	Fecha
Construcción de la concepción del modelo	Del 21 al 30 de abril de 2014
Documentación de la propuesta del modelo a implementar	Del 5 al 16 de mayo de 2014
Ejecución de pruebas pilotos en los siguientes PAC: Regional Bogotá: Calle 71 Regional Centro: Villavicencio Regional Antioquia: Medellín Sur Regional Occidente: Cali Centro Regional Eje Cafetero: Manizales Regional Caribe: Barranquilla Centro Regional Santander: Bucaramanga Regional Sur: Neiva	Del 2 al 30 de mayo de 2014
Ajustes y revisión al modelo de atención a implementar	Del 3 al 13 de junio de 2014
Plan de implementación con apoyo de las gerencias regionales	A partir del 16 de junio de 2014
Validación y seguimiento	A partir del 14 de julio de 2014

#### 8.1.6. Asesoría y acompañamiento del agente de servicio

El rol del agente de servicio en los PAC está enfocado a brindar orientación a los ciudadanos respecto al proceso que debe surtir para los diferentes trámites. En este sentido, para fortalecer la atención prioritaria, se dispondrá de un módulo de servicio para el grupo de población con prioridad desde donde se suministrará el acompañamiento respectivo.

#### 8.1.7. Respuesta a la solicitud y/o entrega del radicado

De conformidad con lo informado en el IP8<sup>157</sup> de cumplimiento a los Autos 110 y 320 de 2013 presentado a la Honorable Corte Constitucional, la respuesta a la solicitud es entregada por el agente de servicio al ciudadano de atención prioritaria; ésta se materializa en un soporte, ya sea con una respuesta inmediata, o aquel que contenga el número de radicado bajo el cual se dará trámite a la solicitud presentada ante Colpensiones.

Si el ciudadano desea esperar la respuesta de su caso, se le informará que debe dirigirse a sala de espera o en caso contrario se indicará que la respuesta será enviada a la dirección de notificación o correo electrónico. Es importante aclarar que para trámites inmediatos y radicación de la documentación que se encuentre previamente validada, el tiempo máximo estimado no podrá superar los 30 minutos.

#### 8.1.8. Seguimiento al Modelo de Atención

Con el fin de identificar atributos del modelo de atención de los PAC y oportunidades de mejora, en el mes de marzo de 2014 se adelantaron visitas a las ciudades de Montería, Sincelejo, Barranquilla, Pereira, Armenia, Manizales, Tunja, Cali, Palmira, Ipiales, Pasto, Pitalito y Mocoa.

Esta actividad de campo busca identificar aspectos a conservar o modificar, no sólo en los componentes del modelo de atención sino las condiciones de los espacios físicos disponibles para la prestación del servicio al ciudadano; además de formular planes de acción que permitan optimizar la operación y garantizar la adecuada prestación del servicio con énfasis en grupos de prioridad.

De otra parte, se elaboró el formato de recolección de la información para la estandarización de trámites fuera del sistema de gestión Bizagi (consultas, certificaciones e información) y se consolidó la base de datos para el registro de los trámites bizagi y fuera de bizagi por regional y PAC. La implementación de esta herramienta se llevará a cabo antes del 1 de mayo de 2014 y

---

<sup>157</sup> Ver IP8, sección 8.2.3, página 225.

permitirá establecer indicadores relacionados con la productividad de los agentes de servicio en la atención a los usuarios, la capacidad instalada de los PAC y el resultado de las estrategias de las diferentes tipologías de trámites.

A partir del mes de mayo de 2014, se realizará un análisis mensual al registro estadístico de población prioritaria que utilizan los servicios y trámites en los PAC.

## 9. Indicadores

La Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones se viene constituyendo en una herramienta clave de gerencia para la entidad. Ello significa que a partir de los resultados provistos por los indicadores calculados y de los análisis derivados, se toman decisiones informadas por parte del nivel directivo, siendo el propósito esencial mejorar la operación de Colpensiones en sus diferentes frentes. El desarrollo de esta Estrategia es un trabajo conjunto que involucra al equipo técnico de la Presidencia, Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, y las diferentes vicepresidencias a cargo de los asuntos objeto de seguimiento.

La gradualidad como principio técnico para el desarrollo de la Estrategia, es el factor que le ha permitido a ésta establecerse como un mecanismo de encadenamiento de las distintas áreas de Colpensiones. En la medida en que se han ido optimizando los indicadores iniciales, formulando otros indicadores y creando nuevos objetos de seguimiento, la cadena de valor del seguimiento de Colpensiones se ha ido completando, lo cual ha requerido que la información generada por las áreas involucradas sea cada vez más depurada y consistente entre sí.

En seguida se presenta gráficamente la cadena de valor del seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones, lo que permite conocer el nivel actual de información que recoge y relaciona (encadenamiento) la Estrategia como tal; cabe decir que se incluye como un nuevo objeto de seguimiento historias laborales.

**Capítulo 9 – Esquema 1. Cadena de Valor del Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones**



**í: Indicadores**

Fuente: Colpensiones, Estrategia de seguimiento institucional, marzo de 2014.

De esta forma, la experiencia de la Estrategia de seguimiento se perfila como una buena práctica institucional, dado que se considera no solo como un mecanismo de ordenamiento y reporte de información, sino como un desarrollo que alimenta el ciclo de gestión de la entidad que incluye las funciones de planeación, programación presupuestal y ejecución.

Por su parte, como ha ocurrido habitualmente en los informes anteriores, se entrega en el Anexo 1 del presente informe los resultados y análisis respectivos de los indicadores disponibles a 31 de marzo de 2014, los cuales se desagregan de acuerdo con la pertinencia y disponibilidad de la información institucional. Durante el mes de marzo se avanzó en la conceptualización del asunto de historias laborales como objeto de seguimiento, lo cual permitió formular tres (3) indicadores que se suman a la Estrategia, se cuenta entonces con un total de 17 indicadores vinculados a cinco (5) objetos de seguimiento.

En el siguiente cuadro se detallan los objetos de seguimiento y sus respectivos indicadores. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

**Capítulo 9 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento institucional de Colpensiones – Marzo de 2014**

Objeto de seguimiento	Indicadores
<b>Tutelas</b>	i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado. ii. (%) Trámites de tutelas cerrados.
<b>Sentencias</b>	i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados. iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.
<b>Reconocimiento de prestaciones</b>	i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas. ii. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo. iii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos. v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados. vi. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente. vii. (%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión
<b>PQRS</b>	i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas. ii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.
<b>Historias laborales</b>	iii. (%) Historias laborales corregidas. iv. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas mensualmente.

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

Cabe decir que para una mejor comprensión, y según fue requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), en el Anexo 4 se muestra el comportamiento de los indicadores a partir de diciembre de 2014 en los casos donde ha sido posible su cálculo, sin embargo, se lleva el registro de los mismos desde el momento en que fueron calculados por primera vez, así como las fichas técnicas elaboradas para la operación de los mismos, lo que garantiza la trazabilidad de la información.

## 10. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control

### 10.1. Mesa Técnica de trabajo y seguimiento conformada con la Procuraduría General de la Nación

#### 10.1.1. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento

La gestión realizada por la mesa técnica de trabajo y seguimiento conformada por Colpensiones y la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, a permitido entregar como casos gestionados un total de 7470 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 1)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Fecha y entregas de la Procuraduría**

Fechas de entrega	Números de requerimiento
03/10/2013	5219
10/10/2013	326
17/10/2013	11
28/10/2013	216
01/11/2013	51
08/11/2013	290
22/11/2013	102
29/11/2013	174
13/12/2013	6
20/12/2013	266
27/12/2013	37
23/01/2014	179
6/02/2014	82
13/02/2014	58
17/02/2014	12
21/02/2014	159
03/03/2014	9
05/03/2014	7
06/03/2014	22
13/03/2014	87
20/03/2014	81

27/03/2014	76
<b>Total</b>	<b>7.470</b>

De los casos gestionados a través de la mesa técnica, se puede determinar que Colpensiones ha expedido 4946 actos administrativos que resuelven las solicitudes de intervención elevadas por los ciudadanos ante la Delegada, conforme se muestra en el cuadro 2. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 2)

### Capítulo 10.1 – Cuadro 2. Actos administrativos

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	4946 - (66.22 %)
Sin acto administrativo	2524 - (33.78 %)
<b>Total</b>	<b>7.470</b>

A fin de comparar la gestión de la mesa técnica en los meses de febrero (IP8) y marzo, se presenta un incremento del 7.22% de los actos administrativos expedidos durante el mes de marzo, toda vez que se pasó de un 59% a un 66.22%.

Como resultado de la gestión de la Mesa Técnica se han realizado las siguientes entregas de respuestas de fondo por parte de Colpensiones a la Procuraduría Delegada (un total de 4.021), conforme se describe en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3)

### Capítulo 10.1 – Cuadro 3. Entregas de Colpensiones a la Procuraduría

Fechas de entrega	Números de requerimiento
10/10/2013	143
17/10/2013	86
28/10/2013	652
01/11/2013	508
08/11/2013	387
15/11/2013	274
22/11/2013	167
29/11/2013	110
06/12/2013	209
13/12/2013	158
20/12/2013	127
23/01/2014	272
7/02/2014	156

21/02/2014	111
07/03/2014	9
31/03/2014	652
<b>Total</b>	<b>4.021</b>

La estrategia de atención a los requerimientos de la Procuraduría Delegada contenida en la base de datos se efectúa de acuerdo a clasificación de los Grupos de prioridad definidos en el Auto 110 de la H. Corte Constitucional, según se observa en el cuadro 4. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 4)

#### Capítulo 10.1 – Cuadro 4. Entregas según grupos de prioridad

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	244
Grupo 1	891
Grupo 2	211
Grupo 3	364
Grupo 4	719
Grupo indemnizados	85
Sin grupo	1507
<b>Total</b>	<b>4.021</b>

En la actualidad aún se encuentran en trámite de respuesta por parte de Colpensiones, 3.449 requerimientos de la Delegada. De la depuración e identificación de los casos entregados por la Delegada, se determinó que a la fecha existen 434 casos duplicados. De esta manera, el total de los requerimientos pendientes es de 3.015.

#### 10.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y seguimiento en el período reportado respecto al trámite de requerimientos (marzo 2014)

Como se indicó anteriormente durante el mes de Marzo de 2014, se ha continuado con la labor de entrega de requerimientos tramitados con calidad por parte de esta Entidad. Así mismo, durante este mes se han recibido 282 requerimientos nuevos por parte de la Delegada que fueron identificados por parte de Colpensiones en los Grupos de prioridad establecido por el Auto 110 de 2013 de la manera descrita en el cuadro 5. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 5)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 5. Entrega de la Procuraduría mes de Marzo**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	27
Grupo 2	10
Grupo 3	15
Grupo 4	31
Grupo indemnizados	1
Sin grupo	198
<b>Total</b>	<b>282</b>

En las reuniones de trabajo de la Mesa Técnica se entregaron a la Delegada las respuestas a los requerimientos previa gestión de revisión de calidad, en el mes de marzo se llevaron a cabo 6 reuniones con la Delegada. A continuación se describen las entregas efectuadas en el mes de marzo y que hacen parte del total de requerimientos gestionados. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 6)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 6. Entregas de Colpensiones mes de Marzo**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	69
Grupo 1	94
Grupo 2	15
Grupo 3	14
Grupo 4	126
Grupo indemnizados	8
Sin grupo	335
<b>Total</b>	<b>661</b>

Por otro lado, es pertinente manifestar que se vienen verificando y gestionando los requerimientos relacionados con el control frente a la defensa judicial de las acciones de tutela, los incidentes de desacato derivados de fallos y el cumplimiento de las sentencia judiciales, a través del correo creado para tal efecto.

Lo anterior evidencia que se están entregando más soluciones a los casos por parte de Colpensiones que las que mensualmente son requeridas por la Procuraduría. Esto muestra un avance que acotará, siguiendo las prioridades dadas por la H. Corte, el universo restante dentro de los plazos fijados en el Auto 320 de 2013.

### 10.1.3. Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales

#### 1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá

Durante el mes de marzo la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, ha entregado un total de 287 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 7. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 7)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 7. Fecha y entregas de la Procuraduría Distrital**

Fechas de entrega	Números de requerimiento
10/12/2013	270
15/01/2014	7
11/02/2014	1
25/02/2014	6
03/03/2014	1
10/03/2014	2
<b>Total</b>	<b>287</b>

De los requerimientos entregados por la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá contenidos en la base de datos se efectuó conforme a la segmentación de los Grupos de prioridad definidos en el Auto 110 de 2013 una clasificación que se presenta en el cuadro 8. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 8)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 8. Identificación por grupos requerimientos Procuraduría Distrital**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	26
Grupo 1	44
Grupo 2	7
Grupo 3	9
Grupo 4	58
Grupo indemnizados	6
Sin grupo	137
<b>Total</b>	<b>287</b>

De los requerimientos entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 110 actos administrativos que resuelven las solicitudes de intervención elevadas por los ciudadanos ante la procuraduría, conforme se muestra en el Cuadro 9. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 9)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 9. Actos administrativos**

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	110 - (38 %)
Sin acto administrativo	172 - (62 %)
<b>Total</b>	<b>287</b>

Teniendo en cuenta que esos 110 actos administrativos ya se habían expedido previamente por parte de Colpensiones, se realizó la labor de evaluar si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Procuraduría Distrital de Bogotá se encuentra satisfecho. Es decir, se adelantó un proceso de seguimiento y verificación para evaluar la calidad del acto administrativo proferido, a fin de entregar los actos administrativos a la Procuraduría Distrital de Bogotá.

Como resultado de la gestión de la Mesa Técnica se han realizado las siguientes entregas de requerimientos atendidos de fondo por parte de Colpensiones a la Procuraduría Primera Distrital (un total de 139), conforme se describe en el cuadro 10. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 10)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 10. Entregas de Colpensiones a la Procuraduría Distrital**

Fechas de entrega	Números de requerimiento
23/12/2013	24
15/01/2014	37
29/01/2014	10
11/02/2014	2
26/02/2014	9
12/03/2014	30
26/03/2014	27
<b>Total</b>	<b>139</b>

Los casos gestionados se encuentran segmentados por Grupos de la H. Corte Constitucional, conforme se refleja en el Cuadro 11. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 11)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 11. Entregas según grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	15
Grupo 2	5

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 3	4
Grupo 4	42
Grupo indemnizados	4
Sin grupo	69
<b>Total</b>	<b>139</b>

En la actualidad existen 148 requerimientos de la Procuraduría Primera Distrital que aún se encuentran en trámite de respuesta por parte de Colpensiones.

Es necesario indicar que como producto de la depuración e identificación de los casos entregados por la Procuraduría Distrital, se determinó la existencia de 3 casos que se encontraban duplicados. De esta manera, el total de los requerimientos pendientes es de 145.

## 2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla

Como gestión de la mesa técnica conformada por Colpensiones y la Procuraduría Judicial de Barranquilla, se han entregado un total de 85 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el cuadro 12. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 12)

### Capítulo 10.1 – Cuadro 12. Entregas de la Procuraduría Judicial de Barranquilla

Fechas de entrega	Números de requerimiento
14/01/2014	65
21/01/2014	14
18/02/2014	1
20/03/2014	5
<b>Total</b>	<b>85</b>

De los requerimientos entregados por la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla contenidos en la base de datos se efectuó la segmentación conforme a los Grupos de prioridad definidos en el Auto 110 de 2013 y se presenta la siguiente clasificación, en el cuadro 13. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 13)

### Capítulo 10.1 – Cuadro 13. Entrega según grupos de prioridad

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	14
Grupo 1	18

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 2	1
Grupo 3	4
Grupo 4	9
Grupo indemnizados	1
Sin grupo	38
<b>Total</b>	<b>85</b>

De la gestión de verificación a la base de datos de los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 60 actos administrativos que resuelven asuntos de igual número de personas, conforme se muestra en el cuadro 14. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 14)

#### Capítulo 10.1 – Cuadro 14. Actos administrativos expedidos previamente

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	60 - (70.58 %)
Sin acto administrativo	25 - (29.42 %)
<b>Total</b>	<b>85</b>

Teniendo en cuenta que esos 60 casos ya tenían una gestión previa por parte de Colpensiones, se realizó la labor de evaluar si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla se encuentra satisfecho. Es decir, se adelantó un proceso de seguimiento y verificación para evaluar la calidad del acto administrativo proferido y entregar una respuesta efectiva, por lo cual se ha realizado la entrega de 49 respuestas de fondo, conforme se muestra en el cuadro 15. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 15)

#### Capítulo 10.1 – Cuadro 15. Entregas de Colpensiones a la Procuraduría Judicial de Barraquilla

Fechas de entrega	Números de requerimiento
23/01/2013	34
13/02/2014	3
12/03/2014	12
<b>Total</b>	<b>49</b>

Frente a estas entregas es necesario realizar una labor de segmentación por Grupos de la H. Corte Constitucional, que se refleja en el cuadro 16. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 16)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 16. Entrega según grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	2
Grupo 1	11
Grupo 2	1
Grupo 3	2
Grupo 4	8
Grupo indemnizados	1
Sin grupo	24
<b>Total</b>	<b>49</b>

En la actualidad se encuentran 36 requerimientos en trámite de respuesta por parte de Colpensiones. Es necesario indicar que como producto de la depuración e identificación de los casos entregados por la Procuraduría Judicial de Barranquilla, se determinó la existencia de 6 casos que se encontraban duplicados. De esta manera, el total de los requerimientos pendientes es de 30.

Finalmente, es importante referir que durante este mes la Vicepresidencia Jurídica con la Gerencia Nacional de Defensa Judicial se reunió con los funcionarios de la Procuraduría Judicial de Medellín haciendo una retroalimentación en el tema de cumplimiento de sentencias judiciales y fallos de tutela.

Así mismo se hizo una reunión de verificación de casos, en la cual se revisaron uno a uno los requerimientos en trámite de la mesa técnica con el fin de establecer el seguimiento requerido y las acciones que prioritariamente exigían una supervisión especial.

**3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín**

De acuerdo a la gestión realizada por la mesa técnica de trabajo y seguimiento conformada por Colpensiones y la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, a la fecha se han entregado por parte de este órgano de control un total de 58 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 17. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 17)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 17. Fecha y entregas de la Procuraduría Laboral de Medellín**

Fechas de entrega	Números de requerimiento
28/01/2014	10
31/01/2014	20

Fechas de entrega	Números de requerimiento
06/02/2014	10
10/02/2014	11
07/03/2014	4
14/03/2014	3
<b>Total</b>	<b>58</b>

De los requerimientos entregados por la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín contenidos en la base de datos se efectuó la segmentación conforme a los Grupos de prioridad definidos en el Auto 110 de 2013 y se presenta la siguiente clasificación, en el cuadro 18. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 18)

#### Capítulo 10.1 – Cuadro 18. Entrega por grupos de prioridad

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	21
Grupo 1	9
Grupo 2	4
Grupo 3	5
Grupo 4	3
Grupo indemnizados	1
Sin grupo	15
<b>Total</b>	<b>58</b>

Verificada la base de datos de los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 45 actos administrativos que resuelven asuntos de igual número de personas, conforme se muestra en el Cuadro 19. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 19)

#### Capítulo 10.1 – Cuadro 19. Actos administrativos expedidos previamente

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	45 - (77.58 %)
Sin acto administrativo	13 - (22.42 %)
<b>Total</b>	<b>58</b>

Teniendo en cuenta que esos 45 casos ya tenían una gestión previa por parte de Colpensiones, se realizó la labor de evaluar si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín se encuentra satisfecho. Es decir, se adelantó un proceso de seguimiento y verificación para evaluar la calidad del acto administrativo proferido y entregar

una respuesta efectiva, por lo cual se ha realizado la entrega de 19 respuestas de fondo, la cual discriminada en grupos de prioridad de la Corte, se aprecian en el cuadro 20. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 20)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 20. Entrega según grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	5
Grupo 2	4
Grupo 3	3
Grupo 4	2
Grupo indemnizados	0
Sin grupo	5
<b>Total</b>	<b>19</b>

En la actualidad se encuentran 39 requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín en trámite de respuesta por parte de Colpensiones.

4. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá

De acuerdo a la gestión realizada por la mesa técnica de trabajo y seguimiento conformada por Colpensiones y la Procuraduría Segunda Distrital de Bogotá, a la fecha se han entregado por parte de este órgano de control un total de 50 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el cuadro 21. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 21)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 21. Fecha y entregas de la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá**

Fechas de entrega	Números de requerimiento
26/02/2014	47
06/03/2014	3
<b>Total</b>	<b>50</b>

De los requerimientos entregados por la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá contenidos en la base de datos se efectuó la segmentación conforme a los Grupos de prioridad definidos en el Auto 110 de 2013 y se presenta la siguiente clasificación, en el cuadro 22. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 22)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 22. Entrega por grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	1
Grupo 1	2
Grupo 2	0
Grupo 3	2
Grupo 4	8
Grupo indemnizados	2
Sin grupo	35
<b>Total</b>	<b>50</b>

Verificada la base de datos de los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 16 actos administrativos que resuelven asuntos de igual número de personas, conforme se muestra en el cuadro 23. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 23)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 23. Actos administrativos expedidos previamente**

Clasificación	Números de requerimiento
Con acto administrativo	16 - (32 %)
Sin acto administrativo	34 - (68 %)
<b>Total</b>	<b>50</b>

Teniendo en cuenta que esos 16 casos ya tenían una gestión previa por parte de Colpensiones, se realizó la labor de evaluar si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá se encuentra satisfecho. Es decir, se adelantó un proceso de seguimiento y verificación para evaluar la calidad del acto administrativo proferido y entregar una respuesta efectiva, por lo cual se ha realizado la entrega de 4 respuestas de fondo, la cual discriminada en grupos de prioridad de la Corte, se aprecian en el cuadro 24. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 24)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 24. Entrega según grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	0
Grupo 2	0
Grupo 3	1
Grupo 4	0
Grupo indemnizados	0
Sin grupo	3
<b>Total</b>	<b>4</b>

Existen 46 requerimientos de la Procuraduría Segunda Distrital de Bogotá que aún se encuentran en trámite de respuesta por parte de Colpensiones.

10.1.4. Observaciones al informe de seguimiento presentado por la Procuraduría Delegada para el trabajo y la seguridad en el mes de febrero, ante la H. Corte Constitucional.

La Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social a través de oficio SIAF 0026852 del 28 de Febrero de 2014, presentó el cuarto informe de seguimiento en el marco de los autos 110, 202, 320 de 2013 y 208 de 2014, mediante el cual informó a la H. Corte Constitucional, las inconsistencias existentes en los actos administrativos ejemplarizando sobre hechos específicos en (43) casos sobre las que ejerce intervención preventiva, las cuales tienen la siguiente clasificación de acuerdo a las observaciones realizadas en cada caso, como se aprecian en el cuadro 25. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 25)

#### Capítulo 10.1 – Cuadro 25. Clasificación por observaciones de la Procuraduría

Clasificación Procuraduría	Número de requerimientos
Casos de prioridad uno sin cumplimiento	6
Inconsistencia en los actos administrativos	6
Inconsistencias en la historia laboral	5
Incumplimiento sentencias judiciales: tutelas, ordinarios, ejecutivos	21
Negación de pensiones a servidores públicos	1
Niegan pensiones de invalidez, exigiendo requisitos adicionales que no están contemplados en las normas	1
No pago de retroactivos pensionales	2
Suspenden el pago de sustitución pensional a hijo incapaz de nacimiento o lo someten a una nueva valoración de su incapacidad	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

Esta relación, dimensiona los temas asociados a las deficiencias de calidad, ya sea por omisión o mora en la solución de prestaciones económicas, actualizaciones de historia laboral incompletas, incumplimientos a fallos judiciales o errores que inciden en que los actos administrativos, situaciones que dejan insatisfecha la pretensión del usuario.

Sin embargo, es importante resaltar que de los 43 casos señalados como pendientes por la Procuraduría Delegada, a la fecha Colpensiones ha resuelto 29, quedando pendiente 14 por

resolver, los cuales se pueden discriminar, conforme se muestra en el cuadro 26. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 26)

### Capítulo 10.1 – Cuadro 26. Clasificación por estado del trámite

Estado del caso	Resuelto	Sin resolver	Total
Casos de prioridad uno sin cumplimiento	5	1	6
Inconsistencia en los actos administrativos	4	2	6
Inconsistencias en la historia laboral	5	0	5
Incumplimiento sentencias judiciales: tutelas, ordinarios, ejecutivos	12	9	21
Negación de pensiones a servidores públicos		1	1
Niegan pensiones de invalidez, exigiendo requisitos adicionales que no están contemplados en las normas	1	0	1
No pago de retroactivos pensionales	1	1	2
Suspenden el pago de sustitución pensional a hijo incapaz de nacimiento o lo someten a una nueva valoración de su incapacidad	1	0	1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>43</b>

Debe resaltarse que las observaciones de la Procuraduría Delegada han sido valiosas para la revisión, no solo del caso puntual, sino para la determinación de reglas aplicables a otros casos similares, como ocurre por ejemplo con la solicitud de los requisitos legales para el reconocimiento de pensión de invalidez o la sustitución al hijo incapaz de nacimiento.

Finalmente, y para registrar control sobre los casos reportados por la Procuraduría Delegada, de los (43) casos señalados en el informe en mención: treinta y dos (32) hacen parte de la base de datos que maneja la Mesa Técnica de Seguimiento conformada entre Colpensiones y la Procuraduría Delegada, diez (10) aún no han sido reportados para gestión y un (1) caso se encuentra repetido, conforme se muestra en el cuadro 27. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 27)

### Capítulo 10.1 – Cuadro 27. Reporte base de datos mesa técnica

Informe de seguimiento	Número de requerimientos
Reportado en la base de la P. Delegada	32
No esta reportado en la base de la P. Delegada	10
Repetido	1
<b>Total general</b>	<b>43</b>

## 10.2. Atención a las observaciones presentadas por la Contraloría General de la República 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”

En atención al Informe de “Convocatoria sesión técnica informal en el marco del seguimiento a los Autos 110, 202 y 320 de 2013” presentado por la Contraloría General de la República a la Corte Constitucional y radicado en esta entidad el 27 de marzo de 2014 mediante Oficio A-426/2014 de la Secretaría General de Alta Corporación, a continuación Colpensiones dará respuesta a los aspectos que, sobre la materia de los autos dictados por la H. Corte, el ente de control se pronunció.

En primer lugar, es necesario resaltar la importancia que tiene para Colpensiones las acciones de seguimiento y evaluación que la Contraloría desarrolla, las cuales han coadyuvado a que se encuentren puntos en los cuales la administradora debe centrarse para la tarea de resolver el atraso estructural del régimen de prima media.

En cuanto al informe presentado por el ente de control, para Colpensiones es valioso lo señalado en cuanto tiene que ver con el reconocimiento de los esfuerzos adelantados para resolver el atraso estructural del Régimen de Prima Media a pesar de los factores externos que han afectado la gestión de la entidad, como son la terminación del régimen de transición; el retraso en entrega de información correspondiente a expedientes, sentencias judiciales, actos administrativos, entre otros; así como la variación de las cifras anunciadas por el ISS a Colpensiones para la entrada en operación.

Para efectos de abordar este capítulo, se ha dividido el escrito de la Contraloría General de la República en cuatro puntos principales que aborda a lo largo de su comunicación. Cada uno de estos puntos han sido tratados con amplitud y completitud en capítulos precedentes de este informe, por lo cual, en aras de no repetir la información, se remitirá al punto respectivo cuando así proceda.

Algunos aspectos que no son relacionados con la entidad o con el seguimiento al Auto 110 y 320 de 2013, se omiten (por ejemplo lo relacionado con estados financieros), pero si se considera necesario que se dé una contestación, se dará en el momento en que la H. Corte así lo disponga.

### 1. Calidad en el reconocimiento de Colpensiones

A este respecto, es pertinente señalar que Colpensiones ha emprendido acciones para mejorar la calidad en los elementos propios del reconocimiento efectivo de prestaciones económicas. La estrategia de calidad integralmente fue reportada por primera vez en el Capítulo 3.8 IP6 y, a partir

de ahí, en los informes sucesivos se ha reportado el avance en esta materia. En este informe se puede encontrar este punto en el Capítulo 4.

2. Análisis de cifras para identificar el avance de puesta al día de Colpensiones frente a lo que se hereda del ISS. Impacto en la operación del día a día de la administradora.

Afirma la Contraloría General:

*“No pueden perderse de vista en este análisis el origen de la situación que atraviesa Colpensiones, ya que si no se corrigen de raíz las causas de los problemas, no podrán superarse los mismos de manera estructural. Colpensiones el 8 de abril de 2013 en uno de sus tantos reportes, solicitaba al ISS la entrega de las sentencias judiciales que en un total de 11.400 en esa fecha era las que reportaba como existentes. De éstas solo había entregado a dicha fecha a Colpensiones 2018. Igualmente, manifestaba Colpensiones que de las resoluciones proferidas por el ISS antes de la hora cero (28 de septiembre de 2012), dicha entidad debía aproximarse directamente a las entidades públicas y a los beneficiarios para obtener copia de las mismas a fin de determinar cuáles de ellas se encontraban en suspenso y en cualquier momento podían activarse cuando los beneficiarios solicitaran el ingreso a nómina con la constancia de su retiro de trabajo. Se estimaba en dicha fecha existían unas 16.000 resoluciones de las cuales el ISS manifestaba que no tenía copia o no podrá entregar ningún archivo con estos actos administrativos.*

*Igualmente, se informó que en abril de 2013 había 76.764 expedientes pendientes de entrega del ISS a Colpensiones, 10.839 actos administrativos pendientes por notificar por el ISS que no obstante son decisiones que los particulares estaban reclamando en Colpensiones 10215 sentencias para cumplimientos, 64.241.*

*Adicionalmente, no puede desconocerse que las cifras anunciadas por el ISS en liquidación frente a la realidad a la que debió enfrentarse Colpensiones son verdaderamente impresionantes. De 140.000 tutelas anunciadas en septiembre de 2012, se encontraron con 216.000 en febrero. Igualmente habían reportadas 142.000 solicitudes de corrección de historia laboral que a la postre fueron 259.500 en febrero de 2013 cifra que debía adicionarse además en 306.000 con las provenientes de solicitudes de corrección de las AFP. En materia de tutelas se hablaba de 200.083 y los derechos de petición de eran 184.762 en septiembre de 2012 que pasaron a 252.000 en febrero de 2013.”*

*Toda esta represa ha sido impactada por el día a día y por la devolución de decisiones originadas por el problema estructural más importante a juicio de esta Contraloría al día de hoy. Se trata de la deficiencia de la información que reposa en las historias laborales.*

*De octubre 2012 a Diciembre 2013 fueron radicadas en promedio mensual 25351 solicitudes prestacionales, de ellas solo fueron resueltas 14831. La radicación de solicitudes en promedio mensual supera ampliamente la capacidad de gestión operativa de Colpensiones. Existe un desfase entre la demanda y los recursos para atender dicha producción, permitiendo un represamiento del día a día de 83734 solicitudes, lo cual necesitaría 5.6 meses adicionales promedio para resolver. Por lo anterior Colpensiones tendrá que fortalecer sus equipos de decisión con personal entrenado y conocedor para no repetir experiencias como la tercerización realizada a través del esquema fiduciario utilizado en la liquidación de Cajanal.*

*Al respecto, Colpensiones debe mejorar la productividad definida como indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida; duplicándola no solo para llevar a cero el represamiento día a día obtenida en el tiempo objeto de análisis, sino para no permitir una nueva represa.*

3. Avance en la productividad de Decisiones de solicitudes de prestaciones.

*Se evidencia que durante el periodo en estudio fueron radicadas en Colpensiones un promedio mensual de 25.351 solicitudes prestacionales, de ellas sólo fueron resueltas en promedio mensual 14.831. Cuadro y gráfico No.04.*

*Quiere decir, que la totalidad radicada en promedio mensual viene superado ampliamente la capacidad de gestión operativa que Colpensiones emplea en decidir dichas solicitudes. Existe un desfase entre la cantidad de productos demandado por los peticionarios y los recursos utilizados para atender dicha producción, es decir, durante el periodo en estudio Colpensiones permitió un represamiento día a día de 83.734 solicitudes, lo cual necesitaría 5.6 meses adicionales promedio para resolver dicha represa. Del mismo modo, se observa que durante los primeros 4 meses de entrada en operación Colpensiones recibió 68.004 solicitudes de prestaciones económicas de las cuales sólo resolvió 8.655 que corresponde a un 12.7%, por lo que se infiere que para la hora cero, la Administradora de Régimen de Prima Media no estuvo preparada para asumir la gestión de las prestaciones económicas. Por esta razón Colpensiones tendrá que fortalecer sus equipos de decisión con personal entrenado y conocedor de la materia para no repetir experiencias pasadas en donde en aras de lograr mayor responsabilidad en la decisión con un incremento cuantioso en costos como fue el esquema fiduciario utilizado en la liquidación de Cajanal y que hubo de liquidarse y sobre el cual este ente de control hizo en su momento las actuaciones fiscales del caso.*

*Al respecto, Colpensiones debe mejorar la productividad definida como indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción*

*obtenida; duplicándola no sólo para llevar a cero el represamiento día a día obtenido en el tiempo objeto de análisis, sino para no permitir una nueva represa.*

*La situación descrita, motiva decisiones urgentes para que Colpensiones pueda cumplir con lo consagrado dentro de su visión institucional: “Para el 2014, seremos la Administradora de Prestaciones y Beneficios Económicos líder en el sector por la calidad y oportunidad en la atención de nuestros clientes, reconocida por nuestra responsabilidad social, generando la mayor rentabilidad social”. Es evidente que hoy Colpensiones no está cumpliendo con los tiempos de ley en el reconocimiento pensional en términos de calidad y oportunidad.*

*En ese orden de ideas, el incumplimiento en los tiempos de ley se está originando en las debilidades de control, falta de mecanismos de seguimiento y monitoreo que no permitan advertir oportunamente el problema situación que de no tomarse las acciones correctivas inmediatas podría verse avocada en caer en los mismos vicios de recurrencia que en el pasado marcaron a las entidades reconocedoras de pensión que aún se encuentran en proceso de liquidación.*

*Así por ejemplo los datos básicos del afiliado registrados en el aplicativo liquidador automático (liquidación de pensiones de vejez e indemnización con solo tiempos ISS) no son monitoreados y validados con el fin de asegurar que la liquidación de la prestación sea correcta. En muchos casos se niegan prestaciones con argumentos no válidos con el fin de asegurar que la liquidación de la prestación sea correcta. En muchos casos se niegan prestaciones con argumentos no válidos y que obedecen a errores en el registro de información, o también por ejemplo se encuentran que se generan en algunos casos más de una resolución donde se decide una misma prestación en un mismo día.*

*Algunas pensiones reconocidas no ingresan a la nómina por inconsistencias detectadas. En este orden de ideas es grande el esfuerzo que debe hacerse para revisar y auditar las decisiones que se expiden a fin de no generar derechos adquiridos por decisiones equivocadas o más solicitudes y recursos para la corrección de decisiones.*

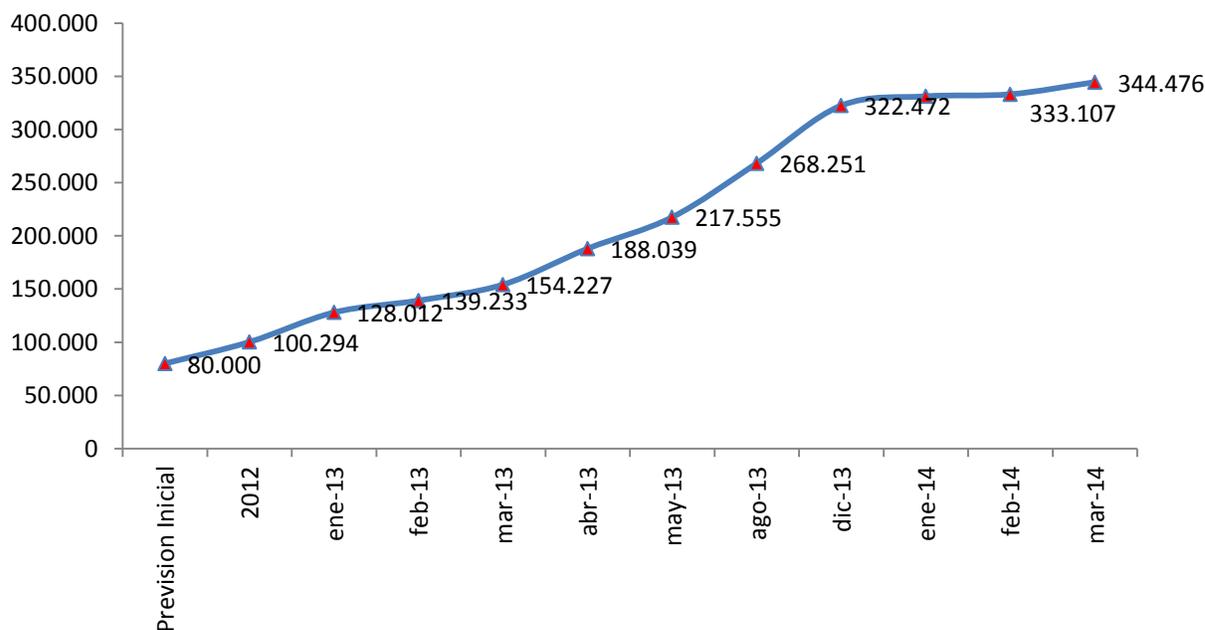
*La evidencia es que ya existe un represamiento de solicitudes de prestaciones económicas del orden del 55% de las solicitudes que se encuentran en trámite, hecho que fue precisamente una de las causas principales que llevó a la Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional a expedir el Auto 110 de 2013 adoptar medidas provisionales de protección frente a las personas que radicaron peticiones ante el ISS antes del 28 de septiembre de 2012.”*

En primer lugar, es importante señalar que la definición de la estructura organizacional, la planta de personal, el dimensionamiento y definición de los procesos, entre otros factores requeridos para decidir las prestaciones en Colpensiones, se estableció a partir de los cálculos de la represa a

recibir del ISS en L. y de las radicaciones mensuales históricas del ISS, cifras que como lo afirma el ente de control han variado sustancialmente; es así como se preveía inicialmente una represa estimada de 80.000 expedientes y una radicación promedio de 20.000 solicitudes por mes. (Ver Capítulo 10.2 – Gráfico 1)

Dado el aumento en el número de expedientes provenientes del ISS en L. se afecta la atención de los expedientes provenientes del día a día, por cuanto, como se ha dicho, la planta de personal e infraestructura, es decir la capacidad operativa de la entidad, era la misma y estaba dada para atender unas estimaciones iniciales cuyo resultado a la fecha se ha excedido hasta en cuatro veces el cálculo inicial.

**Capítulo 10.2 – Gráfico 1. Evolución de entrega de expedientes de reconocimiento por parte del ISS**



Para analizar el atraso y la producción del día a de Colpensiones es necesario considerar la forma como se estructuró Colpensiones, desde los estudios para su creación<sup>158</sup> los cuales jamás previeron la existencia de capacidades operativas diferenciadas para la atención de la represa proveniente del ISS y la atención del día a día. Esto es, la misma estructura se encarga de la totalidad de los estudios y reconocimiento de las prestaciones económicas. No existiendo

<sup>158</sup> Estudio contratado por el Ministerio de Protección Social en el año 2009 con el cual se sustentó la primera estructura orgánica de Colpensiones y el realizado por la Universidad de los Andes que le dio la estructura definitiva.

entonces una unidad, área o Vicepresidencia cuyo único objeto fuera atender la represa y otra distinta para encargarse del día a día, resulta entonces pertinente considerar que cualquier análisis que se realice del atraso de la represa y/o del día a día debe hacerse en forma integral, es decir, para entender que ha pasado con el día a día de Colpensiones, es necesario entender que ha pasado con la represa del ISS. en L.

Bajo este panorama y ante el atraso sistemático para atender las decisiones del régimen de prima media por parte del ISS, en un número que está aún hoy por determinarse exactamente y que ha desbordado cualquier estimación razonable, resulta entonces concluyente que este fenómeno, explicado en todos los informes que se han presentado a la H. Corte Constitucional, ha generado un desbordamiento de la capacidad operativa de la empresa, uno de cuyos principales afectados ha sido la atención oportuna de los expedientes del día a día.

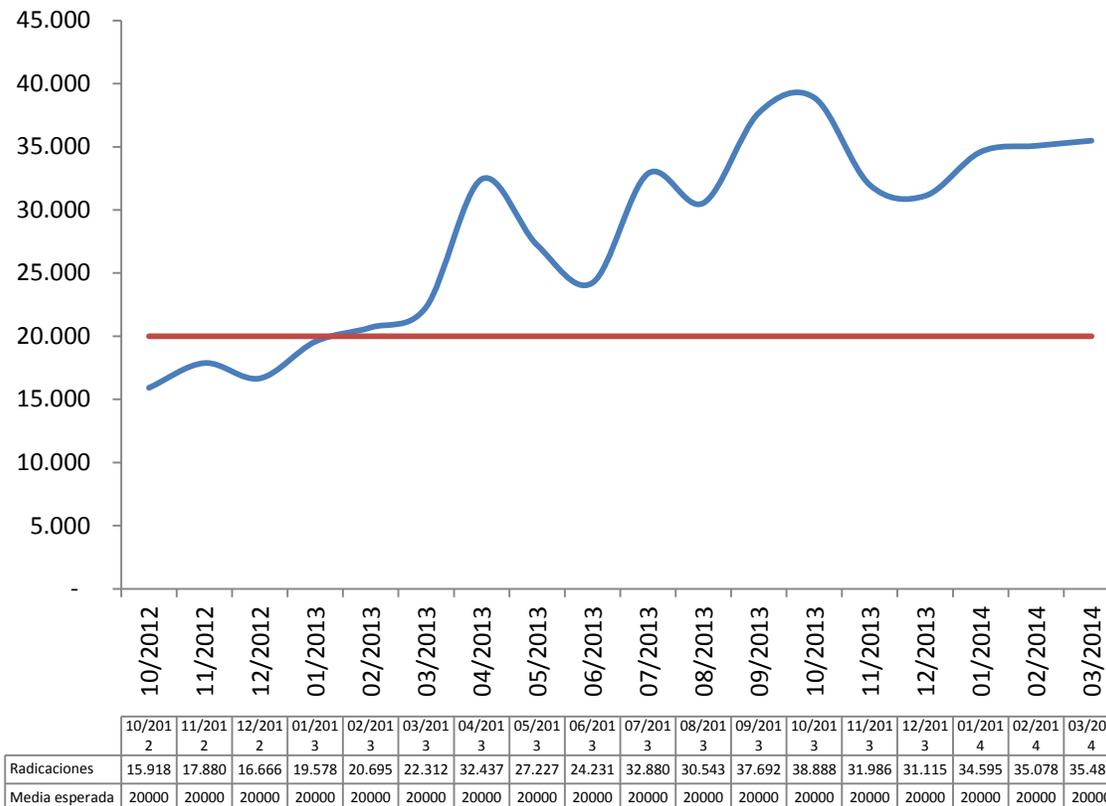
Así, en dicho contexto de atraso estructural durante las fases de preparación para el paso a la operación de Colpensiones, se estimaron cerca de 80.000 expedientes a recibir, sin embargo, a hoy Colpensiones ha recibido más de 4 veces ese número, lo que desborda cualquier previsión razonable<sup>159</sup>. (Ver Capítulo 10.2 – Gráfico 1). Desde el 1 de junio del año pasado se han recibido cerca de 126.921, los cuales en ese momento tenían como mínimo 8 meses de atraso, sin contar el tiempo que los tuvo el ISS en su poder desde que el ciudadano radicó su solicitud en esa entidad, esta cifra es importante si se compara con el atraso existente hoy en el día a día que se mostrará más adelante.

Otra variable importante que se utilizó para el dimensionamiento de la capacidad a instalar fue el de la cantidad de solicitudes que presentaban los ciudadanos al ISS, la cual fue estimada con base en la información histórica existente en el ISS en cerca de 20.000. No obstante lo anterior, dicha cantidad fue superada en Colpensiones entre los meses de febrero y marzo de 2013. Esto ha significado el ingreso de 145.203 solicitudes adicionales a la previsión inicial entre el 1 de octubre de 2012 y el 28 de febrero de 2014, es decir un 38.15% más de lo que el ISS recibía normalmente. En consecuencia, el incremento en el volumen de trámites radicados ante Colpensiones, también obligó a proveer los recursos para incrementar el número de analistas de reconocimiento. (Ver Capítulo 10.2 – Gráfico 2)

---

<sup>159</sup> Una previsión razonable indicaba un crecimiento del 100%.

### Capítulo 10.2 - Gráfico 2. Evolución de las radicaciones de solicitudes de reconocimiento



Aun cuando Colpensiones ha adoptado medidas para enfrentar y superar el alto volumen de expedientes de represa que ha recibido del ISS en L. tales como la vinculación del personal en misión, esto ha generado al menos los siguientes efectos:

- El personal contratado presenta un curva de aprendizaje de al menos 2 meses durante los cuales, se encuentran en capacitación, apropiación de los sistemas y herramientas tecnológicas que se usan en el proceso de decisión, en tal sentido, su nivel de producción solamente empieza a aportar en la reducción de la represa y del atraso hacia el tercer mes.
- Por otra parte, la concurrencia de uso en los sistemas de información y aplicativos de reconocimiento también ha repercutido en la ampliación de la capacidad instalada considerando que se ha triplicado el número de funcionarios que hacen uso de dichas herramientas, lo cual generó inconvenientes que están siendo superados, mediante la ampliación de la Infraestructura de TI.

De conformidad con lo expuesto, las principales causas del atraso pueden resumirse en: (i) Incremento del más del 400% en el número de expedientes recibidos del ISS; (ii) Incremento en el 38,15% en las solicitudes de los ciudadanos; (iii) Largos períodos de tiempo para lograr importantes cambios en la capacidad instalada y la productividad, considerando que cada vez existen menos posibilidades de aumentar los recursos (personas e infraestructura física y de TI).

Una evaluación ex post para comprobar si las dos primeras causas explicadas son las originadoras del atraso (ver Capítulo 10.2 - Cuadro 1), muestra sobre la base de la construcción de tres escenarios los siguientes resultados:

**Capítulo 10.2 - Cuadro 1. Evaluación ex post<sup>160</sup>**

	Situación inicial prevista	Con el Plan de desatraso	Situación actual 31 mar/2014
1. Decisiones Oct/12 -31 mar/14 (Firmados + Gestionados + Cerrados) <sup>1</sup>	619.439	619.439	619.439
2. Expedientes recibidos del ISS	80.000	216.000	345.558
3. Radicación día a día	496.250	496.250	496.250
4. Inventario de expedientes de día a día no vencidos	0	76.034	76.034
5. Capacidad operativa sobrante o atraso (1 - 2 - 3 + 4) <sup>2</sup>	43.189	(16.777)	(146.335)

<sup>1</sup> Las 619.439 decisiones corresponden 278.723 a Represa y 340.716 a día a día.

<sup>2</sup> Del atraso de 146.335, 66.745 corresponden a la represa recibida del ISS en L. y 79.590 a expedientes del día a día fuera de plazo.

Del Cuadro 3 se puede concluir primer lugar, que de haber mantenido el número de expedientes estimado inicialmente (situación inicial previstas) con la capacidad operativa actual se hubiese tenido un remanente de 43.189 decisiones por lo que no existiría ningún atraso en el día a día.

En segundo lugar, si se hubiese mantenido el número previsto en plan de desatraso presentado a la H. Corte (Con el Plan de desatraso) se obtiene como resultado un atraso cercano a 16.777 solicitudes. Sin embargo, si se descompone el número de decisiones tomadas (ver nota 1 del cuadro 1) las cuales contienen 278.723 decisiones de represa cuando solo se deberían haber

160 Este mismo cuadro se envió a la H. Corte en respuesta a un auto de pruebas durante el mes de marzo por error en los títulos de la columna 3 y el punto 1 dice en el mismo "corte es a 15 de marzo", mientras que las cifras correspondían a una proyección al 31 de marzo.

tomado 216.000 entonces también Colpensiones estaría al día y con un remanente de 45.946 (278.723-216.000-16.777).

En último lugar tenemos la situación actual al 31 de marzo de 2014 en el que se cuenta con un atraso de 146.335 expedientes de los cuales 79.590 corresponden al día a día, situación que ha sido generada como se puede concluir fácilmente con el incremento en la cantidad de expedientes recibidos del ISS.

Si bien el número de expedientes atrasado es importante, el atraso se ha reducido si se compara con los 126.921 recibidos del ISS en L desde junio de 2013, los cuales en ese momento tenían como mínimo 8 meses de atraso desde el inicio de la operación de Colpensiones, hoy el atraso 86.36% de los 76.034 expedientes del día a día es de 6 meses o menos, por lo cual consideramos que nos encontramos en la vía de poner al día a día el régimen de prima media.

Lo anterior, indica que la productividad de Colpensiones es casi del doble de la que tenía el ISS. Ahora en términos de eficiencia como se dijo en el IP8 a la H. Corte Constitucional, desde el punto de vista de los recursos asignados por Colpensiones para su operación es importante mencionar que la fuente de financiamiento para la administración de Régimen de Prima Media, proviene principalmente (95,02% de los ingresos) de la asignación del 1,09% de la cotización, es decir, de cada \$16,0 que cotiza un afiliado se cuenta con \$1,09 para la financiación del presupuesto de la Administradora. Estos recursos son exactamente iguales a los que tenía el ISS para realizar la administración del régimen de prima media, dado que durante los 17 meses de operación no se han solicitado ni recibido aportes de capital a la Nación o realizado operaciones de endeudamiento con el objeto de aumentar la capacidad de operación.

En conclusión, si bien se ha informado a la H. Corte Constitucional sobre la asignación de recursos para atender aumentos sucesivos de capacidad operacional, éstos provienen de reasignaciones dentro de las prioridades establecidas por la empresa en el presupuesto, es decir, no se ha gastado más de los recursos que se ha establecido para atender la administración del régimen de prima media.

Esto permite afirmar que el análisis se debe centrar en la comparación de los resultados de la antigua administradora y Colpensiones dado que desde el punto de vista financiero (ingresos) se encontraban en igualdad de condiciones para desarrollar su objeto social. Los principales resultados obtenidos son:

- Se contaba con 128.519 pensionados nuevos entre el inicio de la operación y el 31 de diciembre de 2013 y para el año 2013, 112.061. El ISS en su mejor año, el 2010, contó con 89.242 pensionados nuevos, 25.6% más.

- Se corrigieron 672.979 historial laborales en el año 2013, de las cuales 387.962 corresponden a la represa del ISS y 285.017 al día a día de Colpensiones, quedando pendientes de atender al 31 de diciembre 8.221 del día a día, en todo caso un número muy pequeño comparado con la represa entregada, 97,9% menos.
- En el año 2013 se respondieron 766.281 PQRS, de las cuales 252.000 corresponden a la represa del ISS y 514.281 del día a día de Colpensiones, quedando al 31 de diciembre pasado 61.959 por resolver, 75,4% menos.
- Durante el año 2013 se atendieron 71.826 trámites de tutela con hecho superado de un total de 112.949 identificados, lo que significa un avance del 63.6% al 31 de diciembre. En este caso no es posible comparar, puesto que no se pudo determinar cual era la represa real de tutelas en el ISS.
- Desde el inicio de operación y hasta el 31 de diciembre de 2013 se tomaron 495.397 decisiones de reconocimiento de las cuales 245.451 (49.6%) corresponden a la represa y 249.896 (50.4%) al día a día de Colpensiones. En este caso como se informó a la corte en el IP 6 Colpensiones decidió un 88.25% más que el ISS en su mejor año (473.721 Colpensiones VS. 251.644 ISS). En el caso del atraso al 31 de diciembre estaban pendientes de decidir 159.914 solicitudes (72.575 represa ISS + 87.399 atrasadas del día a día) inferior en un 50.4% a la represa entregada por el ISS en ese momento que era de 322.472 expedientes.

En conclusión, se han usado los mismos recursos financieros con resultados de productividad y eficiencia diametralmente diferentes, en términos de atención de las solicitudes de los ciudadanos, a pesar de los impactos generados por el importante incremento de los expedientes pendientes por resolver que aún sigue entregando el ISS en Liquidación.

#### 4. Aspectos que afectan la historia laboral

Sobre los aspectos que la Contraloría menciona en relación con avance en el reconocimiento de historia laboral, se sugiere remitirse a los avances presentados en el Capítulo 5 de este IP *“Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales”*, donde podrá leerse cuál ha sido el trabajo de la administradora para sacar adelante este asunto.

También señala la Contraloría:

*“No se han incorporado en su totalidad las semanas de quienes se trasladaron en algún momento de sus vidas a fondos privados de pensiones y retornaron al ISS”*

*“No se han solucionado las cotizaciones pertenecientes al Fondo de Solidaridad Pensional.”*

Con el fin de incorporar los ciclos cotizados de aquellos afiliados que se devolvieron al Régimen de Prima Media, se estableció un procedimiento con las administradoras de los Fondos Privados a través de Asofondos para que una vez se reconstruyera los periodos cotizados en el Régimen de Ahorro Individual- RAI, éstos sean transmitidos, cargados e imputados en la base de datos de Colpensiones con el fin de tener la historia laboral completa. Con corte a 31 de marzo de 2014 el total de afiliados trasladados al RPM es 1.426.119, de los cuales el 95% es decir 1.360.942 ya se encuentran cargados en la base de datos. Lo anterior, corresponde a 15.755.853 ciclos, de los cuales están pendientes de imputación 4.496.838; del total de los afiliados trasladados hace falta por recibir por parte de las Administradoras de Fondos Privados un total de 65.177 historias laborales labor que se continúa realizando en conjunto con Asofondos.

Una vez Colpensiones comenzó la operación, se estableció el procedimiento para el giro de los valores recibidos por cotización correspondiente al Fondo de Solidaridad Pensional, el cual se efectúa diariamente al Consorcio Colombia Mayor y corresponde a la información recibida del Operador de Información con el detalle correspondiente; una vez es validada y cargada a la base de datos, se realiza el respectivo giro.

Luego dice la entidad de control:

*“No se han incluido en la historia laboral los aportes a cajas nacionales o territoriales. Es decir no se ha configurado una historia laboral unificada”*

Colpensiones únicamente ha recibido dentro de las bases de datos del ISS en Liquidación lo correspondiente a la Caja Nacional de Previsión Cajanal, la cual solamente se encuentra marcada en la Base de Datos de afiliación sin que sus aportes se encuentren acreditados en la base de datos de Recaudo; teniendo en cuenta que el ISS en Liquidación manifestó que Cajanal no poseía información de las cotizaciones recibidas y del IBC reportado. Por lo anterior, los ciudadanos que presentan esta situación y se presentan a solicitar el reconocimiento de su prestación, deben diligenciar los formatos CLEPS que certifican los tiempos trabajados en las entidades oficiales. Con ésta información los tiempos laborados son incorporados en el liquidador de prestaciones económicas.

Adicionalmente, Colpensiones se encuentra en el proceso de recepción de los afiliados a Caprecom, efectuando el estudio de la base de datos con el fin de realizar la correspondiente migración de la historia laboral de dichos afiliados los cuales ascienden a 7.539 ciudadanos.

*“No se han hecho en su totalidad las correcciones producto de conceptualizaciones equivocadas como la de considerar aportes de no vinculados los de quienes no diligenciaron formulario de afiliación sin perjuicio de recibir durante años las cotizaciones de la persona.”*

Para solucionar estos inconvenientes Colpensiones viene trabajando en dos frentes como son:

- Para aquellos afiliados que presentan una afiliación al Régimen de Prima Media con prestación definida pero presenta inconsistencia en el registro de las relaciones laborales con las diferentes empresas con las que haya trabajado, se desarrolló un programa que permite efectuar el registro de la correspondiente novedad de dependencia con la empresa, proceso que se está ejecutando a demanda de acuerdo a las diferentes solicitudes de corrección de historia laboral que el afiliado o afiliados presentan a Colpensiones. A fin de normalizar la historia de cada uno de los afiliados, dicho procedimiento ha permitido recuperar las semanas que por esta inconsistencia se presentaba en el sistema.
- En lo que corresponde a aquellos pagos que ha recibido la Administradora pero que no se tiene un registro de afiliación al Régimen de Prima Media, Colpensiones estableció con el operador de información (Aportes en Línea) que en el momento en que el empleador realiza la liquidación de los aportes sobre su portal transaccional el sistema valida la identificación de cada uno de los trabajadores relacionados en el pago frente a la base de datos de referencia expuesta por la entidad a fin de determinar el registro de afiliación a Colpensiones. En caso de no existir dicho registro de afiliación el Aportes en Línea le informa al aportante que el trabajador no tiene afiliación en Colpensiones para su correspondiente normalización.

Existen registros que son recibidos por los diferentes operadores de información que no tienen el convenio por Colpensiones y que por lo tanto permite el ingreso de aportes a ciudadanos que no tienen afiliación con Colpensiones; éstos son clasificados por Aportes en Línea en el momento de tramitar el detalle de los aportes debidamente marcados con el fin de que una vez cargados y contabilizados se realiza la correspondiente validación con el Régimen de Ahorro Individual y se efectúa el traslado de las cotizaciones y de la información.

Igualmente dentro de los procesos de depuración que actualmente Colpensiones se encuentra adelantando con los diferentes aportantes, se está brindando la información de todos los trabajadores que no presentan su afiliación, con el fin de que el empleador complete la misma para su validación ante el RAI, de tal forma que si el afiliado no se encuentra registrado en ese régimen, se realice la creación de afiliación en cabeza del empleador o en su defecto, si el empleador presenta el registro de afiliación de su momento se normalice su estado de afiliación.

*“No se han hecho en su totalidad las correcciones producto de lo previsto en el Decreto 3995 de 2007”.*

Como resultado de los comités realizados en Colpensiones desde la entrada en operación de la entidad quedan por marcar 496 casos de una totalidad de 1.821 definidos por concepto del Decreto 3995 de 2007. Es de anotar que los 496 casos faltantes corresponden a glosas por errores que se presentan en la ficha del afiliado, los cuales ya se encuentran en proceso de corrección.

También afirma la Contraloría:

*“No se han hecho en su totalidad las correcciones producto de quienes eran cotizantes activos de Cajanal la fecha de la liquidación de dicha caja.”*

El ISS en el momento en que recibe la información de Cajanal realiza la correspondiente marcación en la base de datos de afiliación, sin embargo cada vez que un afiliado de esta administradora que no fue relacionado en la base de datos inicial hace la solicitud de su corrección únicamente se puede efectuar la correspondiente validación y marcaciones sobre la base de datos de afiliación ya que la historia laboral no reposa en nuestras bases de datos según lo mencionado anteriormente.

Finalmente, y en cuanto a historias laborales dice la Contraloría:

*“No se han hecho las correcciones de la imputación de pagos que generaron moras por no cotización equivalente en salud, o no se ha producido por no depuración de los pagos ingresados a raíz de la implantación de la PILA, o no proveniente de aportes de no vinculados a fondos privados de pensiones y que se entregan al ISS.”*

Para este punto se hace necesario mayor claridad por parte de la Contraloría General de la Nación ya que no es claro el procedimiento al cual hace referencia este cuestionamiento.

Con respecto a lo señalado por el ente de control relacionado con las acciones correctivas frente a los mecanismos de seguimiento y monitoreo respecto a los datos básicos del afiliado en el aplicativo Liquidador Automático de Pensiones, de errores en el registro de información o generación en algunos casos de más de una resolución donde se decide una misma prestación, el capítulo 4 hace referencia a los avances en la estrategia de calidad con la cual se están tomando acciones para dar solución a estas situaciones.

De igual manera, en cuanto a la observación de algunas pensiones reconocidas que no ingresan a la nómina por inconsistencias, esta situación se aborda en el capítulo 6.5 del presente informe.

### 10.3. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento conformada con la Defensoría del Pueblo

Dando continuidad a la gestión realizada por la mesa técnica de trabajo y seguimiento conformada por Colpensiones y la Defensoría del Pueblo, a la fecha se han entregado por parte de este órgano de control un total de 467 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 10.3 – Cuadro 1)

**Capítulo 10.3 – Cuadro 1. Fechas y entregas de la Defensoría a Colpensiones**

Fechas de Entrega	Números de Requerimientos
23/12/2013	34
13/01/2014	9
15/01/2014	55
21/01/2014	2
23/01/2014	16
27/01/2014	158
03/02/2014	55
12/02/2014	1
19/02/2014	1
20/02/2014	1
27/02/2014	84
03/03/2014	3
11/03/2014	2
31/03/2014	46
<b>Total</b>	<b>467</b>

De los requerimientos entregados por la Defensoría del Pueblo contenidos en la base de datos se efectuó la segmentación conforme a los Grupos de prioridad definidos en el Auto 110 de 2013 y se presenta la siguiente clasificación, en el cuadro 2. (Ver Capítulo 10.3 – Cuadro 2)

**Capítulo 10.3 – Cuadro 2. Entregas según grupos de prioridad**

Grupos	Número de Requerimientos
Grupo 0	67
Grupo 1	64
Grupo 2	20
Grupo 3	41
Grupo 4	28

Grupos	Número de Requerimientos
Grupo indemnizados	3
Sin grupo	244
<b>Total</b>	<b>467</b>

De la gestión de verificación a la base de datos de los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 311 actos administrativos que resuelven asuntos de igual número de personas, conforme se muestra en el cuadro 3. (Ver Capítulo 10.3 – Cuadro 3)

### Capítulo 10.3 – Cuadro 3. Actos administrativos

Clasificación	Número de requerimientos	
Con Acto Administrativo	311	66,59%
Sin Acto Administrativo	156	33,41%
<b>Total</b>	<b>467</b>	

Teniendo en cuenta que ya existe una gestión previa por parte de Colpensiones en 311 casos, se está evaluando si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Defensoría del Pueblo se encuentra satisfecho, por esta razón la Mesa Técnica ha entregado 171 actos administrativos que dan trámite a los requerimientos que se registran en la base. Los entregados se clasificaron según los grupos de prioridad, arrojando los resultados presentados en el cuadro 4. (Ver Capítulo 10.3 – Cuadro 4)

### Capítulo 10.3 – Cuadro 4. Entregas de Colpensiones por grupos de prioridad

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	2
Grupo 1	30
Grupo 2	8
Grupo 3	23
Grupo 4	9
Grupo indemnizados	2
Sin grupo	97
<b>Total</b>	<b>171</b>

Existen 258 requerimientos de la Defensoría del Pueblo que aún se encuentran en trámite de respuesta por parte de Colpensiones. Es necesario indicar que como producto de la depuración e

identificación de los casos entregados por la Defensoría del Pueblo, se determinó la existencia de 38 casos que se encontraban duplicados.

#### **10.4. Cumplimiento oficio OPT- A-131/2014 del 17 de febrero de 2014 de la H. Corte Constitucional. Solicitud de información en el marco del seguimiento a los Autos 110, 202 y 320 de 2013**

De conformidad con lo ordenado en el Auto de fecha 13 de febrero de 2014 proferido por la H. Corte Constitucional en relación con la metodología de trabajo de las diferentes Mesas Técnicas conformadas por Colpensiones y los órganos de control, en la que se estableció que los requerimientos individuales debían respetar los órdenes prioritarios y el sistema de turnos, hay que precisar que se culminó la labor de verificación de los casos pendientes de trámite para que de esta manera la evacuación de los mismos siga el orden establecido dentro de la producción general de casos por parte de Colpensiones.

Los resultados de esta ordenación de casos serán suministrados a los órganos de control al interior de las mesas de trabajo reportándose los avances en su evacuación.

Sin perjuicio de lo anterior, es pertinente señalar en este punto que Colpensiones atendiendo las instrucciones de la H. Corte Constitucional radicó ante esa corporación la respuesta a las observaciones efectuadas por la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social en relación con el Instructivo elaborado por Colpensiones para cumplir con lo ordenado en el Auto del 13 de febrero, por lo que estaremos atentos a la decisión que sobre el particular se adopte por parte de la Corte.

Es conveniente reiterar la disposición de Colpensiones para atender las quejas y reclamos efectuados por los ciudadanos a través de los distintos órganos de control a través de la metodología de trabajo que se ha venido cumpliendo a través de las distintas mesas técnicas conformadas para tal fin, por lo que se diseñarán planes de trabajo que bajo los presupuestos establecidos por la H. Corte Constitucional permitan la evacuación oportuna de los asuntos canalizados a través de las mesas de trabajo.

## Anexos

### Anexo 1 – Carta certificado inexistencia de expedientes ISS

*Defensa Judicial*

**SEGURO SOCIAL**  
En liquidación

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

INSTITUTO DE SEGUROS  
SOCIALES EN LIQUIDACIÓN

DE-052-2014

2014 FEB -3 P 3:07

0061601

Bogotá, FEBRERO 03 de 2014.

Doctora:

**DIANA CAROLINA BARBOSA**  
Asesora- Presidencia  
Colpensiones  
Ciudad



**ASUNTO: DEVOLUCION DE 7.041 SOLICITUDES**

Dra. Carolina,

Nos permitimos remitir el siguiente documento y el Medio Magnético en un CD que contiene los datos de 7.041 solicitudes que fueron remitidas al Instituto de Seguro Social en Liquidación, mediante correo electrónico en donde se informaba que se requería la entrega de Expedientes de Prestaciones económicas, y las cuales después de realizar las validaciones con las Bases de Datos que tienen se evidencia que estas solicitudes no son números de cédulas de causantes por lo que se requiere que COLPENSIONES, realice la verificación y corrección de los datos suministrados para la entrega de lo requerido y para dar cumplimiento a lo establecido.

Atentamente,



**GLORIA BALLESTEROS TRASLAVIÑA**  
Asesora de Entrega  
ISS en Liquidación

C.C.

- Dr. Felipe Negret Mosquera - Apoderado General Fiduciario - ISS en Liquidación.
- Dra. María Antonieta Vázquez - Asesora con funciones de Secretaria General.
- Dr. Taylor Eduardo Manases - Director Jurídico Nacional.
- Dra. Verónica Peláez Gutiérrez - Asesora Dirección Nacional Jurídica.
- Dra. Paola Andrea Henao Z - Asesora Dirección Nacional Jurídica.

Proyecto: Fabio Mora Duarte.  
Anexo: 11 CD



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

#### EL AREA DE ENTREGA DEL ISS EN LIQUIDACION SE PERMITE CERTIFICAR QUE

Que una vez verificados los aplicativos de consulta que actualmente maneja el ISS en Liquidación como son AFE, EVA y NOMINA, se pudo identificar que 7.071 cédulas consignadas en el CD que hace parte integral de la presente acta, no aparecen registradas en los aplicativos enunciados.

Igualmente consultada la base 1.796.044 expedientes correspondiente a los inventarios de recibidos de las seccionales y auditados hasta la fecha, no se encontró ningún físico con el número de cedula solicitado.

Las cédulas relacionadas anteriormente, hacen parte de los 35.449 registros que hacen referencia a la información solicitada por Colpensiones correspondientes al Auto 110.

Es viable aclarar, que si bien es cierto el Auto 110 proferido por la Honorable Corte Constitucional Sala Novena de Revisión, enfatizó la necesidad de priorizar la entrega de los expedientes de las personas que ostentan la calidad de sujetos de especial protección constitucional, con el fin de que la entidad competente COLPENSIONES pudiera, en trámite prioritario, atender de fondo las solicitudes relacionadas con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida, en aplicación de lo dispuesto por el Decreto 2013 de 2012, el cual estableció en su artículo 3º parágrafo 1º que a partir de la vigencia del presente Decreto el ISS EN LIQUIDACIÓN no podría iniciar nuevas actividades en desarrollo a su objeto social; igualmente de conformidad con el Decreto 2011 de 2012 que en su artículo 3 numeral 1, estableció que COLPENSIONES debe resolver las solicitudes de reconocimiento de derechos pensionales, incluyendo aquellas que habiendo sido presentadas ante el ISS no se hubieren resuelto a la entrada en vigencia del citado Decreto; también lo es, que no en todos los casos los peticionarios cuentan con un expediente físico para materializar su entrega, pues para la creación del mismo, era necesario que los peticionarios radicaran los documentos exigidos por el Instituto para aperturar la carpeta correspondiente que permitiera el estudio de la solicitud, es decir, que para los casos en donde no se hubiera cumplido con este requisito, el Instituto de Seguros Sociales únicamente cuenta con la historia laboral de los peticionarios, en donde se registran los aportes realizados al Régimen de Prima Media, información con la cual la entidad competente COLPENSIONES puede resolver de fondo las solicitudes elevadas por los accionantes.

Igualmente, cabe señalar que la apertura de los expedientes pensionales se realiza únicamente con el documento de identificación del causante – afiliado, de manera que cuando se realiza la búsqueda de expedientes con el número de identificación del beneficiario – accionante o del apoderado judicial, se imposibilita la ubicación de la carpeta pensional que origina el reconocimiento pensional.



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

Así mismo, debe indicarse que existen solicitudes de reconocimiento pensional al Régimen de Prima Media, y se evidencia que luego de la consulta de bases de datos, el accionante presenta el cambio efectivo al Régimen de Ahorro Individual, es decir, tampoco existe apertura de expediente pensional.

Aunado a lo anterior, en los casos de solicitudes de Auxilios funerarios, Devolución de aportes, Bonos pensionales, Corrección de historia laboral y Multivinculados, tampoco se registra apertura de expediente pensional, toda vez que, salvo los auxilios funerarios, hacen referencia a solicitudes previas al reconocimiento pensional.

De conformidad a lo antes expuesto, no todos los documentos de identificación relacionados en la base de los 24.200 registros, cuenta con expediente pensional.

Se firma a los veintún (03) días del mes de febrero de 2014



**GLORIA BALLESTEROS T**  
Asesora de Entregas  
ISS en Liquidación



**ROBINSON JUSTIN VILLAREAL**  
Analista V ISS En Liquidación



**FABIO MORA DUARTE**  
Analista III ISS En Liquidación

*Defensa Judicial*

**SEGURO SOCIAL**  
En liquidación

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

INSTITUTO DE SEGUROS  
SOCIALES EN LIQUIDACIÓN

DE-052-2014

2014 FEB -3 P 3-07

0061601

Bogotá, FEBRERO 03 de 2014

Doctora:

**DIANA CAROLINA BARBOSA**  
Asesora- Presidencia  
Colpensiones  
Ciudad



**ASUNTO: DEVOLUCION DE 7.041 SOLICITUDES**

Dra. Carolina,

Nos permitimos remitir el siguiente documento y el Medio Magnético en un CD que contiene los datos de 7,041 solicitudes que fueron remitidas al Instituto de Seguro Social en Liquidación, mediante correo electrónico en donde se informaba que se requería la entrega de Expedientes de Prestaciones económicas, y las cuales después de realizar las validaciones con las Bases de Datos que tienen se evidencia que estas solicitudes no son números de cédulas de causantes por lo que se requiere que COLPENSIONES, realice la verificación y corrección de los datos suministrados para la entrega de lo requerido y para dar cumplimiento a lo establecido.

Atentamente,



**GLORIA BALLESTERTOS TRASLAVIÑA**  
Asesora de Entrega  
ISS en Liquidación

C.C.

- Dr. Felipe Negret Mosquera - Apoderado General Fiduciario - ISS en liquidación.
- Dra. María Antonieta Vásquez - Asesora con funciones de Secretaría General.
- Dr. Teylor Eduardo Meneses - Director Jurídico Nacional.
- Dra. Verónica Peñáz Gutiérrez - Asesora Dirección Nacional Jurídica.
- Dra. Paola Andrea Henao Z - Asesora Dirección Nacional Jurídica.

Proyecto: Fabio Mora Duarte.  
Anexo: (1) CD

*Respuesta  
BZ 2014-1261988  
Feb 14/14*



MinSalud

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

#### EL AREA DE ENTREGA DEL ISS EN LIQUIDACION SE PERMITE CERTIFICAR QUE

Que una vez verificados los aplicativos de consulta que actualmente maneja el ISS en Liquidación como son AFE, EVA y NOMINA, se pudo identificar que 7.071 cédulas consignadas en el CD que hace parte integral de la presente acta, no aparecen registradas en los aplicativos enunciados.

Igualmente consultada la base 1.796.044 expedientes correspondiente a los inventarios de recibidos de las seccionales y auditados hasta la fecha, no se encontró ningún físico con el número de cedula solicitado.

Las cédulas relacionadas anteriormente, hacen parte de los 35.449 registros que hacen referencia a la información solicitada por Colpensiones correspondientes al Auto 110.

Es viable aclarar, que si bien es cierto el Auto 110 proferido por la Honorable Corte Constitucional Sala Novena de Revisión, enfatizó la necesidad de priorizar la entrega de los expedientes de las personas que ostentan la calidad de sujetos de especial protección constitucional, con el fin de que la entidad competente COLPENSIONES pudiera, en trámite prioritario, atender de fondo las solicitudes relacionadas con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida, en aplicación de lo dispuesto por el Decreto 2013 de 2012, el cual estableció en su artículo 3º parágrafo 1º que a partir de la vigencia del presente Decreto el ISS EN LIQUIDACIÓN no podría iniciar nuevas actividades en desarrollo a su objeto social; igualmente de conformidad con el Decreto 2011 de 2012 que en su artículo 3 numeral 1, estableció que COLPENSIONES debe resolver las solicitudes de reconocimiento de derechos pensionales, incluyendo aquellas que habiendo sido presentadas ante el ISS no se hubieren resuelto a la entrada en vigencia del citado Decreto; también lo es, que no en todos los casos los peticionarios cuentan con un expediente físico para materializar su entrega, pues para la creación del mismo, era necesario que los peticionarios radicaran los documentos exigidos por el Instituto para aperturar la carpeta correspondiente que permitiera el estudio de la solicitud, es decir, que para los casos en donde no se hubiera cumplido con este requisito, el Instituto de Seguros Sociales únicamente cuenta con la historia laboral de los peticionarios, en donde se registran los aportes realizados al Régimen de Prima Media, información con la cual la entidad competente COLPENSIONES puede resolver de fondo las solicitudes elevadas por los accionantes.

Igualmente, cabe señalar que la apertura de los expedientes pensionales se realiza únicamente con el documento de identificación del causante – afiliado, de manera que cuando se realiza la búsqueda de expedientes con el número de identificación del beneficiario – accionante o del apoderado judicial, se imposibilita la ubicación de la carpeta pensional que origina el reconocimiento pensional.



Así mismo, debe indicarse que existen solicitudes de reconocimiento pensional al Régimen de Prima Media, y se evidencia que luego de la consulta de bases de datos, el accionante presenta el cambio efectivo al Régimen de Ahorro Individual, es decir, tampoco existe apertura de expediente pensional.

Aunado a lo anterior, en los casos de solicitudes de Auxilios funerarios, Devolución de aportes, Bonos pensionales, Corrección de historia laboral y Multivinculados, tampoco se registra apertura de expediente pensional, toda vez que, salvo los auxilios funerarios, hacen referencia a solicitudes previas al reconocimiento pensional.

De conformidad a lo antes expuesto, no todos los documentos de identificación relacionados en la base de los 24.200 registros, cuenta con expediente pensional.

Se firma a los veintidós (22) días del mes de febrero de 2014



**GLORIA BALLESTEROS T**  
Asesora de Entregas  
ISS en Liquidación



**ROBINSON-GUSTÍN VILLAREAL**  
Analista V ISS En Liquidación



**FABIO MORA DUARTE**  
Analista II ISS En Liquidación

## Anexo 2 – Carta modelo ciudadanos

Bogotá, D.C. Marzo 19 de 2014  
Señor(a)  
**AIDA ROCIO GUERRERO GARCIA**  
Cedula de Ciudadanía: 59818549  
CRA 5 E 21 C 30  
PASTO NARIÑO

### REF: SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Respetado señor(a):

Reciba un cordial saludo de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones. El propósito de nuestra Comunicación es informarle que mediante certificación de fecha 03 de febrero de 2014 del Instituto del Seguro Social, hoy ISS en Liquidación, tuvimos conocimiento que el expediente asociado a su nombre y número de identificación no fue encontrado.

A fin de garantizar que se respeten los derechos pensionales de miles de trabajadores colombianos que realizaron sus aportes con constancia y dedicación y que esperan una respuesta a su solicitud, nos comprometimos a agotar todos los recursos que sean necesarios para superar esta situación.

En tal sentido, hemos venido adelantando una revisión rigurosa de la información que debe contener cada uno de los 8.956 expedientes que estaban en manos del ISS y que a la fecha no reposan en el inventario documental de Colpensiones. De este ejercicio se pudo evidenciar que en algunos casos, entre ellos el suyo, existe un faltante de documentos y soportes que resultan indispensables para el estudio de su solicitud.

Ofreciendo de antemano disculpas por los inconvenientes que esta situación pueda generarle, amablemente le invitamos a colaborar con la búsqueda y entrega de la información que continuación se relaciona:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del afiliado incapacitado.
- Certificado original de Incapacidad por enfermedad o accidente no profesional expedida por la EPS a la cual se encuentra afiliado.

- Certificado o constancia de la EPS donde relacione o describa las incapacidades expedidas a su cargo. - Concepto de rehabilitación emitido por el Médico Especialista tratante de la EPS.
- Certificación original de la cuenta bancaria con fecha de expedición no mayor de 30 días, que contenga la siguiente información: Nombre de la empresa, tipo: ahorros o corriente, número, ciudad.
- Si la empresa es de naturaleza pública, además de los anteriores debe adjuntar el Acto administrativo en el que conste la designación del Representante legal y el acta de posesión.

Una vez Usted complete la documentación señalada, le agradecemos dirigirse al Punto de Atención Colpensiones (PAC) más cercano a su lugar de residencia o trabajo para que sean procesados e incorporados al resto de su expediente.

Cuando por razones de fuerza mayor le sea imposible acudir personalmente al PAC, puede hacer llegar los documentos solicitados a través de un familiar o tercero apoderado para la entrega de los mismos.

En el evento en que Colpensiones requiera información adicional a la que se mencionó anteriormente o que por la naturaleza del trámite solicitado por Usted sea necesario allegar nuevos documentos a su expediente, le estaremos contactando a través de nuestros canales de servicio, de tal forma que se eviten contratiempos y se pueda avanzar con eficiencia y oportunidad en la evaluación y decisión de su solicitud pensiona. Agradecemos de antemano su gentil colaboración

Atentamente,



**ROSA MERCEDES NIÑO AMAYA**  
**GERENTE NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**  
**ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES COLPENSIONES**

### Anexo 3 – Carta modelo juzgado

Bogotá, D.C. 31 de Marzo de 2014

Señor(a)

**JUZGADO 14 LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLIN**

CARRERA 52 N 42-73 OFICINA 1004

MEDELLIN ANTIOQUIA

**REFERENCIA: SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

**Accionante: LUIS EUGENIO LONDOÑO OCHOA**

**Accionado: COLPENSIONES**

Respetado señor(a):

Reciba un cordial saludo de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones. El propósito de nuestra Comunicación es solicitarle información del número de identificación del accionante **LUIS EUGENIO LONDOÑO OCHOA** para verificar el cumplimiento de la Tutela interpuesta por el ciudadano en COLPENSIONES.

A fin de garantizar que se respeten los derechos pensionales de miles de trabajadores colombianos que realizaron sus aportes con constancia y dedicación y que esperan una respuesta a su solicitud, nos comprometimos a agotar todos los recursos que sean necesarios para superar esta situación.

Recibimos notificaciones en la carrera 10 N° 72-33 piso 7- Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

Agradecemos de antemano su gentil colaboración

Atentamente,



**ROSA MERCEDES NIÑO AMAYA**

**GERENTE NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES COLPENSIONES**

## Anexo 4 – Indicadores de seguimiento

### 1. Presentación

A continuación se presentan los resultados y el análisis de los indicadores disponibles a 31 de marzo de 2014, los cuales han sido formulados y calculados en el marco de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones. Adicional a los catorce (14) indicadores presentando en el IP8<sup>161</sup>, en esta entrega se incorpora historias laborales como un nuevo objeto de seguimiento al cual se vinculan tres (3) indicadores, por tanto la batería de indicadores de la Estrategia queda conformada por 17 indicadores, disponibles en el siguiente orden: dos (2) relacionados con tutelas, cuatro (4) con sentencias, siete (7) con reconocimiento de prestaciones, uno (1) con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y tres (3) con historias laborales.

En esa línea, los indicadores disponibles se desagregan de acuerdo con la pertinencia técnica y la información con la que se cuenta institucional, con énfasis en los grupos prioritarios de atención definidos por la H. Corte Constitucional en el Auto 182/2013, donde sea preciso.

Así mismo, tal como se ha mencionado en los informes anteriores (IP6<sup>162</sup> – IP7<sup>163</sup> - IP8<sup>164</sup>), el cálculo de los indicadores, en la mayoría de los casos, es acumulado, es decir desde que Colpensiones entró en funcionamiento (octubre de 2012). Sin embargo, para el caso de sentencias el cálculo se realiza desde el 1 de junio de 2013, así como para el indicador de nómina asociado a reconocimiento, el cual se calcula mensualmente a partir del mes de noviembre de 2013, y el indicador de solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas, que comenzó su cálculo mensual a partir de marzo de 2014.

Finalmente, cabe mencionar que dado el requerimiento de la H. Corte establecido en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3) y en línea con facilitar la comprensión de los resultados, en este anexo se muestra el comportamiento de los indicadores a partir de diciembre de 2014 en los casos donde ha sido posible su cálculo, aunque cabe decir que institucionalmente se cuenta con el registro de los mismos desde el momento en que fueron calculados por primera vez, junto con las fichas técnicas elaboradas para su operación, con el propósito de garantizar la trazabilidad de la información.

---

<sup>161</sup> IP 8, Anexo 1, Páginas 256 - 301.

<sup>162</sup> IP 6, Anexo 2, Página 216.

<sup>163</sup> IP 7, Anexo 1, Página 223.

<sup>164</sup> IP 8, Anexo 1, Página 256.

## 2. Objetos de seguimiento

### 2.1 Objeto de seguimiento tutelas

#### Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de 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 hecho superado es la respuesta efectiva al trámite de tutela registrado en Bizagi.

#### Anexo 4 - Tabla No. 1

##### Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado

Anexo 1 - Tabla No. 1 (%) 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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	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 4 - Tabla No. 2

##### (%) Trámites de tutelas con hecho superado

Registro de datos del indicador agregado				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	71.826	86.962	93.910	99.394
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	112.949	117.697	124.965	131.510
<b>Cálculo (%)</b>	<b>63.59%</b>	<b>73.89%</b>	<b>75.15%</b>	<b>75.58%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 3**
**(%) Trámites de tutelas con hecho superado - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención**

Registro de datos del indicador desagregado por grupos				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
<b>Grupo 0</b>				
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	27.595	29.763	31.300	32.605
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	31.803	32.984	34.862	36.378
<b>Cálculo (%)</b>	<b>86.77%</b>	<b>90.23%</b>	<b>89.78%</b>	<b>89.63%</b>
<b>Grupo1</b>				
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	10.563	11.535	12.164	12.774
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	11.965	13.586	13.982	14.372
<b>Cálculo (%)</b>	<b>88.28%</b>	<b>84.90%</b>	<b>87.00%</b>	<b>88.88%</b>
<b>Grupo2</b>				
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	2.552	2.829	2.942	3.044
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	2.986	3.152	3.221	3.279
<b>Cálculo (%)</b>	<b>85.47%</b>	<b>89.75%</b>	<b>91.34%</b>	<b>92.83%</b>
<b>Grupo3</b>				
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.133	3.828	4.022	4.212
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	4.195	4.427	4.554	4.645
<b>Cálculo (%)</b>	<b>74.68%</b>	<b>86.47%</b>	<b>88.32%</b>	<b>90.68%</b>
<b>Grupo 4</b>				
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	10.461	14.851	16.620	17.525
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	18.740	22.998	23.806	24.772
<b>Cálculo (%)</b>	<b>55.82%</b>	<b>64.58%</b>	<b>69.81%</b>	<b>70.75%</b>
<b>En proceso de clasificación</b>				
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	17.522	24.156	26.862	29.234
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	43.260	40.550	44.540	48.064
<b>Cálculo (%)</b>	<b>40.50%</b>	<b>59.57%</b>	<b>60.31%</b>	<b>60.82%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador agregado entre los meses de febrero y marzo de 2014 prácticamente se mantuvo, pasó de 75,15% a 75,58% respectivamente (ver Tabla No. 2). En ese

sentido la variación positiva entre lo registrado a septiembre de 2013 y marzo de 2014 fue de 56,06 puntos porcentuales.

Con respecto a la desagregación del indicador por los grupos prioritarios de atención (ver Tabla No. 3) se encuentra que a excepción del grupo cero (0), que corresponde al día a día de Colpensiones, el cual presenta una leve disminución de 0,15 puntos porcentuales con respecto al mes de febrero, todos los demás evolucionaron positivamente entre febrero y marzo de 2014. La variación más notable al respecto fue la del grupo tres (3) que tuvo un incremento de 2,36 puntos porcentuales; por su parte el grupo uno (1) se ubica en 88,8% de respuestas efectivas de tutelas, lo que significa una variación positiva de 1,8 puntos porcentuales frente al mes inmediatamente anterior.

La perspectiva que permite notar el cálculo del indicador, tanto agregado como desagregado, es positiva. La respuesta efectiva a las tutelas, es decir los hechos superados logrados, con excepción del grupo cuatro (4) y las tutelas en proceso de clasificación, se ubica por encima del 88%. Así entonces Colpensiones, sin descuidar lo logrado en los grupos más avanzados, dispondrá lo necesario en cuanto a su gestión para mejorar el desempeño, especialmente sobre el grupo cuatro (4).

## Indicador No. 2. (%) Trámites de tutelas cerrados

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de trámites de tutela cerrados por número de cédula, con respecto al total de trámites de tutela con hecho superado. Se entiende que el caso está cerrado cuando se da respuesta al juzgado y se tiene constancia de la entrega del documento.

### Anexo 4 - Tabla No. 4

#### Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.				Herramienta de gestión Bizagi.	

**Anexo 4 - Tabla No. 5**  
**(%) Trámites de tutelas cerrados**

Registro de datos del indicador agregado				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	57.050	65.039	70.125	72.123
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	71.826	86.962	93.910	99.394
<b>Cálculo (%)</b>	<b>79.43%</b>	<b>74.79%</b>	<b>74.67%</b>	<b>72.56%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 6**  
**(%) Trámites de tutelas cerrados**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención**

Registro de datos del indicador desagregado por grupos				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
<b>Grupo 0</b>				
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	22.815	23.777	25.079	25.473
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	27.595	29.763	31.300	32.605
<b>Cálculo (%)</b>	<b>82.68%</b>	<b>79.89%</b>	<b>80.12%</b>	<b>78.13%</b>
<b>Grupo1</b>				
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	8.218	8.648	9.155	9.378
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	10.563	11.535	12.164	12.774
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77.80%</b>	<b>74.97%</b>	<b>75.26%</b>	<b>73.41%</b>
<b>Grupo2</b>				
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	1.996	2.098	2.204	2.242
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	2.552	2.829	2.942	3.044
<b>Cálculo (%)</b>	<b>78.21%</b>	<b>74.16%</b>	<b>74.92%</b>	<b>73.65%</b>
<b>Grupo3</b>				
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.566	2.959	3.122	3.205
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	3.133	3.828	4.022	4.212
<b>Cálculo (%)</b>	<b>81.90%</b>	<b>77.30%</b>	<b>77.62%</b>	<b>76.09%</b>
<b>Grupo 4</b>				
VARIABLE 1: Trámites de tutela	8.467	11.438	12.745	13.211

Registro de datos del indicador desagregado por grupos				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
cerrados por cédula única.				
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	10.461	14.851	16.620	17.525
<b>Cálculo (%)</b>	<b>80.94%</b>	<b>77.02%</b>	<b>76.68%</b>	<b>75.38%</b>
En proceso de clasificación				
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	12.988	16.119	17.820	18.614
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	17.522	24.156	26.862	29.234
<b>Cálculo (%)</b>	<b>74.12%</b>	<b>66.73%</b>	<b>66.34%</b>	<b>63.67%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador agregado muestra una disminución frente al mes de febrero de 2014 de 2,11 puntos porcentuales (ver Tabla No. 5), lo cual nuevamente indica que el desempeño con respecto al cierre de los trámites de tutelas con hecho superado descendió. De esta manera, se continuará revisando y optimizando las acciones dispuestas para mejorar el cierre de los trámites mencionados, así como la gestión del registro de la información en la herramienta Bizagi. Este ha sido un aspecto tratado con el nivel directivo de la Vicepresidencia Jurídica de la entidad, por tanto se encuentra en la agenda de trabajo operativo de dicha instancia.

Con respecto a los grupos prioritarios (ver Tabla No. 6), se encuentran, desde luego, disminuciones en el desempeño de éstos, siendo de 1 a 2 puntos porcentuales entre los meses febrero y marzo. Por tanto, la entidad profundizará las estrategias de cierre efectivo de los hechos superados, de cara a concluir gradualmente los casos de tutelas interpuestas contra Colpensiones.

## 2.2 Objeto de seguimiento sentencias

### Indicador No. 1: (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de sentencias gestionadas institucionalmente y listas para iniciar el proceso de cumplimiento, con respecto al total de sentencias identificadas. Este indicador suma todos los trámites de sentencias provenientes de las diferentes entradas: entregadas por el ISS, Colpensiones, PQRS y halladas en la represa del ISS.

#### Anexo 4 - Tabla No. 7

##### 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 (Entregadas ISS, Colpensiones, PQRS, halladas en la represa del ISS).				Vicepresidencia Jurídica	

#### Anexo 4 - Tabla No. 8

##### (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

Registro de datos del indicador agregado			
Variables	ene-14	feb-14	mar-14
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	16.259	17.376	20.385
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS, Colpensiones, PQRS, halladas en la represa del ISS).	37.015	38.030	41.525
<b>Cálculo (%)</b>	<b>43.93%</b>	<b>45.69%</b>	<b>49.09%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 9**
**(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por entradas**

Registro de datos del indicador desagregado por entrada			
Variables	ene-14	feb-14	mar-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
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS).	11.053	11.172	11.174
<b>Cálculo (%)</b>	<b>85.97%</b>	<b>89.56%</b>	<b>94.75%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	1.273	1.469	2.853
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Colpensiones).	12.856	13.561	15.475
<b>Cálculo (%)</b>	<b>9.90%</b>	<b>10.83%</b>	<b>18.44%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	192	234	1.160
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (PQRS).	7.814	7.630	9.091
<b>Cálculo (%)</b>	<b>2.46%</b>	<b>3.07%</b>	<b>12.76%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	5.292	5.667	5.785
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Halladas en la repesa del ISS).	5.292	5.667	5.785
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 10**  
**(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Registro de datos del indicador desagregado por grupos		
Variables	feb-14	mar-14
<b>Grupo1</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	391	483
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	679	669
<b>Cálculo (%)</b>	<b>57.58%</b>	<b>72.20%</b>
<b>Grupo2</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	15	16
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	25	22
<b>Cálculo (%)</b>	<b>60.00%</b>	<b>72.73%</b>
<b>Grupo3</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	3	4
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	7	8
<b>Cálculo (%)</b>	<b>42.86%</b>	<b>50.00%</b>
<b>Grupo 4</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	9.547	10.028
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	10.375	10.391
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92.02%</b>	<b>96.51%</b>
<b>Indemnizaciones</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	43	47
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	59	61
<b>Cálculo (%)</b>	<b>72.88%</b>	<b>77.05%</b>
<b>Auxilios</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	7	9
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	27	23
<b>Cálculo (%)</b>	<b>25.93%</b>	<b>39.13%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador muestra que de manera agregada el alistamiento de sentencias para iniciar el proceso de cumplimiento, con respecto a las sentencias identificadas continúa manteniendo una variación positiva, logrando un incremento de 5,17 puntos porcentuales entre los meses de enero y marzo de 2014 (ver Tabla No. 8).

Con respecto a las entradas definidas (ver Tabla No. 9) se destaca, tal como ha ocurrido en los meses pasados, que el 100% de las sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS (entrada 4), han sido alistadas para iniciar su proceso de cumplimiento. De la misma manera en

relación a las sentencias entregadas por el ISS (entrada 1), se encuentra que se alcanzó un 94.70% de alistamiento, lo que representa una variación positiva de 8,78 puntos porcentuales entre los meses de enero y marzo de 2014.

Las otras dos (2) entradas correspondientes a las sentencias identificadas de Colpensiones y las sentencias identificadas en PQRS, muestran variaciones positivas de 8,53 y 10,30 puntos porcentuales respectivamente, sin embargo aún el resultado puede ser mejorado de manera significativa, pues el nivel de alistamiento respectivo es de 18.44% y de 12.76%; lo anterior sigue indicando que continua siendo necesario mejorar los mecanismos para optimizar el alistamiento de tales sentencias.

Por otra parte, conforme con la clasificación ajustada de grupos prioritarios que corresponde a la entrada 1, es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 10), los resultados del indicador muestran que entre los meses de febrero y marzo de 2014 todos los grupos, incluyendo las sentencias de auxilios e indemnizaciones mejoraron su nivel de alistamiento. En este sentido se destaca que el grupo uno (1) pasó de 57,28% a 72.20% lo que representa una variación positiva de 14,61 puntos porcentuales.

Ahora bien, se encuentra que a 31 de marzo de 2014 el grupo cuatro (4) continua teniendo el mayor alistamiento de sentencias, con un 96.51%; en su orden siguen las sentencias clasificadas como indemnizaciones (77.05%), los grupos dos (2) y uno (1) con un 72.73% y 72.20% respectivamente. Los niveles menos favorables siguen presentándose en el grupo tres (3) con un 50%, y las sentencias clasificadas como auxilios con un 39.13, sin embargo muestran un mejoramiento de 7,14 y 13,20 puntos porcentuales respectivamente frente al mes de febrero; aunque ello sigue siendo objeto de atención por parte de la entidad en busca de su progreso, lo anterior evidencia que las acciones desarrolladas para mejorar el desempeño del alistamiento de sentencias del grupo tres (3) y las clasificadas como auxilios comienzan a lograr resultados positivos.

## **Indicador No. 2: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha proferido desde el 1 de junio de 2013 hasta el 30 de noviembre del mismo año, con respecto al total de sentencias que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento; es decir, el indicador mide el porcentaje de sentencias cumplidas.

**Anexo 4 - Tabla No. 11**
**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.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

**Anexo 4 - Tabla No. 12**
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos**

Registro de datos del indicador agregado				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	9.667	12.553	13.676	15.079
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	12.783	16.259	17.376	20.385
<b>Cálculo (%)</b>	<b>75.62%</b>	<b>77.21%</b>	<b>78.71%</b>	<b>73.97%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 13**
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos  
Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado por entrada				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	5.186	6.894	7.531	8.272
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (Entregadas por el ISS).	8.181	9.502	10.006	10.587
<b>Cálculo (%)</b>	<b>63.39%</b>	<b>72.55%</b>	<b>75.26%</b>	<b>78.13%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	172	200	300	770
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (Colpensiones).	242	1.273	1.469	2.853

Registro de datos del indicador desagregado por entrada				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
<b>Cálculo (%)</b>	<b>71.07%</b>	<b>15.71%</b>	<b>20.42%</b>	<b>26.99%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	141	167	178	252
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (PQRS).	192	192	234	1.160
<b>Cálculo (%)</b>	<b>73.44%</b>	<b>86.98%</b>	<b>76.07%</b>	<b>21.72%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	4.168	5.292	5.667	5.785
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	4.168	5.292	5.667	5.785
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

#### Anexo 4 - Tabla No. 14

#### (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Registro de datos del indicador desagregado por grupos		
Variables	feb-14	mar-14
<b>Grupo1</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	30	105
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	391	483
<b>Cálculo (%)</b>	<b>7.67%</b>	<b>21.74%</b>
<b>Grupo2</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2	1 <sup>165</sup>
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	15	16
<b>Cálculo (%)</b>	<b>13.33%</b>	<b>6.25%</b>
<b>Grupo3</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1	1
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	3	4

<sup>165</sup> Esta cifra presenta una variación dado que al revisar la pretensión de la sentencia se identificó que correspondía al grupo de prioridad cuatro (4), dado que se halló que se trata de un reliquidación de pensión.

Registro de datos del indicador desagregado por grupos		
VARIABLES	feb-14	mar-14
<b>Cálculo (%)</b>	<b>33.33%</b>	<b>25.00%</b>
<b>Grupo 4</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.484	8.145
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	9.547	10.028
<b>Cálculo (%)</b>	<b>78.39%</b>	<b>81.22%</b>
<b>Auxilios</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	0	0
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	7	9
<b>Cálculo (%)</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
<b>Indemnizaciones</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	14	20
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	43	47
<b>Cálculo (%)</b>	<b>32.56%</b>	<b>42.55%</b>

**Análisis:** el resultado agregado de este indicador muestra una disminución de 4,74 puntos porcentuales entre los meses de febrero y marzo de 2014, lo que indica que se profirió un 73.97% de actos administrativos de sentencias frente a las alistadas (ver Tabla No. 12). Sin embargo, resulta importante mencionar que frente al resultado reportado de septiembre de 2013 (58.36%), se tiene una variación positiva de 15,61 puntos porcentuales.

La disminución mencionada, según la desagregación planteada por entradas (ver Tabla No. 13), se encuentra en los actos administrativo proferidos provenientes de PQRS (entrada 3), la cual pasó de 76.07% a 21.72% entre los meses de febrero y marzo de 2014. El resto de entradas muestran comportamientos positivos entre los meses señalados, destacándose la entrada 4 que corresponde a los actos administrativos proferidos de las sentencias halladas en los expedientes de la repesa del ISS, la cual mantiene un 100% de cumplimiento, y la entrada 1 que corresponde a los actos administrativos proferidos de sentencias a las entregadas por el ISS, la cual se ubica en 78.13%. Por su parte, la entrada 2 que corresponde a los actos administrativos proferidos de sentencias contra Colpensiones aunque muestra un mejoramiento se ubica en 26.99%, lo cual continúa siendo un resultado susceptible de mejorarse.

Tomando en cuenta lo analizado, Colpensiones continuará disponiendo acciones en busca de mejorar su desempeño en relación con los actos administrativos de sentencias proferidos. Durante el mes de marzo se destaca que se mantuvo la capacitación del personal del Fiduprevisora, en el marco del contrato suscrito con dicha entidad, con lo cual se espera lograr mejores resultados en el corto plazo; ello se detalla en la sección 6.2.7 del presente informe (IP9).

De acuerdo con la clasificación planteada con base en la entrada 1, es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 14), a 31 de marzo de 2014 se encuentra que el mejor desempeño frente a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos continúa correspondiendo al grupo cuatro (4) con un 81.22%. El resto de grupos, incluyendo la clasificación de auxilios e indemnizaciones en general no logra un buen desempeño, asunto que es abordado en el plan de acción presentado en la sección 6.2.2 del presente informe (IP9).

### Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos<sup>166</sup>.

**Anexo 4 - Tabla No. 15**  
**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 4 - Tabla No. 16**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados**

Registro de datos del indicador agregado		
VARIABLES	feb-14	mar-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias	11.624	13.413

<sup>166</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).

Registro de datos del indicador agregado		
VARIABLES	feb-14	mar-14
notificados.		
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	12.553 <sup>167</sup>	13.676 <sup>168</sup>
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92.60%</b>	<b>98.08%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 17**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado por entrada		
VARIABLES	feb-14	mar-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.234	7.493
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.894	7.531
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90.43%</b>	<b>99.50%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	183	282
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	200	300
<b>Cálculo (%)</b>	<b>91.50%</b>	<b>94.00%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	164	164
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	167	178
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98.20%</b>	<b>92.13%</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
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	5.292	5.667
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95.29%</b>	<b>96.59%</b>

<sup>167</sup> Dato a enero de 2014.

<sup>168</sup> Dato a febrero de 2014.

**Anexo 4 - Tabla No. 18**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

<b>Registro de datos del indicador desagregado por grupos</b>		
<b>Variables</b>	<b>feb-14</b>	<b>mar-14</b>
<b>Grupo1</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	14	24
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	30	30
<b>Cálculo (%)</b>	<b>46.67%</b>	<b>80.00%</b>
<b>Grupo2</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2	2
<b>Cálculo (%)</b>	<b>50.00%</b>	<b>50.00%</b>
<b>Grupo3</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1	1
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
<b>Grupo 4</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.211	7.455
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.847	7.484
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90.71%</b>	<b>99.61%</b>
<b>Auxilios</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	0	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	0	0
<b>Cálculo (%)</b>	<b>N.A.</b>	<b>N.A.</b>
<b>Indemnizaciones</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7	12
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	14	14
<b>Cálculo (%)</b>	<b>50.00%</b>	<b>85.71%</b>

**Análisis:** a 31 de marzo de 2014 el resultado agregado del indicador de actos administrativos de sentencias notificadas se ubica en 98.08%, lo que significa una variación positiva de 5,48 punto porcentuales con respecto a febrero (ver Tabla No. 16). En relación con las entradas planteadas, se encuentra que a excepción de la entrada 3 correspondiente a PQRS de cumplimiento de sentencias, tuvieron variaciones positivas ubicándose por encima del 90% (ver Tabla No. 17), e incluso en el caso de la entrada 1, actos administrativos de sentencias notificadas provenientes del

ISS, el nivel alcanzado fue de 99,5%. Este panorama muestra un buen nivel de notificación de sentencias, el cual de manera agregada se continúa optimizando.

De acuerdo con la clasificación planteada con base en la entrada 1, es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 18) para analizar los grupos prioritarios, se encuentra que a 31 de marzo de 2014 la mayoría de actos administrativos de sentencias proferidos se ubican en el grupo cuatro (4) -7484 que corresponde al 99% de tales actos administrativos-, ocurriendo que ssu nivel de notificación pasó de 90.71% en febrero a 99.61% en marzo, es decir un incremento de 8,9 puntos porcentuales, lo que desde luego resulta positivo.

Por su parte, el resto de grupos y la clasificación por auxilios e indemnizaciones, si bien presenta actos administrativos que deben ser notificados continúa siendo un número menor que aún no es significativo para conocer un primer nivel de desempeño; la entidad por supuesto buscará dar alcance a éstos para notificar efectivamente lo que corresponda.

**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 nómina, con respecto al total de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos por Colpensiones.<sup>169</sup>

**Anexo 4 - Tabla No. 19**

**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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

<sup>169</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.

**Anexo 4 - Tabla No. 20**
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina**

Registro de datos del indicador agregado				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	7.321	9.627	12.508	13.351
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.359 <sup>170</sup>	9.667 <sup>171</sup>	12.553 <sup>172</sup>	13.376 <sup>173</sup>
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99.48%</b>	<b>99.59%</b>	<b>99.64%</b>	<b>99.81%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 21**
**(%) 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 por grupos			
Variables	ene-14	feb-14	mar-14
<b>Agregado. Entregadas ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	5.176	6.869	7.156
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS	5.186	6.894	7.531
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99.81%</b>	<b>99.64%</b>	<b>95.02%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 22**
**(%) 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 por grupos		
Variables	feb-14	mar-14
<b>Grupo1</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	25	25

<sup>170</sup> Dato a noviembre de 2013.

<sup>171</sup> Dato a diciembre de 2013.

<sup>172</sup> Dato a enero de 2013.

<sup>173</sup> Dato a febrero de 2013.

Registro de datos del indicador desagregado por grupos		
Variables	feb-14	mar-14
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS	30	30
<b>Cálculo (%)</b>	<b>83.33%</b>	<b>83.33%</b>
<b>Grupo2</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	0	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2	2
<b>Cálculo (%)</b>	<b>N.A.</b>	<b>N.A.</b>
<b>Grupo3</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	1	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS	1	1
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
<b>Grupo 4</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	6.829	7.116
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS	6.847	7.484
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99.74%</b>	<b>95.08%</b>
<b>Auxilios</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	0	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS	0	0
<b>Cálculo (%)</b>	<b>N.A.</b>	<b>N.A.</b>
<b>Indemnizados</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	14	14
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS	14	14
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

**Análisis:** el comportamiento del resultado del indicador de manera agregada continúa manteniendo un nivel constante de mejoramiento (ver Tabla No. 20), ubicándose a 31 de marzo de 2014 en 99.81%.

Por su parte, con respecto a los grupos de atención prioritaria, cálculo realizado con base en la entrada 1 que corresponde a sentencias entregadas por el ISS, se encuentra que dicha entrada presenta un descenso de 4,62 puntos porcentuales con respecto febrero de 2014, ubicándose a 31

de marzo en 95.02%, ello debido a que el grupo cuatro (4), que contiene el 99% de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos entregados por el ISS, presentó un descenso de 4,65 puntos porcentuales (ver Tabla 22), lo que desde luego impacta tal entrada.

En el mismo contexto, los grupos restantes y la clasificación por auxilios e indemnizaciones, si bien presentan actos administrativos que deben ser incluidos en la nómina no son significativos para conocer su nivel de desempeño; la entidad por supuesto buscará que los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos entregados por el ISS que aún no hayan sido incluidos en la nómina, sean efectivamente incluidos.

### 2.3 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones

En la presente sección se reporta el resultado de los siete (7) indicadores de reconocimiento disponibles institucionalmente. En términos generales, el comportamiento positivo de los indicadores da cuenta de las mejoras en la gestión de Colpensiones, y el cumplimiento de la entidad de los compromisos adquiridos con la H. Corte Constitucional, con los entes de control, y con la ciudadanía.

#### Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad. Es decir, el indicador mide el porcentaje de solicitudes decididas<sup>174</sup>.

#### Anexo 4 - Tabla No. 23

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

<sup>174</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 represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi
---	--	--	--	--

**Anexo 4 - Tabla No. 24**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas**

Registro de datos del indicador agregado				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	495.347	526.666	571.150	619.811
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	710.008	750.669	785.686	829.701
<b>Cálculo (%)</b>	<b>69,77%</b>	<b>70,16%</b>	<b>72,69%</b>	<b>74,70%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 25**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado por entrada				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
<b>Represa ISS</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	249.896	258.143	264.890	279.095
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	322.472	331.157	333.107	344.488
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77,49%</b>	<b>77,95%</b>	<b>79,52%</b>	<b>81,02%</b>
<b>Colpensiones</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	245.451	268.523	306.260	340.716
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	387.536	419.512	452.579	485.213
<b>Cálculo (%)</b>	<b>63,34%</b>	<b>64,01%</b>	<b>67,67%</b>	<b>70,22%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 26**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas**  
**Represa ISS Escenarios (5, 6, 7 y 8)**

Registro de datos del indicador agregado por escenarios				
Variables	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	126.126	133.699	141.212	155.044
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	190.104	198.702	207.388	209.338
<b>Cálculo (%)</b>	<b>66,35%</b>	<b>67,29%</b>	<b>68,09%</b>	<b>74,06%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 27**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas**  
**Represa ISS Escenarios (5, 6, 7 y 8)**  
**Desagregación del indicador por grupos**

Registro de datos del indicador desagregado por grupos				
Variables	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)
<b>Grupo1</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	48.290	49.805	52.877	54.754
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	49.008	51.580	54.326	54.775
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,53%</b>	<b>96,56%</b>	<b>97,33%</b>	<b>99,96%</b>
<b>Grupo2</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	10.532	11.341	12.069	12.547
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	12.156	12.358	12.498	12.564
<b>Cálculo (%)</b>	<b>86,64%</b>	<b>91,77%</b>	<b>96,57%</b>	<b>99,86%</b>
<b>Grupo3</b>				

Registro de datos del indicador desagregado por grupos				
Variables	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	11.630	14.599	16.202	17.156
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	16.759	17.043	17.182	17.188
<b>Cálculo (%)</b>	<b>69,40%</b>	<b>85,66%</b>	<b>94,30%</b>	<b>99,81%</b>
<b>Grupo 4</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	55.674	57.954	60.064	70.587
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	112.181	117.721	123.382	124.811
<b>Cálculo (%)</b>	<b>49,63%</b>	<b>49,23%</b>	<b>48,68%</b>	<b>56,56%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador devela a 31 de marzo de 2014 que Colpensiones ha recibido un total de 829.701 solicitudes de reconocimiento desde su entrada en operación, de las cuales ha resuelto el 74.70%, es decir 619.811; y tiene un saldo por resolver de 209.890 solicitudes. Ello significa que el desempeño de la entidad ha mejorado en 2 puntos porcentuales con respecto a febrero de 2014; en 5 puntos frente a diciembre de 2013; y en 12 puntos en comparación con el resultado de la gestión a octubre de 2013, fecha del primer cálculo del indicador. (Ver Tabla No. 24)

Es necesario señalar que Colpensiones ha recibido por parte del ISS en L. 344.488 solicitudes de reconocimiento, de las cuales ha resuelto 279.095 (el 81.02%). Por su parte, se han radicado directamente en la entidad 485.213 solicitudes, y se ha resuelto 340.716 que corresponden al 70.22% (ver Tabla No. 25). Con respecto a los resultados de diciembre de 2013, se observa un incremento de 3,5 puntos porcentuales a 31 de marzo de 214 en la atención de solicitudes resueltas de la Represa ISS, y de 6,8 de las radicadas en Colpensiones. No obstante, frente al primer cálculo del indicador (octubre de 2013), el incremento ha sido de 16 puntos en la atención de la represa, y de 9,7 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 en L. que se encuentran pendientes de resolver, las cuales constituyen los escenarios 5, 6, 7 y 8. Al respecto, el indicador muestra que de un total de 209.338 solicitudes pendientes, a 31 de marzo se han decidido 155.044 que representa el 74.06%, es decir

que se presenta un incremento de 7,72 puntos porcentuales en la atención de solicitudes pendientes de la represa ISS frente a lo resuelto a diciembre de 2013, y de 32 puntos con respecto a lo resuelto a octubre de 2013 (ver Tabla No. 26).

Por último, el indicador muestra que la gestión de todos los grupos ha evolucionado positivamente, en forma consecuente con la directriz de la H. Corte constitucional. En efecto, las solicitudes que constituyen los grupos 1, 2 y 3 se encuentran resueltas en un 99.9%, y las del grupo 4 se encuentra en el 56% (ver Tabla No. 27).

**Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de solicitudes de reconocimiento de prestaciones que se resuelven mediante un acto administrativo, con respecto al total de solicitudes resueltas.

**Anexo 4- Tabla No. 28**  
**Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS + Colpensiones).				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

**Anexo 4 - Tabla No. 29**
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo**

Registro de datos del indicador agregado				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	444.781	473.457	515.080	557.945
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS + Colpensiones).	495.347	526.666	571.150	619.811
<b>Cálculo (%)</b>	<b>89,79%</b>	<b>89,90%</b>	<b>90,18%</b>	<b>90,02%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 30**
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo**
**Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado por entrada				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
<b>Represa ISS</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	217.161	224.397	230.291	240.745
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS)	249.896	258.143	264.890	279.095
<b>Cálculo (%)</b>	<b>86,90%</b>	<b>86,93%</b>	<b>86,94%</b>	<b>86,26%</b>
<b>Colpensiones</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	227.620	249.060	284.789	317.200
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	245.451	268.523	306.260	340.716
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92,74%</b>	<b>92,75%</b>	<b>92,99%</b>	<b>93,10%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 31**

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo por  
Represa ISS Escenarios (5, 6, 7 y 8)

Registro de datos del indicador agregado por escenarios				
Variables	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	88.277	95.513	101.407	111.860
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS)	126.126	133.699	141.212	155.044
<b>Cálculo (%)</b>	<b>69,99%</b>	<b>71,44%</b>	<b>71,81%</b>	<b>72,15%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 32**

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo  
Represa ISS Escenarios (5, 6, 7 y 8)  
Desagregación del indicador por grupos

Registro de datos del indicador desagregado por grupos				
Variables	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)
<b>Grupo1</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	36.561	37.871	40.235	40.908
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS)	48.290	49.805	52.877	54.754
<b>Cálculo (%)</b>	<b>75,71%</b>	<b>76,04%</b>	<b>76,09%</b>	<b>74,71%</b>
<b>Grupo2</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	8.731	9.513	10.061	10.304
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS)	10.532	11.341	12.069	12.547
<b>Cálculo (%)</b>	<b>82,90%</b>	<b>83,88%</b>	<b>83,36%</b>	<b>82,12%</b>
<b>Grupo3</b>				

Registro de datos del indicador desagregado por grupos				
Variables	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	9.028	11.966	13.250	13.797
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS)	11.630	14.599	16.202	17.156
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77,63%</b>	<b>81,96%</b>	<b>81,78%</b>	<b>80,42%</b>
<b>Grupo 4</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	33.957	36.163	37.861	46.851
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS)	55.674	57.954	60.064	70.587
<b>Cálculo (%)</b>	<b>60,99%</b>	<b>62,40%</b>	<b>63,03%</b>	<b>66,37%</b>

**Análisis:** el comportamiento agregado del indicador permite observar una tendencia relativamente constante, alrededor del 90%. Lo que permite concluir que de cada 100 solicitudes de reconocimiento que llegan a la entidad, 90 se resuelven mediante un acto administrativo. Por lo tanto, se entiende que el 10% restante corresponde a solicitudes cerradas por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, o a solicitudes atendidas (gestionadas) (ver Tabla No. 29).

En lo particular, el indicador revela que desde la entrada en operación, Colpensiones ha resuelto 619.811 solicitudes de reconocimiento frente a las cuales ha proferido 557.945 actos administrativos, que representan el 90.02% (ver Tabla No. 29). De este universo, 240.2745 actos administrativos corresponden a las solicitudes provenientes del ISS en L., y 317.200 hacen parte de las solicitudes radicadas directamente en Colpensiones. (ver Tabla No. 30).

Vale decir que de las solicitudes pendientes que constituyen el escenario 8, a 31 de marzo de 2014 se han resuelto 155.044, de las cuales el 72.15% han sido mediante acto administrativo (ver, Tabla No. 31). En este sentido, de las solicitudes resueltas del grupo uno (1) el 74.71% fueron actos administrativos, del grupo dos (2) el 82.12%, del grupo tres (3) el 80.42%, y del grupo cuatro (4) el 66.37% (ver Tabla No. 32).

**Indicador No. 3. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos**

**Descripción del indicador:** el indicador mide la proporción de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas que han sido resueltas mediante un acto administrativo. Se propone estimar tal relación con el fin de contribuir a optimizar la gestión de reconocimiento.

**Anexo 4 - Tabla No. 33**
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones 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 reconocimiento de prestaciones proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos – Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos – Bizagi	

**Anexo 4 - Tabla No. 34**
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos**

Registro de datos del indicador agregado				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	444.781	473.457	515.080	557.945
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	710.008	750.669	785.686	829.689
<b>Cálculo (%)</b>	<b>62,64%</b>	<b>63,07%</b>	<b>65,56%</b>	<b>67,25%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 35**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado por entrada				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
<b>Represa ISS</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	217.161	224.397	230.291	240.745
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS)	322.472	331.157	333.107	344.476
<b>Cálculo (%)</b>	<b>67,34%</b>	<b>67,76%</b>	<b>69,13%</b>	<b>69,89%</b>
<b>Colpensiones</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	227.620	249.060	284.789	317.200
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	387.536	419.512	452.579	485.213
<b>Cálculo (%)</b>	<b>58,74%</b>	<b>59,37%</b>	<b>62,93%</b>	<b>65,37%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 36**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos**  
**Represa ISS Escenarios (5, 6, 7 y 8)**

Registro de datos del indicador agregado por escenario				
Variables	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	88.277	95.513	101.407	111.860
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	190.104	198.702	207.388	209.338
<b>Cálculo (%)</b>	<b>46,44%</b>	<b>48,07%</b>	<b>48,90%</b>	<b>53,44%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 37**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos**  
**Represa ISS Escenarios (5, 6, 7 y 8)**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios**

Registro de datos del indicador desagregado por grupos				
Variables	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)
<b>Grupo1</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	36.561	37.871	40.235	40.908
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	49.008	51.580	54.326	54.775
<b>Cálculo (%)</b>	<b>74,60%</b>	<b>73,42%</b>	<b>74,06%</b>	<b>74,68%</b>
<b>Grupo2</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	8.731	9.513	10.061	10.304
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	12.156	12.358	12.498	12.564
<b>Cálculo (%)</b>	<b>71,82%</b>	<b>76,98%</b>	<b>80,50%</b>	<b>82,01%</b>
<b>Grupo3</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	9.028	11.966	13.250	13.797
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	16.759	17.043	17.182	17.188
<b>Cálculo (%)</b>	<b>53,87%</b>	<b>70,21%</b>	<b>77,12%</b>	<b>80,27%</b>
<b>Grupo 4</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	33.957	36.163	37.861	46.851
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	112.181	117.721	123.382	124.811
<b>Cálculo (%)</b>	<b>30,27%</b>	<b>30,72%</b>	<b>30,69%</b>	<b>37,54%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador muestra que el 67.25% de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en Colpensiones, han sido resueltas mediante un acto administrativo. Devela además una tendencia creciente desde octubre de 2013, con un incremento de 1,7 puntos porcentuales frente al mes anterior, de 4,6 puntos en relación con diciembre de 2013, y de 9,74 con respecto a octubre de 2013, fecha del primer cálculo del indicador (ver Tabla No. 34). Vale

decir que esta tendencia se marca aún más en el grupo de solicitudes de las Represa ISS, que en el grupo de Colpensiones. (ver Tabla No. 35).

El indicador desagregado por grupos se comporta positivamente y de forma consecuente con los criterios de priorización establecidos por H. Corte Constitucional. A 31 de marzo de 2014, de las 209.338 solicitudes de reconocimiento pendiente de decisión (escenario 8), se han resuelto mediante acto administrativo el 53.44%, es decir 111.860 solicitudes, 4,5 puntos porcentuales más de lo proferido en el mes anterior (ver Tabla No. 36). El 74.68% del grupo uno (1); el 82% del grupo dos (2); el 80.27% del grupo tres (3); y el 37.54% del grupo cuatro (4) (ver Tabla No. 37).

**Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos<sup>175</sup>**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de 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; se trata entonces de contabilizar la prestaciones económicas reconocidas.

**Anexo 4 - Tabla No. 38**

**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

175 En el proceso de depuración de información de las bases de datos de Colpensiones se encontró que de las categorías que establece el Liquidador sobre actos administrativos proferidos se estaban tomando algunas como si la decisión de la prestación fuera otorgada, es decir positiva, cuando en realidad era negada. Particularmente se encontró un error en la causal denominada “CONFIRMA”, la cual se estaba entendiendo como una decisión a favor del ciudadano cuando lo que ocurría es que se estaba negando la pretensión del ciudadano. Este hecho llevó a que la variable “actos de administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos” debiera ser ajustada, tanto para represa como para día a día, con el propósito de calcular adecuadamente el indicador respectivo. Como resultado de la mejora en la calidad de los datos, se ajustaron los valores de los actos administrativos proferidos positivos desde el primer cálculo del indicador (octubre de 2013).

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS + Colpensiones)				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

**Anexo 4 - Tabla No. 39**

**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos**

Registro de datos del indicador agregado				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	264.389	279.630	302.574	326.139
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS + Colpensiones).	444.781	473.457	515.080	557.945
<b>Cálculo (%)</b>	<b>59,44%</b>	<b>59,06%</b>	<b>58,74%</b>	<b>58,45%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 40**

**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos  
Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado por entrada				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
<b>Represa ISS</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	119.836	123.223	124.907	129.866
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	217.161	224.397	230.291	240.745
<b>Cálculo (%)</b>	<b>55,18%</b>	<b>54,91%</b>	<b>54,24%</b>	<b>53,94%</b>
<b>Colpensiones</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	144.553	156.407	177.667	196.273

Registro de datos del indicador desagregado por entrada				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Colpensiones).	227.620	249.060	284.789	317.200
<b>Cálculo (%)</b>	<b>63,51%</b>	<b>62,80%</b>	<b>62,39%</b>	<b>61,88%</b>

**Análisis:** el resultado de este indicador muestra una tendencia levemente decreciente. No obstante, puede interpretarse que en promedio 58 de cada 100 actos administrativos proferidos reconocen una prestación (ver Tabla No 39).

Es importante mencionar que desde que Colpensiones entró en funcionamiento a la fecha de este informe, se han reconocido 326.139 prestaciones que corresponden al 58.45% de lo proferido en el mismo periodo (ver Tabla No 39).

La desagregación del indicador por entrada muestra que de las solicitudes provenientes de la repesa del ISS, el 53.94% de los actos administrativos proferidos a 31 de marzo de 2014 conceden una prestación; y de las solicitudes radicadas en Colpensiones el 61.88% de lo proferido (ver Tabla No. 40). 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 con respecto a la repesa del ISS.

#### **Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos notificados**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos proferidos.<sup>176</sup>

<sup>176</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).

**Anexo 4 - Tabla No. 41**
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos 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 reconocimiento de prestaciones notificados.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos – Bizagi	

**Anexo 4 - Tabla No. 42**
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos notificados**

Registro de datos del indicador agregado				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	312.874	380.413	469.831	506.961
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS + Colpensiones).	404.108	444.781	473.457	515.080
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77,42%</b>	<b>85,53%</b>	<b>99,23%</b>	<b>98,42%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 43**
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos notificados Represa ISS Escenario 7**

Registro de datos del indicador agregado 2014	
Variables	mar-14 (Escenario 7)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	99.576
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	101.407
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,19%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 44**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos notificados**  
**Represa ISS Escenario 7**  
**Desagregación del indicador por grupos**

<b>Registro de datos del indicador desagregado 2014</b>	
<b>Variables</b>	<b>mar-14 (Escenario 7)</b>
<b>Grupo1</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	39.115
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	40.235
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,22%</b>
<b>Grupo2</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	9.947
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	10.061
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,87%</b>
<b>Grupo3</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	12.921
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	13.250
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,52%</b>
<b>Grupo 4</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	26.698
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	26.916
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,19%</b>
<b>Auxilios</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	213
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	233
<b>Cálculo (%)</b>	<b>91,42%</b>
<b>Indemnizaciones</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	10.682
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	10.712

Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	mar-14 (Escenario 7)
Cálculo (%)	99,72%

**Análisis:** el cálculo del indicador a 31 de marzo de 2014 arroja que el 98.42% de los actos administrativos proferidos entre octubre de 2012 y febrero de 2014, a 31 de marzo de 2014 han sido notificados (ver Tabla No. 42). De manera que al corte del presente informe, Colpensiones ha notificado 506.961 actos administrativos de los 515.080 proferidos hasta el 28 de febrero de 2014. Se aprecia una variación positiva en el proceso de notificación de actos administrativos entre diciembre y marzo de 2014 de 21 puntos porcentuales.

Ahora bien, con respecto a los actos administrativos proferidos de la represa ISS que corresponden al escenario 7 (101.407), se han notificado a 31 de marzo el 98.19% (ver Tabla No. 43). El 97.12% del grupo uno (1), el 98.87% del grupo dos (2), el 97.52% del grupo 3; y el 99.19% del grupo cuatro (4) (ver, Tabla No. 44).

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.

#### **Indicador No. 6. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente**

**Descripción del indicador:** El indicador mide el porcentaje de 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<sup>177</sup>.

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

<sup>177</sup>Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se deben excluir 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.

su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

**Anexo 4 - Tabla No. 45**  
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos en el mes, que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS + Colpensiones)				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

**Anexo 4 - Tabla No. 46**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente**

Registro de datos del indicador agregado				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	18.763	22.144	14.370	20.857
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos que deben ingresar a la nómina (Represa ISS + Colpensiones) en el mes.	19.185	23.176	14.397	20.925
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,80%</b>	<b>95,55%</b>	<b>99,81%</b>	<b>99,68%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 47**
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente - Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado por entrada				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
<b>Represa ISS</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	6.583	10.351	2.889	1.570
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Represa ISS) que deben ingresar a la nómina en el mes.	6.744	10.635	2.892	1.586
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,61%</b>	<b>97,33%</b>	<b>99,90%</b>	<b>98,99%</b>
<b>Colpensiones</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	12.180	11.793	11.481	19.287
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Colpensiones) que deben ingresar a la nómina en el mes.	12.441	12.541	11.505	19.339
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,90%</b>	<b>94,04%</b>	<b>99,79%</b>	<b>99,73%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 48**
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente - Represa ISS. Escenarios 6 y 7**

Registro de datos del indicador agregado 2014		
Variables	feb-14 (Escenario 6)	mar-14 (Escenario 7)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	2.889	1.570
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos que deben ingresar a la nómina en el mes (Represa ISS) .	2.892	1.586
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,90%</b>	<b>98,99%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 49**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente - Represa ISS. Escenarios 6 y 7**  
**Desagregación del indicador por grupos**

<b>Registro de datos del indicador desagregado 2014</b>		
<b>Variables</b>	<b>feb-14 (Escenario 6)</b>	<b>mar-14 (Escenario 7)</b>
<b>Grupo1</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	241	414
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos que deben ingresar a la nómina en el mes. (Represa ISS) .	241	425
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>97,41%</b>
<b>Grupo2</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	223	179
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos que deben ingresar a la nómina en el mes. (Represa ISS) .	223	181
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>98,90%</b>
<b>Grupo3</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	1.253	329
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos que deben ingresar a la nómina en el mes. (Represa ISS) .	1.255	332
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,84%</b>	<b>99,10%</b>
<b>Grupo 4</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	1.019	608
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos que deben ingresar a la nómina en el mes. (Represa ISS) .	1.020	608
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,90%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Indemnizados</b>		

Registro de datos del indicador desagregado 2014		
Variables	feb-14 (Escenario 6)	mar-14 (Escenario 7)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	153	40
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos que deben ingresar a la nómina en el mes.(Represa ISS) .	153	40
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** el indicador devela un desempeño positivo de Colpensiones en la gestión de inclusión de reconocimientos en la nómina consistente con las reglas del negocio, toda vez que el 99.68% de los actos administrativos proferidos positivos durante el mes de febrero de 2014, que debían ingresar a la nómina, con corte a 31 de marzo de 2014 efectivamente ingresaron (ver Tabla No. 46). Es decir que de los 20.925 actos administrativos proferidos solo en el mes de febrero de 2014, 20.857 ingresaron a la nómina; 1.570 de la represa ISS y 19.287 de Colpensiones (ver Tabla No. 47).

Así mismo se destaca que el 99% de los actos administrativos proferidos en el mes de febrero de 2014, que conceden una prestación económica y que corresponden a las solicitudes provenientes de la represa ISS del escenario 7, ingresaron a la nómina (ver Tabla No. 48).

Si bien el indicador agregado desciende levemente, es necesario precisar que el volumen de actos administrativos proferidos positivos en el mes de febrero que debían ingresar a la nómina fue significativamente superior al mes anterior (ver Tabla No. 49). Los detalles del proceso de inclusión en nómina y la explicación de los resultados al del 31 de marzo, se pueden consultar en la sección 6.5 del presente informe.

#### **Indicador No. 7. (%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de recursos interpuestos sobre reconocimiento de prestaciones que generaron cambio de decisión, sumando los de represa del ISS y los de Colpensiones, con respecto al total de recursos de reconocimiento de prestaciones decididos. El propósito del indicador es medir el porcentaje de decisiones de reconocimiento que efectivamente debieron ser corregidas.

**Anexo 4 - Tabla No. 50**
**Metadatos clave del indicador (%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos interpuestos decididos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

**Anexo 4 - Tabla No. 51**
**(%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión**

Registro de datos del indicador agregado				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
VARIABLE 1: Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.	14.879	17.528	20.835	26.566
VARIABLE 2: Recursos interpuestos decididos.	44.887	52.320	62.390	76.239
<b>Cálculo (%)</b>	<b>33,15%</b>	<b>33,50%</b>	<b>33,39%</b>	<b>34,85%</b>

**Análisis:** el cálculo del indicador a 31 de marzo de 2014 arroja que el 34.85% de los recursos decididos generaron un cambio en la decisión inicial, lo cual marca una tendencia creciente del indicador dado que durante el último mes hubo un incremento de 1,45 puntos porcentuales con respecto al mes anterior, y de 9 puntos frente al primer cálculo del indicador (octubre de 2013). Sin embargo, dicho comportamiento no necesariamente debe ser interpretado como problemas de calidad en los actos administrativos proferidos por Colpensiones, puesto que es posible que los cambios en la decisión obedezcan a la consideración afirmativa de pruebas allegadas por los afiliados a través del recurso.

No obstante, Colpensiones conserva el firme propósito de avanzar en la optimización del proceso de decisión y de mejorar la calidad de los actos administrativos que profiere, por lo que se encuentra en proceso de implementación del plan de calidad, cuyos avances, retos y perspectivas se presentan en el capítulo 4 del presente informe.

## 2.4 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 el porcentaje de PQRS resueltas por Colpensiones con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad<sup>178</sup>.

#### Anexo 4 - Tabla No. 52

##### Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: PQRS recibidas				Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

#### Anexo 4 - Tabla No. 53

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

Registro de datos del indicador agregado				
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas	510.130	547.189	592.979	639.912
VARIABLE 2: PQRS recibidas	575.411	616.608	662.400	703.472
<b>Cálculo (%)</b>	<b>88,65%</b>	<b>88,74%</b>	<b>89,52%</b>	<b>90,96%</b>

**Análisis:** el comportamiento del resultado de este indicador muestra un desempeño positivo de Colpensiones en la respuesta de PQRS, toda vez que a 31 de marzo de 2014, el 90.96% de las PQRS radicadas en la entidad desde su entrada en operación, se encuentran resueltas. Se observa un incremento de 2,3 puntos porcentuales entre diciembre de 2013 y marzo de 2014, y de 1,45 puntos en el último mes (ver Tabla No. 53). A 31 de marzo, el saldo de PQRS por resolver es de 63.560, 5.861 menos de las pendientes el mes anterior. Los detalles de este asunto se encuentran en la sección 6.3 del presente informe.

<sup>178</sup> Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas, las PQRS cerradas en Bizagi.

## 2.5 Historias Laborales

### Indicador No. 1: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de solicitudes de corrección de historia laboral atendidas por Colpensiones, con respecto al total de solicitudes de corrección de historia laboral recibidas en la entidad. Se entienden como 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.

**Anexo 4 - Tabla No. 54**

#### Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	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. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos + solicitudes de reconocimiento de la represa ISS + solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones)				Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 4 - Tabla No. 55**

#### (%) Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas

Registro de datos del indicador agregado	
Variables	mar-14
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	942.954
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos + solicitudes de reconocimiento de la represa ISS + solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	976.153
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,60%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 56**  
**(%) Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas**  
**Desagregación del indicador por entrada**

<b>Registro de datos del indicador desagregado</b>	
<b>Variables</b>	<b>mar-14</b>
<b>Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos</b>	
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	543.323
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	563.480
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,42%</b>
<b>Solicitudes de reconocimiento Represa ISS</b>	
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	207.638
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	209.338
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,19%</b>
<b>Solicitudes de corrección de historia laboral por la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones</b>	
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	191.993
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	203.335
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,42%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 57**  
**(%) Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas**  
**Represa ISS. Escenario 8**  
**Desagregación por grupos**

<b>Registro de datos del indicador desagregado</b>	
<b>Variables</b>	<b>mar-14 (Escenario 8)</b>
<b>Grupo1</b>	
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	54.482
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	54.775
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,47%</b>
<b>Grupo2</b>	
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	12.551
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	12.564

Registro de datos del indicador desagregado	
Variables	mar-14 (Escenario 8)
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,90%</b>
<b>Grupo 3</b>	
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	22.794
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	22.802
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,96%</b>
<b>Grupo 4</b>	
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	117.811
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	119.197
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,84%</b>

**Análisis:** el primer cálculo del indicador arroja que a 31 de marzo de 2014 el 96.60% de solicitudes de corrección de historia laboral han sido atendidas. De este modo, el 99.2% de las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS cuentan con la respectiva corrección de su historia laboral; el 94.4% de las solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento para los trámites de reconocimiento de prestaciones de Colpensiones; y el 96.4% de las solicitudes radicadas por los ciudadanos en la entidad.

Es importante resaltar que por estos tres conceptos anteriormente descritos, Colpensiones ha realizado 942.954 correcciones de historia laboral desde su entrada en operación. Así mismo, ha recibido 563.480 solicitudes por parte de los ciudadanos, de las cuales ha atendido 543.323.

Con respecto a desagregación por grupos prioritarios definidos por la H. Corte Constitucional, correspondiente a las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS del escenario ocho (8) (209.338), se observa que los grupos dos (2) y tres (3) se encuentran en el 99.9% de atención, el grupo uno (1) en el 99.4%, y el grupo cuatro (4) en el 98.8%.

### **Indicador No. 2: (%) Historias laborales corregidas**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de las historias laborales corregidas con respecto a los trámites de corrección de historia laboral que provienen de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS); tutelas; correspondencia; y Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).

**Anexo 4 - Tabla No. 58**  
**Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
Trámites de corrección de historia laboral provenientes de PQRS, Tutelas, Correspondencia y BEPS.				Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 4 - Tabla No. 59**  
**(%) Historias laborales corregidas**

Registro de datos del indicador agregado	
Variables	mar-14
Historias laborales corregidas.	135.033
Trámites de corrección de historia laboral provenientes de PQRS, Tutelas, Correspondencia y BEPS.	152.680
<b>Cálculo (%)</b>	<b>88,44%</b>

**Anexo 4 - Tabla No. 60**  
**(%) Historias laborales corregidas**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado	
Variables	mar-14
<b>Corrección de historias laborales por PQRS</b>	
Historias laborales corregidas.	21.863
Trámites de corrección de historia laboral (provenientes de PQRS).	25.933
<b>Cálculo (%)</b>	<b>84,31%</b>
<b>Solicitudes de reconocimiento Represa ISS</b>	
Historias laborales corregidas.	16.972
Trámites de corrección de historia laboral (provenientes de Tutelas).	17.002
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,82%</b>

Registro de datos del indicador desagregado	
Variables	mar-14
<b>Corrección de historias laborales por PQRS</b>	
<b>Solicitudes de corrección de historia laboral por la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones</b>	
Historias laborales corregidas.	10.040
Trámites de corrección de historia laboral (provenientes de Correspondencia).	14.460
<b>Cálculo (%)</b>	<b>69,43%</b>
<b>Corrección de historias laborales BEPS</b>	
Historias laborales corregidas.	86.158
Trámites de corrección de historia laboral (BEPS).	95.285
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,42%</b>

**Análisis:** el cálculo de este indicador permite observar que desde la entrada en operación la entidad ha recibido 152.680 solicitudes de corrección de historia laboral a través de: PQRS, Tutelas, Correspondencia y BEPS, de las cuales ha resuelto 135.033, es decir el 88.44%.

Ahora bien, en la desagregación por entrada se puede apreciar que han sido atendidos el 99.8% de los trámites de corrección de historia laboral que provienen de una acción de tutela, el 90.4% de los de BEPS, el 84.3% de los radicados a través de PQRS, y el 64.4% de lo allegado por correspondencia.

### **Indicador No. 3: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas mensualmente**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos que han sido resueltas en la entidad mensualmente, para ello se calcula qué porcentaje logra resolverse de las solicitudes presentadas durante el mismo mes y hasta el último día del mes siguiente.<sup>179</sup>

<sup>179</sup> Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

**Anexo 4 - Tabla No. 61**  
**Metadatos clave del indicador**

**Indicador No. 3: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas mensualmente**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) 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 radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 4 - Tabla No. 62**

**(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas mensualmente**

Registro de datos del indicador agregado	
Variables	mar-14
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	20.885
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).	22.705
<b>Cálculo (%)</b>	<b>91,98%</b>

**Análisis:** el primer cálculo de este indicador revela que el 91.98% de las solicitudes de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos en Colpensiones, son atendidas dentro de los términos legales. Específicamente, durante el mes de febrero fueron radicados 22.705 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales 20.885 fueron resueltas durante los meses de febrero y marzo de 2014, es decir que no han superado los 60 días establecidos para la atención de este trámite.