

**CUARTO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO AL AUTO 110 DE 2013 PRESENTADO A
LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL**

Noviembre 5 de 2013

Contenido

1. Introducción	4
2. Evolución de la entrega por parte del ISS de expedientes	7
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones	9
3.1. Plan de acción y estrategias para poner al día las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS	9
3.2. Infraestructura tecnológica, dedicado a atender las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas en Colpensiones, señalando de manera separada que es para atender represa ISS y que de Colpensiones	11
3.3. Infraestructura física, dedicado a atender las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas en Colpensiones, señalando de manera separada que es para atender represa ISS y que de Colpensiones	13
3.4. Infraestructura personal, dedicado a atender las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas en Colpensiones, señalando de manera separada que es para atender represa ISS y que de Colpensiones	15
3.5. Traslado de personal se ha efectuado de un grupo a otro (en octubre) y las razones que motivaron dichos movimientos, indicando como se afecta la capacidad de respuesta de los grupos de atención	17
3.6. Acciones para la optimización de la tecnología	18
3.7. Grupos de calidad	24
3.8. Número de procesos judiciales en los que el representante legal aún no se ha notificado	25
3.9. Atención al ciudadano	25
4. Indicadores	27
5. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales	29
5.1. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones	29
5.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historias laborales	38
5.3. Estado, metas y avances de las solicitudes recibidas por Colpensiones	44
6. Otros reclamos, prestaciones o trámites que hacen parte de la congestión (represa) que Colpensiones asumió del ISS	47

6.1. Cumplimiento de acciones de tutela de manera coherente con los grupos priorizados por la corte (datos de cumplimiento y la estrategia tomada)	47
6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales	53
6.3. Número de calificaciones de pérdida de capacidad laboral de primera oportunidad pendientes de realización (Represa ISS, y Colpensiones, discriminadas), incluyendo meses de atraso.....	67
6.4. Revocatoria directa pendientes de decidir, incluyendo meses de atraso	68
6.5. Reconocimientos pendientes de inclusión en nómina y pago efectivo	68
6.6. Pago de auxilios funerarios decididos por el ISS y no pagados al 28 de septiembre de 2012	69
6.7. Solicitudes radicadas antes del 28 de septiembre de 2012 de activación de pensiones suspendidas.....	69
6.8. PQRS	70
7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	75
7.1. Estrategia de notificaciones masivas para aumentar la notificación de actos administrativos que deciden prestaciones pensionales	78
7.2. Estrategia para la notificación de ciudadanos sin datos de contacto	79
8. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	80
8.1. Mesa Técnica conformada con la Procuraduría.....	80
Anexos.....	87
Anexo 1 – Principales componentes tecnológicos del sistema de información operativo.....	87
Anexo 2 – Manuales de reconocimiento	96
Anexo 3 – Resultados de los indicadores de seguimiento	97
Anexo 4 – Medicina Laboral: Descripción del proceso y datos de trámites relacionados con medicina laboral radicados en Colpensiones y los heredados del ISS	128
Anexo 5. Respuesta al Comunicado No. 00501 del 9 de agosto de 2013 de la Procuraduría General de la Nación	133

CUARTO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO AL AUTO 110 DE 2013 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL

1. Introducción

Presentar una visión completa a las autoridades judiciales, a los entes de control y en general al País, de cómo funciona una organización en una coyuntura compleja como la que atraviesa Colpensiones, es una oportunidad que ofrece la H. Corte Constitucional a instancias de sus importantes providencias. Narrar y demostrar con resultados concretos el esfuerzo que ha realizado la administradora pública del régimen de prima media para poner al día las peticiones que el ISS no resolvió y acumuló durante casi dos décadas, tal como se señaló en el informe anterior, sin descuidar resolver en términos legales las peticiones que a diario los ciudadanos presentan en las oficinas de Colpensiones buscando una prestación pensional, es la meta que Colpensiones se impone. De lograr esto, al final se provocará un estado de cosas para recuperar la confianza de la ciudadanía bajo el marco del respeto a los derechos fundamentales que protege la Constitución Política.

Así, en el ejercicio de evaluación que corresponde al mes de octubre, se muestra el camino recorrido y como se transitarán los meses que quedan antes de que se termine la protección constitucional con efectos inter comunis, hecho jurídico que se dará el próximo 31 de diciembre de 2013, dicho sea de paso, alternativa constitucional que ha ayudado categóricamente a que la Entidad llegue al punto en que se encuentra hoy concentrando sus esfuerzos de manera ordenada y sin la presión que significan las sanciones por desacatos contra los funcionarios que dirigen la actividad administrativa.

Existe aún la incertidumbre del número de expedientes insolutos de ISS que la Liquidadora está organizando para que Colpensiones priorice y resuelva. Por esto, Colpensiones expuso la dificultad, en el informe del 5 de septiembre, para la atención de todas esas solicitudes al 31 de diciembre, si el número de expedientes entregados superaba los 308 mil. Hoy se reporta que a la fecha la contabilidad de expedientes se mantiene igual que en el cierre del mes de septiembre, 313 mil, pero a esto se suma la manifestación por parte del ISS en L. de que este número será más amplio, tal como se puede ver en su informe presentado a la H. Corte Constitucional.

Se podrá ver igualmente en este informe cómo de ese universo de expedientes de la repesa ISS, los que están sin resolver, por el fenómeno de las nuevas entregas, se incrementan a un total de 189 mil. Ello significa que entre Julio 12, momento en que la H Corte profirió el Auto 110, basada

en un universo de 98 mil solicitudes pendientes, y septiembre 30, el universo de solicitudes de la congestión pendientes aumentó en un 92%.

En cuanto al avance de atención de estos expedientes se podrá ver cómo, con el escenario de las 98 mil solicitudes pendientes, que fueron las que la H. Corte consideró para su auto, al 31 de diciembre Colpensiones cumplirá con suficiencia su atención, pero con el escenario de las 189 mil solicitudes que a la fecha se tienen, hay un porcentaje del Grupo prioritario 4, que sobrepasará esa fecha (aproximadamente tres meses del año siguiente). Esto quiere decir que a 31 de diciembre quedarán resueltos todos los casos dejados de atender por el ISS que afectan derechos de especial protección de las personas que son los que consideran los 3 primeros grupos priorizados por la H. Corte.

En este punto es importante señalar que, aunado a lo anterior, este informe muestra el comportamiento de las solicitudes que se radicaron a partir de la entrada en funcionamiento de Colpensiones (28 de septiembre de 2012), las cuales se convirtieron en nuevos atrasos en el cumplimiento de los términos legales (lo que se denomina en los informes atraso del día a día). Lo anterior debido a la decisión en su oportunidad de concentrar recursos en la atención a la elevada cantidad de expedientes insolutos que se recibían sistemáticamente del ISS en L. Pero que en consideración a esa circunstancia, la propuesta que se expone en este informe es superar este problema que potencialmente puede ser un nuevo escollo de la administración del régimen de prima media en Colombia, es decir, se pretende estar al día en las solicitudes prestacionales que se presentan ante Colpensiones, para lo cual se requiere entonces recomponer la orientación de la producción.

En cuanto a la atención de acciones de tutela, se podrá ver como se ha avanzado sustancialmente en esta materia, al contestar en este mes de octubre 25 mil peticiones pensionales que han conllevado a esta acción constitucional. El saldo restante de 58 mil se atenderán dentro de la programación en los meses que faltan, proyectando que en ningún caso se sobrepase el 31 de diciembre.

Sobre la atención a sentencias judiciales de procesos ordinarios, se expone un plan de acción para acatar este punto que preocupa enormemente a la administradora. El informe describe los problemas que se evidencian en el cumplimiento de los fallos, originados principalmente en la necesidad de contar con la información completa proveniente del ISS y adelantar estudios de seguridad sobre los documentos presentados, teniendo en cuenta los indicios de falsedad que han ocurrido.

Sobre las notificaciones de actos administrativos se reportan las innovaciones que se han dado, como las notificaciones masivas que en octubre se llevaron a cabo. Esto como un proceso sistemático para que los ciudadanos conozcan las decisiones proferidas, en cumplimiento de las disposiciones legales sobre publicidad de los actos administrativos y como una manera de acercar la institución a la sociedad.

En relación a la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), se presenta una aproximación al modelo que se trabajará para salir adelante en esta materia, donde se reconoce un retraso que cuanto antes debe atacarse para cumplir con los derechos de los ciudadanos y además por ser ésta origen de acciones de tutela por parte de ciudadanos insatisfechos.

De igual forma se presenta un anexo de indicadores más completo que el presentado en el informe pasado, con explicación y análisis que permitirá a la H. Corte hacer seguimiento a los avances de Colpensiones en asuntos clave como tutelas, sentencias y proceso de reconocimiento pensional (ver Anexo 3). Los indicadores miden también los reconocimientos que conceden la prestación pensional a los ciudadanos y el comportamiento de los recursos en este componente.

Un importante capítulo es el relacionado con el avance de la mesa técnica con la Procuraduría General de la Nación, que demuestra como la coordinación y armonía entre las entidades son una forma de coadyuvar en la atención a la ciudadanía.

Finalmente se manifiesta que con el fin de acatar íntegramente todo lo señalado en el Auto 233, se presenta un capítulo para cada uno de los puntos ahí mencionados como pendientes de respuesta por parte de Colpensiones, tales como los avances en infraestructura tecnológica, de personal, y de infraestructura física, separando lo que se emplea para atender la represa del ISS y las necesidades de Colpensiones; aspectos como medicina laboral, inclusión en nómina, auxilios funerarios, pensiones suspendidas, etc.

Colpensiones espera que el esfuerzo que hay detrás de esta construcción siga siendo acompañado por la H. Corte Constitucional, que los resultados evidentes y que son hechos concretos se valoren con el fin de que las importantes decisiones que tome el Tribunal continúen siendo el punto de apoyo para poder resolver el resto del tramo que queda para superar esta problemática estructural por la que atraviesa la administración del régimen de prima media.

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

En el informe de cumplimiento del 5 de septiembre, Colpensiones informó a la H. Corte del crecimiento sistemático de los expedientes entregados por el ISS en L., del grado de incertidumbre respecto al número total de expedientes faltantes por entregar por parte del ISS en Liquidación, y de la dificultad de Colpensiones para atender, al 31 de diciembre, las solicitudes, si el número de expedientes entregados superaba los 308.000. Esta situación se reiteró en el informe del 5 de octubre, donde se señaló que al 30 de septiembre, Colpensiones ya había superado esos 308.000 mil expedientes llegando ya, para esa fecha, a un total de 313.664 solicitudes de pensión entregadas por el ISS en L. De este universo se tenía un total de 189.894 solicitudes pendientes por tramitar. Esto significa que, en un poco más de dos meses y medio (entre Julio 12, momento en que la H Corte profirió el Auto 110, y septiembre 30), el universo de solicitudes sobre el cual se basó la H. Corte para proferir el Auto 110 creció 45,2%, y, aunque Colpensiones está dedicado a resolver la represa del ISS, las solicitudes de la congestión pendientes crecieron en ese el mismo periodo en un 92% (Cuadro 1).

Cuadro 1. La evolución hasta la fecha del estado de congestión (represa) del ISS, asumida por Colpensiones

Entregas de expedientes	Solicitudes totales	Incremento Respecto al Inventario Inicial	Solicitudes pendientes de reconocimiento	Incremento Respecto al Inventario Inicial
Inventario tomado por el Auto 110	216.000		98.967	
Agosto 31	268.251	24,19%	140.738	42,21%
Septiembre 04	308.419	42,79%	180.905	82,79%
Septiembre 30	313.664	45,2%	189.894	91,88%

Ahora bien, tal y como fue informado en el documento denominado Plan Operativo entregado por el ISS en L. a la H Corte Constitucional, la cifra de expedientes en inventario de la Liquidadora aumenta en 26.086 durante el mes de octubre. El Universo total es de 345.367 expedientes, y puede crecer aún más, de acuerdo al informe del ISS en Liquidación. Sin embargo, hasta el momento Colpensiones no ha recibido (ni, por consiguiente, clasificado por grupos prioritarios) este incremento. Por eso, este informe se basa en el dato constante en 313.664 (Ver Cuadro 2) con respecto a Septiembre. Esta situación puede ser atribuible al cambio del operador que realizó el ISS en L., que ha generado un retraso en el proceso de alistamiento, digitalización y entrega (Ver Cuadro 2).

Cuadro 2. Inventarios de expedientes entre el ISS en L. y Colpensiones

Fecha	Inventario ISS en L	Entregados Colpensiones
Septiembre	319.281	313.664
Octubre	345.367	313.664

3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones

Esta sección presenta los avances de Colpensiones en materia de personal, de infraestructura tecnológica, de sistemas de información, y de innovación al interior de la entidad, con el fin de atender de manera eficiente y con calidad la congestión del ISS, sin descuidar la operación que es propia de Colpensiones. Así, en este informe se reportan los avances a la fecha que fueron anunciados en el informe del 5 de septiembre y del 5 de Octubre.

3.1. Plan de acción y estrategias para poner al día las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS

Colpensiones desde el el 28 de septiembre de 2012, que fue su primer día de operación, tuvo que enfrentarse a dos universos que conformaban los trámites del Régimen de Prima Media. En primer lugar, el que se denominó universo “represa ISS” que comporta un crecimiento continuo que, de 80 mil decisiones sin atender según lo informado por el ISS en el momento de decretarse su liquidación, al 30 de septiembre de 2013 (un año después de la entrada en operación de Colpensiones), ascendió a 313 mil peticiones insolutas. Esto significa un crecimiento del 390% entre el inventario inicial supuesto por el ISS¹ en el año 2012 y la realidad de hoy. En segundo lugar, durante el primer año de operación de Colpensiones los trámites radicados en sus oficinas por parte de los ciudadanos alcanzaron un número cercano a los 2.5 millones de solicitudes. De estas las PQRS son un 19%, los trámites que se derivan de las acciones de tutela han representado el 20%, las solicitudes de reconocimiento el 14.6% y el resto de trámites el 46.4%.

El crecimiento de las solicitudes que el ISS tenía sin resolver y, el aumento sostenido de los trámites radicados en Colpensiones (a partir de finales del mes de mayo el número de radicaciones del día a día se ha estabilizado en cerca de 10.000 diarias, de los cuales el 17% corresponden a solicitudes de reconocimiento) ha traído como consecuencia un atraso en la respuesta de las solicitudes a los ciudadanos; sumado a estos dos elementos, la empresa ha tenido que concentrar prioritariamente sus esfuerzos para atender los requerimientos judiciales, tal como bien lo confirma la H. Corte Constitucional en su Auto 110.

¹ Como se explica, este alto porcentaje de crecimiento se calcula a partir del estimado inicial de 80 mil peticiones sin resolver que entregaría el ISS en L., y que hoy ya se contabilizan en cerca de 313 que han sido entregadas en ese estado. Una comparación, pero tomando como base no la fecha de inicio de operaciones arriba señalada, sino la fecha en que se profirió el Auto 110 de la H. Corte Constitucional, se puede ver en el Capítulo II, del presente informe.

Para responder de fondo y organizadamente todas esas las solicitudes de los ciudadanos presentadas ante Colpensiones dentro de los plazos previstos en la Ley y las órdenes judiciales, se han diseñado varias estrategias consignadas en planes de acción presentados tanto a la H. Corte, como a entes de control como la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría, la Contraloría y la Superintendencia Financiera. Todos estos planes hoy se consolidan en una sola dirección que es la que a partir del mes de agosto, Colpensiones, con la orientación del Alto Tribunal Constitucional, ha venido presentando en cada mes, la cual tiene como objetivo principal salvaguardar los derechos fundamentales de los ciudadanos en materia pensional.

En consideración a la realidad cambiante narrada al principio de este capítulo, se tomaron decisiones para asignar mayor cantidad de recursos para aumentar la infraestructura de tecnología y capacidad de procesamiento de información, aumentar la infraestructura física, y el aumento del personal capacitado e idóneo. Todas estas acciones se han venido reportando a la H. Corte y se muestran con detalle sus avances en los capítulos siguientes.

Ahora bien, los recursos económicos, humanos y tecnológicos son limitados en el corto plazo. En la actualidad la capacidad de los recursos empieza a presentar signos de estancamiento con base en síntomas como (i) sistemas de información con intervalos frecuentes de inestabilidad y lentitud debido al número de sustanciadores y usuarios que acceden y al procesamiento que se debe realizar, lo que afecta el normal desarrollo de la actividades de operación de la empresa, y (ii) rendimientos decrecientes en la solución de casos, dados principalmente por la complejidad de la información de los últimos expedientes pensionales. Hoy el rendimiento y la productividad del personal no son lineales, es decir, a mayor cantidad de personal no necesariamente se genera un número proporcional de trámites atendidos. Si Colpensiones decide aumentar su capacidad en este momento, la selección de personal capacitado en pensiones y la curva de aprendizaje de nuevos sustanciadores, lo mismo que la instalación de mayor capacidad tecnológica para procesar los casos, tomará un tiempo que va más allá del 31 de diciembre.

Con la intención de dejar completo el ejercicio de contarle al Tribunal Constitucional las medidas implementadas por Colpensiones, este reporte muestra como la estrategia se centrará ahora en (i) (i) asignar el suficiente personal para que las peticiones presentadas ante Colpensiones se encuentren al día, (ii) atención prioritaria a los grupos establecidos por la Cortes, y en especial a los casos con trámites de tutela y (iii) cumplir los fallos judiciales

En el caso de las decisiones que puedan darse a través de procesos automáticos, se observarán las mismas prioridades hasta donde sea posible, dado que en muchos casos existiendo capacidad de procesamiento en los sistemas tecnológicos, se puede adelantar la decisión de casos que se

encuentren dentro de los plazos legales para su solución o en otros grupos prioritarios. Es decir, aunque la H. Corte sugiere que es necesario cumplir primero con la población del Grupo 1 prioritario, en algunos casos la capacidad tecnológica permite cumplir paralelamente con requerimientos de otros grupos. En todo caso cuando haya competencia por recursos entre dos casos, éstos se asignarán conforme a las prioridades establecidas.

Con esta estrategia, y sin tener aún en cuenta la incertidumbre de expedientes que entregará el ISS debido a que su número es incierto, la atención para el 31 de diciembre a los grupos 1, 2 y 3 se dará completa, y para el grupo 4, lo será en menor medida. Y en cuanto a las peticiones presentadas ante Colpensiones, se planea que ninguna esté vencida. De esta manera la entidad promoverá que ninguna persona con protección constitucional especial encuentre su derecho vulnerado, cuando ello se origina en una petición pensional.

3.2. Infraestructura tecnológica, dedicado a atender las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas en Colpensiones, señalando de manera separada que es para atender represa ISS y que de Colpensiones

Colpensiones tiene facilidades de cómputo en tres sitios diferentes: “TRIARA” donde están las facilidades principales de Colpensiones, Santa Mónica en Cali donde se tiene el respaldo del centro de cómputo principal, e IBM donde se dispone de capacidades de cómputo que se contrataron para balancear las necesidades de cómputo originadas en los autos de La Corte Constitucional y el procesamiento de correcciones masivas automáticas de Historia Laboral (este inclusión tecnológica se reportó a la H. Corte en el informe parcial presentado el 26 de agosto). Adicionalmente dispone de servicios de otros proveedores que disponen de facilidades de cómputo para entregar otros servicios que requerimos dentro de nuestra infraestructura tecnológica.

Esta infraestructura se usa para apoyar de manera simultánea la operación de las solicitudes prestacionales de la represa del ISS como las radicadas en Colpensiones, así como las demás que tienen que ver con la operación propia de la administración de la Entidad. De esta manera y debido a la configuración tecnológica utilizada no es técnicamente confiable determinar qué proporción se utiliza para atender los asuntos de la represa del ISS y cual para los asuntos propios de Colpensiones.

No obstante, y con el fin de ser más explícitos en esta materia, en el Anexo 1, se describe de manera general los principales componentes tecnológicos del sistema de información operativo, como están conformados y la capacidad instalada de cada uno de ellos.

Por otro lado y con el fin de reportar los avances en Infraestructura Tecnológica en el periodo a evaluar, Colpensiones ha desarrollado diferentes frentes de trabajo para apoyar más efectivamente su operación en Colpensiones:

- a. Ambiente operativo dedicado para Nómina de Pensionados y Reconocimiento en el Servidor HP. A este servidor dedicado principalmente para resolver los casos de Reconocimiento y Nómina de Pensionados solicitados por la Corte Constitucional, se le añadieron discos de alto desempeño que han brindado mayor productividad operativa. Los efectos en las mejoras de equipos se reflejan en los procesos automáticos de Reconocimiento de Vejez. Para este proceso los tiempos de proceso individuales por caso se redujeron de 30 segundos por caso a menos de 10 segundos por caso con una mejora del orden del 66%. Esta eficiencia en el procesamiento se ve también reflejada para los casos que se deciden manualmente, aunque es necesario resaltar que el tiempo de procesamiento de casos manuales está gobernado principalmente por los tiempos requeridos por los abogados en el proceso de decisión.
- b. Especialización de los ambientes operativos en el centro contratado con IBM. Este servicio contiene ambientes operativos especializados así:
 - Procesamiento de archivos y transacciones que afectan la Historia Laboral. Para corrección automática de Historia Laboral, también del proceso manual y de todas las transacciones de ingresos y recaudo. Aquí los procesos masivos de transacciones se desarrollan sin afectar los tiempos de respuesta de los sistemas de consulta. Las bases de datos actualizadas se copian en las otras particiones para su presentación a usuario y afiliados.
 - Consultas internas y de terceros vía WEB a Historia Laboral. Para todos los aportantes. Presentan las bases de datos actualizadas en Historia Laboral.
 - Procesamiento de Reconocimiento y Nómina. Este ambiente continúa en preparación para recibir lo que hoy se opera en el sistema Hewlett Packard. Ya se dispone de copias de bases de datos y se están haciendo las pruebas de estabilidad del sistema.
 - Reproducción de Nómina de Pensionados. También continúa en preparación.
- c. Disponibilidad de nuevos servicios para acceso a expedientes. La lectura de expedientes es una actividad dispendiosa, especialmente para los abogados sustanciadores. Para innovación dentro de la producción y aumentar la productividad Colpensiones dispuso de una herramienta que convierte las imágenes individuales de los documentos digitalizados en

documentos PDF. Además permite la segmentación del expediente y de los documentos que lo acompañan de acuerdo con las necesidades del usuario, utilizando las facilidades de la tecnología de OCR (optical character recognition) que es un software que se encarga de reconocimiento óptico de caracteres, para identificar palabras claves en textos digitales.

También se añadieron facilidades para carga de imágenes además de PDF en TIF. Este nuevo proceso acelera y facilita la gestión de imágenes para de Reconocimiento permitiendo la carga anticipada de imágenes. Esta opción reduce los tiempos de espera de los abogados en los procesos de evaluación de casos.

Finalmente, en el software “gestor documental” se hizo una reconfiguración de los esquemas de conexión con los usuarios que terminó el pasado 29 de Octubre. Este esquema permite además brindar mayor capacidad de respuesta y aumentar la estabilidad operativa.

3.3. Infraestructura física, dedicado a atender las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas en Colpensiones, señalando de manera separada que es para atender represa ISS y que de Colpensiones

Tal como lo solicita la H. Corte, en esta sección se describe de manera discriminada la infraestructura física instalada para atender las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas en Colpensiones.

3.3.1. Infraestructura física para atender la congestión heredada del ISS.

- a. El 15 de abril de 2013 se suscribió el contrato de arrendamiento del inmueble ubicado en la Carrera 16 No. 101 – 14, el cual consta de un edificio de 4 pisos, en los cuales se instalaron inicialmente 270 puestos de trabajo distribuidos por pisos, como se describe a continuación. De estos puestos se destinaron 200 a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, 20 a la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y 50 a la Vicepresidencia Jurídica (Ver Cuadro 3)

Cuadro 3. Distribución de puestos de trabajo inmueble ubicado en la Carrera 16 No. 101 – 14

Distribución	Cantidad	Área
Piso 1	50	VP Jurídica
Piso 2	60	VP de Beneficios y Prestaciones
Piso 3	90	VP de Beneficios y Prestaciones
Piso 4	50	VP de Beneficios y Prestaciones
	20	VP Jurídica
Total	270	

- b. A partir del 2 de septiembre de 2013 se arrendó el inmueble ubicado en la Calle 71 No. 12-25-27, el cual consta de una casa de dos pisos y un edificio de 5 pisos, en los cuales se instalaron 230 puestos de trabajo que se destinaron a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, distribuidos tal como se puede ver en el Cuadro 4.

Cuadro 4. Distribución de puestos de trabajo inmueble ubicado en la Calle 71 No. 12-25-27

Distribución	Calle 71	
	Casa	Edificio
Piso 1	20	46
Piso 2	25	47
Piso 3		38
Piso 4		35
Piso 5		19
Subtotal	45	185
Total		230

En esta sede se destinaron la totalidad de los puestos de trabajo a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

- c. En esta misma fecha se trasladaron los 50 colaboradores de la Vicepresidencia Jurídica a la sede de la Carrera 10 No. 72-33, torre B, piso 10, destinando 28 puestos de trabajo nuevos a esa Vicepresidencia para un total de 78.
- d. En la sede ubicada en la Carrera 16 No. 101 – 14 se adicionaron 34 puestos de trabajo destinados a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, quedando esta sede con un total de 304 puestos de trabajo tal como se puede ver en el Cuadro 5.

Cuadro 5. Puestos adicionales de trabajo en el inmueble ubicado en la Carrera 16 No. 101 – 14

Distribución	Cantidad	Área
Piso 1	54	VP de Beneficios y Prestaciones
Piso 2	70	VP de Beneficios y Prestaciones
Piso 3	80	VP de Beneficios y Prestaciones
	20	VP Servicio al Ciudadano
Piso 4	80	VP de Beneficios y Prestaciones
Total	304	

3.3.2. Infraestructura física para atender las solicitudes presentadas ante Colpensiones.

- a. La Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones cuenta con 176 puestos de trabajo ubicados en los pisos 5 y 6, de la sede de la Carrera 10 No. 72-33, Torre B, distribuidos así: 112 para la Gerencia Nacional de Reconocimiento, 30 puestos para la Gerencia Nacional de Nómina y 34 puestos para el despacho de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.
- b. El grupo de Corrección de Historia Laboral perteneciente a la Gerencia Nacional de Operaciones de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, cuenta con 110 puestos de trabajo ubicados en el piso 4, de la sede de la Calle 73 No. 11-12.

3.4. Infraestructura personal, dedicado a atender las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas en Colpensiones, señalando de manera separada que es para atender represa ISS y que de Colpensiones

En el mes de octubre el proceso de contratación de personal en misión se culminó de acuerdo con las necesidades identificadas y los perfiles definidos por la Gerencia Nacional de Reconocimiento, Gerencia Nacional de Nómina y Gerencia Nacional de Defensa Judicial. Es así como la contratación de trabajadores en misión a 31 de octubre presenta en el Cuadro 6.

Cuadro 6. Estado del proceso de contratación de trabajadores en misión

Ítem	Gerencia de reconocimiento ²	Gerencia de nómina	Gerencia de defensa judicial	Total
No. personas requeridas	276	7	37	320
No. de Personas que se han retirado	33	0	4	37
No. de personas Contratadas	309	7	40	356
No. de personas por contratar ³	0	0	1	1

Fecha Corte: Octubre 31 de 2013

Conforme se culminó el proceso de contratación de trabajadores en misión, fue finalizando el proceso de capacitación⁴ presentando los resultados que se describen en el Cuadro 7.

Cuadro 7. Proceso de capacitación de personal en misión durante los meses de septiembre y octubre

Dependencia	No. Trabajadores en misión que participaron en el programa
Gerencia nacional de reconocimiento	28
Gerencia nacional de defensa judicial	43
Gerencia nacional de nómina	2
Total	73

Fecha Corte: Octubre 31 de 2013

Por otro lado, cada una de las áreas ha dedicado su talento humano (compuesto por servidores de planta y trabajadores en misión) en la línea de producción a la atención exclusiva de las solicitudes de la represa del ISS o a la atención de solicitudes radicadas en Colpensiones, pero en algunos casos hay personal de planta o en misión que realizan actividades tanto de la represa como de los tramites propios de Colpensiones, tal como se muestra en el Cuadro 8, donde se consigna el porcentaje de personal que se dedica a atender cada uno de estos temas, por cada una de las Gerencias.

² Desde la tercera semana del mes de octubre se contrataron trabajadores en misión para los cupos libres asignados a esta Gerencia por motivos de la rotación normal del personal.

³ Los trabajadores en misión por contratar hacen referencia a los retiros que se presentaron en el mes en las áreas señaladas.

⁴ En el mes de octubre con las contrataciones de trabajadores en misión para los cupos asignados a la Gerencia de Operaciones, específicamente para el proceso Corrección de Historia Laboral, se efectuó la capacitación para 5 trabajadores.

Cuadro 8. Distribución del personal del Colpensiones según gerencia en la cual se encuentra ubicado y actividad asignada

Dependencia	Tramites de represa ISS	Trámites Colpensiones	Tramites represa ISS + Colpensiones
Grupo de apelaciones y gerencia nacional de reconocimiento	74% ⁵	19% ⁶	7% ⁷
Gerencia nacional de nómina	43%	20%	37%
Gerencia nacional de defensa judicial	41%	59%	0%
Gerencia nacional de operaciones	39%	35%	26%

Fecha Corte: Octubre 31 de 2013

Es importante mencionar que en cuanto tiene que ver con el Grupo de Apelaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento, el talento humano ha sido asignado en forma proporcional a los grupos que atienden: (i) Los casos de represa del ISS de acuerdo a los escenarios definidos por la Corte en los grupos de prioridad, (ii) Los casos que se radican ante Colpensiones, así como los recursos contra los actos definitivos que se presenten contra las decisiones de reconocimiento en instancia de reposición y/o apelación, solicitud de reliquidación, revocatoria directa, etc. De igual manera, se ha dado prioridad al cumplimiento de las órdenes judiciales emitidas dentro de las acciones de tutelas, en sus diversas instancias, esto es, orden de tutela, desacatos y sanciones.

3.5. Traslado de personal se ha efectuado de un grupo a otro (en octubre) y las razones que motivaron dichos movimientos, indicando como se afecta la capacidad de respuesta de los grupos de atención

Con el objetivo de focalizar los esfuerzos, evitar el reproceso de decisiones en diferentes áreas de la entidad, y adelantar una depuración de la información y complemento de la información que ingresa a la cadena en los grupos de decisión de prestaciones económicas, el personal en misión vinculado entre el 3 y 23 de septiembre de 2013 (220 personas), complementó su proceso de capacitación adelantando la revisión, depuración y clasificación de acciones de tutela, labor llevada a cabo entre los días 27 de septiembre y 8 de octubre de 2013.

⁵ El 74% encargado de atender las solicitudes pendientes de represa del ISS, de subdivide así: Represa vejez I, 22%; Represa vejez II – invalidez, 23%; Represa vejez III, 23%; Represa sobrevivientes, 20%; Sentencias, 7.5%; y Tutelas, 5%.

⁶ El 19% que atiende los temas de día a día de Colpensiones, estudia solicitudes de los riesgos de invalidez, vejez, muerte y auxilios funerarios, radicados en Colpensiones desde la entrada en operación el 1º de octubre de 2012 y se subdivide así: Día a día I (vejez público, privado y auxilios funerarios), 28%; y Día a día II (Invalidez y sobrevivientes), 72%.

⁷ Grupo Apelaciones

Atendiendo los lineamientos de la Corte Constitucional a través de los autos 182 y 233 de 2013, se ha distribuido el personal en misión y planta con el ánimo de fortalecer el proceso de decisión respecto de la repesa recibida de ISS y la creación de los grupos de calidad que pese a ser paralelos a la línea de decisión contribuyen al mejoramiento del proceso a través de temas como clasificación de la información optimización del liquidador de pensiones e identificar fallas en el proceso.

Así mismo, cabe señalar que para el mes de noviembre de 2013, de acuerdo al análisis de las decisiones pendientes de decidir, y considerando que el Grupo I establecido por la Corte Constitucional para el primer escenario presentado por Colpensiones se encuentra evacuado casi en su totalidad, los grupos de trabajo de la cadena de decisión se reorientarán de manera que atiendan en forma prioritaria las acciones de tutela, sanciones y desacatos de la repesa del ISS de los demás grupos así como en la decisión de las solicitudes del día a día de la entidad.

3.6. Acciones para la optimización de la tecnología

Como se informó en el numeral 3.5 del informe preliminar correspondiente al mes de septiembre, se crearon tres grupos de calidad: (i) el de cargue de información (Alistamiento) de los casos a procesar por los sistemas automáticos de decisión, (ii) el de automatización de las diferentes tipologías de procesamiento de decisión de prestaciones económicas y (iii) el de control de calidad.

Si bien es cierto los tres grupos deben trabajar mancomunadamente, también lo es que los dos primeros deben engranar sus actividades con el fin de generar un insumo tecnológico que permita el procesamiento, no solo de la repesa proveniente del ISS, sino de los casos que día a día se radican en las oficinas de Colpensiones.

De esa manera, es importante mencionar que los dos primeros grupos son los encargados de desarrollar las actividades que interesan a este capítulo y entonces en el siguiente se tratará exclusivamente lo relacionado con el grupo de calidad.

En el informe correspondiente al mes de septiembre de 2013 se había informado a la H. corte Constitucional que esta entidad cuenta con tres tipologías de procesamiento automático: (i) Pensión de vejez primera vez- tiempos privados (en operación), (ii) indemnización sustitutiva de vejez (en operación) y (ii) Reliquidación Vejez tiempos privados (en proceso de operación), cuyo estado de avance se presenta a continuación. También se presentan el plan de acción para el

desarrollo de otros dos procesos automáticos: automatización de reliquidación de indemnización sustitutiva de vejez e invalidez y la automatización de auxilios funerarios.

3.6.1. Reliquidación Vejez Tiempos Privados

En relación con este proceso de Reliquidación Automática Pensión de Vejez, Colpensiones informó que la fecha estimada de entrada en operación sería el día 7 de octubre de 2013, fecha que presentó retraso hasta el 28 de ese mes.

A continuación se presenta cual fue el proceso para su puesta en marcha y los avances que sobre la materia se ha dado.

La implementación de los procesos de automatización involucran tres frentes que deben trabajarse en forma simultánea: el alistamiento de la información, el desarrollo y pruebas del software, y la adaptación del desarrollo con el sistema operativo de la entidad.

a. Primer frente: la Información.

Se extrajo de Bizagi un lote de 17.339 solicitudes provenientes de la represa del ISS, de las que se pudo establecer que la solicitud tiene como pretensión una reliquidación pensional en el riesgo de vejez de tiempos privados.

Así las cosas, a dichas solicitudes hay que efectuarles algunas validaciones con diversos sistemas de información con el fin de que los casos ingresados al software se ajusten a las reglas del negocio⁸, establecidas para tal fin y por lo tanto no se generen inconsistencias. Tal es el caso de la existencia de otros reconocimientos, o de situaciones propias del afiliado que requerirían de un análisis jurídico individual antes de determinar la existencia o no del derecho.

Tras adelantar estas validaciones, se llegó a un universo susceptible de decidir a través del aplicativo de reliquidación automática de 14.630 solicitudes.

Es necesario mencionar que, como es de conocimiento de la H. Corte Constitucional, Colpensiones se encuentra en el proceso de correcciones de Historia Laboral de manera masiva con el fin de tener mayor calidad en la decisión de prestaciones económicas, razón por la cual de los 14.630, para 4.008 casos, Colpensiones deben procesar en forma preliminar la actualización de la historia

⁸ Las “reglas del negocio” para efectos del proceso de automatizaciones, consisten en forma en que las normas que rigen cada tipo de prestación se llevan a un lenguaje de programación.

laboral, y una vez se lleve a cabo, dichas prestaciones podrán ser procesadas a través del Liquidador automático, lo cual tendrá lugar antes del 10 de noviembre del presente.

- b. Segundo y tercer frente: desarrollo del requerimiento, pruebas y adaptación con el sistema operativo de la Entidad.

Durante los meses de septiembre y octubre de 2013 se levantaron los requerimientos funcionales, se efectuaron reuniones de entendimiento con el proveedor y con las áreas técnicas y usuarias de Colpensiones, con el fin de resolver dudas y lograr el desarrollo en los términos esperados.

La versión final fue puesta en producción el 21 de octubre de 2013, sin embargo, se encontraron asuntos que fue necesario mejorar⁹, lo que hizo necesario generar nuevas reglas de negocio que permitieran la correcta funcionalidad de la herramienta, todo con el fin de mejorar la calidad en la decisión de solicitudes de reliquidación.

Finalmente, la versión entró producción plena el 28 de octubre, en consecuencia, por el liquidador automático con corte 31 de octubre, se procesaron un total de 10.622 solicitudes, con los siguientes resultados:

- 7.933 se han decidido por el liquidador.
- 1.326 se deben reprocesar nuevamente por que han generado error en el aplicativo.
- 703 deben pasar nuevamente a actualización de la historia laboral.
- 660 deben ser decididas en forma manual.

Es importante anotar que en este proceso automático, ingresan solicitudes de todos los grupos prioritarios definidos por la H. Corte, en razón a que se si se tiene la capacidad instalada de la infraestructura tecnológica, es propio utilizarla a su máxima capacidad con el fin de atender lo más pronto la repesa del ISS. Esta es la explicación del porqué, en este informe en el capítulo 5, se encontrará un avance significativo del grupo prioritario 4, como más adelante se verá.

⁹ Entre esos asuntos se puede mencionar el cálculo de retroactivos cuando la reliquidación se causaba el 1 de enero y, cálculos de descuento de mesada 14, cuando por efectos de la reliquidación no se causa este derecho en virtud del acto Legislativo 01 de 2005 (Mesada superior a 3 SMMLV); se deben mejorar en razón a que se trata de casos aislados, es decir, que no se presentan con frecuencia y por lo tanto no se habían detectado en el proceso de pruebas.

3.6.2. Automatización del reconocimiento de Pensión de Invalidez – Reliquidación de Pensión de Invalidez – Indemnización Sustitutiva de Invalidez

Se había anunciado a la H. Corte Constitucional que pondría en funcionamiento el proceso automático para el reconocimiento de pensiones de invalidez el 15 de octubre de 2013, a través de esta herramienta, se pretenden procesar aproximadamente 3500 casos de la represa del ISS.

Este desarrollo presenta atrasos, que se explican en que para este proceso se adelantó el levantamiento de tres requerimientos funcionales que establecen las reglas de decisión: para la reliquidación de Pensión de Invalidez, Pensión de Invalidez Automática e Indemnización de Invalidez Automática, los cuales fueron entregados por el proveedor el pasado 28 de Octubre de 2013, y a partir de ahí se dispuso su despliegue de un ambiente de pruebas con el fin de iniciar las mismas.

Aunado a lo anterior, en el proceso de alistamiento de la información que se procesará a través de esta herramienta, se hizo necesario solicitar al Ministerio de Salud la información concerniente a establecer la calidad de cotizante del Régimen Contributivo o afiliados del Régimen Subsidiado del Sistema de Salud, teniendo en cuenta que ello influye en la determinación de la fecha en la cual se disfrutará la prestación.

Las pruebas a los tres requerimientos tuvieron inicio el pasado 31 de octubre de 2013, etapa que estará cumplida para el 20 de noviembre de 2013, fecha en la cual entonces se dará inicio al proceso de decisión automática en este tipo de riesgo.

3.6.3. Automatizaciones de Pensiones de Vejez Tiempos Públicos

Igualmente se dijo a la H. Corte Constitucional que entraría en funcionamiento el proceso automático para el reconocimiento de las pensiones de pensiones de tiempos públicos el día 28 de octubre de 2013, sobre lo cual es necesario precisar lo siguiente.

Como ya se ha señalado, la puesta en marcha de los procesos de automatización requiere del alistamiento de la información, el desarrollo de la funcionalidad y su incorporación al sistema operativo de la entidad.

Para el caso de tiempos públicos, por la casuística que existe en torno al tema, la existencia de diversos regímenes según se trata del tipo de trabajador, vinculación, tipo de empleador público,

entre otros, el proceso del levantamiento del requerimiento (normas y reglas de negocio) ha requerido un desarrollo más amplio del que se había previsto¹⁰.

Así mismo, el proveedor con el que cuenta Colpensiones para llevarlo a cabo ha informado que una vez sea entregado el respectivo requerimiento por parte de Colpensiones, le tomará al menos 4 semanas llevar a cabo el desarrollo, momento en el cual se dará inicio a la etapa de pruebas y ajustes.

Por lo anterior Colpensiones se encuentra en la búsqueda de soluciones que permitan el desarrollo integral del tema, trabajando paralela y de manera prioritaria en la puesta en funcionamiento de los demás requerimientos funcionales antes mencionados (Automatización de reliquidación de Indemnizaciones Sustitutivas de Vejez e invalidez e ingreso al aplicativo de nómina de auxilios funerarios) que atacan así mismo la represa entregada por el ISS.

No obstante lo anterior y como una alternativa que permita avanzar en el reconocimiento de estas prestaciones (tiempos públicos) Colpensiones, en el marco de la cooperación entre entidades públicas, suscribió convenio interadministrativo con la Unidad de Gestión de Pensiones y Aportes Parafiscales (UGPP) que tiene como objeto apoyar la gestión de sustanciación para resolver las solicitudes de derechos pensionales y prestaciones económicas de servidores públicos a cargo de Colpensiones. De acuerdo a las capacidad de dicha entidad, se estima que adelantará la sustanciación mensual de 1.000 solicitudes que tienen que ver con personas que registren tiempos públicos.

3.6.4. Automatización de reliquidación de indemnización sustitutiva de vejez e invalidez.

A través de este mecanismo se adelantará el estudio de los casos de este tipo que actualmente se encuentran pendientes de atender de la represa del ISS y de las solicitudes que se han presentado en Colpensiones. En este momento, la entidad se encuentra formalizando los requerimientos

¹⁰ Así mismo es necesario mencionar las diferentes dificultades encontradas en dicho desarrollo, tales como: 1. Colpensiones no cuenta en la Historia Laboral con una marcación donde se pueda establecer si el empleador es de naturaleza pública o privada; 2. Colpensiones se encuentra desarrollando un web service con la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda con el fin de poder determinar la existencia de indicios pensionales o laborales de forma masiva y no tener que realizar consultas individuales; 3. El diligenciamiento en los formatos de Certificado laboral para emisión de bonos pensionales (CLEBP) por parte de los empleadores ha sido realizado de forma no uniforme y en muchos casos de manera errada. Estos datos son necesarios para la funcionalidad del requerimiento, tales como la naturaleza de la entidad, la fecha de entrada en vigencia al Régimen General de Pensiones, factores salariales (unificación de denominación de factores), entre otros, que son esenciales para la decisión y que no se encuentran en base alguna unificada a nivel nacional o local. Lo que hace que el proceso actualmente sea manual, debido al análisis que el abogado debe realizar para resolver cada caso.

funcionales (normativa y reglas de decisión), y tiene proyectado entregarlos al proveedor el 5 de noviembre para que este proceda al correspondiente desarrollo. Según la planeación que se ha previsto durante el mes de noviembre se adelantará el desarrollo y la etapa de pruebas.

Durante este mismo período, se trabajará en el alistamiento de la información necesaria para el procesamiento de estas solicitudes.

Así mismo, al finalizar las anteriores etapas, se debe proceder a la integración del desarrollo a nuestro sistema operativo.

Con todo lo anterior, se prevé estar en producción automática el 16 de diciembre sobre casos de este tipo de riesgo, sin que esto implique que manualmente no se resuelvan.

3.6.5. Automatización del proceso de reconocimiento de Auxilios Funerarios.

De igual manera, otro de los procesos a desarrollar es la automatización del sistema de reconocimiento de solicitudes de Auxilios Funerarios radicadas en el ISS o en Colpensiones por aquellas personas que han sufragado los gastos fúnebres por la muerte de un asegurado o un pensionado.

Así las cosas, paralelamente al desarrollo de la automatización de reliquidación de indemnizaciones de Invalidez y Vejez, y teniendo en cuenta que el software de liquidación ya cuenta con las reglas de negocio para la decisión de la prestación económica en mención, Colpensiones se encuentra adelantando la definición de los parámetros que se requieren para sincronizar los sistemas de reconocimiento y nómina de pensionados para lograr efectuar dichos pagos a través de esta última, tal y como se hace con los demás tipos pensionales que se reconocen.

Dentro de la programación de la entidad se prevé que este desarrollo esté en etapa de pruebas los al finalizar el mes de diciembre de 2013, para pasar a producción en el mes de enero de 2014.

3.7. Grupos de calidad

Como se explicó al inicio del punto 3.6, en el informe preliminar correspondiente al mes de septiembre se estableció la creación del Grupo de Control de Calidad, que junto con los otros dos grupos que soportan las automatizaciones que se narraron en el anterior capítulo, procuran la producción más ajustada a la normatividad y a la necesidad de los ciudadanos.

Luego de un mes de funcionamiento sus principales acciones y avances son los siguientes:

- Seguimiento a las decisiones que generan reconocimientos importantes de mesadas.
- Monitoreo sobre las directrices impartidas en temas específicos de decisión.
- Apoyo y capacitación en la implementación de la nueva versión 2.7 del aplicativo de Reconocimiento.
- Evaluación permanente de las reglas de negocio.
- Apoyo a los Analistas y Revisores en temas que pueden revestir complejidad tratándose de regímenes especiales.
- Evaluación de validaciones realizadas por la Nómina de Pensionados que impiden el ingreso de pensiones dobles o posibles inconsistencias que pueden ser tomadas como tal sin serlo, previa verificación del marco legal incluido en las reglas de negocio de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Estas acciones apuntan a incrementar la calidad que debe tener en cuenta por parte de los diferentes grupos de decisión al momento de decidir cualquier tipo de prestación económica.

Dentro de los resultados más importantes logrados por este grupo durante el mes de octubre se encuentra la depuración de la información existente sobre casos abiertos y pendientes de atención por parte de Colpensiones, con el fin de contar con información clara y un sistema de trazabilidad consistente. Como resultado de este proceso, Colpensiones estableció que para 19.855 casos abiertos, no existía una decisión pendiente de proferir¹¹.

¹¹ Para llegar a esta decisión se definieron los siguientes criterios: (i) que se tratara de una solicitud de pensión de primera vez y el afiliado se encontrara fallecido, sin solicitud presentada por los beneficiarios: 2.674 casos; (ii) que fuera una solicitud de primera vez y tuviera un recurso abierto del mismo riesgo: 5.731 casos; (iii) que el Ciudadano tuviera más de un trámite radicado del mismo riesgo 5.368; (iv) que la solicitud fue decidida por el ISS, y (v) que el expediente fue enviado como pendiente de decisión por parte del ISS en L., por solicitud de Colpensiones para el trámite de cobro de Bono Pensional: 6.082 casos.

3.8. Número de procesos judiciales en los que el representante legal aún no se ha notificado

Colpensiones ha venido haciendo seguimiento estricto al cumplimiento del deber de notificación por parte de los diferentes funcionarios, de acuerdo con las estrategias indicadas en los informes anteriores, en especial lo relativo a la expedición de poderes que faciliten la notificación en las distintas regionales, y en Bogotá la operación supervisada y controlada de un lugar único de notificación (Rotanda Jurídica).

Todo acto sujeto de notificación que se presenta en los puntos determinados como puntos de recepción de notificación en las diferentes regionales es ingresado en el sistema para su debida atención dejando constancia (*Sticker* de radicación) a los notificadores, y procediendo a la firma por parte del funcionario correspondiente.

A la fecha de corte del 31 de Octubre estaba pendiente de su retiro por parte los funcionarios notificadores de los distintos despachos judiciales 202 notificaciones las cuales ya se encontraban en nuestros sistemas para su atención y firmadas para su entrega a los mencionados funcionarios. En ese estado de cosas, el representante legal se encuentra al día de notificaciones de los diferentes actos judiciales.

Igualmente recordamos a la H Corte que para los efectos de notificaciones de tutelas se cuenta con la siguiente dirección notificacionestutelas@colpensiones.gov.co y para notificaciones electrónicas de acuerdo con el Código Contencioso Administrativo notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co

3.9. Atención al ciudadano

La H. Corte Constitucional señala en el fundamento jurídico 16 de su auto 233, que se le comunique la metodología que emplea para recibir las solicitudes prestacionales y de medicina laboral, precisando si permite la libre radicación de las peticiones en sus oficinas, o si por el contrario exige la asignación de turnos para recibir dichos requerimientos.

En atención a esta inquietud, el proceso para radicación de estas solicitudes se encuentra documentado en dos manuales: (i) el Manual de Reconocimiento, que contiene el proceso que busca resolver oportunamente las solicitudes presentadas por los ciudadanos para el reconocimiento de las prestaciones económicas de invalidez, vejez, sobrevivencia, indemnización sustitutiva y auxilio funerario, previa verificación y cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente; y (ii) el Manual de Reconocimiento – Medicina Laboral, donde se

encuentra la gobernabilidad sobre los procesos de Incapacidades, Calificación de Pérdida de Capacidad Laboral PCL y Revisión de la Calificación de Pérdida de Capacidad Laboral PCL en Colpensiones. Estos manuales se adjuntan al presente informe en el Anexo 2.

En cuanto a la manera de atención a los ciudadanos, Colpensiones ha diseñado un sistema de turnos al momento de la radicación para ser atendido por los agentes de servicio, la cual tiene su justificación en que con esto se logra organizar la recepción de la información de los trámites radicados, organizar los turnos de llegada de los ciudadanos al punto de atención, registrar en orden de llegada las solicitudes presentadas, y tener en cuenta, en orden de atención, a los grupos de atención prioritaria

Los tiempos de espera estimados según consultas en Puntos de Atención de Colpensiones realizado el 30 de octubre de 2.013, desde que el ciudadano llega al punto de atención hasta la entrega de la respuesta se presentan en el Cuadro 9.

Cuadro 9. Tiempos de espera estimados en los Puntos de Atención

Tipo de solicitud	Tiempo mínimo	Tiempo máximo
Solicitudes prestacionales – sin fila	15 min.	40 min.
Solicitudes prestacionales – con fila	30 min.	120 min.
Medicina laboral – sin fila	5 min.	20 min.
Medicina laboral – con fila	10 min.	120 min.

4. Indicadores

En atención con lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en el Auto 182 y en según lo recomendado en el Auto 233, Colpensiones continúa en el proceso definición e implementación de un sistema de seguimiento de la gestión y los resultados de Colpensiones que se ejerce como una política con vocación de permanencia.

Como ya se dijo en su oportunidad, tal estrategia tiene como propósito facilitar la medición ordenada y permanente de aspectos claves identificados como objetos de análisis (objetos de seguimiento) de la entidad. Lo anterior, debe contribuir a la toma de decisiones gerenciales para atender eficientemente aspectos débiles y promover la continuidad de acciones que han tenido un buen desempeño, ello con base en información de calidad y oportunidad.

De esta manera la estrategia de indicadores contempla tres principios orientadores que fundamentan la definición y operación de la misma, las cuales Colpensiones tendrá en cuenta de manera constante: (i) el Principio Gerencial, que mide los asuntos clave de la organización; no reemplaza el ejercicio de auditoría o control interno; (ii) el Principio Gradual, que se desarrolla de acuerdo con planes de trabajo mensuales, y disponibilidad y construcción de información; en este se involucran nuevos objetos de seguimiento y se calibran indicadores según requerimientos y evolución de la organización, siendo el fin mejorar la medición, y (iii) el Principio Institucional, que corresponde integralmente a la organización, y brinda información a instancias internas y externas de manera permanente; sin ir detrimento del valor público agregado, su primer usuario es la organización.

En esa línea, acogiendo la característica de la gradualidad, las etapas definidas para la formulación y operación de indicadores¹², detalladas en el pasado informe, han sido abordadas para cada uno de los indicadores calculados que se entregan en esta oportunidad. En ese sentido, es importante mencionar que en las diferentes etapas se involucra a los distintos actores de la entidad responsables de la generación y cálculo de los datos, lo cual optimiza la calidad de los mismos y, sobre todo, afianza el sentido de la institucionalización del seguimiento bajo el enfoque de gestión orientada a resultados.

Los indicadores calculados en este informe periódico presentan información con dos fechas, 30 de septiembre y 31 de octubre de 2013, lo que permitirá un análisis de la evolución de los asuntos medidos.

¹² Las etapas definidas para la formulación y operación de indicadores, son: (i) Registro institucional del indicador; (ii) programación del indicador; y (iii) registro de avances del indicador.

Guardando la misma metodología del informe anterior y dado que los indicadores requieren desarrollo técnico detallado, tanto en la explicación de la metodología aplicada como de los datos obtenidos y calculados, se presentan como un anexo técnico a este informe (Anexo 3).

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

5.1. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones

Frente al cambio en el número de expedientes, Colpensiones ha presentado sus informes, proyecciones y metas bajo 3 escenarios, conformados de la siguiente forma:

- Escenario 1: corresponde a los 216.00 expedientes y los 98.967 solicitudes pendientes tomados por la H. Corte Constitucional para proferir el Auto 110 de 2013.
- 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 de 140.738, solicitudes 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 solicitudes pendientes.
- Escenario 4: corresponde a los 313.664 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 30 de Septiembre, con un total de 189.894 solicitudes pendientes.

El Cuadro 10 presenta el resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones con corte al 31 de Octubre para los escenarios mencionados.

Cuadro 10. Resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones con corte al 31 de Octubre

Ingresos de expedientes		Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3	Escenario 4
Vienen	Julio 12 (auto 110)	98.967			
Nuevos	31/08/2013		41.771		
Nuevos	04/09/2013			40.167	
Nuevos	30/09/2013				8.989
		98.967			
			140.738		
				180.905	
					189.894
Totales de expedientes a resolver					
Resueltas Grupo 1.		26.234	35.625	42.343	43.262
Resueltas Grupo 2.		2.561	3.036	3.170	3.218
Resueltas Grupo 3.		2.190	2.736	2.791	2.833
Resueltas Grupo 4.		13.548	22.368	28.583	30.199
Subtotal		44.533	63.765	76.887	79.512
Pendientes Grupo 1.		1.981	3.205	4.969	5.716
Pendientes Grupo 2.		6.587	8.041	8.664	8.929
Pendientes Grupo 3.		10.460	13.256	13.607	13.917
Pendientes Grupo 4.		35.406	52.471	76.779	81.821
Subtotal		54.434	76.973	104.019	110.383

Este informe presenta el avance en el trámite de solicitudes de pensión del escenario 1, por corresponder al número de expedientes tenidos en cuenta para proferir el Auto 110 de 2013 y los resultados del escenario 4 que corresponde al total de expedientes recibidos a Septiembre 30. Se omiten los avances del escenario 2 y 3, toda vez que por el fenómeno del aumento de expedientes sus datos se encuentran contenidos en el escenario 4.

5.1.1. Escenario 1 – 98.967

La Sala del Alto Tribunal Constitucional consideró como base para proferir su decisión 216.000 solicitudes de reconocimiento de prestaciones sociales de las cuales, a febrero 28 de 2013 quedaban pendientes por resolver 184.478. Para el 13 de Julio de 2013, un día después de comunicado el Auto 110 de 2013 proferido por la H. Corte Constitucional, el saldo por resolver de las 216.000 solicitudes de reconocimiento era de 98.967. Este saldo clasificado de acuerdo a las grupos prioritarios definidos por la H Corte en el Auto 110 de 2013, corresponde a¹³: i) 28.352 solicitudes en el Grupo 1; ii) 14.167 solicitudes en el Grupo 2; iii) 56.448 solicitudes en el Grupo 3.

A partir de esta composición se reporta que al 31 de Octubre se han resuelto en total 44.533 solicitudes y quedan por resolver 54.434, lo que representa un avance del 45,0% frente a las 98.967 (ver Cuadro 11).

¹³ Se advierte que la conformación de estos grupos prioritarios, luego cambian en atención con lo aclarado en el Auto 182 de 2013. En este informe se retoma lo dicho en el informe parcial presentado por Colpensiones el 26 de agosto, y el avance presentado el 4 de septiembre con el fin de mostrar el estado de avance de lo ahí indicado, sin perjuicio de las conformación de la nueva estructura y la fijación de las metas que posteriormente este escrito señala.

Cuadro 11. Cumplimiento del Auto 110 por Grupo de Prioridad con corte al 31 de Octubre

Población	Inventario Inicial	Resueltas Septiembre 4	Resueltas a Septiembre 30	Pendientes Septiembre 30	Avance Septiembre 30	Resueltas a Octubre 31	Pendientes a Octubre 31	Avance Octubre 31	Semana de Terminación Octubre 31
TOTAL	98.967	23.485	30.763	68.204	31,1%	44.533	54.434	45,0%	
Grupo 1									
Menores de edad**	---	---	---	---	---	---	---	---	
Mayores de 74 años	1.743	1.554	1722	21	98,8%	1.727	16	99,1%	Nov. 17
Invalidez	1.236	1.169	1234	2	99,8%	1.235	1	99,9%	Nov. 17
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	---	---	---	---	---	---	---	---	
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	15.593	9.021	13302	2.291	85,3%	14.567	1.026	93,4%	Nov. 17
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	5.142	6.580	2.104	75,8%	7.812	872	90,0%	Nov. 17
Beneficiarios de subsidio a la cotización	352	328	351	1	99,7%	352	0	100,0%	
Sin Información	744	617	716	28	96,2%	727	17	97,7%	Nov. 17
Total Grupo 1	28.352	17.831	23905	4.447	84,3%	26.420	1.932	93,2%	
Grupo 2									
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.515	777	837	5678	12,8%	1.989	4.526	30,5%	Nov. 24
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	81	140	2484	5,3%	546	2.078	20,8%	Dic. 1
Entre 60 y 74 años	5.028	772	999	4029	19,9%	1320	3708	26,3%	Dic. 1
Total Grupo 2	14.167	1.630	1976	12.191	13,9%	3.855	10.312	27,2%	

Grupo 3										
Afiliados con cotizaciones mayores de 3 SMMLV los 3 últimos meses	47.995	3.253	4011	43.984	8,4%	644	4.233	1,3%	Dic. 8	
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	4.877	402	465	4412	9,5%	863	2.713	17,7%	Dic. 22	
Nómina	3.576	369	406	3170	11,4%	12.751	35.244	356,6%	Dic. 31	
Total Grupo 3	56.448	4.024	4882	51.566	8,6%	14.258	42.190	25,3%		

**Los datos correspondientes a menores de edad y personas con enfermedades catastróficas, se encuentran en ceros debido a que, para menores de edad Colpensiones está buscando una metodología para identificarlos, ya que los peticionarios de sus derecho son los padres o un tutor que no permiten con facilidad identificarlos y clasificarlos y, para las personas con enfermedades catastróficas nos encontramos en el mismo ejercicio

Como se muestra en el Cuadro 11, respecto al universo inicial de 98.967 solicitudes de reconocimiento por resolver, Colpensiones ha avanzado y se ha concentrado en el Grupo 1. Del total de solicitudes atendidas, 26.420 solicitudes corresponden al Grupo 1, 3.855 solicitudes al Grupo 2 y 14.258 al Grupo 3.

Del saldo por resolver 1.932 pertenecen al Grupo 1, de las cuales la mayoría se refieren a personas que cotizaron entre 1 y 1,5 SMMLV durante los últimos 3 meses y sus sobrevivientes. Sin embargo, para personas mayores de 74 años, personas que solicitan pensión por invalidez, personas relacionadas con el subsidio a la cotización, y un grupo de casos con los que no se cuenta con información completa y que Colpensiones decidió agrupar en este primer grupo, el cumplimiento es cercano al 100%, y sólo quedan unos casos que por trámites o información son más difíciles de resolver, y sobre los cuales Colpensiones está actuando. Además, del Grupo 2 están pendientes 10.312 solicitudes y del Grupo 3 14.258, que estarán resueltas a 31 de diciembre.

5.1.2. Escenario 4 – 189.894¹⁴

En esta sección se presenta a la H. Corte la clasificación por grupos de prioridad, los avances y las solicitudes pendientes del escenario 4, correspondiente a las 189.894 solicitudes que Colpensiones había recibido al 30 de septiembre, fecha de corte del tercer informe.

¹⁴ Como se indicó al comienzo de este capítulo, en este informe se omiten los avances del escenario 2 y 3, toda vez que por la dinámica de aumento de expedientes sus resultados se encuentran incluidos dentro del escenario 4.

Colpensiones reporta en este informe que, a Octubre 31 se tiene un avance total del 41,9% del escenario 4, con un total de 79.512 solicitudes resueltas y 110.383 pendientes. El Grupo 1 presenta un balance de 43.262 solicitudes atendidas y 5.716 por atender, con un porcentaje de avance del 88,3%; del Grupo 2 se han atendido 3.218 solicitudes y el saldo pendiente es de 8.929; del Grupo 3 se tienen 2.833 resueltas y 13.917 por atender; y del Grupo 4 30.199 solicitudes se han resuelto y 81.821 están pendientes de solución (Ver Cuadro 12).

Dado el crecimiento de expedientes entregados por el ISS en L., y tal como fue anunciado a la H. Corte Constitucional en los informes pasados, Colpensiones reporta en este informe que el Grupo 1 estará cerrado la primera semana de diciembre, el Grupo 2 a mediados de diciembre y el Grupo 3 a 31 de diciembre; sin embargo, la atención de la totalidad de solicitudes pertenecientes al Grupo 4 sólo estará completa en el mes de febrero de 2014, fecha en la que se estima la repesa del ISS estará completamente resuelta.

**Cuadro 12. Trámite de solicitudes por grupos priorizados según el Auto 182 de 2013 para el
Escenario 4 - Corte a Octubre 31 de 2013**

Población	Inventario Inicial	Resueltas Septiembre 30	Pendientes Septiembre 30	Avance Septiembre 30	Resueltas a Octubre 31	Pendientes a Octubre 31	Avance Octubre 31	Semana de Terminación
TOTAL	189.894	44.588	145.306	23,5%	79.512	110.383	41,9%	
Grupo 1								
Menores de edad**	--	--	--	--			--	
Mayores de 74 años	4.045	2.722	1.323	67,3%	3.839	208	94,9%	Nov. 24
Invalidez	4.004	3.808	196	95,1%	3.951	53	98,7%	Nov. 24
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	--	--	--	--	---	---	--	
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	21.740	15.942	5.798	73,3%	19.433	2.309	89,4%	Dic. 1
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.673	8.497	5.176	62,1%	11.618	2.051	85,0%	Dic. 1
Beneficiarios de subsidio a la cotización	854	402	452	47,1%	719	135	84,2%	Nov. 24
Sin Información	4.661	1.661	3.000	35,6%	3.702	960	79,4%	Nov. 24
Total Grupo 1	48.977	33.032	15.945	67,4%	43.262	5.716	88,3%	
Grupo 2								
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.073	927	7.146	11,5%	2.424	5.650	30,0%	Dic. 8
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.075	181	3.894	4,4%	794	3.279	19,5%	Dic. 15
Total Grupo 2	12.148	1.108	11.040	9,1%	3.218	8.929	26,5%	
Grupo 3								
Afiliados con	11.054	1.120	9.934	10,1%	1.643	9.412	14,9%	Dic. 31

cotizaciones									
mayores	3								
SMMLV los	3								
últimos meses									
Sobrevivientes									
con pensiones	5.695	471	5.224	8,3%	1.190	4.505	20,9%		Dic. 31
mayores de 3									
SMMLV									
Total Grupo 3	16.749	1.591	15.158	9,5%	2.833	13.917	16,9%		
Grupo 4 (corriente)									
Reliquidaciones	92.630	4.397	88.233	4,7%	25.383	67.247	27,4%		Feb. 28 de 2014
Indemnizaciones Sustitutivas	15.214	4.460	10.754	29,3%	4.816	10.398	31,7%		Feb. 28 de 2014
Auxilios Funerarios	4.176	0	4.176	0,0%	0	4.176	0,0%		Dic. 31
Total Grupo 4	112.020	8.857	103.163	7,9%	30.199	81.821	27,0%		

**Los datos correspondientes a menores de edad y personas con enfermedades catastróficas, se encuentran en ceros debido a que, para menores de edad Colpensiones está buscando una metodología para identificarlos, ya que los petitionarios de sus derecho son los padres o un tutor que no permiten con facilidad identificarlos y clasificarlos y, para las personas con enfermedades catastróficas nos encontramos en el mismo ejercicio

5.1.3. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la repesa del ISS

De acuerdo a lo solicitado por la H. Corte Constitucional en el Auto 233 de 2013, esta sección presenta la atención mensual de solicitudes pertenecientes a la repesa entregada por el ISS. Como se observa en el Cuadro 13 sólo durante el mes de Octubre Colpensiones decidió 34.923 solicitudes de la repesa, frente a las 18.870 del mes de septiembre, resultado que obedece a las estrategias adoptadas para atender la repesa en los términos establecidos por la H. Corte, que incluyeron la contratación de personal adicional y la recomposición interna de los equipos.

**Cuadro 13. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la repesa del ISS -
Enero a Octubre de 2013**

Mes	Recibidas ISS en el mes	Decididas en el mes	Por decidir al cierre del mes
Enero 2013	27.718	4.744	108.925
Febrero 2013	11.221	8.861	111.285
Marzo 2013	14.994	20.951	105.328
Abril 2013	33.812	19.592	119.548
Mayo 2013	29.516	24.104	124.960
Junio 2013	12.803	21.356	116.407
Julio 2013	24.122	17.898	122.631
Agosto 2013	48.897	17.430	154.098
Septiembre 2013	10.078	18.870	145.306
Octubre 2013	-	34.923	110.383

La atención mensual de solicitudes de la repesa del ISS por grupos de prioridad, evidencia una concentración en la atención del Grupo 1, de acuerdo a lo dispuesto por la H Corte. Así, durante el mes de Octubre se resolvieron 10.229 solicitudes del Grupo 1, 2.111 del Grupo 2, 1.241 del Grupo 3, y 21.342 del Grupo 4. Los avances en los grupos 3 y 4 se deben principalmente a las acciones de tutela atendidas y a los expedientes resueltos a través del automático (ver Cuadro 14).

Cuadro 14. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS por grupo de prioridad - Agosto a Octubre de 2013

Población	Inventario	Decididas Agosto 2013	Pendientes Agosto 2013	Decididas Septiembre 2013	Pendientes Septiembre 2013	Decididas Octubre 2013	Pendientes Octubre 2013
TOTAL	189.894	17.430	164.176	18.870	145.306	34.923	110.383
Grupo 1							
Menores de edad**	--				--		
Mayores de 74 años	4.045	1.085	2.628	1.305	1.323	1.115	208
Invalidez	4.004	1.564	2.147	1.951	196	143	53
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	--				--	---	---
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	21.740	6.080	13.502	7.704	5.798	3.489	2.309
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.673	3.640	8.367	3.191	5.176	3.125	2.051
Beneficiarios de subsidio a la cotización	854	134	661	209	452	317	135
Sin Información	4661	374	4.140	1.140	3.000	2.040	960
Total Grupo 1	48.977	12.877	31.445	15.500	15.945	10.229	5.716
Grupo 2							
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.073	320	7.287	141	7.146	1.496	5.650
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.075	91	3.982	88	3.894	615	3.279
Total Grupo 2	12.148	411	11.269	229	11.040	2.111	8.929
Grupo 3							
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.054	393	10.125	191	9.934	522	9.412
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	413	5.282	58	5.224	719	4.505

Total Grupo 3	16.749	806	15.407	249	15.158	1.241	13.917
Grupo 4 (corriente)							
Reliquidaciones	92.630	1.636	90.329	2.096	88.233	20.986	67.247
Indemnizaciones Sustitutivas	15.214	1.700	11.550	796	10.754	356	10.398
Auxilios Funerarios	4.176	0	4.176	0	4.176	0	4.176
Total Grupo 4	112.020	3.336	106.055	2.892	103.163	21.342	81.821

**Los datos correspondientes a menores de edad y personas con enfermedades catastróficas, se encuentran en ceros debido a que, para menores de edad Colpensiones está buscando una metodología para identificarlos, ya que los petitionarios de sus derecho son los padres o un tutor que no permiten con facilidad identificarlos y clasificarlos y, para las personas con enfermedades catastróficas nos encontramos en el mismo ejercicio

Cabe aclarar que, dado que estas solicitudes pertenecen a la represa del ISS, todas las solicitudes se encuentran fuera de término.

5.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historias laborales

Como se ha mencionado en los informes anteriores, Colpensiones adelanta correcciones de historia laboral en tres frentes: (i) Solicitudes de correcciones 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) solicitudes de los ciudadanos de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS (Represa de corrección de historias laborales del ISS, cuya corrección no está asociada a reconocimiento).

De acuerdo a lo establecido por la H. Corte Constitucional, Colpensiones implementó la atención prioritaria de todas aquellas historias laborales que son requeridas para el proceso de reconocimiento de los grupos prioritarios, y la atención de procesos judiciales (Sanciones, Desacatos y Tutelas), para corregir posteriormente las solicitudes propias de historia laboral no relacionadas al reconocimiento de acuerdo a los grupos prioritarios establecidos en los Autos 110 y 182 de 2013. Sin embargo, es necesario resaltar que dados los procesos masivos de corrección de historia laboral que Colpensiones adelanta, en muchos casos se corrigen varias historias laborales independientemente del grupo al cual pertenezca la persona.

Con respecto a la corrección de historia laboral Colpensiones reporta a la H. Corte que para el mes de octubre se efectuaron las correcciones de 59.097 historias, de las cuales 33.555 corresponden a correcciones recibidas en la represa del ISS y 25.542 a radicaciones realizadas ante Colpensiones antes del 12 de julio de 2013. Igualmente se efectuó la corrección de otras 9.324 historias que corresponden a radicaciones del día a día; de manera adicional se procesaron y ajustaron 33.736

historia laborales, que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano, son necesarias para el reconocimiento de las prestaciones sociales. Es decir, durante el mes de octubre se ajustaron un total de 102.157 historias laborales.

Es importante informar a la H. Corte Constitucional que teniendo en cuenta la tipología del trámite de corrección de historia laboral todas las historias laborales que se atendieron durante el primer semestre del año en curso se encontraban fuera de términos dado que se tenía un plazo de hasta 15 días calendarios para resolver la solicitud.

Dadas las complejidades que encerraba el proceso de corrección de historia laboral y los tiempos que se requerían para su depuración, la Presidencia de Colpensiones emitió el 8 de agosto la Resolución No. 247 de 2013, donde se reglamenta el plazo de 15 días hábiles, prorrogables hasta por 30 días hábiles. A partir de esto, la Administradora definió un esquema operativo que permitirá atender la totalidad de las solicitudes de corrección de historia laboral de la repesa al cierre del 31 de diciembre, y adicionalmente dar solución de fondo a todas aquellas nuevas solicitudes que se presenten por parte de nuestros afiliados en los términos que la mencionada Resolución lo indica.

Finalmente se informa a la H. Corte que Colpensiones se encuentra en un proceso de reconstrucción de la serie mensual de corrección de historias laborales que se reportará en el informe del 5 diciembre.

5.2.1. Seguimiento a la corrección de historias laborales

Al igual que en el informe anterior, para ser coherentes con lo manifestado en el informe parcial que Colpensiones presentó el pasado 26 de agosto, y el seguimiento reportado en los meses siguientes, a continuación se presenta el balance del cumplimiento de metas.

A julio 13, Colpensiones tenía 208.390 correcciones de historia laboral, cifra considerada por la H. Corte Constitucional para proferir el Auto 110 de 2013. Sin embargo, tal como se ha reportado en los informes anteriores, las correcciones de historia laboral se incrementan paralelamente a las solicitudes. De esta forma, tal como se reportó en los informes anteriores, al 26 de Agosto se tenía un total de 228.899, 246.029 solicitudes de corrección a 30 de Septiembre y 247.927 a Octubre 31.

El Cuadro 15 presenta el número acumulado de historias laborales corregidas y por corregir con corte al 31 de Octubre. Como se observa, a Octubre 31 Colpensiones ha corregido un total de 214.669 historias laborales, y quedan por corregir 33.258 historias.

Cuadro 15. Cumplimiento de las correcciones de las historias laborales iniciales por grupos de prioridad (Represa) - Corte Octubre 31 de 2013

Grupo	Saldo a Julio 13	Saldo Acumulado a Agosto 26	Corregidas a Agosto 31	Por corregir a Agosto 31	Saldo Acumulado a Septiembre 30	Corregidas a Septiembre 30	Por corregir a Septiembre 30	Saldo Acumulado a Octubre 31	Corregidas a Octubre 31	Por corregir a Octubre 31	Semana de terminación
TOTAL	208.390	228.899	55.480	172.939	246.029	173.661	72.368	247.927	214.669	33.258	
Grupo 1											
Por simple actualización	70.244	70.724	42.236	28.008	70.244	55.050	15.194	70.244	63.106	7.138	Nov. 30
Necesaria para reconocimiento	9.613	13.369	13.244	125	47.312	47.312	0	48.978	48.621	357	Nov. 15
Total	79.857	84.093	55.480	28.133	117.556	102.362	15.194	119.222	111.727	7.495	
Grupo 2											
Por simple actualización	64.508	64.508	0	64.508	64.508	27.209	37.299	64.508	47.406	17.102	Dic. 30
Necesaria para reconocimiento	7.383	9.033	0	9.033	11.834	9.590	2.244	12147	11.745	402	Nov. 22
Total	71.891	73.541	0	73.541	76.342	36.799	39.543	76.655	59.151	17.504	
Grupo 3											
Por simple actualización	31.125	31.125	0	31.125	31.125	18.436	12.689	31.125	23.738	7.387	Nov. 30
Necesaria para reconocimiento	25.517	40.140	0	40.140	21.006	16.064	4.942	20925	20053	872	Nov. 30
Total	56.642	71.265	0	71.265	52.131	34.500	17.631	52.050	43.791	8.259	

Sobre la corrección de historias laborales para reconocimiento de la represa del ISS, es importante señalar a la H. Corte Constitucional que hasta Agosto de 2013, Colpensiones venía adelantando un proceso de liquidación¹⁵ de historias, que en el Cuadro 15 se reportan como necesarias para reconocimiento. A partir del mes de Agosto Colpensiones inició un proceso de corrección del total de historias laborales correspondientes a los expedientes de reconocimiento pendientes de decidir.

¹⁵ La liquidación consiste en ejecución de procesos almacenados que permiten cargar la totalidad de semanas cotizadas consistentes que se encuentran en la historia laboral

5.2.2. Corrección de Historias Laborales para reconocimiento de la represa del ISS

En los informes anteriores presentados por Colpensiones a la H. Corte Constitucional se ha insistido que detrás de un reconocimiento pensional, cualquiera que sea su modalidad, hay siempre un trabajo de revisión de historia laboral, por lo cual el proceso de corrección de historia laboral es inseparable del proceso de reconocimiento de las prestaciones pensionales. En este sentido, y de acuerdo a lo expresado en los informes anteriores, el Cuadro 16 muestra los trámites de corrección de historia laboral asociados a los 189.894 trámites de reconocimiento de la represa del ISSS (escenario 4). Al 31 de Octubre Colpensiones ha revisado un total 173.725 historias laborales, con un avance del 91,5%, y están pendientes por corregir 16.169.

**Cuadro 16. Corrección de historias laborales para reconocimiento (Represa)
Corte Octubre 31 de 2013**

Población	Inventario Inicial	Corregido a Agosto 31	Pendientes a Agosto 31	Corregido a Septiembre 30	Pendientes a Septiembre 30	Corregido a Octubre 31	Pendientes a Octubre 31	Avance a Octubre 31	Semana de Finalización
TOTAL	189.894	95.642	94.252	139.989	49.905	173.725	16.169	91,5%	
Grupo 1									Nov.15
Menores de edad*	--	--	--	--	--	--	--	--	
Mayores de 74 años	4.047	2.418	1.629	3.810	237	4.017	30	99,3%	
Invalidez	4.004	3.250	754	3.877	127	3.989	15	99,6%	
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	--	--	--	--	--	--	--	--	
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	21.742	18.615	3.127	20.972	770	21.560	182	99,2%	
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.669	10.058	3.611	13.485	184	13.626	43	99,7%	
Beneficiarios de subsidio a la cotización	854	347	507	596	258	790	64	92,5%	
Sin Información	4.662	2.643	2.019	4.572	90	4.639	23	99,5%	
Total	48.978	37.331	11.647	47.312	1.666	48.621	357	99,3%	
Grupo 2									Nov.22
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.074	2.890	5.184	5.811	2.263	7.782	292	96,4%	
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.073	2.947	1.126	3.779	294	3.963	110	97,3%	
Total	12.147	5.837	6.310	9.590	2.557	11.745	402	96,7%	
Grupo 3									Nov.30
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.055	3.811	7.244	6.561	4.494	10.496	559	94,9%	
Sobrevivientes con pensiones	9.870	4.378	5.492	9.503	367	9.557	313	96,8%	

mayores de 3 SMMLV								
Total	20.925	8.189	12.736	16.064	4.861	20.053	872	95,8%
Grupo 4 (corriente)								Dic.20
Reliquidaciones	92.630	35.815	56.815	57.622	35.008	80.362	12.268	86,8%
Indemnizaciones Sustitutivas	15.214	8.470	6.744	9.401	5.813	12.944	2.270	85,1%
Auxilios Funerarios	---	---	---	---	---	---	---	---
Total	107.844	44.285	63.559	67.023	40.821	93.306	14.538	86,5%

Es importante señalar a la H. Corte que al 30 de Septiembre Colpensiones había corregido el 100% de historias laborales de grupo 1 pertenecientes al escenario 3 (180.905 solicitudes, Cuadro 1, nuevamente). Las historias laborales de este grupo corregidas durante Octubre y las que están pendientes de corregir corresponden a los expedientes adicionales que conforman el escenario 4 (189.894 solicitudes, ver Cuadro 1 nuevamente).

5.2.3. Corrección de Historias Laborales de la represa

Adicional a las correcciones de historia laboral que se realizan para los trámites de reconocimiento de la represa del ISS, Colpensiones heredó del ISS un total de 165.877 solicitudes de correcciones de historia laboral pendientes por tramitar. Así mismo, al 12 de julio de 2013 (fecha de corte para proferir el Auto 110 de 2013) Colpensiones tenía pendientes por resolver un acumulado de 101.121 solicitudes de corrección de historia laboral del día a día pendientes por tramitar.

Del total de 266.998, constituidas por la herencia del ISS y el acumulado de Colpensiones al 12 de julio de 2013, se informa a la H. Corte que al 31 de octubre se ha corregido un total de 171.739 historias, y están pendientes 95.259 (ver Cuadro 17).

**Cuadro 17. Corrección de historias laborales - Represa
Corte Octubre 31 de 2013**

Población	Inventario Inicial	Corregido a Agosto 31	Pendientes a Agosto 31	Avance a Agosto 31	Corregido a Septiembre 30	Pendientes a Septiembre 30	Avance a Septiembre 30	Corregido a Octubre 31	Pendientes a Octubre 31	Avance a Octubre 31	Semana de Finalización
TOTAL REPRESA	266.998	42.236	224.762	15,8%	112.642	154.356	42,2%	171.739	95.259	64,3%	
Grupo1	70.244	42.236	28.008	60,1%	55.050	15.194	78,4%	63.106	7.138	89,8%	Nov. 30
Grupo 2	64.508	0	64.508	0,0%	27.209	37.299	42,2%	47.406	17.102	73,5%	Nov. 30
Grupo 3	31.125	0	31.125	0,0%	18.436	12.689	59,2%	23.738	7.387	76,3%	Nov. 30
Grupo 4	101.121	0	101.121	0,0%	11.947	89.174	11,8%	37.489	63.632	37,1%	Dic. 30

Sin embargo, y teniendo en cuenta lo referido en los autos 110 y 182 de 2013, y con respecto a los trámites de corrección de historia laboral, Colpensiones se encuentra atendiendo de manera integral la totalidad de los casos que al 12 de julio de 2013 se encontraban pendientes de resolver.

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

5.3.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones

En esta sección Colpensiones presenta a la H. Corte Constitucional la información correspondiente a las solicitudes radicada ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0) entre enero y octubre de 2013, atendiendo lo estipulado en el auto 233 de 2013

El Cuadro 18 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 Octubre 25.477 solicitudes del día a día, y presenta un acumulado por resolver de 115.397 al 31 de Octubre de 2013.

**Cuadro 18. Solicitudes prestacionales contestadas por Colpensiones por tipo de prestación –
Enero a Octubre de 2013**

	Reconocimiento de Prestaciones	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	TOTAL	En termino	<=1 mes	>1 mes y <=3 meses	>3 meses
Saldo a Enero 1o de 2013	20.706	877	1.336	18.493	9.863	1.880	5.991	1.992	30.569				
Enero													
Decididas	1.102	45	62	995	490	94	328	68	1.592	1.442	32	118	
Pendientes	44.572	2.370	5.867	36.335	24.606	5.643	15.765	3.198	69.178				
Febrero													
Decididas	2.842	70	121	2.651	4.295	3.263	894	138	7.137	4.592	1.623	922	
Pendientes	50.492	2.699	7.419	40.374	27.823	3.970	18.728	5.125	78.315				
Marzo													
Decididas	12.931	427	862	11.642	1.177	2	963	212	14.108	11.318	1.619	1.171	
Pendientes	46.813	2.710	8.290	35.813	34.833	5.581	22.078	7.174	81.646				
Abril													
Decididas	10.100	699	1.903	7.498	16.616	10	15.823	783	26.716	17.161	4.260	5.295	
Pendientes	45.179	2.435	7.868	34.876	31.724	6.899	10.233	14.592	76.903				
Mayo													
Decididas	12.728	954	2.357	9.417	9.478	847	6.776	1.855	22.206	12.932	2.312	6.958	4
Pendientes	43.408	2.177	7.514	33.717	42.831	7.960	8.926	25.945	86.239				
Junio													
Decididas	13.131	1.075	1.516	10.540	8.563	1.618	4.573	2.372	21.694	12.484	2.702	6.430	78
Pendientes	40.693	1.860	7.942	30.891	50.524	8.110	9.580	32.834	91.217				
Julio													
Decididas	13.690	1.135	1.296	11.259	15.115	2.625	5.241	7.249	28.805	14.413	2.877	10.985	530
Pendientes	35.857	1.353	8.182	26.322	50.330	6.899	8.634	34.797	86.187				
Agosto													
Decididas	12.898	667	1.699	10.532	12.096	1.243	6.543	4.310	24.994	11.002	2.213	9.710	2.069
Pendientes	33.919	1.464	8.441	24.014	59.680	7.329	7.762	44.589	93.599				
Septiembre													
Decididas	10.825	182	849	9.794	9.164	579	5.937	2.648	19.989	12.908	871	4.411	1.799
Pendientes	32.988	1.914	9.410	21.664	70.699	8.370	7.240	55.089	103.687				
Octubre													
Decididas	14.526	519	1.973	12.034	10.951	889	5.559	4.503	25.477	11.588	1.422	10.201	2.266
Pendientes	30.297	2.112	9.372	18.813	85.100	9.060	9.406	66.634	115.397				

Del total de 308.115 solicitudes que han sido radicadas ante Colpensiones entre enero y octubre de 2013, el 55,3% corresponden a reconocimientos pensionales, y 54,7% a otras solicitudes como auxilios funerarios indemnizaciones y recursos. Del total, 192.718 ya han sido resueltas, 109.840 en el término establecido y 82.878 fuera de término; de las 115.397 solicitudes pendientes por resolver, 51.476 se encuentran a término, 16.873 un mes o menos fuera del término, 27.942 entre

1 y 3 meses fuera de término y 19.106 más de 3 meses fuera de término, para un total de 63.921 solicitudes fuera de término.

El Cuadro 19 presenta las solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones por tiempo de contestación.

**Cuadro 19. Solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones por tiempo de contestación
Corte a Enero - Octubre de 2013**

Tipo de Solicitud	Resueltas		Pendientes por resolver		Clasificación solicitudes fuera de término pendientes por resolver		
	A término	Fuera de Término	A término	Fuera de Término	<=1 mes	>1 mes y <=3 meses	>3 meses
Reconocimiento de Prestaciones	60.189	44.584	15.904	14.393	3.594	6.564	4.235
Pensión de invalidez	3.712	2.061	1.878	234	100	82	52
Pensión de sobrevivientes	1.404	11.234	3.325	6.047	1.535	2.921	1.591
Pensión de Vejez	55.073	31.289	10.701	8.112	1.959	3.561	2.592
Otras solicitudes	49.651	38.294	35.572	49.528	13.279	21.378	14.871
Auxilios funerarios	2125	9.045	2.977	6.083	1.499	2.732	1.852
Indemnizaciones	41918	10.719	7.841	1.565	517	757	291
Recursos	5608	18.530	24.754	41.880	11.263	17.889	12.728
TOTAL	109.840	82.878	51.476	63.921	16.873	27.942	19.106

6. Otros reclamos, prestaciones o trámites que hacen parte de la congestión (represa) que Colpensiones asumió del ISS

6.1. Cumplimiento de acciones de tutela de manera coherente con los grupos priorizados por la corte (datos de cumplimiento y la estrategia tomada)

Teniendo en cuenta lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en los Autos 182 y 233 de 2013, en este informe se presenta el resultado de la gestión operativa y de la ejecución del plan de acción implementado por Colpensiones para superar el atraso estructural de la atención de tutelas provenientes de los trámites pendientes por responder que han sido entregados por el ISS (represa) y de la actividad diaria de Colpensiones.

El eje central de la estrategia operativa implementada durante el mes de octubre de 2013 consistió en la depuración del sistema de información de Colpensiones como primer paso para resolver los casos pendientes, lo que generó un ambiente de producción con componentes de lectura, análisis y respuesta a las acciones de tutela en los términos previstos por la Honorable Corte Constitucional.

El resultado principal de la puesta en marcha de esta estrategia de gestión de tutelas se refleja en una atención ordenada de acciones de tutela, una identificación controlada de los flujos de entrada y salida, y la medición de la atención de las acciones de tutela. Lo anterior, permite a su vez garantizar la solución de fondo a las solicitudes de los ciudadanos y determinar el progreso en la descongestión judicial de Colpensiones.

6.1.1. Identificación y atención de tutelas

En el informe del 5 de octubre, Colpensiones informó a la H. Corte un total de 96.222 tutelas identificadas, de las cuales 68.470 correspondían a los trámites asociados a la represa entregada por el ISS y 27.752 a la gestión de Colpensiones. De estos, 77.436 estaban por responder, 55.451 de la represa y 21.985 de la operación diaria.

Las tutelas identificadas en Septiembre de 2013, y reportados a la H. Corte en el informe del 5 de Octubre, corresponden a la línea de base que Colpensiones ha tomado como referencia para el seguimiento a la gestión. El Cuadro 20 presenta esta línea de base y el avance con los respectivos saldos a 30 de septiembre y 31 de octubre, por etapa procesal. Los datos presentados con corte al 30 de septiembre corresponden a los informados a la Honorable Corte en el informe del 5 de Octubre.

Cuadro 20. Identificación y avance en tutelas

Instancia / Grupo	Línea de Base	Saldo Pendiente a Septiembre 30	Saldo Pendiente a Octubre 31
Sanción	7.403	3.152	2.313
Desacato	42.096	30.846	22.450
Tutelas	46.723	43.438	33.366
Total General	96.222	77.436	58.129

Como se observa en el Cuadro 20, el saldo a septiembre 30 era de 77.436 tutelas pendientes por atender, que con la gestión de Colpensiones disminuyó a 58.129 durante el mes de octubre, pese al ingreso de 6.485 nuevas tutelas. Como resultado de la estrategia operativa y de la gestión adelantada por Colpensiones, a la fecha de corte de este informe se han atendido un total de 44.578 tutelas. De las cuales, 18.786 fueron resueltas en el mes de septiembre y 25.792 en el mes de octubre.

El Cuadro 21 presenta el comportamiento del número acumulado de tutelas desde el levantamiento de la línea de base, correspondiente a las 96.222. Durante el mes de octubre fueron notificadas a Colpensiones un total de 6.485 tutelas, de las cuales 39 correspondían a sanciones, 1.016 a desacatos, y 5.430 a tutelas. Lo anterior elevó el inventario total de tutelas, que paso de 96.222 a 102.707. A pesar del incremento en el número total de tutelas notificadas a Colpensiones, a la fecha de corte de este informe el saldo de tutelas por resolver se redujo en un 25% respecto al saldo por resolver que se tenía a septiembre 30.

Cuadro 21. Comportamiento del Número de Tutelas – Agosto a Octubre de 2013

Instancia / Grupo	Línea de Base	Tutelas atendidas en Septiembre (-)	Saldo a Septiembre 30	Nuevas Tutelas Notificadas En Octubre (+)	Tutelas Atendidas en Octubre (-)	Saldo a Octubre 31
Sanción	7.403	4.251	3.152	39	878	2.313
Desacato	42.096	11.250	30.846	1.016	9.412	22.450
Tutelas	46.723	3.285	43.438	5.430	15.502	33.366
Total General	96.222	18.786	77.436	6.485	25.792	58.129

Estas cifras evidencian el progreso en la gestión de tutelas por Colpensiones y los avances de la estrategia de defensa judicial diseñada para lograr una operación eficiente y de calidad frente a los ciudadanos y a la Rama Judicial. En consecuencia, es importante considerar los siguientes puntos:

- i. A Septiembre de 2013 Colpensiones tenía saldo pendiente de 7.403 sanciones de tutela mientras que a Octubre 31 se registra un saldo de 2.313 (31.2%), con un registro de

nuevas sanciones notificadas en el mes de octubre de 39. Esto permite reportar un incremento en la eficiencia de gestión de tutelas, pues el nivel de nuevas entradas de sanciones disminuyó y el saldo pendiente por atender de esta etapa corresponde a un 31% del saldo pendiente en la línea de base. Esta misma tendencia se presenta en las etapas procesales de desacato y tutela.

- ii. Este hecho corresponde al incremento de la capacidad de procesamiento y gestión en defensa judicial y operación misional, pues mientras que a 30 de septiembre de 2013 se contestaron de manera efectiva 18.786 acciones de tutela a corte 31 de octubre esta capacidad de operación se incrementó hasta lograr 25.792.
- iii. Adicionalmente, es importante informar a la H. Corte que la atención de sanciones de tutela se ha priorizado en Colpensiones teniendo en cuenta que se trata de un punto de sensible importancia para los Despachos Judiciales y, aunque existe la protección constitucional, la atención de sanciones genera un riesgo legal que debe mitigarse pues existen casos en los que ha sido complejo lograr la inaplicación de la sanción pese a demostrar el cumplimiento de la orden de tutela (Numeral iv. Fundamento Jurídico 43. Auto 202 de 2013).

Es importante aclarar a la H. Corte Constitucional que Colpensiones reporta como resueltas las tutelas que tienen hecho superado, cuyo proceso es: (i) Se verifica con la tutela notificada a Colpensiones la identidad del accionante y del causante, cuando aplique, y en que consiste la pretensión, (ii) debido a que la entidad se encuentra en un proceso constante de producción de actos administrativos, se procede a verificar la coherencia (calidad) entre la petición y su respectivo acto administrativo y, (iii) finalmente, se procede al envío a los juzgados. En este punto, debido al incremento en el procesamiento y respuesta efectiva a las acciones de tutela, se detectó la necesidad de fortalecer el proceso de envío de contestaciones de tutela al juez constitucional, razón por la cual, en la sección siguiente se presenta el plan de acción de atención de tutelas, que incluye acciones orientadas a optimizar el proceso de impresión, envío y digitalización de las respuestas de tutela a los Despachos Judiciales.

Aunque Colpensiones aún tienen acciones por resolver pertenecientes al grupo 1, dentro de su proceso de priorización y atención de tutelas se atiende acciones de los demás grupos de acuerdo a lo dispuesto por los Autos 110, 182, 202 y 233. Esto teniendo en cuenta que aún se están recibiendo notificaciones de tutelas asociadas a los 4 grupos, lo que significa que aún no se cuenta con un universo único y consolidado de acciones asociadas a los trámites de la represa del ISS. En consecuencia, debe tenerse en cuenta que la operación ordenada de tutelas en Colpensiones frente al cumplimiento de los grupos de prioridad implica los siguientes puntos:

- i. El orden de atención por prioridades se ha cumplido en la medida que el esfuerzo de atención de tutelas se ha concentrado en mayor medida en el grupo 1 de prioridad teniendo en cuenta que se trata del grupo más sensible en los términos del Auto 110 de 2013.
- ii. Es importante tener en cuenta que pese a que el plazo otorgado por la H. Corte para atender el Grupo 1 expiró el 30 de agosto (Auto 110 de 2013), también es cierto que (i) por nuevas entregas del ISS en Liquidación y por (ii) nuevas acciones de tutela se ha logrado identificar un universo de atención que corresponde a éste grupo que superó ésta fecha límite.
- iii. Esto permite señalar que la gestión de tutelas implica que en la operación diaria se continúan notificando acciones de tutela con origen en trámites del ISS que corresponden a los grupos de prioridad, es decir, que aún después del 30 de agosto de 2013, sigue el flujo de notificación de acciones de tutela y entrega de expedientes que pueden corresponder a cualquiera de los grupos de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional en el Auto 110 de 2013.
- iv. Estos hechos obligan a que la estrategia de defensa judicial dirija su esfuerzo de manera prevalente en la atención por prioridades del Auto 110 de 2013, pero a su vez, también en aquellas tutelas cuya etapa procesal es la sanción.

La gestión de tutelas de los grupos de prioridad presenta un comportamiento favorable, y en este sentido, se informa a la Honorable Corte que durante el mes de Septiembre y Octubre se atendió un total de 44.578 tutelas, de las cuales 22.812 correspondían al Grupo 0, 8.196 al Grupo 1, 716 al Grupo 2, 1.203 al Grupo 3, y 2.295 al Grupo 4. El Cuadro 22 presenta la atención de sanciones, descatos y tutelas en los meses de septiembre y octubre por grupo de prioridad.

Cuadro 22. Atención mensual de sanciones, descatos y tutelas por grupos de prioridad

Grupo	Inventario Tutelas Totales-Corte Octubre 31 de 2013				Tutelas Atendidas en Septiembre				Tutelas Atendidas en Octubre				Saldo Tutelas a Octubre 31 de 2013			
	Sanción	Desacato	Tutelas	Total general	Sanción	Desacato	Tutelas	Total general	Sanción	Desacato	Tutelas	Total general	Sanción	Desacato	Tutelas	Total general
Grupo 0	2.384	12.027	13.963	28.374	2.024	4.295	1.247	7.566	229	5.779	9.238	15.246	131	1.953	3.478	5.562
Grupo 1	785	5.139	5.245	11.169	677	3.417	364	4.458	56	906	2.776	3.738	52	816	2.105	2.973
Grupo 2	195	1.305	1.215	2.715	75	168	77	320	75	176	145	396	45	961	993	1.999
Grupo 3	295	1.841	1.722	3.858	124	316	114	554	48	280	321	649	123	1.245	1.287	2.655
Grupo 4	1.237	7.697	7.295	16.229	383	1.106	353	1.842	155	567	431	1.153	699	6.024	6.511	13.234
Indemnizados	108	637	681	1.426	62	130	37	229	12	136	161	309	34	371	483	888
Represa ISS Sin Clasificar	454	1.753	1.646	3.853	378	970	184	1.532	19	337	788	1.144	57	446	674	1.177
Sin clasificación	1.984	12.713	20.386	35.083	528	848	909	2.285	284	1.231	1.642	3.157	1.172	10.634	17.835	29.641
Total general	7.442	43.112	52.153	102.707	4.251	11.250	3.285	18.786	878	9.412	15.502	25.792	2.313	22.450	33.366	58.129

La información reportada como Represa ISS sin clasificar corresponde a las tutelas que responden a trámites de represa ISS que se encuentran identificadas por etapa procesal pero debido a la falta de información no ha sido posible determinar el grupo de prioridad al que pertenece; de igual forma las sin clasificar se refieren a tutelas sin identificación de pretensión y que Colpensiones se encuentra en un nuevo proceso de depuración y clasificación.

La existencia de estos dos grupos de tutelas indica que en algunos casos persisten problemas de identificación y clasificación pese a los esfuerzos realizados por Colpensiones para superarlos. En los IP2 y IP3 se informó a la H. Corte sobre las medidas tomadas y acciones realizadas para depurar esta información, y esto significa que aunque este grupo de acciones de tutela ya fueron objeto de análisis aún existen vacíos de información que no permiten una clasificación inmediata y adecuada a los grupos de prioridad. Las causas son:

- i. Pese a identificar la pretensión no existe trámite en Colpensiones o expediente administrativo y/o pensional del ISS que permita la solución de fondo de la petición que originó la acción de tutela.
- ii. Se trata de acciones de tutela cuya radicación es antigua (Antes del Auto 202 de 2013. Fundamento Jurídico 31) y por tanto no informa los datos básicos que permita una gestión eficiente.

La solución a esta problemática se expondrá en la sección siguiente en la que se plantean nuevas acciones y la implementación de herramientas adicionales para la gestión de tutelas que involucra aspectos de intervención en bases de datos hasta optimización en la operación de envío efectivo de las respuestas de tutela a los Despachos judiciales.

6.1.2. Metas y plan de acción

El plan de acción tiene como objetivo atender el total de tutelas que fueron heredadas por el ISS y que actualmente se encuentran en curso contra Colpensiones, que equivalen a 58.129, y las que sean notificadas en los próximos meses a Colpensiones, que en promedio son 6.500 tutelas mensuales. Además, busca optimizar el proceso de envío de respuestas a los jueces y la radicación en el sistema de información (Bizagi) de los recibidos de los juzgados.

Para esto, se han adelantado las siguientes acciones:

1. Fortalecimiento de la infraestructura operativa para la respuesta y radicación oportuna de acciones de tutela en los despachos judiciales. Esto incluye la entrada en operación de

- impresoras y escáneres en las diferentes oficinas regionales de Colpensiones a nivel nacional.
2. Conformación de tres grupos de trabajo: sanciones, represa ISS y operación diaria, con el fin de optimizar el proceso de atención y respuesta de tutelas, en cada una de sus etapas y grupos de prioridad
 3. Capacitación del grupo de tutelas en defensa judicial, para aumentar la eficiencia en la clasificación de las tutelas entrantes, la identificación de las pretensiones y la distribución interna entre las distintas áreas de Colpensiones encargadas de dar cumplimiento. Con esto se busca mejorar la capacidad de respuesta y garantizar la atención oportuna.
 4. Realización de jornadas de identificación de tutelas pendientes de clasificar.

Teniendo en cuenta que la capacidad instalada, el recurso humano y las metas de producción establecidas por la organización en sus procesos misionales, permiten el trámite y respuesta de 22.000 tutelas mensuales en promedio, y que se reciben mensualmente un promedio de 6.500 notificaciones de tutelas, se proyecta que para el mes de Noviembre Colpensiones tendrá un acumulado pendiente de responder de 42.629.

Con el fin de cumplir al 31 de diciembre con la totalidad de las respuestas a las acciones de tutela, Colpensiones se encuentra mejorando el proceso de organización de bases de datos con el fin de fortalecer los equipos de trabajo y las estrategias de gestión de tutelas, y de esta manera incrementar la producción mediante el siguiente plan de acción (ver Cuadro 23)

Cuadro 23. Actividades del Plan de Acción de Tutelas

Actividad	Meta	Periodo de ejecución	Descripción	Recursos
Clasificación e identificación	17.948 tutelas	Del 6 al 17 de Noviembre de 2013	Identificar hechos superados Identificar pretensión Clasificar en grupo de prioridad	111 Abogados 9 días 1.994 Diarias
Operación diaria grupo de tutelas	22.000 tutelas	Del 6 al 30 de Noviembre de 2013	Atención de tutela previo reparto	74 Abogados
Cruce base de datos de tutelas contra los expedientes recibidos	12.682 tutelas	Del 5 al 8 de Noviembre de 2013	Verificación de tutelas abiertas (estado activo) contra expedientes administrativos recibidos y casos Bizagi cerrados	1 ingeniero - Oficina de Ingeniería de Procesos

Finalmente, es importante informar a la H. Corte que debido al incremento de contestaciones de acciones de tutela entre septiembre y octubre (Septiembre: 18.786. Octubre: 25.792 con una diferencia de 7.006) se está fortaleciendo la operación diaria de atención de tutelas, a través del incremento de infraestructura física (adquisición de nuevas impresoras) y humana (5 asistenciales) con el fin de garantizar oportunidad en la respuesta a los Despachos Judiciales en la gestión de tutelas.

6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales

En esta sección se presenta el procedimiento para acatamiento de sentencias dictadas en procesos ordinarios, en atención a lo solicitado por la Honorable Corte Constitucional y a lo dispuesto en el Auto 233 de Octubre de 2013.

Un primer punto a señalar es la existencia de cuatro formas de ingreso (entrada) de las solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, a saber:

- Entrada 1: sentencias entregadas por ISS en Liquidación pendientes de acatamiento.
- Entrada 2: sentencias proferidas en contra de Colpensiones.
- Entrada 3: PQRS que solicitan el cumplimiento de una sentencia.
- Entrada 4: sentencias pendientes de cumplimiento halladas dentro de los expedientes de repesa de ISS y que no han sido reportadas por el ISS en L.

Para cada una de estas “entradas” de sentencias, se muestra a continuación cuales son los pasos para su atención y su explicación detallada.

6.2.1. Pasos para la atención de decisiones judiciales por tipo de “entrada”.

6.2.1.1. Entrada 1. Sentencias entregadas por ISS en L. pendientes de acatamiento.

La entrada 1 corresponde al universo identificado por el ISS en L., como sentencias que no fueron cumplidas en su oportunidad por el ISS. Estas ascienden a 11.400 y deben ser entregadas a Colpensiones para el cumplimiento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 del Decreto 2013 de 2012.

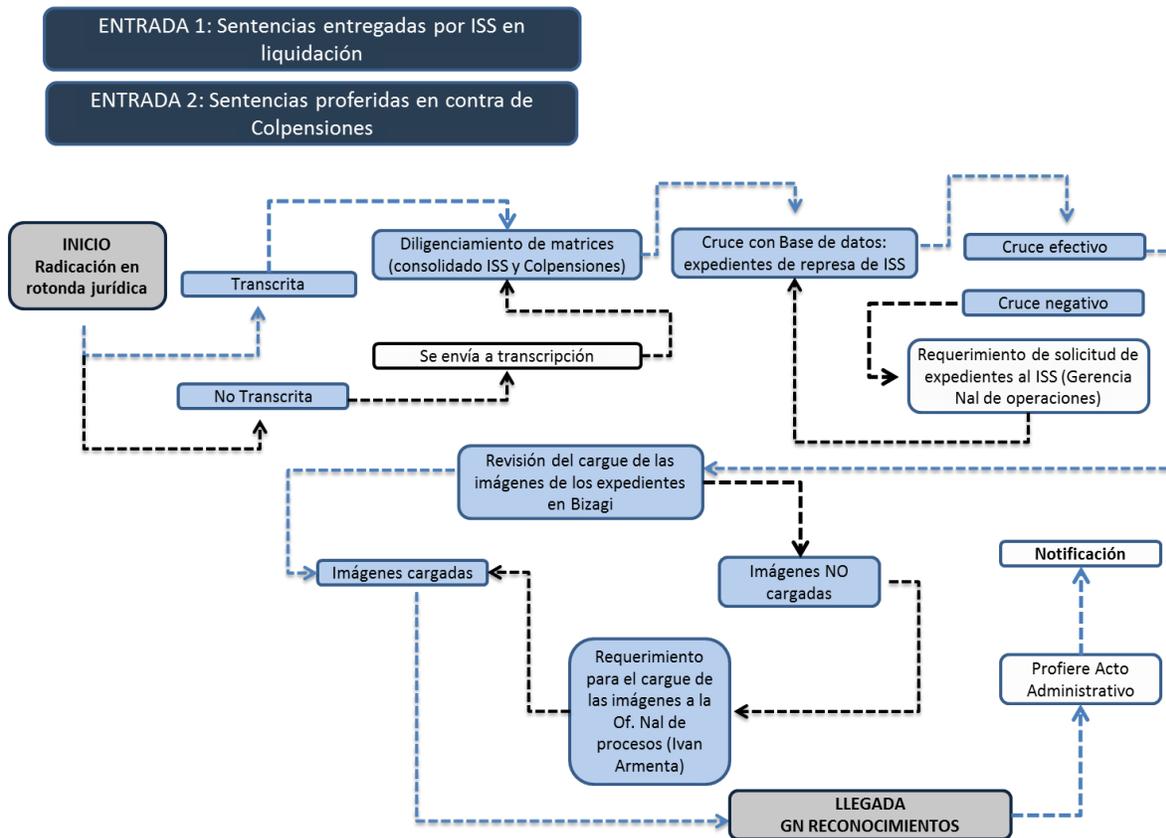
6.2.1.2. Entrada 2. Sentencias proferidas en contra de Colpensiones

La entrada 2 corresponde a todas aquellas sentencias que son proferidas por los Jueces de la República a partir del 28 de septiembre de 2012, fecha de entrada en operación de Colpensiones.

Es posible utilizar solo un modelo para las entradas 1 y 2, dadas sus similitudes para el cumplimiento. Este proceso inicia con las sentencias entregadas por ISS en Liquidación y las proferidas en contra de Colpensiones; las cuales se someten a tres etapas: transcripción de fallos en el evento que se reciben en audio; búsqueda y asociación del respectivo expediente administrativo, por último, se hace la verificación de la existencia de las imágenes en el sistema de Gestión BIZAGI; y termina en la Gerencia Nacional de Reconocimiento para cumplimiento.

La Figura 1 presenta el flujograma que relaciona los pasos para el cumplimiento de los fallos que llegan a Colpensiones por las entradas uno y dos.

Figura 1. Flujograma de sentencias pasos para el cumplimiento de los fallos que llegan a Colpensiones por las entradas uno y dos



6.2.1.3. Entrada 3. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de cumplimiento de sentencias

La entrada 3 corresponde a peticiones radicadas ante Colpensiones por beneficiarios de sentencias en las que solicitan su cumplimiento. Estas sentencias pudieron ser proferidas en contra del ISS o en contra de Colpensiones.

Con relación a estas sentencias se debe manifestar que Colpensiones estableció un trámite de estudio de seguridad¹⁶, previo al cumplimiento, con el fin de prevenir posibles detrimentos

¹⁶ El estudio de seguridad consiste en asistir a los despachos judiciales con el fin de conseguir las imágenes de las sentencias que son radicadas como PQRS. De esta forma, es posible cotejar las sentencias radicadas contra las

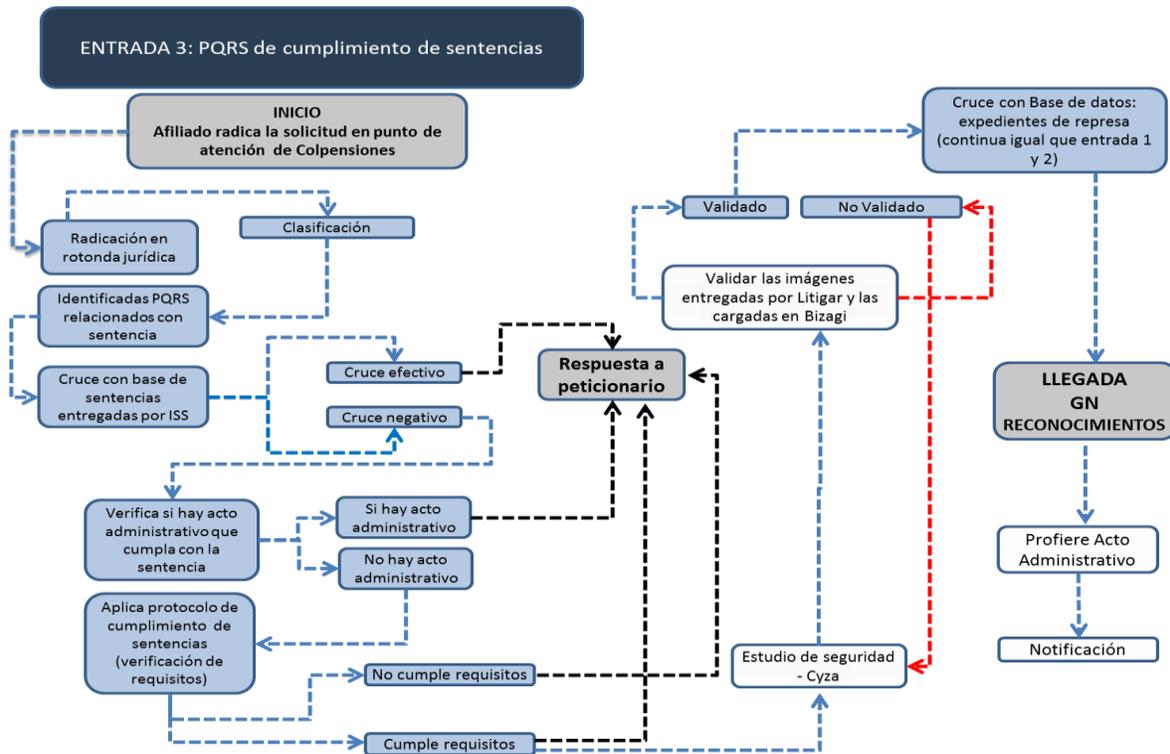
patrimoniales por pago de sentencias falsas, asunto que Colpensiones conoció como una práctica que se presentó en el ISS y que por lo tanto es un deber controlar.

Este proceso empieza con la radicación de la solicitud del cumplimiento de la sentencia por parte del beneficiario de la misma en las oficinas dispuestas por la entidad a nivel nacional y se somete a las siguientes etapas: etapa de radicación; transcripción del fallo; verificación del cumplimiento de requisitos (copia autentica, constancia de ejecutoria y manifestación juramentada de haber iniciado o no proceso ejecutivo); verificación de la existencia del respectivo expediente administrativo; validación de las imágenes de los expedientes en el sistema de gestión BIZAGI y existencia o no de acto administrativo; respuesta al peticionario sobre su PQRS; envío del estudio de seguridad del fallo al contratista elegido para ello y culmina, de haber lugar a ello en la Gerencia Nacional de Reconocimiento para cumplimiento.

La Figura 2 presenta el flujograma correspondiente a la entrada 3.

identificadas en los juzgados y determinar si corresponden a las que efectivamente fueron proferidas por el despacho judicial.

Figura 2. Flujograma de sentencias pasos para el cumplimiento de los fallos que llegan a COLPENSIONES por la entrada 3



6.2.1.4. Entrada 4. sentencias pendientes de cumplimiento halladas dentro de los expedientes de represa de ISS y que no han sido reportadas por el ISS en L.

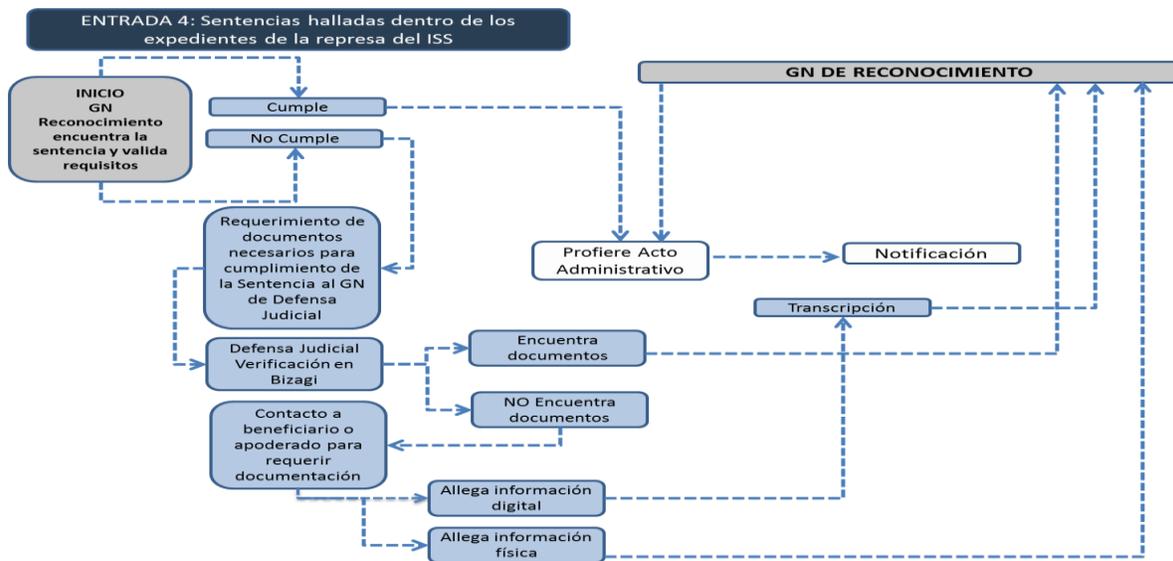
La entrada 4 corresponde a sentencias que Colpensiones en su ejercicio diario de reconocimiento, ha encontrado dentro de los expedientes administrativos recibidos dentro de la represa del ISS, y que no han sido reportadas por ISS en L. Estas sentencias se atienden con las condiciones exigidas en las demás sentencias pendientes de cumplimiento provenientes de ISS. A la fecha, tanto el ISS en L. como Colpensiones están realizando actividades tendientes a determinar el monto total de las mismas y los expedientes a los que corresponden.

Esta entrada se identificó en el proceso de definición pensional, mediante el cual se percata de la existencia de la sentencia y somete el fallo al siguiente procedimiento: verificación de cumplimiento de requisitos para proferir o no el acto administrativo; si no se cumplen requisitos

se requiere a la Gerencia de Defensa Judicial para consecución de los documentos faltantes y termina con la expedición del acto administrativo que le da cumplimiento a la misma.

La Figura 3 presenta el flujograma de la entrada 4.

Figura 3. Flujograma de sentencias pasos para el cumplimiento de los fallos que se encuentran dentro de los expedientes de la represa del ISS entrada 4



6.2.2. Identificación y atención

Visto lo anterior, ahora se señalará cómo se gestiona el cumplimiento de cada una de las sentencias según el tipo de “entrada”.

6.2.2.1. Gestión sobre la entrada 1. Sentencias entregadas por ISS en Liquidación.

Al 30 de octubre de 2013 el ISS en liquidación ha entregado a Colpensiones un total de 10.963 respecto del universo identificado por ellos de 11.400 sentencias, cuyo comportamiento se presenta en el Cuadro 24.

Cuadro 24. Relación de fechas de entrega de sentencias a Colpensiones

Fecha de recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias
20/12/2012	124
07/03/2013	1050
15/03/2013	163
02/04/2013	681
05/04/2013	568
16/04/2013	797
25/04/2013	647
20/05/2013	1530
04/06/2013	272
Eliminación de duplicidades ¹⁷	-58
12/07/2013	414
01/08/2013	182
21/08/2013	60
29/08/2013	299
04/09/2013	886
05/09/2013	499
06/09/2013	497
09/09/2013	176
10/09/2013	251
16/09/2013	325
23/09/2013	169
02/10/2013	387
08/10/2013	364
16/10/2013	168
24/10/2013	262
A legalizar ¹⁸	250
Total entregadas	10.963

Considerado lo anterior, se tiene que ISS en liquidación, a la fecha, ha entregado a Colpensiones 10.963 de las cuales se ha dado cumplimiento a 3.162.

¹⁷ Las duplicidades se refieren a aquellos fallos entregados a Colpensiones de manera repetida y son descontados del Universo total identificado.

¹⁸ Los “a legalizar” son aquellas que han sido solicitadas de manera individual al ISS en L., para dar cumplimiento a sanciones proferidas dentro de acciones de tutela.

Es importante anotar que, como se explica más adelante, para dar cumplimiento a estos fallos es necesario contar con los respectivos expedientes administrativos, los cuales han venido siendo entregados por el ISS en L. De las sentencias entregadas por la Liquidadora a Colpensiones a la fecha se encuentran pendientes de entrega un total de 1.133 expedientes administrativos, los cuales ya fueron solicitados oficialmente por Colpensiones.

Las razones por las cuales se hace necesario contar con el expediente administrativo para dar cumplimiento a las sentencias son: (i) en el expediente administrativo reposan los documentos de identificación y filiación de los beneficiarios con el causante y (ii) dentro de la gestión documental el trámite de cumplimiento debe ir atado al número del expediente administrativo.

El Cuadro 25 relaciona el universo total identificado por parte de ISS en Liquidación, lo efectivamente entregado a Colpensiones y la totalidad de expedientes administrativos con que cuenta la entidad para el cumplimiento de las sentencias.

Cuadro 25. Sentencias entregadas por ISS respecto de los expedientes administrativos entregados por ISS

Ítem	No de Sentencias
Universo identificado por ISS en liquidación	11.400
Total entregado por ISS en liquidación	10.963
Con expediente administrativo	9.830
Sin expediente administrativo	1.133

6.2.2.2. Gestión sobre la entrada 2. Sentencias proferidas en contra de COLPENSIONES.

COLPENSIONES ha identificado, con corte al 30 de junio de 2013¹⁹, que existe un total de 6.647 fallos proferidos desde el 1 de octubre de 2012, los cuales se encuentran discriminados entre absolutorios²⁰ y condenatorios (ver Cuadro 26).

¹⁹ El corte a 30 de junio de 2013 obedece a la última depuración de procesos judiciales efectuada por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial; Se realizó en esta fecha en coordinación con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. En el informe del mes de diciembre se presentará la depuración con fecha de corte 31 de octubre.

²⁰ Las sentencias absolutorias corresponden a aquellos fallos proferidos por los jueces o magistrados a favor de Colpensiones.

Cuadro 26. Sentencias condenatorias, absolutorias y solicitadas ante los despachos judiciales

Ítem	No de sentencias
Total Sentencias Condenatorias	6.449
Sentencias Condenatorias allegadas a Colpensiones por los abogados externos	1.165
Sentencias condenatorias en consecución por los abogados externos	5.284
Total sentencias absolutorias	198

Adicional a lo anterior se debe tener en cuenta que para el cumplimiento de los fallos, existe una gestión adicional que consiste en hacer la búsqueda del expediente administrativo del caso fallado. Así, si bien el fallo se produjo después del 28 de septiembre de 2012 (fecha de entrada en operación de Colpensiones), el proceso se inició en el ISS, en contra de un acto administrativo proferido por él; es por ello que, también para esta entrada, a Colpensiones le ha sido necesario solicitar a ISS en L., los respectivos expedientes, con el fin de proceder al cumplimiento de los fallos.

En el Cuadro 27 se relaciona qué fallos, de la totalidad de los condenatorios, cuentan o no con expediente administrativo:

Cuadro 27. Sentencias de Colpensiones que cuentan con expediente y sin expediente administrativo

Ítem	No de expedientes administrativos
Fallos identificados con expediente administrativo, en espera del fallo físico (allegados por los abogados externos)	691
Fallos con expediente administrativo y con fallo físico	176
Fallos sin expediente administrativo y con solicitud de este ante el ISS en Liquidación.	5.582
Total de fallos identificados	6.449

6.2.2.3. Gestión sobre la entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias.

En esta entrada Colpensiones ha identificado un total de 35.119 PQRS cuyo contenido obedece a cumplimiento de sentencias. Al respecto se ha adelantado la siguiente clasificación, de acuerdo al estado de avance en el trámite (ver Cuadro 28)

Cuadro 28. Estado de los PQRS de solicitud de cumplimiento Sentencias

Ítem	No de sentencias
Totalidad de PQRS entregados a la GN de Reconocimiento para cumplimiento	163
En proceso de estudio de seguridad	8.152
Pendiente de clasificación	26.804

Colpensiones ha establecido un protocolo para la entrega de los fallos con el fin de proceder al cumplimiento de los mismos en la Gerencia Nacional de Reconocimiento, en el cual se contempla el lleno de los siguientes requisitos:

- Copia autentica de la sentencia.
- Constancia de la ejecutoria de la sentencia.
- Manifestación juramentada del beneficiario, de no haber iniciado proceso ejecutivo o de haberlo iniciado.
- Y en los casos específicos en que las sentencias hagan relación a incrementos pensionales se solicitan los documentos de los beneficiarios con el fin de proceder al cumplimiento (registros civiles y documentos de identificación).

6.2.2.4. Gestión sobre la entrada 4. Sentencias halladas dentro de los expedientes de repesa de ISS

Colpensiones durante el proceso de reconocimiento pensional ha encontrado dentro de los expedientes administrativos, entregados por el ISS en L., sentencias que no corresponden al universo identificado por esa entidad en Liquidación (11.400). A la fecha Colpensiones ha identificado y cumplido un total de 1.757.

6.2.2.5. Gestión Administrativa adelantada dentro del proceso de cumplimiento:

Las actividades que se adelantaron para el cumplimiento de las sentencias, proferidas con posterioridad al 28 de septiembre de 2013, son las siguientes:

- Se procedió a la identificación de sentencias existentes dentro de la base de datos “Litigob”.
- Se elaboró una base de datos de las sentencias reportadas por Litigob, clasificadas por región y se envió a cada una de ellas, con el fin de que los abogados externos procedan a identificarlas en los procesos que tienen asignados y envíen a la Gerencia de Defensa Judicial la copia de estas, de manera prioritaria.
- Se adelantó la contratación de la firma Millenium S.A., con el objeto de obtener la transcripción de las sentencias que son allegadas en audio, esto debido al nuevo sistema de oralidad.

Teniendo en cuenta que el número de sentencias transcritas alcanzado, a la fecha, sobre los fallos del ISS es de 749; el alcanzado sobre los fallos de Colpensiones es 238, se determinó realizar una contratación con un tercero que apoye la labor de transcripción de fallos.

- Se formalizó la recepción de las sentencias o fallos judiciales con la radicación de estas en el sistema de gestión de Colpensiones, con el fin de garantizar la trazabilidad y control de la gestión de cumplimiento.
- Se determinó flexibilizar el estudio de seguridad que se estaba aplicando a las sentencias que se conocen a través de las PQRS, dado que el esquema implementado, pese a tener alta fiabilidad, no arrojó los resultados esperados, dado que Colpensiones depende de los tiempos de los jueces en cuanto al desarchivo de los respectivos expedientes judiciales y a la emisión de copias auténticas.

Como consecuencia de lo anterior se inició el trámite de contratación de una firma que contará con la experiencia e idoneidad necesaria para apoyar esta labor, en cuanto a la clasificación de las PQRS y verificación de la autenticidad de las sentencias, a través de un proceso diferente, pero más corto e igualmente fiable. Sobre este trámite se informará a la H. Corte en el próximo informe.

6.2.3. Flexibilización o eliminación de trámites que causen mayor represa. Justificación de la exigencia de los trámites para el cumplimiento de sentencias.

Tal y como se mencionó en el acápite de “*Gestión Administrativa adelantada dentro del proceso de cumplimiento*” se estableció flexibilizar el estudio de seguridad de las sentencias que llegan a la entidad a través de los PQRS implementando el estudio grafológico y la eliminación de la verificación física de las sentencias directamente en el juzgado.

No obstante es importante para Colpensiones que si la H. Corte tiene a bien dar orientaciones en este sentido, sería de una inmensa ayuda para este proceso, toda vez que hay una suerte de contrapesos: cumplir con celeridad los fallos vs. realizar verificaciones dispendiosas de seguridad con el fin de proteger los recursos públicos de posibles estafadores.

6.2.4. Metas y Plan de Acción

El objetivo del plan de acción es dar cumplimiento tanto a las sentencias proferidas contra el ISS y transferidas a Colpensiones, como a las que han sido proferidas contra Colpensiones desde el 28 de septiembre de 2012, de una forma eficiente y eficaz, de tal manera que se atienda de manera rápida y segura todos los requerimientos legales para llevar a cabo dicho trámite.

De acuerdo con lo expuesto en los puntos anteriores, las acciones que se describen a continuación fueron definidas teniendo en cuenta los procesos establecidos por la entidad y definiciones de nuevas políticas operativas.

6.2.4.1. Plan de acción Entrada 1. Sentencias entregadas por ISS en Liquidación

a. Recepción de expedientes administrativos del ISS

Como se explicó anteriormente, se hace necesario contar con el expediente administrativo del causante para dar cumplimiento al fallo proferido. Para esto, se ha determinado que en el momento de la recepción del expediente administrativo la Oficina de Ingeniería de Procesos de Colpensiones, de manera prioritaria, cargue las imágenes de este en el sistema de gestión - Bizagi. Los tiempos de entrega por parte del ISS en L. se están definiendo por la Liquidadora, y en este momento no se pueden determinar de manera exacta. Como se dijo antes, a la fecha estamos a la espera de la entrega de 1.133 expedientes de sentencias.

b. Alistamiento de entrega a la Gerencia Nacional de Reconocimiento de Colpensiones.

Este paso ocurre después de la recepción de las sentencias entregadas por el ISS en L., y consiste en identificar la pretensión del fallo, documento de identidad del causante y los beneficiarios, si a ello hubiere lugar, y si se cuenta o no con los documentos que acreditan la calidad de beneficiarios. Al momento se tienen 2.789 más 437 (pendientes por recibir del ISS en L.) para un total de 3.226, los que constituirían el primer universo a alistar para la entrega.

Para agilizar el proceso en esta etapa, se dispondrá de 2 personas de tiempo completo dedicadas a esta labor por 17 días hábiles, con una razón de 188 fallos revisados por día. Los 17 días hábiles se contarán desde el momento en que se realice la recepción de los expedientes solicitados al ISS en L. Igualmente si la entrega de los fallos se adelanta en parciales, la Gerencia aplicará las proporciones estimadas a las cantidades recibidas.

La Gerencia de Defensa Judicial ya cuenta con una persona que realiza la labor mencionada en el párrafo anterior, por consiguiente, se adelantará el proceso de selección y contratación de la persona restante, proceso que terminará el 25 de noviembre de 2013.

6.2.4.2. Plan de acción entrada 2. Sentencias proferidas en contra de Colpensiones.

a. Recepción de 5.284 fallos por parte de los abogados externos

Se estima un procesamiento diario de 1.761, con lo cual se espera que los 5.284 estén terminados en tres meses. Para ello se ha dado instrucción expresa de la prioridad dentro de las actividades de los abogados externos y a los delegados de la Gerencia de Defensa Judicial en las regionales.

b. Se deben identificar los fallos físicos y los fallos contenidos en medio magnético (audio)

Se estima que el 80% de los 5.284 fallos esperados deberán ser transcritos, es decir un total de 4.227. El proceso de transcripción de estos 4.227 tomará 10 semanas, con una razón de 500 sentencias transcritas semanales. Para ello, se está contratando un proveedor adicional de este servicio, que estará en operación a partir del 25 de noviembre de 2013.

c. Se deben solicitar 5.582 expedientes administrativos al ISS en liquidación

Esta solicitud está en trámite y el tiempo de entrega a Colpensiones no puede ser calculado por que depende directamente del ISS en L. Sin embargo, la recepción de los fallos en mención se encuentra contemplada en el protocolo de entrega definido entre Colpensiones e ISS en L.

De acuerdo a lo anterior, la Gerencia Nacional de Defensa Judicial terminará el proceso de alistamiento de las sentencias judiciales para cumplimiento proferidas en contra de Colpensiones en el transcurso de los tres siguientes meses, sobre la base de los 6.449 fallos identificados. Es importante tener en cuenta que este universo aumentará con el tiempo, dadas las depuraciones que están en trámite y las nuevas sentencias que sean notificadas.

6.2.4.3. Plan de Acción Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias

Al respecto de las sentencias que se reciben a través de PQRS, la Gerencia de defensa judicial ha identificado una repesa que asciende a 35.119 trámites radicados como “cumplimiento de sentencia”, los cuales están pendientes de clasificación 26.804. Esta clasificación permitirá conocer cuáles de estos 26.804 corresponden efectivamente a cumplimiento de sentencia, y redireccionar las que no correspondan.

Para realizar esta actividad se está ha cotizado con firmas externas y se está adelantando el proceso de contratación bajo los siguientes parámetros:

1. Organización y depuración de las 26.804 PQRS: esta actividad contempla la revisión de cada uno de los PQRS y la asociación a cédulas únicas, con lo cual se identifica si corresponde a una sentencia judicial para cumplimiento
2. De las PQRS que se definen como cumplimiento de sentencia la firma adelantará la identificación de sentencias en copia auténticas y con copia simple
3. Las sentencias que se encuentren en copia autentica se someterán a prueba grafológica y comparación de sellos en tinta vs patrones de los mismos
4. Las sentencias en copia simple se verificaran en el expediente administrativo
5. Una vez terminado este proceso el contratista entregará una matriz o base de datos, previamente acordada y compatible con el sistema de gestión
6. Como último paso Colpensiones adelantará todo el proceso de trámite correspondiente

Se estima que la firma que adelantará este proceso estará contratada y en operación el 30 de noviembre de 2013. Además, se proyecta que el proceso de la verificación de autenticidad, tomará cerca de 45 días para el total de trámites sometidos a este proceso. Así las cosas, el tiempo estimado de descongestión de las PQRS mencionado se tomará cerca de dos meses, en los cuales

se realizará adicionalmente a la gestión, el proceso de contratación y la transferencia de documentación al contratista.

Con este procedimiento se busca flexibilizar el trámite, dado el cambio en el estudio de seguridad, ya que el contratista estima que la revisión grafológica y la comparación de sellos en tinta vs patrones de los mismos es más ágil que la comparación de autenticidad que se esperaba lograr directamente en los juzgados.

Una vez realizada las diferentes actividades enunciadas en este capítulo por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial se inicia el proceso de cumplimiento de la sentencia a través de un acto administrativo que es proferido por la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Para esto, la Gerencia Nacional de Reconocimiento adelantará un plan que busque fortalecer el grupo que realiza el proceso de decisión y reconocimiento para el cumplimiento de sentencias. Sin embargo, para no impactar el grupo que decide la represa y el día a día de Colpensiones, la entidad adelantará un acercamiento con entidades externas para que se apoye el proceso de sustanciación. Para esto, se buscará la celebración de convenios y contratos con fiduciarias que cuenten con experiencia en este campo. El avance de estas actividades, será reportado en el informe del 5 de diciembre de 2013.

6.3. Número de calificaciones de pérdida de capacidad laboral de primera oportunidad pendientes de realización (Represa ISS, y Colpensiones, discriminadas), incluyendo meses de atraso

Con el fin de atender con más eficiencia, Colpensiones ha contratado las actividades tendientes a determinar los derechos que le asisten a los afiliados y beneficiarios del Régimen de Prima Media en el reconocimiento y pago de incapacidades superiores a 180 días derivados de accidente o enfermedad de origen común, la calificación de la pérdida de la capacidad laboral (PCL), la determinación del estado de invalidez en primera oportunidad, la revisión del estado de invalidez, así como la representación de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, ante las Juntas de Calificación de Invalidez.

El proceso de calificación de PCL, el reconocimiento y pago de incapacidades y los casos que han sido atendidos en los términos solicitados por la H. Corporación, se presenta en forma detallada en el Anexo 4 de este informe.

En cuanto a la represa entregada por el ISS en L., es pertinente informar a la H. Corte que la entrega de la información relacionada con este proceso se ha dado en los meses de julio, agosto y

septiembre del corriente año. Se han entregado a la fecha un total de 2.286, casos los cuales se detallan en el Anexo 4, antes mencionado.

6.4. Revocatoria directa pendientes de decidir, incluyendo meses de atraso

A 31 de octubre, se encuentran pendientes de decisión 1.634 solicitudes de Revocatoria Directa radicadas en Colpensiones de las cuales se encuentran con término vencido y en proceso de decisión 1.026, y en término legal 608.

Estas solicitudes se encuentran incluidas dentro del proceso de decisión del día a día de Colpensiones, por lo tanto siguiendo el plan de acción presentado en este informe, en lo que resta del año 2013, se tiene como meta poner al día esta temática.

Por otra parte, en relación con los trámites pendientes de decisión entregados por el ISS en Liquidación cabe señalar que no resulta posible establecer aquellos que presentan revocatorias pendientes por cuanto los trámites no incluyeron esta clasificación. No obstante, los trámites de repesa del ISS, que como se indica contemplan los que tengan una solicitud de revocatoria, son objeto de decisión conforme a los grupos de decisión establecidos por la H. Corte Constitucional.

6.5. Reconocimientos pendientes de inclusión en nómina y pago efectivo

En el modelo de operación de Colpensiones se establecieron desarrollos tecnológicos basados en normativa que se plasma en reglas del negocio para los sistemas de información, para que una vez establecido un derecho pensional a través del “liquidador de reconocimiento”, este se refleje (se escriba) directamente o en línea sobre el “liquidador de la nómina” de pensionados de Colpensiones, permitiendo automatización, celeridad, seguridad y optimización de tiempos y procesos.

Lo anterior quiere decir que todos los reconocimientos de prestaciones económicas que cumplen con los controles y reglas establecidas para escritura directa en nómina han ingresado a la misma, permitiendo el giro oportuno de las mesadas pensionales.

No obstante lo dicho, cabe mencionar que aquellos reconocimientos efectuados que no han superado todos los controles y validaciones de la nómina, o que por inconvenientes en el desarrollo del proceso de tecnología no generaron todos los requisitos para el pago, deben ser subsanados por la Gerencia de Reconocimiento hasta superar la escritura en nómina.

El informe detallado de las decisiones que no han superado las validaciones y que deberá ser objeto de revisión por la Gerencia de nómina, será presentado en el mes de diciembre de 2013, junto con el plan de acción que se adelantará para superar esta situación.

6.6. Pago de auxilios funerarios decididos por el ISS y no pagados al 28 de septiembre de 2012

El Instituto de Seguros Sociales en Liquidación en diferentes fechas y a través de actas hizo entrega a Colpensiones de información de reconocimientos de Auxilios Funerarios los cuales se dividen en dos grupos:

El primero hace referencia a los 2947 auxilios recibidos del ISS pendientes de pago reportados en el anterior informe, los cuales una vez se analizaron y depuraron por Colpensiones, se identificó que 302 casos eran decisiones negadas o que el ISS en L. ya los había girado. Quedando un saldo de 2645 auxilios funerarios pendientes por pagar, los cuales ya fueron girados por Colpensiones. El segundo grupo corresponde a 77 nuevos auxilios que el ISS en L. entrego el 19 de octubre de 2013, los cuales una vez surtido el proceso de análisis y depuración quedaron pendientes por pagar 31, se procederá con el giro la primera semana de noviembre de 2013.

Un punto que es importante en esta materia mencionar, es que el ISS reconoció y giró 233 auxilios funerarios pero dichos giros fueron rechazados al ser aplicados por diferentes motivos tales como: Cuentas erradas, cuentas inactivas, NIT o identificación no coincidente con la registrada en el banco. Sobre este particular, Colpensiones inició un proceso de ubicación de los beneficiarios para reintegrar dichos valores, y a la fecha se han girado 47 y están pendientes por pagar 186.

6.7. Solicitudes radicadas antes del 28 de septiembre de 2012 de activación de pensiones suspendidas

En relación con este punto, se informa a la Corte Constitucional que no se han presentado variaciones en torno al número de pensionados suspendidos, razón por la cual, en esta ocasión Colpensiones solicita se remite a los términos contenidos en el informe presentado en el mes de octubre.

6.8. PQRS

Esta sección presenta las estadísticas de PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones, las estrategias implementadas y el plan de acción para atender el acumulado que a la fecha tiene la entidad.

6.8.1. Información Estadística de PQRS

Como se informó a la H. Corte Constitucional Colpensiones cuenta con un proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante el cual se realiza la radicación, trámite y respuesta de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Las solicitudes recibidas y radicadas son clasificadas por nuestros funcionarios, bajo las siguientes definiciones generales:

1. **PETICIÓN:** Es una solicitud verbal o escrita que un ciudadano, afiliado, beneficiario o pensionado puede dirigir a Colpensiones o a un servidor público de la entidad con el propósito de requerir la intervención de un área determinada en un asunto concreto. En este grupo se incluyen los derechos de petición radicados ante Colpensiones.
2. **QUEJA:** Queja es el documento presentado por un ciudadano, mediante el cual informa sobre la comisión de conductas irregulares realizadas por servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas en el cumplimiento de sus funciones, del que se infiere la posible comisión de una irregularidad, delito o falta disciplinaria de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002. Estas son remitidas a la oficina de control disciplinario para que adelante la investigación e imponga las sanciones correspondientes cuando haya lugar.
3. **RECLAMO:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un ciudadano respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por Colpensiones y puesta en conocimiento de esta o del defensor del consumidor financiero. En este caso, los Agentes de Servicio de los Puntos de Atención clasifican las reclamaciones y las remiten a las áreas competentes el fin de ser analizadas y contestadas en debida forma.
4. **SUGERENCIA:** Es la proposición, insinuación, indicación o explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto se encuentre inmerso dentro de los objetivos de COLPENSIONES.
5. **FELICITACIONES:** Es la manifestación positiva de un ciudadano relacionada con la prestación del servicio de Colpensiones.

El total de PQRS ha sido clasificado por radicados únicos, y se ha identificado que al 31 de octubre Colpensiones ha recibido un total de 486.781 solicitudes que han sido presentadas por 366.220 ciudadanos, lo que representa un incremento del 10,3% respecto al acumulado de solicitudes recibidas hasta el mes de Septiembre. De las solicitudes restantes se sabe que 11.548 corresponden a solicitudes múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, y 1.424 son solicitudes que actualmente se encuentran en proceso de clasificación. El Cuadro 29 muestra el acumulado de PQRS radicados ante Colpensiones, y el número de ciudadanos que las han presentado.

**Cuadro 29. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación Ciudadanos-
Registros únicos
Corte a Octubre 31 de 2013**

Tipo de solicitante	Septiembre		Octubre	
	Cantidad de ciudadanos	Cantidad de radicados	Cantidad de ciudadanos	Cantidad de radicados
Ciudadano afiliados	327.256	430.105	355.896	474.662
Solicitantes	1.901	2.286	1.934	2.333
Aportantes	438	570	439	571
Apoderados	18	25	18	25
Otros - sin registro	7.215	8.484	7.933	9.190
Subtotal	336.828	441.470	366.220	486.781
PQRS con varios sub-procesos	0	10.403	0	11.548
PQRS sin clasificar	0	2.931	0	1.424
Total	336.828	454.804	366.220	499.753

En el Cuadro 30 se presenta la evolución mensual de las PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones, clasificadas por tipologías. Tal como se observa, durante el mes de Octubre Colpensiones recibió 47.146 nuevas solicitudes, atendió 51.543 y a la fecha están pendientes por resolver 72.705 PQRS, frente a las 77.102 PQRS pendientes por resolver que tenía en el mes de Septiembre.

Cuadro 30. Evolución mensual de PQRS por tipo - Corte a Octubre 31 de 2013

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Enero 2013									
Saldo	1	34.939	9	5.324	184	6	40.463	0	40.463
Recibidos	225	35.806	26	4.439	102	52	40.650	0	40.650
Contestados	222	23.818	23	133	26	52	24.274	0	24.274
Pendientes	4	46.927	12	9.630	260	6	56.839	0	56.839

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Febrero 2013									
Saldo	4	46.927	12	9.630	260	6	56.839	0	56.839
Recibidos	237	38.652	27	3.555	93	32	42.596	0	42.596
Contestados	236	37.975	29	1.683	68	32	40.023	0	40.023
Pendientes	5	47.604	10	11.502	285	6	59.412	0	59.412
Marzo 2013									
Saldo	5	47.604	10	11.502	285	6	59.412	0	59.412
Recibidos	151	32.826	17	3.186	104	40	36.324	0	36.324
Contestados	154	34.953	18	2.913	63	41	38.142	0	38.142
Pendientes	2	45.477	9	11.775	326	5	57.594	0	57.594
Abril 2013									
Saldo	2	45.477	9	11.775	326	5	57.594	0	57.594
Recibidos	300	41.740	29	4.591	80	78	46.818	0	46.818
Contestados	298	37.286	29	777	77	77	38.467	0	38.467
Pendientes	4	49.931	9	15.589	406	6	65.945	0	65.945
Mayo 2013									
Saldo	4	49.931	9	15.589	406	6	65.945	0	65.945
Recibidos	259	43.326	43	4.368	124	84	48.204	0	48.204
Contestados	260	52.663	47	6.156	57	87	59.270	0	59.270
Pendientes	3	40.594	5	13.801	473	3	54.879	0	54.879
Junio 2013									
Saldo	3	40.594	5	13.801	473	3	54.879	0	54.879
Recibidos	163	35.097	60	3.714	184	48	39.266	0	39.266
Contestados	164	30.045	56	2.009	13	46	32.333	0	32.333
Pendientes	2	45.646	9	15.506	644	5	61.812	0	61.812
Julio 2013									
Saldo	2	45.646	9	15.506	644	5	61.812	0	61.812
Recibidos	130	40.822	40	4.500	127	75	45.694	0	45.694
Contestados	128	33.847	40	961	72	75	35.123	0	35.123
Pendientes	4	52.621	9	19.045	699	5	72.383	0	72.383
Agosto 2013									
Saldo	4	52.621	9	19.045	699	5	72.383	0	72.383
Recibidos	165	36.275	49	3.790	181	82	40.542	0	40.542
Contestados	129	34.097	45	6.595	194	81	41.141	0	41.141
Pendientes	40	54.799	13	16.240	686	6	71.784	0	71.784
Septiembre 2013									
Saldo	40	54.799	13	16.240	686	6	71.784	0	71.784
Recibidos	243	34.557	28	4.507	145	59	39.539	2.931	42.470
Contestados	276	32.417	31	4.317	48	63	37.152	0	37.152
Pendientes	7	56.939	10	16.430	783	2	74.171	2.931	77.102
Octubre 2013									
Saldo	7	56.939	10	16.430	783	2	74.171	2.931	77.102
Recibidos	194	40.827	43	5.103	234	56	46.457	689	47.146
Contestados	188	42.628	40	6.172	160	53	49.241	2.302	51.543
Pendientes	13	55.138	13	15.361	857	5	71.387	1.318	72.705

Adicionalmente, es importante señalar que, el ISS en Liquidación hizo entrega a Colpensiones de 252.147 derechos de petición pendientes de respuesta. Colpensiones diseñó e implementó un plan operativo para dar respuesta a estas solicitudes de los ciudadanos, y como resultado de estas acciones se depuraron los expedientes recibidos. El proceso de depuración arrojó un total de 102.037 derechos de petición pendientes por resolver, los cuales fueron respondidos en su totalidad al 30 de Junio de 2013.

Colpensiones está diseñando un plan de acción para la atención de las 72.705 PQRS que conforman el acumulado pendiente que al corte tiene la entidad. Este plan está conformado por planes operativos mensuales y acciones que se presentan en las secciones siguientes.

6.8.2. Plan Operativo del mes de Octubre

De acuerdo a lo establecido por los Autos 110, 182 y 233 de 2013 proferidos por la H. Corte Constitucional, en el mes de Octubre se estableció un plan operativo para la evacuación de las solicitudes represadas, que a la fecha alcanzan las 72.705 de un total de 499.753 radicados, es decir, un 14% del total radicado.

El establecimiento del Plan Operativo se desarrolló con las siguientes actividades (Ver Cuadro 31)

Cuadro 31. Plan operativo del mes de octubre

Creación Plan Operativo	
18/09/2013	Levantamiento de Información.
24/09/2013	Presentación preliminar Comité Directivo.
27/09/2013	Elaboración de Acuerdos con las Áreas.
01/10/2013	Establecimiento de casos pendientes.
03/10/2013	Documentación del Plan Operativo.
Implementación Plan Operativo	
04/10/2013	Envío del Plan a las Áreas.
08/10/2013	Reunión de oficialización del Plan con líderes. <ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación y aclaraciones del Proceso de PQRS - Unificación de lineamientos para diligenciamiento de matrices e informes.

El levantamiento del plan operativo se realizó con el concurso de las gerencias que tienen a su cargo una mayor cantidad de PQRS represadas en la entidad, considerando que el recurso humano destinado actualmente para la evacuación de las mismas resultaba insuficiente para responder las solicitudes en todas las áreas.

Teniendo en cuenta lo anterior las áreas de (i) Aportes y Recaudo, (ii) Atención al afiliado, (iii) Doctrina y Defensa Judicial, (iv) Gestión Documental, (v) Ingresos y Egresos, (vi) Nómina, (vii) Operaciones, (viii) Reconocimiento, (ix) Medicina Laboral, y (x) Servicio al Ciudadano, suministraron sus compromisos mínimos para la evacuación de los PQRS represados y los que se recibieran a partir del 1 de octubre de 2013.

Como resultado, Colpensiones atendió 51.543 PQRS durante el mes de Octubre, lo que permitió reducir el acumulado de solicitudes por responder a 72.705 PQRS (frente a las 77.102 PQRS pendientes por resolver que tenía en el mes de Septiembre), a pesar de la entrada de 47.156 nuevas solicitudes durante el mes (ver Cuadro 30 nuevamente)

6.8.3. Plan de Operativo del mes de Noviembre

Considerando la evolución del plan operativo implementado en el mes de octubre, el comité de PQRS de la entidad solicitó a cada una de las áreas encargadas de dar respuesta a las solicitudes, la presentación de un plan individualizado, a fin de establecer un plan de acción para el mes de noviembre de 2013 que permita dar respuesta a la PQRS acumuladas en la entidad.

Así mismo en el mes de noviembre se seleccionará un equipo de 10 personas con el fin de apoyar a cada una de las áreas con mayor volumen de solicitudes en la depuración, clasificación y evacuación de las mismas.

De otra parte Colpensiones se encuentra en el proceso de estructuración de la Gerencia de PQRS con el fin de centralizar la administración de las peticiones, quejas y reclamos y realizar un seguimiento detallado a la respuesta oportuna de las solicitudes. La creación de la Gerencia mencionada a la fecha de presentación de este informe fue puesta a consideración de la Junta Directiva de la entidad quien ya aprobó su creación, en la primera semana de noviembre se llevará al Departamento Administrativo de la Función Pública, para que se continúe con el trámite respectivo.

7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

De acuerdo a lo informado a la H. Corte Constitucional en el informe del 5 de septiembre, para la notificación de actos administrativos Colpensiones inicia con el contacto telefónico, desde su Call Center, del beneficiario del acto administrativo para programar una cita y comunicar que su solicitud de trámite ya tiene respuesta y que debe presentarse personalmente en el punto de atención de Colpensiones.

Una vez contactado el beneficiario, se espera 5 días a que se acerque al punto de atención de Colpensiones y realice la notificación personal, donde se le imprime el acto administrativo y el ciudadano debe legalizar la notificación. En caso de no poder realizarse la citación al beneficiario por medio del Call Center, se envía una citación escrita, electrónica o por fax, para que comparezca al punto de atención dentro de los 5 días siguientes para cumplir con su notificación. En los dos casos, si la persona no acude al punto de atención para realizar la notificación personal, se publica un edicto en los puntos de atención al ciudadano de la ciudad en la que el beneficiario o interesado radicó la solicitud.

A la fecha Colpensiones ha realizado un total de 271.413 notificaciones personales en los Puntos de Atención, y 17.972 por aviso web. Para esto, se ha realizado un total de 131.256 llamadas telefónicas y se han enviado 24.805 cartas para contactar a los destinatarios de las notificaciones. El Cuadro **32** presenta las notificaciones efectuadas por Colpensiones (Personal y por aviso web) y los procesos adelantados para el contacto de los destinatarios (call center y correspondencia), mensualmente desde enero de 2013.

**Cuadro 32. Total Actividades de notificación
Corte a Octubre 31 de 2013**

Actividad de Notificación	Notificados en Oficinas personalmente	Notificados por Aviso Web	En proceso de llamado a través del Call Center	En proceso de Correspondencia
Enero 2013				
Notificaciones realizadas	5.406	0	5.295	0
Febrero 2013				
Notificaciones realizadas	8.670	0	10.750	0
Marzo 2013				
Notificaciones realizadas	21.273	0	13.772	0
Abril 2013				
Notificaciones realizadas	26.598	0	9.938	0
Mayo 2013				
Notificaciones realizadas	17.673	5.468	3.692	4.429
Junio 2013				
Notificaciones realizadas	24.383	0	3.965	0
Julio 2013				
Notificaciones realizadas	43.532	0	56.017	0
Agosto 2013				
Notificaciones realizadas	38.905	0	10.476	0
Septiembre 2013				
Notificaciones realizadas	49.858	6.081	12.170	7.501
Octubre 2013				
Notificaciones realizadas	35.115	6.423	5.181	12.875
Total	271.413	17.972	131.256	24.805

Nota: Durante el periodo Octubre 01 de 2012 a Diciembre 31 de 2012, se notificaron en Oficinas 13.081 Ciudadanos.

Adicionalmente, es importante mencionar a la H. Corte Constitucional que al 31 de Octubre, Colpensiones tiene pendiente por notificar un total de 59.741 actos administrativos (frente a los 60.456 por notificar al 30 de septiembre) de un total de 362.207, lo que representa un saldo pendiente de notificar del 16,4%.

Por otra parte, y siguiendo los lineamientos de la H. Corte Constitucional, Colpensiones ha clasificado por grupos prioritarios las notificaciones provenientes de las decisiones asociadas a la repesa. El Cuadro 33 muestra las notificaciones clasificadas por grupos prioritarios. Se puede observar que durante el mes de Octubre, Colpensiones realizó 34.443 notificaciones, y al corte de este informe están pendientes de notificar 18.809, frente a 21.272 notificaciones y 3.669 pendientes del mes de septiembre.

Cuadro 33. Notificaciones por Grupos Priorizados - Corte a Octubre 31 de 2013

Población	Saldo a Julio 31	Notificadas Agosto	Por Notificar Agosto	Notificadas Septiembre	Por Notificar Septiembre	Notificadas Octubre	Por Notificar Octubre
Grupo 1							
Menores de edad*	--	--	--	---	---	---	---
Mayores de 74 años	225	597	175	741	242	1.305	574
Invalidez	92	349	440	391	222	2.340	97
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	---	---	---	---	---	---	---
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	1.128	2.774	709	7.057	1.420	3.678	2.667
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	637	1.552	1.167	3.014	1.064	1.701	2.483
Beneficiarios de subsidio a la cotización	38	67	27	158	35	170	224
Sin Información	94	186	65	543	172	1.456	1.186
Total	2.214	5.525	2.583	11.904	3.155	10.650	7.231
Grupo 2							
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	202	273	93	202	32	540	1.082
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	1	26	53	46	18	466	184
Total	203	299	146	248	50	1.006	1.266
Grupo 3							
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	233	292	138	235	61	476	208
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	1	127	187	100	16	706	53
Total	234	419	325	335	77	1.182	261
Grupo 4							
Corriente	248	451	1.104	642	320	12.650	9.968
Indemnizaciones Sustitutivas	1.212	1.124	181	1.033	67	1.116	83
Total	1.460	1.575	1.285	1.675	387	13.766	10.051
SUBTOTAL	4.111	7.818	4.339	14.162	3.669	26.604	18.809
Notificaciones por Clasificar **	29.184	7.799		7.110		7.839	
TOTAL	33.295	15.617	4.339	21.272*	3.669	34.443	18.809

* En el informe del mes de septiembre se reportaron 22.479 ciudadanos notificados; sin embargo, posterior a la revisión y depuración se presentó un ajuste de 1.207 ciudadanos.

**Estos casos están siendo objeto de clasificación por grupos prioritarios y serán presentados en el informe del mes de diciembre.

El proceso de notificaciones presenta la dificultad de contactar a la persona, particularmente cuando no se tienen los datos de contacto de los destinatarios de la notificación, lo cual se presenta dado que la información del beneficiario está incompleta o este ha cambiado de residencia.

Par cumplir con el volumen de notificaciones pendientes Colpensiones ha diseñado un plan masivo de notificaciones durante los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre que se exponen en la siguiente sección.

7.1. Estrategia de notificaciones masivas para aumentar la notificación de actos administrativos que deciden prestaciones pensionales

Como una fórmula para avanzar en la notificación de actos administrativos, a partir del mes de septiembre, Colpensiones adelantó planes piloto de notificación masiva en diferentes ciudades a nivel nacional. Las jornadas piloto y sus resultados se ilustran en el Cuadro 34.

Cuadro 34. Jornadas Piloto de Notificaciones - Corte a Octubre 31 de 2013

Ciudad	Ciudadanos notificados
Armenia	78
Barranquilla	112
Cali	80
Ibagué	61
Bucaramanga	112
Ibagué	61
Medellín	218
Neiva	36
Pereira	209
Manizales	207
Total	1.174

Una vez realizados los pilotos, Colpensiones inició las gestiones para la implementación de la estrategia de notificación masiva, que formalmente inició en octubre en la ciudad de Cali, en evento realizado en el Coliseo del Pueblo el día 23 de octubre 2013, donde se citó a 2.485 ciudadanos. El resultado fue la notificación efectiva de 890 personas, en un sólo día, sobre la decisión que Colpensiones había tomado sobre su petición prestacional.

Esta estrategia continuará durante los meses de noviembre y diciembre en Medellín, Bogotá, Barranquilla, Pereira, Manizales, y Bucaramanga, y se estará informando a la H. Corte sobre sus avances.

7.2. Estrategia para la notificación de ciudadanos sin datos de contacto

Dentro del proceso de notificaciones se ha identificado que existe un volumen de ciudadanos beneficiarios de actos administrativos a quienes no se les ha podido enviar citación para la notificación de la decisión adoptada, dado que en nuestros aplicativos no se tienen los datos de contacto o se encuentran desactualizados.

Teniendo en cuenta lo anterior, Colpensiones se encuentra adelantando un plan con el fin de crear una sección en el Portal Web de la entidad, en el cual se agrupe toda la información relacionada con los actos administrativos expedidos. En la sección de decisiones pensionales se ubicaría la siguiente información:

1. Información de Actos Administrativos reconocidos.
2. Buscador de documentos de identificación para establecer si se ha emitido alguna decisión prestacional en la Entidad.
3. Citaciones de notificación para ciudadanos sin datos de contacto.
4. Notificaciones por Aviso.

Adicionalmente se continuará notificando por aviso y en las carteleras de los puntos de atención a los ciudadanos que no han podido notificarse porque no han asistido o no ha sido posible su localización.

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

8.1. Mesa Técnica conformada con la Procuraduría

En cumplimiento a mencionado en el tercer informe que Colpensiones presentó a la H. Corte, el informe presenta a continuación la metodología y los avances de la Mesa Técnica de Seguimiento conformada por la Procuraduría General de la Nación y Colpensiones.

8.1.1. Metodología y gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento.

La Mesa Técnica de Seguimiento entre la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, y Colpensiones, se instaló el 26 de septiembre del presente año e inició actividades en su primera reunión semanal el día 3 de octubre de 2013. Esta mesa se conformó con dos objetivos principales: el primero relacionado con la inspección, vigilancia y control sobre las radicaciones y quejas que la Procuraduría ha recibido (más de 7000)²¹ relacionadas con las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas y tutelas no resueltas que hacen parte de los grupos de prioridad señalados por la H. Corte Constitucional en el Auto 110 de 2013, y el segundo consiste en identificar, a través de la clasificación del volumen y contenido de estas quejas, puntos relacionados con la calidad de las decisiones de Colpensiones en general, y resolverlos.

Entre las dos entidades se estableció entonces la siguiente metodología de trabajo para avanzar con eficiencia en el cumplimiento de los objetivos de la Mesa:

- a. Creación de un correo electrónico único en Colpensiones, con la finalidad de tener un único canal de comunicación que evite dispersión en la solicitud de información y avance de trámites. Así mismo, por este medio se reciben solicitudes puntuales que permitan a la Procuraduría atender las quejas radicadas.
- b. Implementación por parte de Colpensiones de un procedimiento interno para atender de manera completa, de fondo, y con calidad, los requerimientos efectuados por la Procuraduría Delegada relacionados con solicitudes de prestaciones económicas, respuesta a tutelas y quejas y PQRS. Este procedimiento consiste en (i) creación de una base de datos con los campos de información relevantes, con el fin de clasificar por grupo prioritario y por tipo de requerimiento las quejas recibidas por la Procuraduría. Esta clasificación permite a la

²¹ Cifra indicada por la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad en el Segundo Informe de seguimiento a los Autos 110, 182 y 202 de la Corte Constitucional.

Procuraduría y a Colpensiones, por un lado, conocer el volumen de quejas, y, por otro, identificar los grandes problemas. Por ejemplo, si de 1000 quejas 900 se relacionan con historia laboral, y 100 con reliquidaciones, Colpensiones debe tomar un camino determinado para resolver, pero sí de las 1000 quejas 900 son de reliquidaciones, y 1000 de historias laborales, el camino es diferente. (ii) traslado de la base de datos a los miembros de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social para que se alimente con la información que poseen a partir de las quejas y requerimientos formulados por los ciudadanos y despachos judiciales. (iii) depuración en Colpensiones de la información recibida a través de la base de datos (corrección de cédulas, nombres, campos vacíos, entre otros), con el fin de identificar el trámite con cédula única. (iv) determinación de los funcionarios responsables en cada dependencia de Colpensiones que reporten, atiendan y ejecuten los requerimientos que efectúe el Grupo de trabajo creado para administrar la Mesa Técnica. (v) segmentación de la base de datos alimentada por la Procuraduría para establecer la estrategia de atención de requerimientos. (vi) revisión de criterios de calidad y efectividad que permita que las entregas de actos administrativos y respuestas de Colpensiones a los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica sean completos, de fondo y con calidad. (vii) entrega a los funcionarios de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social que integran la Mesa Técnica de los actos administrativos y respuestas que definan la situación del ciudadano.

De ahora en adelante, en la medida en que la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social reciba quejas de usuarios, éstas se canalizarán a través de la Mesa Técnica para tener una intermediación oportuna en la atención de las mismas.

8.1.2. Resultados del funcionamiento de la Mesa Técnica en el periodo reportado.

De conformidad con la metodología de trabajo, durante el período de reporte la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social ha entregado 5.556 requerimientos, recibidos en las sesiones de trabajo del 3, 10 y 17 de octubre en las reuniones semanales de seguimiento, así:

Cuadro 35. Requerimientos entregados por la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social

Fechas de entrega	Número de requerimientos
03/10/2013	5219
10/10/2013	326
17/10/2013	11
TOTAL	5556

La tipología de los requerimientos consignada por los miembros de la Procuraduría Delegada que integran la Mesa Técnica en la base de datos permitió ubicarlos dentro de los grupos de prioridad establecidos en el Auto 110 de 2013 y en la categoría de otros trámites, como se observa en el Cuadro 36.

Cuadro 36. Ubicación de los requerimientos de la PGN, según los grupos de prioridad definidos por la H. Corte Constitucional

Clasificación por grupo	Número de requerimiento
Grupo 0	134
Grupo 1	646
Grupo 2	185
Grupo 3	353
Grupo 4	956
Grupo indemnizados	102
Sin grupo	3180
Total general	5556

Una vez depurada la base de datos que integra los requerimientos entregados, el primer paso fue identificar en los sistemas de información las solicitudes que Colpensiones ya había atendido expidiendo actos administrativos en forma previa. El Cuadro 37 muestra que de las 5.556 solicitudes, 2.325, es decir, el 42%, ya tenían un acto administrativo.

Cuadro 37. Solicitudes con y sin acto administrativo

Clasificación	Número de requerimientos
Requerimientos sin acto administrativo	3231
Requerimientos con acto administrativo	2325
Total	5556

Teniendo en cuenta que de la base de datos entregada por la Procuraduría (5.556 casos) 2.325 casos tenían una gestión previa por parte de Colpensiones, se determinó evaluar si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Procuraduría Delegada se encontraba satisfecho, es decir, se inició un proceso de verificación para evaluar la calidad del acto administrativo proferido y entregar la respuesta a la Procuraduría Delegada en las reuniones semanales de la Mesa Técnica.

Como consecuencia de la labor anterior, hasta ahora Colpensiones ha entregado a la Procuraduría 885 entregas con respuesta de fondo, conforme se describe en el Cuadro 38. Las demás se encuentran en proceso de verificación de los requisitos de calidad establecidos para que la

respuesta de fondo satisfaga el requerimiento formulado por el ciudadano y la propia Procuraduría. La revisión de estos actos permite hacer las entregas semanales a la Procuraduría en desarrollo de la Mesa. En los siguientes informes se efectuará el avance en este tema.

Cuadro 38. Respuestas entregadas a la Procuraduría

Fechas de entrega	Respuestas entregadas a la procuraduría delegada
10/10/2013	144
17/10/2013	87
28/10/2013	654
Total	885

Estos 885 casos se pueden clasificar de la siguiente manera, teniendo en cuenta los grupos prioritarios sugeridos por la H. Corte en los Autos 110 y 182 del presente año (ver Cuadro 39)²².

Cuadro 39. Requerimientos por grupo de prioridad

Clasificación por grupo	Número de requerimiento
Grupo 0	65
Grupo 1	294
Grupo 2	34
Grupo 3	44
Grupo 4	91
Grupo indemnizados	17
Sin grupo	340
Total	885

Sobre los 3.231 casos por resolver, la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento determinó que, en la medida de lo posible, estos casos se atenderán de acuerdo a la segmentación que se haga de los mismos según los grupos de prioridad definidos en los Auto 110 y 182. Como lo muestra el Cuadro 40, de los 3.231 casos se han clasificado 1.370 de acuerdo a los grupos prioritarios, y existe un total de 1.861 casos que según la información aportada por los quejosos y despachos judiciales, no se ubican en ninguno de los grupos; el primer paso de estas quejas es clasificarlas por grupo para luego resolverlas. Para este efecto Colpensiones está buscando en sus bases de datos y en su sistema, y busca clasificar a partir de lectura de la documentación disponible.

²² Los requerimientos clasificados “sin grupo” en el Cuadro 5 corresponden a solicitudes que no corresponden a prestaciones económicas pero que si motivaron la presentación de queja por parte del ciudadano ante la Procuraduría Delegada, tales como correcciones de historia laboral de personas que no están en grupo de prioridad, respuesta a PQRS, solicitudes de certificaciones, entre otros.

Cuadro 40. Clasificación de Requerimientos

Clasificación por grupo	Número de requerimientos
Grupo 0	85
Grupo 1	146
Grupo 2	93
Grupo 3	247
Grupo 4	748
Grupo indemnizados	51
Sin grupo	1.861
Total	3.231

Con base en lo ya expresado, Colpensiones atenderá los requerimientos que aún no tienen acto administrativo preservando la prioridad establecida en los grupos mencionados para que la estrategia y utilización de recursos sea consecuente con el plan de acción que vincula las respuestas a la repesa del ISS y los requerimientos del día a día.

8.1.3. Observaciones a los informes de seguimiento presentados por la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad Social.

Para Colpensiones ha resultado fundamental en la definición de las estrategias y acciones para superar las fallas estructurales de la administración del Régimen de Prima Media así como para atender las órdenes impartidas en los Autos 110, 182 y 202 de 2013, los pronunciamientos e informes presentados por la Procuraduría General de la Nación a través del Despacho del señor Procurador General de la Nación así como por la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social²³.

Sobre el particular es necesario señalar que las fallas, observaciones y recomendaciones contenidas en el primer y segundo informes de seguimiento presentado por la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, corresponden a las que se enunciaron por parte del señor Procurador General de la Nación en la comunicación dirigida al Gobierno Nacional el 9 de agosto de 2013 y que se relacionan especialmente con falta de decisión de una prestación económica o de derechos de petición en los términos legales señalados, demoras en la inclusión en nómina de pensionados, pérdida de información o inconsistencia en las historias

²³ La Corte Constitucional en las consideraciones consignadas en el numeral 13 del Auto 233 de 2013 señala que la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social presentó el primer informe de seguimiento al cumplimiento del Auto 110 de 2013, el cual contiene las fallas, observaciones y recomendaciones que ha encontrado ese Despacho en armonía con la comunicación dirigida al Gobierno Nacional el día 9 de Agosto de 2013 por parte del señor Procurador General de la Nación.

laborales, decisiones que no contienen los fundamentos de derecho o se adoptan resolviendo una prestación diferente a la solicitada, deficiencias en el funcionamiento del sistema automático, inadecuada atención al usuario, entre otros.

Colpensiones mediante escrito del 16 de septiembre de 2013 dirigió comunicación escrita al señor Procurador General de la Nación en la que describió la situación actual de cada uno de los temas señalados en las observaciones, le informó sobre los correctivos adoptados hasta ese momento y presentó las líneas de acción que se implementarían para continuar corrigiendo las deficiencias (ver Anexo 5)

Como bien lo señala la H. Corte Constitucional en el considerando 18 del auto 233 de 2013, Colpensiones a través de los informes periódicos se ha referido a los cuestionamientos efectuados por la Procuraduría General de la Nación. Es pertinente señalar en este documento que la entidad atendió en forma expresa las observaciones planteadas por el señor Procurador General de la Nación que, se reitera, coinciden con las expuestas por la Procuradora Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social en el primer informe de seguimiento.

Ahora bien, como se informó en el tercer informe periódico de seguimiento presentado por Colpensiones, la creación de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento no tiene como finalidad exclusiva la gestión de las quejas recibidas por ese órgano de control, sino que desde el enfoque de prevención y control de la gestión se abordarán los siguientes temas: (i) plan de acción frente a las respuestas de los derechos de petición formulados por los ciudadanos; (ii) plan de acción para el mejoramiento de la actividad de confirmación de tiempos públicos en el proceso de reconocimiento de pensión; (iii) plan de acción para la revisión de actos administrativos expedidos sin el cumplimiento de los requisitos legales; (iv) estrategia y plan de acción para adelantar el proceso de notificación de los actos administrativos expedidos; (v) seguimiento y atención de eventos o quejas por omisión o demoras en la notificación de decisiones judiciales; (vi) definición y ejecución de plan de acción para mejorar el sistema de atención al ciudadano, que incluye, entre otros temas, análisis de canales de atención, seguimiento a la oportunidad y calidad en la respuesta a PQRS, encuestas de satisfacción a usuarios, análisis de la estructura y funciones de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, entre otros.

En cumplimiento de estos objetivos, el día 16 de octubre del año en curso se convocó una reunión de trabajo con todos los miembros de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad para que el Vicepresidente de Operaciones y Tecnología y el Gerente Nacional de Operaciones de Colpensiones, expusieran asuntos relacionados con la corrección de Historia Laboral. Es así como se explicó el estado de las cosas al inicio de operaciones de Colpensiones, la identificación de las causas por las cuales se han presentado quejas de los usuarios, la relación

existente entre la actualización de la historia laboral y la información que debe ser suministrada por los fondos del régimen de ahorro individual con solidaridad y los planes de acción y ejecución de los procesos de corrección de historia laboral.

De esta manera, Colpensiones busca una comunicación constante y eficaz con la Procuraduría Delegada que permita pronunciamientos específicos sobre las deficiencias reportadas por parte de Colpensiones y una retroalimentación y seguimiento por parte de este órgano de control.

Finalmente, es importante señalar que tanto la comunicación dirigida al señor Procurador como los informes de seguimiento han sido oportunamente remitidos al Despacho de la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social.

Para efectos de que la Corte Constitucional tenga elementos de juicio suficientes sobre la forma como se han atendido los requerimientos efectuados por este órgano de control, se suministrará con este informe copia de la comunicación dirigida al señor Procurador General de la Nación.

Anexos

Anexo 1 – Principales componentes tecnológicos del sistema de información operativo

Se han desarrollado frentes de trabajo para apoyar más efectivamente la operación en COLPENSIONES planteados por los Actos de La Honorable Corte Constitucional.

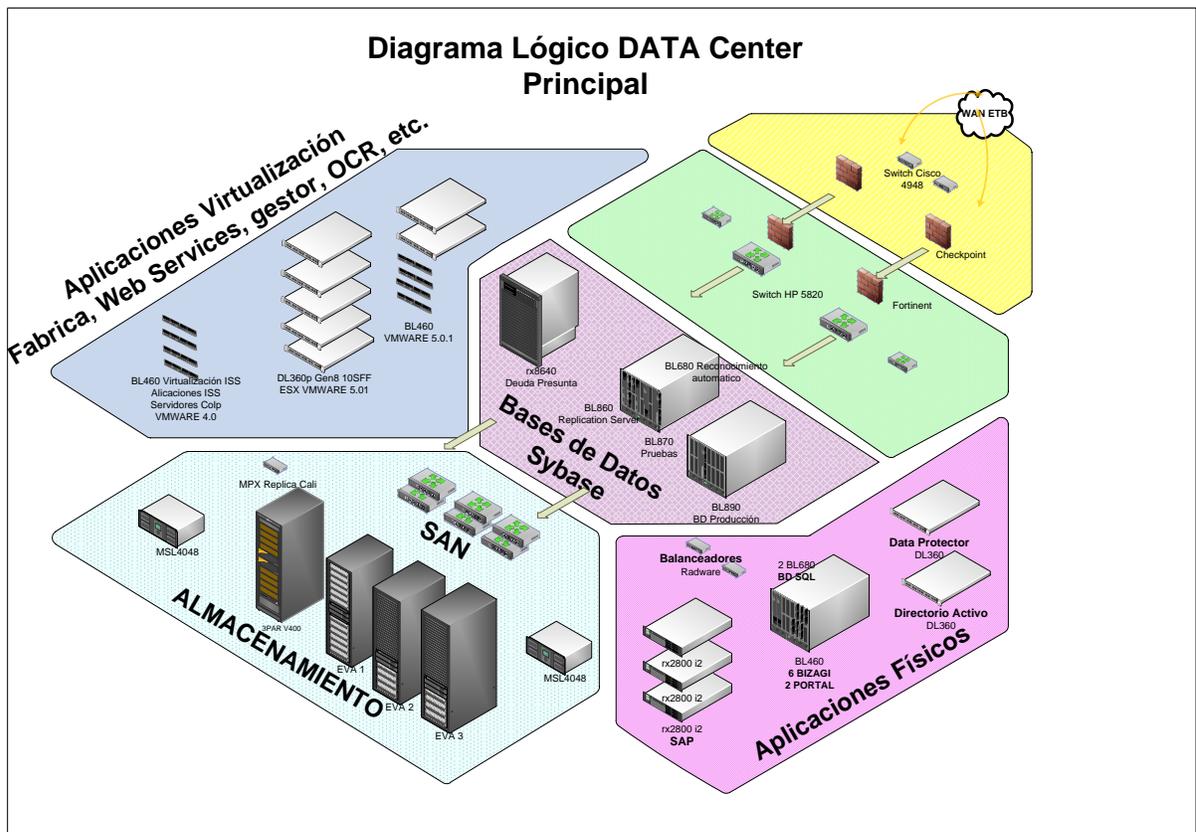
1. Ambiente operativo dedicado para Nómina de Pensionados y Reconocimiento en el Servidor HP. A este servidor dedicado exclusivamente para resolver los casos de Reconocimiento y Nómina de Pensionados solicitados por la Corte Constitucional, se le añadieron discos de alto desempeño que brindan máxima productividad operativa. Esta tanto para los usuarios de Reconocimiento con operación manual como automática.
2. Especialización de los ambientes operativos en el centro contratado con IBM. Este servicio continúa con los ambientes operativos especializados así:
 - a. Procesamiento de archivos y transacciones que afectan la Historia Laboral. Para corrección automática de Historia Laboral, también del proceso manual y de todas las transacciones de ingresos.
 - b. Consultas internas y de terceros vía WEB a Historia Laboral. Para todos los aportantes.
 - c. Procesamiento de Reconocimiento y Nómina. Este ambiente continúa en preparación para recibir lo que hoy se opera en el sistema Hewlett Packard.
 - d. Preproducción de Nómina de Pensionados. También continúa en preparación.
3. Disponibilidad de nuevos servicios para acceso a expedientes. En adición a las facilidades PDF La lectura de expedientes es una actividad dispendiosa para las áreas de Reconocimiento. Se dispuso para el área de Reconocimiento de una herramienta que convierte las imágenes individuales de los documentos digitalizados en documentos PDF. Además permite la segmentación del expediente y de los documentos que lo acompañan de acuerdo con las necesidades del usuario y utilizando las facilidades de la tecnología de OCR.

También se añadieron facilidades para carga de imágenes TIF que aceleran y facilitan el proceso de Reconocimiento. Este proceso permite la carga anticipada de imágenes lo que reduce los tiempos de espera de los abogados en los procesos de evaluación de casos.

4. Equipos disponibles para el procesamiento. Disponemos de equipos así:

4.1. TRIARA. Los siguientes equipos componen nuestro centro de datos:

- Centro de Datos Principal Triara



Tenemos un Data Center principal con servicio de Colocation y “Hosting”, esto significa que COLPENSIONES tiene con el proveedor del Data Center una infraestructura a nivel de servidores y bajo demanda se solicitan servicios de procesamiento y almacenamiento. El Data Center está ubicado en la ciudad de Bogotá y el proveedor es Claro.

Se cuenta con capacidad de almacenamiento distribuido en varios Sistemas de Almacenamiento de alta velocidad con discos F.C. (Fiber Channel). El espacio solicitado se encuentra interconectado a todos los servicios contratados e implementados en el centro de datos alterno, y se suministrarán los switches, cables, fibras y todos los elementos que permite la conectividad de los sistemas mencionados.

La replicación de Base de Datos Sybase, se realiza a través de software por una herramienta llamada Replication Server y la información restante mediante el software de replicación Continuos Access a través de routers multiprotocolos y respaldos automáticos de la información con Librerías de Backup.

- Arquitectura tecnológica

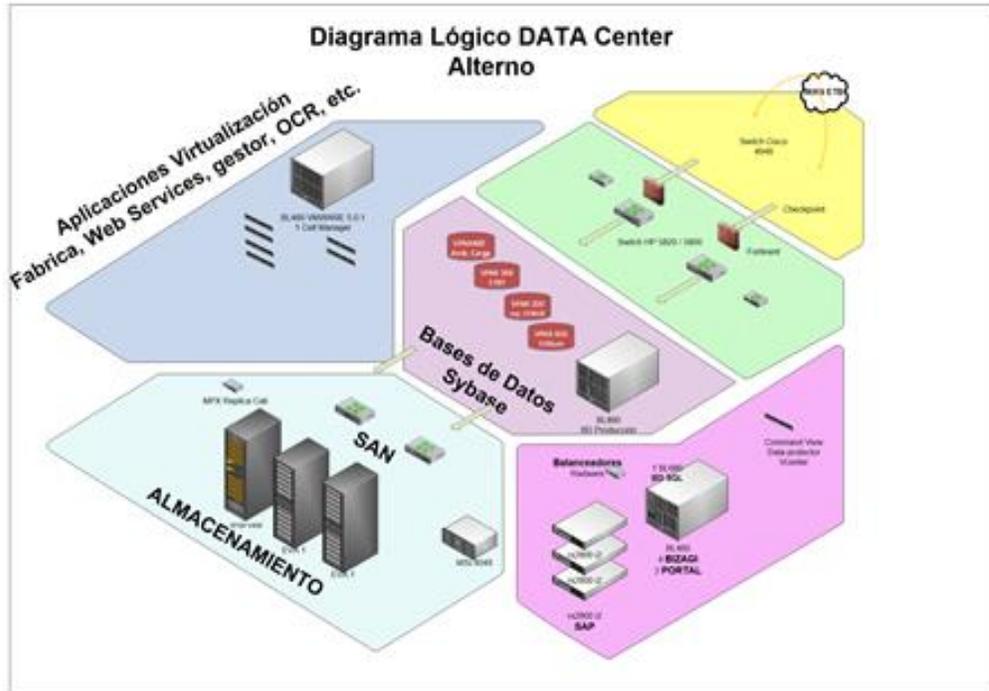
Se acoge el concepto relacionado con la “pila de servicios” introducido por Sjaak Laan para describir los diferentes bloques funcionales que componen una Arquitectura Tecnológica. Esto se describe en la siguiente figura:



En la figura anterior, se plantean que para definir correctamente un sistema de información, se deben tener en consideración varias capas que constituyen la arquitectura tecnológica:

1. Capa de Aplicaciones: Piezas de software, compradas o desarrolladas internamente para apoyar los macroprocesos, o procesos misionales o de apoyo.
2. Capa de Middleware/Databases: Componentes de orquestación, servicios de red o plataforma, y bases de datos que son requeridas por las aplicaciones.
3. Capa de Infraestructura: Esta se compone de varias capas que son consideradas como base para la misma.
 - a. Endpoints: Dispositivos de extremo final.
 - b. Sistemas Operativos: S.O propietarios o no libres. Ej. Windows, Unix, Linux.
 - c. Virtualización: Componentes utilizados para aumentar las capacidades de acceso o disponibilidad. Aquí se modela la virtualización de escritorios, aplicaciones y servidores.
 - d. Almacenamiento: Componentes relacionados con los procesos de backup y respaldo. Por ej. Librerías, SAN's, Cintas etc...
 - e. Networking: Componentes de red LAN y WAN relacionados con los centros de datos.
 - f. Servidores: Componentes hardware de equipos de cómputo de alto nivel. Por ejemplo: Servidores blade, de rack, etc.
 - g. Centros de Datos: Locaciones utilizadas para custodiar y proveer las condiciones eléctricas, de seguridad y medioambientales para los componentes hardware de cada una de las capas anteriores.

- Centro de Datos Alterno Cali

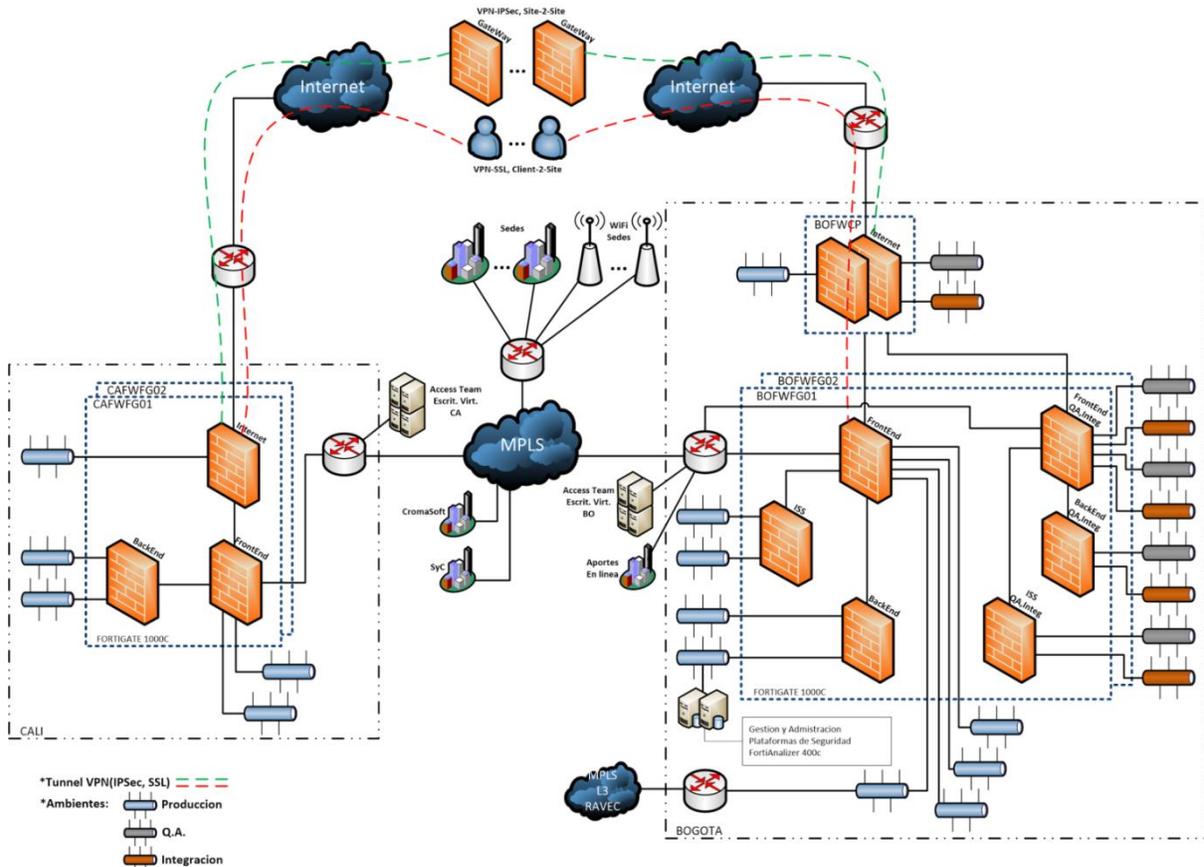


Tenemos un Data Center alternativo bajo modalidad de “Hosting” el cual se encuentra ubicado en la ciudad de Cali, y el proveedor es la ETB. Esto significa que los servicios que se tienen en el Data Center principal están replicados en el Data Center Alterno.

En el centro Alterno la solicitud de servicios es bajo demanda, así mismo para los servidores se cuenta con esquemas de virtualización bajo plataforma VMware, el cual se configura en el Centro Alterno para aceptar la imagen replicada del software de virtualización, que permite que las máquinas virtuales sean independientes del hardware y puedan trasladarse entre los servidores físicos.

Los servidores individuales no son puntos únicos de falla lo cual permite el balanceo de los recursos entre diversos servidores.

- Conectividad Centro de Datos



Para establecer las comunicaciones con las diferentes sedes de Colpensiones a nivel nacional, se ha implementado una red de datos sobre la red IP / MPLS de ETB de última tecnología. La red está en capacidad de soportar todas las necesidades de Colpensiones como la convergencia de servicios de datos, voz y comunicaciones unificadas sobre una misma plataforma.

La red de datos corporativa de Colpensiones permite ajustar los anchos de banda requeridos según la necesidad para todas las sedes a nivel nacional e incluye:

- a. Alto nivel de disponibilidad en las conexiones al Datacenter principal en Triara y Datacenter Secundario en Cali y Datacenter IBM.
- b. Soporte de calidad de servicio para la priorización de tráfico designados, lo que garantiza el buen desempeño de la red.
- c. Conectividad centralizada a Internet para todos los usuarios de Colpensiones.

Debido a que Colpensiones en su plataforma de virtualización brinda todos los aplicaciones y procesos de negocio, los canales de comunicación son vitales para la interacción de los funcionarios de Colpensiones con estos aplicativos y así proveer las herramientas necesarias para garantizar la prestación al servicio al ciudadanía con una plataforma de comunicaciones robusta, confiable, segura, flexible y escalable.

En cuanto al esquema de seguridad perimetral, Colpensiones cuenta con firewall en clúster; estos clúster se encuentran protegiendo las diferentes zonas definidas dentro de la red (backend, frontend e internet) y permitiendo la conectividad que tenemos con terceros de acuerdo a los permisos establecidos para estas conexiones.

Estos clúster nos sirven como terminadores de vpn de acuerdo a la conectividad que se requiera, para esto se encuentran configuradas vpn client to site y site to site.

Se cuenta con IPS activo (uno en el CDP y otro en el CDA), este módulo de IPS está inmerso en el clúster y se encuentra verificando el tráfico de acuerdo a las firmas que se tienen definidas para bloqueo y monitoreo.

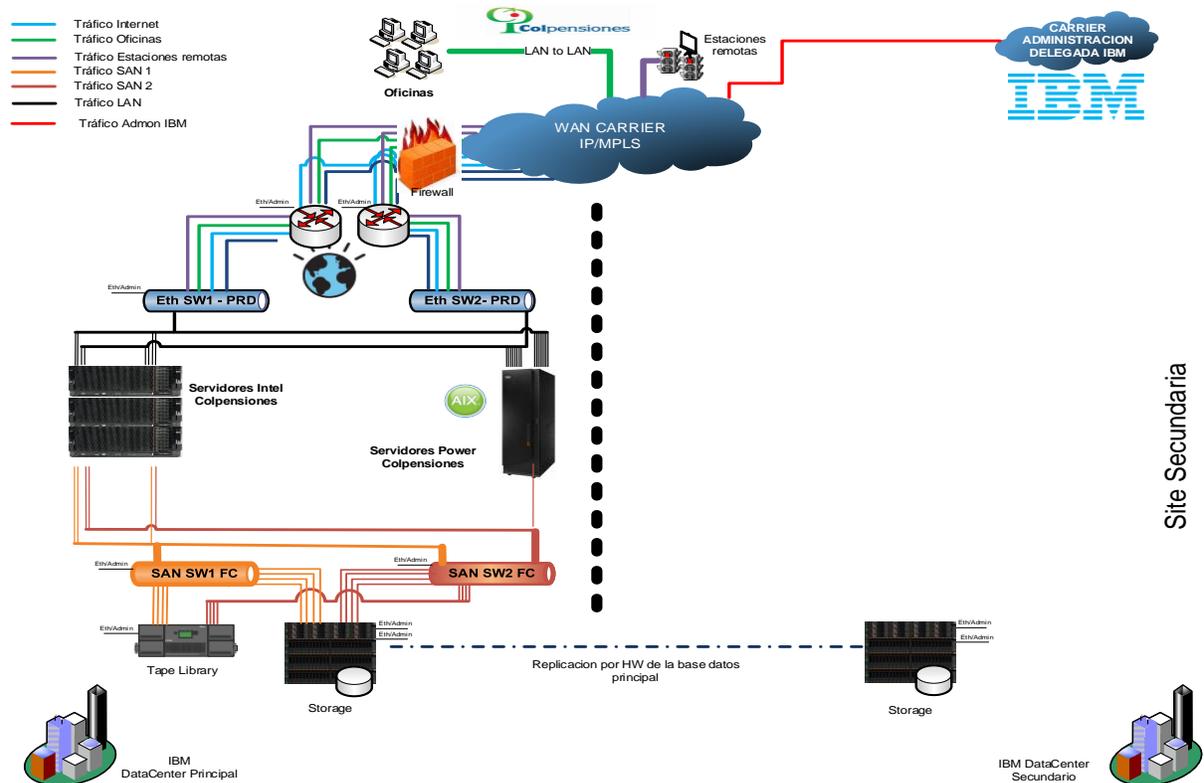
- Conectividad WAN

Puntos de Atención al Ciudadano y Regionales	77
Proveedores	6
Sedes Principales	15
Data Center	7
Internet	2
TOTAL ENLACES	107

La red de comunicaciones llega a través de la red IP/MPLS de ETB a cada una de las oficinas a nivel nacional y se entrega en un equipo de Última Milla y Router instalados en la sede por parte del proveedor ETB, para la configuración al interior de la oficina, se tiene un Switch de distribución que permite llevar la voz y los datos hasta cada sede y así desplegar servicios de telefonía (VoIP), datos e internet, Rotonda (Servicio SYC), Impresión, Pantallas Informativas, Pedestales Diebold, DVR y Audio línea de ayuda.

4.2. IBM. Con los siguientes equipos recibimos apoyo para procesamiento de datos:

- Centro de Datos IBM



Se implementó la operación de bases de datos en IBM en respuesta a los requerimientos de capacidad de procesamiento adicional para buscar cumplir los lineamientos (requerimientos) definidos por la Corte Suprema.

Se definieron cuatro ambientes independientes con el fin de especializar y optimizar la operación requerida:

1. Procesamiento de archivos y transacciones que afectan la Historia Laboral. Para corrección automática y manual de Historia Laboral. Ambiente al cual únicamente tiene acceso el área de Operaciones, SyC (con sus procesos de actualización) y Producción, para ejecución de procesos de actualización.

2. Consultas internas y de terceros vía WEB a Historia Laboral. Para todos los aportantes. Allí se conecta el portal de HLU de SyC.
3. Procesamiento de Reconocimiento y Nómina. Este ambiente se encuentra en preparación para recibir lo que hoy se opera en el sistema Hewlett Packard (Carvajal-Triara).
4. Producción de Nómina de Pensionados. Este ambiente se encuentra en preparación.

Para que los usuarios de Colpensiones (Internos y Externos) puedan llegar a las bases de datos actualizadas, a los ambientes definidos, se ha definido e implementado la siguiente infraestructura:

- a. Comunicaciones: Canal de comunicaciones dedicado entre el Centro de Datos-Triara y el Centro de Datos-IBM, de tal forma que los usuarios siguen llegando por los canales habituales existentes que enrutan a Triara. El canal dedicado tiene una capacidad de 300MB y el canal redundante es de 200MB. Se anota que la capacidad requerida según el tráfico existente es de 180MB, por lo tanto, se asegura que existe la capacidad necesaria para atender la demanda proyectada.
- b. Seguridad: Los canales entran a IBM a través de un FireWell (Palo Alto), que entra a dos Switches Ethernet 3750 (redundantes).
- c. Procesamiento: Se dispone de un Procesador IBM Power 7 + S.O. AIX, Modelo 780, de 3,86 GHz, con 32 Procesadores y capacidad de crecimiento vertical hasta 256 Procesadores. La memoria asignada es de 756 GB con crecimiento hasta 32 TB, y el nivel de disponibilidad es de 99.99% server – uptime, lo cual significa un Downtime de 15 minutos por año. Procesadores Intel X-Series-3850 que tienen once (11) instancias (virtuales) con Windows y una (1) con Linux.
- d. Almacenamiento: Se dispone de 36 TB en una unidad de almacenamiento DS8800 que reciben a los servidores a través de dos unidades SAN IBM-2498 (redundantes).
- e. Se tienen asignados 36 TB de almacenamiento que son administrados por dos SAN (gráfica) de tal forma que los Servidores AIX (procesador principal) y los Servidores Intel llegan por dos vías en entradas redundantes
- f. Respaldo: Se cuenta con una unidad de cintas de dos (2) drives tipo LTO-5 y se hace respaldo/replicación en línea a otra unidad de almacenamiento en un sitio externo (Data Center alternativo en la misma localidad).

Anexo 2 – Manuales de reconocimiento

Los documentos sobre los manuales de los procesos de reconocimiento y de medicina laboral se encuentran en el CD, que se adjunta al presente informe.

Anexo 3 – Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

A continuación se presenta la primera generación de indicadores definidos por Colpensiones como parte de la estrategia de seguimiento que se ha decidido implementar con vocación de permanencia. Se comprende como una primera generación de indicadores en la medida en que se trata de un proceso gradual que se irá optimizando. Ello implica que en el corto plazo los indicadores que hacen parte de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones, de ser necesario podrían ser calibrados; es decir, las variables que los componen pueden ser ajustadas, y adicionalmente pueden ser ingresados otros indicadores e incluso nuevos objetos de seguimiento, lo anterior con el único propósito de mejorar los procesos de medición.

En esta entrega de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones, se incluye el cálculo de ocho (8) indicadores, estos corresponden a los objetos de seguimiento definidos: tutelas, sentencias y reconocimientos. Los indicadores calculados son desagregados de acuerdo con la pertinencia técnica y la información disponible, haciendo énfasis, donde es preciso, en los grupos prioritarios de atención definidos por la Corte Constitucional en el Auto 182/2013.

Este documento tiene dos secciones sustanciales adicionales a esta presentación. La primera corresponde a la batería de indicadores propuestos (primera generación de indicadores) incluyendo los metadatos clave que deben servir para su cálculo. La segunda sección, reúne los cálculos de los indicadores validados a 30 de septiembre y a 31 de octubre del presente año, con sus respectivas desagregaciones y participaciones en los casos en los que así se estimó necesario; cabe mencionar que para el caso de reconocimiento el cálculo de los datos se hizo a 31 de octubre, lo cual marca el punto de partida de la medición de los mismos.

2. Batería de indicadores registrados institucionalmente por objeto de seguimiento

En seguida se presenta la batería de indicadores (primera generación) propuesta como parte de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones. Cada uno de los indicadores incluye los siguientes campos o metadatos:

Nombre del indicador: corresponde al nombre del indicador el cual debe ser claro, relevante, económico, medible y adecuado.

Tipo de indicador: corresponde a la clasificación del indicador de acuerdo con la cadena de valor establecida por cada objeto de seguimiento; se proponen las siguientes definiciones:

- a. Indicador de gestión (actividad): mide acciones, procesos y operaciones dentro de la etapa de ejecución.
- b. Indicador de producto: refleja los bienes y servicios cuantificables producidos y / o provisionados por una determinada intervención.
- c. Indicador de resultado: mide los efectos inmediatos o a corto plazo generados por los productos sobre la población objetivo (por lo general población beneficiaria).

Unidad de medida: corresponde al parámetro de referencia o nominador del indicador (número, porcentaje).

Periodicidad del reporte: corresponde al período de tiempo esperado (mínimo) entre una y otra medición del indicador.

Variable del indicador: corresponde a la variable o variables que conforman el indicador, de acuerdo con la fórmula de cálculo establecida; debe arrojar el cálculo (dato) del mismo.

Fórmula de cálculo: corresponde a una descripción de los cálculos y datos necesarios para obtener un valor cuantitativo del indicador; es una relación aritmética.

Fuente por variable: corresponde a fuente de cada una de las variables de donde se deriva la información para su alimentación.

Forma de cálculo: corresponde a la manera en que son agregados los datos arrojados por el indicador; y se definen de acuerdo al tipo de intervención y la cuantificación que se haga de ésta:

- a. Acumulada: son intervenciones que se mantienen y/o amplían entre un periodo y otro. En términos técnicos cuando se aplica esta forma de cálculo se debe tomar como referente el último dato arrojado por el indicador para compararlo con el logro programado (meta), en caso de que aplique, y así determinar el nivel de avance.
- b. Flujo: corresponde a indicadores cuyos datos deben sumarse para conocer el resultado. En términos técnicos cuando se aplica esta forma de cálculo debe sumarse los datos para comparar tal resultado frente al logro programado (meta), en caso de que aplique, y así determinar el nivel de avance.

Orientación esperada del indicador: corresponde al comportamiento del resultado del indicador que se desea; tales orientaciones pueden ser de aumento, mantenimiento o disminución.

Responsable institucional del cálculo: corresponde a la posición específica de una instancia (cargo) o funcionario, según sea el caso, responsable de registrar los datos de las variables y realizar su correspondiente cálculo. Es quien debe hacer igualmente, el primer análisis de los datos arrojados por el cálculo del indicador.

Tabla No. 1
Batería de indicadores disponibles – objeto de seguimiento tutelas

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	VARIABLES DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE POR VARIABLE	FORMA DE CÁLCULO	ORIENTACIÓN ESPERADA DEL INDICADOR (Aumento/Mantenimiento/Disminución)	RESPONSABLE INSTITUCIONAL DEL CÁLCULO
1	(% Trámites de tutelas con hecho superado.	Producto	Porcentaje	Mensual	Trámites de tutelas con hecho superado.	(Trámites de tutelas con hecho superado/Trámites de tutelas alojados en Bizagi identificados (cédula única))*100	Herramienta de gestión Bizagi/Bases misionales.	Acumulado	Aumento	Vice Presidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial.
					Trámites de tutelas alojados en Bizagi identificados (cédula única).		Herramienta de gestión Bizagi.			
2	(% Trámites de tutelas cerrados.	Producto	Porcentaje	Mensual	Trámites de tutelas cerrados por cédula única.	(Trámites de tutelas cerrados por cédula única/Trámites de tutelas con hecho superado)*100	Herramienta de gestión Bizagi.	Acumulado	Aumento	Vice Presidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial.
					Trámites de tutelas con hecho superado.		Herramienta de gestión Bizagi.			

Tabla No. 2
Batería de indicadores disponibles – objeto de seguimiento sentencias

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	VARIABLES DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE POR VARIABLE	FORMA DE CÁLCULO	ORIENTACIÓN ESPERADA DEL INDICADOR (Aumento/ Mantenimiento/ Disminución)	RESPONSABLE INSTITUCIONAL DEL CÁLCULO
1	(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	Mensual	Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	$(\text{Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento} / \text{Sentencias identificadas}) * 100$	Vicepresidencia Jurídica	Acumulado	Aumento	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial.
					Sentencias identificadas.		Vicepresidencia Jurídica			
2	(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Producto	Porcentaje	Mensual	Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	$(\text{Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos} / \text{Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento}) * 100$	Gerencia Nacional de reconocimiento	Acumulado	Aumento	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones - Gerencia Nacional de Reconocimiento.
					Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.		Gerencia Nacional de reconocimiento			

Tabla No. 3
Batería de indicadores disponibles – objeto de seguimiento reconocimientos

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	VARIABLES DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE POR VARIABLE	FORMA DE CÁLCULO	ORIENTACIÓN ESPERADA DEL INDICADOR (Aumento/ Mantenimiento/ Disminución)	RESPONSABLE INSTITUCIONAL DEL CÁLCULO
1	(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	Mensual	Variable 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas. Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	(Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas/ Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones))*100.	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos- Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador. Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.	Acumulado	Aumento	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.
2	(%) Actos administrados de reconocimiento de prestaciones proferidos.	Gestión	Porcentaje	Mensual	Actos administrados de reconocimiento de prestaciones proferidos	(Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa del ISS + Colpensiones)/	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Vicepresidencia de Ingeniería de procesos -	Acumulado	Aumento	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	VARIABLES DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE POR VARIABLE	FORMA DE CÁLCULO	ORIENTACIÓN ESPERADA DEL INDICADOR (Aumento/ Mantenimiento/ Disminución)	RESPONSABLE INSTITUCIONAL DEL CÁLCULO
					(Represa del ISS + Colpensiones).	Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones))*100	Liquidador.			
					Solicitudes de reconocimiento de prestaciones (Represa del ISS + Colpensiones).		Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.			
3	(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	Gestión	Porcentaje	Mensual	Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Represa del ISS + Colpensiones)	(Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Represa del ISS + Colpensiones)/Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.	Acumulado	Mantenimiento	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	VARIABLES DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE POR VARIABLE	FORMA DE CÁLCULO	ORIENTACIÓN ESPERADA DEL INDICADOR (Aumento/ Mantenimiento/ Disminución)	RESPONSABLE INSTITUCIONAL DEL CÁLCULO
					Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa del ISS + Colpensiones).	proferidos (Represa del ISS + Colpensiones))*100	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.			
4	(%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	Mensual	<p>Recursos interpuestos sobre reconocimiento de prestaciones que generaron cambio de decisión.</p> <p>Recursos decididos sobre reconocimiento de prestaciones (Represa del ISS + Colpensiones).</p>	<p>(Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión/Recursos decididos (Represa del ISS + Colpensiones))*100</p>	<p>Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.</p> <p>Vicepresidencia de Planeación- Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.</p>	Acumulado	Disminución	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.

3. Resultados de indicadores de seguimiento

A continuación se presentan los resultados de los indicadores disponibles por cada uno de los objetos de seguimiento: tutelas, sentencias y reconocimientos. En esta entrega se incorpora un nuevo indicador en el ámbito de tutelas, y otro en el de sentencias, ambos indicadores de producto, mientras que para el ámbito de reconocimiento se hacen los cálculos efectivos de los cuatro indicadores. Cabe mencionar que los cálculos de los indicadores son acumulados, es decir que en principio integran información 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.

3.1. Tutelas

INDICADOR N° 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.

Tipo de indicador: Producto

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

Tabla No. 4
Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	30 – sept - 2013		31 – oct – 2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo		
Variable 1: Trámites de tutelas con hecho superado.	18.786		44.578		Herramienta de gestión Bizagi/Bases misionales.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial.
Variable 2: Trámites de tutelas alojados en Bizagi identificados (cédula única).	96.222	19.52%	102.707	43.40%	Herramienta de gestión Bizagi.	

Tabla No. 5
Trámites de tutelas con hecho superado - 30 de septiembre de 2013
Desagregación del indicador por grupos

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL										En proceso de clasificación	
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 0		Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4			
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Trámites de tutelas con hecho superado.	18.786		5.767		4.443		318		554		3.775		3.929	
Variable 2: Trámites de tutelas alojados en Bizagi identificados (cédula única).	96.222	19.52%	27.752	20.78%	6.660	66.71%	2.266	14.03%	3.036	18.25%	17.797	21.21%	38.711	10.15%

Tabla No. 6
Trámites de tutelas con hecho superado - 31 de octubre de 2013
Desagregación del indicador por grupos

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL										En proceso de clasificación	
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 0		Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4			
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Trámites de tutelas con hecho superado.	44.578		22.812		8.196		716		1.203		3.533		8.118	
Variable 2: Trámites de tutelas alojados en Bizagi identificados (cédula única).	102.707	43.40%	28.374	80.40%	11.169	73.38%	2.715	26.37%	3.858	31.18%	17.655	20.01%	38.936	20.85%

Análisis:

El resultado del indicador muestra una evolución positiva de los trámites de tutela con hecho superado entre el mes de septiembre y octubre de 2013, pasando de 19.52% a 43.40% respectivamente. Esto significa un mejoramiento significativo (variación positiva de 23,88 puntos porcentuales) con respecto a la respuesta efectiva de las tutelas ingresadas. Adicionalmente, la desagregación del indicador señala que todos los grupos, a excepción del grupo 4, crecieron siendo el más significativo el grupo 0 (día a día de Colpensiones); se destaca que en grupo 1 se tiene un 73,38% de trámites de tutelas con hecho superado.

INDICADOR N° 2. Trámites de tutela 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 alojados en Bizagi identificados. Se entiende que el caso está cerrado cuando se da respuesta al juzgado y se tiene constancia de la entrega del documento.

Tipo de indicador: Producto

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

Tabla No. 7
Trámites de tutelas cerrados

Variables	30 – sept - 2013		31 – oct - 2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo		
Variable 1: Trámites de tutelas cerrados por cédula única.	12.108	64.45%	38.237	85.78%	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
Variable 2: Trámites de tutelas con hecho superado.	18.786		45.578		Herramienta de gestión Bizagi.	

Tabla No. 8
Trámites de tutelas cerrados - 30 de septiembre de 2013
Desagregación del indicador por grupos

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL										En proceso de clasificación	
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 0		Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4			
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Trámites de tutelas cerrados por cédula única.	12.108	64.45%	5.653		2.324		202		348		1.162		2.419	
Variable 2: Trámites de tutelas con hecho superado.	18.786			74.72%		52.13%		63.13%		62.82%		56.11%		63.37%
			7.566		4.458		320		554		2.071		3.817	

Tabla No. 9
Trámites de tutelas cerrados - 31 de octubre de 2013
Desagregación del indicador por grupos

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL										En proceso de clasificación	
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 0		Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4			
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Trámites de tutelas cerrados por cédula única.	38.237	85.78%	19.631	6.741	644	1.060	3.137	7.024	86.52%					
Variable 2: Trámites de tutelas con hecho superado.	44.578		22.812	8.196	716	1.203	3.533	8.118						

Análisis:

Este indicador muestra un avance importante con respecto a los trámites de tutelas cerrados entre el 30 de septiembre y el 31 de octubre de 2013. Se pasa de 64,45% a 85,78% en el periodo mencionado, lo que significa un mejoramiento entre la respuesta efectiva de la tutela (hecho superado) y el cierre del caso (constatado en la herramienta de gestión Bizagi). Con respecto a los grupos prioritarios, ocurre una variación positiva de 30,12 puntos porcentuales en el grupo 1, lo que demuestra la orientación de la atención prioritaria sobre dicho grupo. Algo que debe destacarse es que todos los grupos mejoran en el mes de octubre con respecto a la medición del mes de septiembre de 2013.

3.2. 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 desde el 1 de junio hasta el 31 de octubre de 2013, 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.

Tipo de indicador: Gestión

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

Tabla No. 10
Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

VARIABLES	30 – sep. – 2013		31 –oct - 2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo		
Variable 1. Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	6.199	31,10%	8.961	32,56%	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial.
Variable 2. Sentencias identificadas (Entregadas ISS; Colpensiones, PQRS, halladas en la represa del ISS).	19.932		27.519			

Análisis:

Este indicador devela un avance leve, en términos agregados, con respecto a la gestión de alistamiento de sentencias para iniciar proceso de cumplimiento entre el 30 de septiembre y el 31 de octubre de 2013. Sin embargo, para la lectura del indicador, es importante considerar que éste registra un aumento a la vez que crece considerablemente el número de sentencias identificadas (7.587 sentencias nuevas, que es la diferencia entre las sentencias identificadas el 31 de octubre y el 30 de septiembre, ver tabla 10) a través de las diferentes entradas, lo cual significa que aunque el avance es leve en términos porcentuales, en el periodo sí ha habido un mejoramiento en la gestión de identificación y alistamiento de sentencias para su cumplimiento.

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 31 de octubre 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.

Tipo de indicador: Producto

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

Tabla No. 11
Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

VARIABLES	30 – sep. - 2013		31 – oct - 2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo		
Variable 1. Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3.618	58,36%	5.041	56,25%	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial.
Variable 2. Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	6.199		8.961		Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Análisis:

El cálculo del indicador permite observar, que pese a que ha subido el número de sentencias cumplidas, se registra un descenso en el porcentaje de cumplimiento entre el 30 de septiembre y el 31 de octubre de 2,11 puntos porcentuales. Este descenso se interpreta en razón a que ha mejorado el desempeño de la fase de alistamiento de sentencias. No obstante se requiere un mejor rendimiento en el proceso de cumplimiento, por lo que se ha fijado el plan de acción al respecto del asunto de sentencias propuesto en el presente informe.

3.3. Reconocimientos

INDICADOR N° 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. Se contabilizan todas las solicitudes de pensiones nuevas, de reliquidación, de indemnización y de auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en las respuestas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Tipo de indicador: Gestión

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

Tabla No. 12
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	31 -oct - 2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo		
Variable 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	405.663	63,01%	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos-Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	643.843		Vicepresidencia de Planeación y Riesgos-Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.	

Tabla No. 13
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas – 31 de octubre de 2013
Desagregación del indicador por entrada

VARIABLES	TOTAL		Represa del ISS		Colpensiones	
	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	405.663		203.072		202.591	
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	643.843	63,01%	313.455	64,79%	330.388	61,32%

Tabla No. 14
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones – 31 de octubre de 2013
Desagregación del indicador por grupos (Escenario 4)

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL							
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4	
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS).	79.512	41,87%	43.262	88,33%	3.218	26,49%	2.833	16,91%	30.199	26,96%
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS)	189.895		48.978		12.147		16.750		112.020	

Análisis:

Los resultados de este indicador permiten identificar que del total de solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes de respuesta desde el 1 de octubre de 2012 hasta el 31 de octubre del 2013, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones, se han tramitado y resuelto el 63% en términos agregados.

Para la desagregación por grupos de prioridad establecidos por la Corte Constitucional en el Auto 182/2013, se han tomado en cuenta las solicitudes de reconocimiento pendientes desde la fecha que fue proferido el mencionado Auto (12 de julio de 2012) hasta el 31 de

octubre de 2013, siendo 189.895 de las cuales han sido resueltas el 41,87%. Se observa que el grupo 1 registra el mayor avance siendo resueltas el 88,33% de las solicitudes.

INDICADOR N° 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos

Descripción del indicador: El indicador mide el porcentaje de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos por Colpensiones a 31 de octubre de 2013, con respecto al total de solicitudes, sumando las de represa del ISS y las presentadas a Colpensiones. El propósito de este indicador es medir el porcentaje de solicitudes de reconocimiento de prestaciones que se resuelven mediante acto administrativo.

Tipo de indicador: Gestión

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

Tabla No. 15
Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones proferidos

Variables	31 –oct - 2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo		
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	387.735	60,22%	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos-Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	643.843		Vicepresidencia de Planeación y Riesgos-Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.	

Tabla No. 16
Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones proferidos – 31 de octubre de 2013
Desagregación del indicador por entrada

VARIABLES	TOTAL		Represa del ISS		Colpensiones	
	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	387.735		187.943		199.792	
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	643.843	60,22%	313.455	59,96%	330.388	60,47%

Tabla No. 17
Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones proferidos -31 de octubre de 2013
Desagregación del indicador por grupos (Escenario 4)

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL							
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4	
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo Indicador
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (represa del ISS).	64.383	33,90%	41.250	84,22%	2.549	20,99%	1.859	11,10%	18.725	16,72%
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	189.895		48.978		12.143		16.750		112.010	

Análisis:

El cálculo del indicador de actos administrativos proferidos con respecto a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones, acumulado desde el 1 de octubre de 2012 al 31 de octubre del presente año, permite apreciar que a la fecha el 60,22% de las solicitudes tienen acto administrativo. En la desagregación por entrada, se puede observar que el 59,96% de las solicitudes correspondientes a la represa de la ISS tienen acto administrativo y el 60,47% de las presentadas a Colpensiones.

Ahora, con respecto a la desagregación por grupos de prioridad definidos por la Corte Constitucional, es importante aclarar que solamente es posible hacer los cálculos con respecto a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones de la represa del ISS pendientes de responder, desde que fue proferido el Auto 110 (12 de julio de 2013). Por lo tanto, los datos corresponden al escenario 4, el cual recoge las solicitudes pendientes que han sido entregadas por el ISS, acumuladas desde julio de 2013 a la fecha. Sobre el particular, se observa que el 33,9% de las solicitudes de la represa pendientes de resolver han sido decididas mediante acto administrativo. De este modo, se ha resuelto el 84,22% del grupo 1, el 20,99% del grupo 2, el 11,10% del grupo 3 y el 16,72% del grupo 4, lo cual evidencia la generación de actos administrativos para el reconocimiento de pensiones según el criterio de prioridad establecido por la Corte Constitucional.

INDICADOR N° 3: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos

Descripción del indicador: El indicador mide el porcentaje de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha proferido positivamente a 31 de octubre de 2013, con respecto al total de Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. Es decir, el indicador mide el porcentaje de solicitudes de reconocimiento concedidas.

Tipo de indicador: Gestión

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

Tabla No. 18
Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones proferidos positivos

Variables	31-oct – 2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo		
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	252.589	65,14%	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos- Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.
Variable 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	387.735		Vicepresidencia de Planeación y Riesgos- Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.	

Tabla No. 19
Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos -31 de octubre de 2013
Desagregación del indicador por entrada

VARIABLES	TOTAL		Represa del ISS		Colpensiones	
	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	252.589	65,14%	106.652	56,75%	145.937	73,04%
Variable 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	387.735		187.943		199.792	

Análisis:

El cálculo del indicador arroja que el 65,14% de los actos administrativos que han sido proferidos desde el 1 de octubre de 2012 hasta el 31 de octubre de 2013 por Colpensiones, han concedido la prestación. La desagregación por su parte permite observar que de la represa del ISS el 56,75% de los actos administrativos proferidos han sido positivos, y de Colpensiones, el 73,04%. Uno de los fenómenos que refleja este comportamiento es que, en razón a que la información ordenada que posee Colpensiones, las solicitudes que se interponen ante la nueva administradora son en mayor medida positivas, y que por el contrario, debido a las fallas de información y a la dinámica de casos complejos las solicitudes pendientes del ISS, resultan en un porcentaje menor como positivos.

INDICADOR N° 4: 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. Para calcular el indicador se suman los recursos de reposición y las apelaciones.

Tipo de indicador: Gestión

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

Tabla No. 20
Recursos que generaron cambio de decisión

Variables	31 – oct – 2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo		
Variable 1: Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.	9.135	25,85%	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos- Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.
Variable 2: Recursos decididos (Represa del ISS + Colpensiones).	35.342		Vicepresidencia de Planeación y Riesgos- Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.	

Análisis:

El cálculo del indicador revela que el 25,85% de los recursos que han sido decididos desde el 1 de octubre de 2012 al 31 de octubre de 2013, han generado cambio con respecto a la primera decisión. Este resultado deberá ir descendiendo en la medida en que la calidad de los actos administrativos proferidos sea optimizada, a partir de las mejoras que se han propuesto en este informe y la creación de los respectivos grupos que se encargarán de esta tarea.

Anexo 4 – Medicina Laboral: Descripción del proceso y datos de trámites relacionados con medicina laboral radicados en Colpensiones y los heredados del ISS

La solicitud para cualquiera de los servicios de medicina laboral se realiza ante los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC), tal como se menciona en el capítulo de servicio al ciudadano contenido el presente informe. Estas solicitudes pueden ser personales, por tercero autorizado, apoderado o a solicitud del empleador o de la EPS, en cualquier tiempo.

La atención a los ciudadanos para la calificación de pérdida de capacidad laboral (PCL) por parte de los médicos laborales, se realiza en las sedes del contratista que para el efecto tiene Colpensiones (ASALUD) ubicadas en 8 ciudades capitales y en aquellas ciudades donde no existe sede la atención se realiza con citas programadas desde los PAC las que son atendidas por médicos “laborales satélites”, es decir que se desplazan a la ciudad en fechas determinadas.

En el proceso que se aplica para la calificación de PCL en primera oportunidad o revisión del estado de Invalidez de un pensionado, es el siguiente: Una vez este se presenta en el PAC, se le asigna la cita médica y se le hace entrega de una carta en la cual se informa de dicha asignación con indicación de la fecha, hora, lugar y nombre del médico que lo atenderá, además de los requisitos y documentos que debe llevar a esta cita.

En desarrollo de dicho proceso, a la fecha, Colpensiones a través del contratista ha asignado 35.704 citas médicas que corresponden a 24.328 afiliados o beneficiarios, no obstante vale aclarar que los afiliados o beneficiarios, no necesariamente acuden ante el médico laboral, cancelan las citas, o asisten sin la documentación requerida necesaria para que el médico laboral emita el respectivo dictamen, razón por la cual, las citas efectivas a la fecha han sido de 12.552.

En consecuencia, se han proferido 12.552 dictámenes a través del contratista, los cuales son objeto de un proceso de verificación y auditoría por parte del Grupo de Medicina de Laboral de Colpensiones que está adscrito a la Gerencia Nacional de Reconocimiento de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. A la fecha ha auditado un total de 11.802 dictámenes y se encuentran en proceso de auditoría 750 dictámenes, correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2013, como se muestra en el siguiente cuadro.

Una vez se adelanta la auditoría a los dictámenes, se da inicio al proceso de comunicación o notificación a los interesados, sobre lo cual, a la fecha se han notificado 10.794 dictámenes, y se encuentran en proceso de notificación 1.008 correspondientes a los meses de agosto, septiembre y octubre de 2013, como se evidencia en el Cuadro 41.

En caso de que el afiliado o beneficiario manifieste inconformidad, es decir que apele el dictamen, o en los casos en los que el porcentaje de incapacidad se establezca entre mayor o igual al 45% y menor del 50% de PCL, en cumplimiento de la normatividad, el caso se remite a la Junta Regional y aquellos que sean apelados ante dicha instancia se remiten a la Junta Nacional de Calificación de Invalidez, previo el pago de honorarios por parte de COLPENSIONES. Una vez surtidas las instancias el dictamen quedará en firme.

De los 10.794 casos notificados, 8.859 dictámenes se encuentran en firme y se han apelado ante las Juntas Regionales 1.935 casos. Del universo de los 1.935 casos apelados ante las Juntas Regionales, Colpensiones ha sido notificada sobre el envío de 767 a la Junta Nacional de Calificación de Invalidez: Así mismo, sobre el total de los 1.935 casos apelados, Colpensiones ya efectuó el pago anticipado de los honorarios de la Junta, en cumplimiento de las normas vigentes y será necesario que las juntas regionales adelanten el trámite de calificación. Las cifras anteriores, se pueden ver en el Cuadro 41.

**Cuadro 41. Gestión Medicina Laboral Asalud – Colpensiones
Perdida de la capacidad laboral (pcl) y revisión pensional por invalidez
Periodo octubre 2012- 31 octubre 2013**

CITAS SOLICITADAS/CITAS POR CEDULA (cc) - CITAS EFECTIVAS / NOTIFICADAS													
	# citas Asignadas	Asignadas por CC	Efectivas por cc	No efectivas por cc	Dictámenes Auditados	Dictámenes sin auditoria	Dictámene s notificados	% de notificación	Dictámenes Sin notifica	% sin notificar	casos apelados ante JRCI	calificaciones por JNCI	Dictámenes en firme
Oct /12	1.335	700	519	181	519	0	519	100	0	0			519
Nov/12	1.967	1.032	703	329	703	0	703	100	0	0			703
Dic/12	2.181	1.363	834	529	834	0	834	100	0	0	42		792
Ene/13	2.434	1.327	1.016	311	1.016	0	1.016	100	0	0	44	60	972
Feb/13	2.866	1.612	1.041	571	1.041	0	1.041	100	0	0	90	37	951
Mar/13	2.314	1.350	817	533	817	0	817	100	0	0	100	31	717
Abr/13	2.890	2.031	1.158	873	1.158	0	1.158	100	0	0	143	37	1015
May/13	2.834	1.907	1.013	894	1.013	0	1.013	100	0	0	388	42	625
Jun/13	2.778	1.982	1.043	939	1.043	0	1.043	100	0	0	227	24	816
Jul/13	3.624	2.700	1.320	1.380	1.299	21	1.299	100	0	0	147	47	1.152
Ago/13	3.481	2.826	1.435	1.391	1.184	28	784	83	243	17	493	150	291
Sep/13	3.766	3.535	1.714	1.821	1.006	55	477	60	693	40	238	180	239
Oct/13	3.234	1.963	879	1.084	270	597	90	92	72	8	23	159	67
Total general	35.704	24.328	12.552	10.836	11.802	750	10.794	95	1.008	5	1.935	767	8.859

Cabe señalar que el número de solicitudes de reconocimiento de pensión, no obedece al mismo número de dictámenes proferidos, por cuanto se requiere que el afiliado o beneficiario, presente la solicitud de reconocimiento de pensión de invalidez o de beneficiario de la pensión de sobreviviente por invalidez, cuando hay lugar a ello, cuando el porcentaje de PCL sea igual o superior al 50%, pero adicionalmente, cuando el interesado lo estime pertinente. No sobra advertir, que en muchos casos, se solicita la calificación de PCL para fines diferentes a los de solicitar un reconocimiento de pensión.

Ahora bien, además de las solicitudes de calificación de PCL que se presentan en los puntos de atención de Colpensiones, el ISS en L., ha realizado entregas de trámites de PCL que el ISS no resolvió así:

Cuadro 42. Tramites de PCL entregados por el ISS en L.

Fecha de entrega por el ISS	Recibidas
Julio – 2013	700
Agosto – 2013	1000
Septiembre – 2013	586
Total	2286

Para estas solicitudes se ha establecido el siguiente proceso:

1. Verificación de casos que aparecen ya calificados en la base de datos suministrada por el ISS.
2. Revisión de casos en trámite en COLPENSIONES.
3. Verificación de las solicitudes se encuentren en las Juntas de Calificación de Invalidez, entre otros.
4. Comunicación directa con el afiliado para remisión de documentación pendiente.

A la fecha, se ha adelantado la depuración de 200 casos, quedando pendientes 2086.

Por otro lado y, aunque no es objeto de solicitud por parte de la H. Corte Constitucional, Colpensiones considera conveniente señalar el proceso y el estado de la cuestión en relación con incapacidades mayores a 180 días por enfermedad general y accidentes de origen común, con el fin de contextualizar toda la temática que rodea esta materia.

Como es de conocimiento de la H. Corte, las administradoras de pensiones deben adelantar el reconocimiento y pago de las incapacidades médicas mayores a 180 días, hasta por un máximo de 360 días adicionales, derivadas de accidente o enfermedad de origen común expedidas o

transcritas por la EPS. Para el reconocimiento de estas prestaciones, Colpensiones adelanta el siguiente proceso:

El trámite de reconocimiento económico por Incapacidades médicas mayores a 180 días, hasta por un máximo de 360 días adicionales, derivadas de accidente o enfermedad de origen común expedidas o transcritas por la EPS, se realiza por los empleadores, trabajadores independiente o su apoderado, directamente en los PAC, donde previas validaciones se hace entrega al ciudadano de una comunicación a través de la cual se le indica la fecha, hora, lugar, donde debe radicar la documentación de acuerdo a los requisitos establecidos, con los que debe acudir para la validación de la información requerida para el reconocimiento y pago de incapacidades

En aquellas ciudades que el contratista de Colpensiones no cuenta con sedes, también se ha garantizado la recepción de trámites, los PAC reciben la documentación directamente a los ciudadanos para los trámites de validación, verificación, aprobación, reconocimiento y pago si hay lugar a ello. En caso de negativa se informa mediante comunicación las razones por las cuales no es procedente el pago de las mismas.

En el Cuadro 43 se muestra el número de citas médicas que han sido asignadas, esto es, 16.165 citas, de las cuales, han sido citas efectivas 6.466, y la diferencia de 9.699 se explica por cuanto el afiliado no asiste, cancela la cita o se genera una observación²⁴ que no permite concluir el trámite para el reconocimiento de la incapacidad.

Por otra parte, respecto de las 6.466 citas efectivas, los afiliados han presentado un número de 25.864 incapacidades (un mismo afiliado puede presentar un número plural de incapacidades) y de estas se han procesado y pagado un total de 17.081. En el Cuadro 43, se puede ver el comportamiento de estas cifras mes a mes.

²⁴ La tipos de observaciones son los siguientes: 1. Pacientes con documentación incompleta; 2. Pacientes con incapacidades menores a 180 días o mayores a 540 días; 3. Incapacidades marcadas como enfermedad laboral o accidente laboral; 4. Incapacidades en fotocopia; 5. Incapacidades no transcritas por EPS; y 6. CRI desactualizado, no relaciona el día 180.

**Cuadro 43. Gestión medicina laboral asalud – Colpensiones
Incapacidades
Periodo 01 octubre 2012- 31 octubre 2013**

Mes	Citas por afiliado	Efectivas	Citas canceladas por el afiliado	Solicitudes			Total	Solicitudes efectivas a procesar	Gestión de incapacidades		% procesamiento
				No asistió el afiliado	No efectivas	tramite con observaciones			Numero de incapacidades por afiliado	Incapacidades procesadas por afiliado	
Oct /12	428	171	30	224	3	257	171	685	685	100	
Nov/12	751	300	51	371	29	451	300	1202	1202	100	
Dic/12	714	286	46	247	135	428	286	1142	1142	100	
Enero/13	1354	542	291	167	354	812	542	2166	2166	100	
Feb/13	1480	592	375	212	301	888	592	2368	2368	100	
Marz/13	1064	426	204	158	276	638	426	1702	1702	100	
Abr/13	1535	614	83	161	677	921	614	2456	2456	100	
May/13	1497	599	95	176	627	898	599	2395	2395	100	
Jun/13	1230	492	68	137	533	738	492	1968	1968	100	
Jul/13	1430	572	56	119	683	858	572	2288	241	11	
Agos/13	1495	598	84	85	728	897	598	2392	294	12	
Sept/13	2179	872	82	101	1124	1307	872	3486	384	11	
Oct/13	1008	403	45	71	489	605	403	1613	77	5	
Totales	16165	6466	1510	2229	5960	9699	6466	25864	17081	78%	

En cuanto tiene que ver con los casos que el ISS dejo pendiente de resolver, a partir del mes de julio del corriente año se han recibido por parte del ISS en L., 996 incapacidades las cuales se encuentran en revisión documental, validación de derechos, auditoria y trámites administrativos para el pago de las mismas.

Finalmente, en nuestro continuo proceso de mejoramiento, con el fin de hacer más eficiente la atención a nuestros afiliados, se encuentra en implementación un proceso más eficiente que permita que los afiliados o interesados, programen las citas para calificación de la Pérdida de capacidad labora y pago de Incapacidades, previa validación y verificación documental, lo cual permite que las citas sean realmente efectivas, atendiendo a su conveniencia el horario y disponibilidad del afiliado o beneficiario.

Lo anterior teniendo en cuenta que se ha encontrado como factor crítico en la atención la falta de documentos requeridos por los médicos laborales y cuando las citas son fallidas la demora en la entrega de los documentos faltantes por parte de los afiliados.

Anexo 5. Respuesta al Comunicado No. 00501 del 9 de agosto de 2013 de la Procuraduría General de la Nación

A continuación se presenta copia de la respuesta al Comunicado No. 00501 del 9 de agosto de 2013 de la Procuraduría General de la Nación, enviada por Colpensiones el 16 de Septiembre de 2013