

**PLAN DE ACCIÓN AJUSTADO PARA CORREGIR EL ATRASO ESTRUCTURAL DEL RÉGIMEN
DE PRIMA MEDIA DE ACUERDO A LO DISPUESTO POR EL AUTO 110 DE
2013 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL**

PRIMER INFORME

BOGOTÁ D.C, AGOSTO 5 DE 2013

**Plan de acción ajustado para corregir el atraso estructural del régimen de prima media de acuerdo a lo dispuesto por el Auto 110 de 2013 de la Corte Constitucional
Informe 5 de Agosto de 2013**

La aceptación de la Corte Constitucional del Plan de Acción para Corregir el Atraso Estructural del Régimen de Prima Media que presentó Colpensiones, es el reconocimiento expreso de la existencia de fallas estructurales, fallas que se gestaron a lo largo de varias décadas, que afectan el efectivo funcionamiento y administración del sistema de seguridad social en pensiones y que se evidencian en las siguientes esferas:

1. La vulneración de los derechos fundamentales a la seguridad social, a la vida y mínimo vital afecta a un número significativo de personas;
2. En la prolongada omisión de las administradoras del régimen de prima media en el cumplimiento de sus obligaciones para garantizar los derechos;
3. La adopción de prácticas inconstitucionales, como la utilización de la acción de tutela como parte del procedimiento para garantizar los derechos constitucionales a la seguridad social, vida y mínimo vital, como consecuencia de lo anterior.

La solución a ésta problemática requiere de la intervención del Estado en su conjunto y la adopción de acciones articuladas, entre ellas, la modulación de los efectos judiciales de los fallos de tutela, con el fin principal de atender de manera ordenada las peticiones y trámites del régimen de prima media represados históricamente, y de esta manera garantizar una solución de fondo frente a las necesidades y derechos fundamentales de la seguridad social de los afiliados y pensionados, y además mitigar la congestión judicial.

Si bien la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES se crea como una medida fundamental para corregir este estado de cosas, el nivel de represamiento de solicitudes, el alto número de acciones de tutela que éste genera y las fallas en la depuración y administración de la información pensional preexistentes, afectaron: i) el diseño institucional, ii) la planeación de la entidad, iii) la destinación de recursos, y, iv) su capacidad de respuesta. Por ello, Colpensiones desde noviembre del 2012 solicitó al Honorable Corte Constitucional la aprobación de una plan de acción que permitiera la respuesta ordenada y priorizada de las solicitudes represadas en ISS, buscando con ello minimizar el impacto de las fallas preexistentes en la realización actual y futura del derecho fundamental de la seguridad social de los ciudadanos.

De noviembre a marzo de 2013, se presentaron nuevos factores que impactaron la operación de Colpensiones, éstos son:

- Incumplimiento de ISS en Liquidación del Protocolo General de Traspaso en términos de cronograma, volumen y alistamiento de información.
- Aumento sostenido de trámites pendientes de decisión en ISS.
- Sincronización de aplicativos: los aplicativos de ISS están diseñados de forma monolítica, y que si bien para la entrada en operación de COLPENSIONES se realizaron las pruebas unitarias e integrales necesarias para una operación por procesos, los cambios a los componentes de la arquitectura solo se deben realizar por demanda de las necesidades del negocio, negocio que se

proyectó con base en información de administración del régimen de prima media aportada por ISS y que varió sustancialmente con la entrada en operación.

- Desbordamiento de solicitudes de ciudadanos en puntos de atención Colpensiones.
- Proceso de corrección manual de historia laboral.

Colpensiones, en marzo de 2013 presentó a la Corte Constitucional, los entes de control y en especial a la Defensoría del Pueblo, una versión ajustada del Plan de Acción, incluyendo un conjunto de estrategias encaminadas a optimizar procesos y aumentar el volumen de respuesta, dando cuenta de la dinámica de estos factores.

A continuación se documenta el ajuste del plan de acción presentado por Colpensiones a la Honorable Corte Constitucional (versión 2, marzo de 2013), incorporando lo ordenado en el Auto 110 de 2013, el cual contempla antecedentes, las premisas para cumplimiento del plan de acción, análisis de contexto actual, ajuste de estrategias y avance.

1. Antecedentes

Con la expedición del Auto 110 de 2013 la Corte Constitucional señala la *presencia de un conjunto de obstáculos materiales y administrativos que impiden el cumplimiento de los términos dispuestos por el ordenamiento jurídico para la resolución de peticiones pensionales y el acatamiento de las órdenes dictadas por los jueces de la república (Numeral 9 punto II. CONSIDERACIONES, Auto 110 de 2013)* y establece que Colpensiones tiene hasta el 31 de Diciembre de 2013 para responder los derechos de petición radicados ante ISS y cumplir todas las sentencias dictadas en contra del ISS, pendientes de acatamiento. Las peticiones radicadas directamente ante Colpensiones y las órdenes de tutela que concedan el amparo como consecuencia de acciones u omisiones cometidas por la entidad [Colpensiones], deberán ser atendidas en los plazos ordinarios.

Con respecto al Plan de Acción para Corregir el Atraso Estructural del Régimen de Prima Media que presentó Colpensiones, la Corte Constitucional:

1. Aprueba el plan de acción con fecha límite a 31 de diciembre de 2013 para el trámite de los derechos de petición, solicitudes de reconocimiento, sentencias de tutelas que ordenaron la contestación de una petición o el reconocimiento de una pensión y demás peticiones pendientes de respuesta o de solución en ISS a 28 de septiembre de 2012, y suspende las sanciones por desacato dictadas a la fecha de proferimiento del auto hasta la fecha límite de cumplimiento del plan de acción.
2. Ajusta la priorización propuesta por Colpensiones, en atención al principio de igualdad y Ajusta la priorización propuesta por Colpensiones, en atención al principio de igualdad y condiciones de vulnerabilidad, definido tres grupos de prioridad:
 - a) Grupo 1: afiliados que en los tres (3) últimos de servicios cotizaron sobre una base salarial promedio entre uno (1) salario mínimo legal mensual (smlm) y uno y medio (1,5) smlm, vigentes en el respectivo año de cotización, y sobrevivientes en los que el afiliado cotizó o tenía reconocida una pensión que no excediera dicho monto; menores de edad y personas que no tengan o superen los 74 años de edad; las personas que presentaron solicitudes o recibieron

amparo por aspectos relacionados con el subsidio a la cotización o con los auxilios de los ancianos en condición de indigencia. Grupo que debe ser atendido al 30 de agosto 2013.

- b) Grupo 2: los sujetos de especial protección constitucional que no cumplan los criterios de acceso al grupo de prioridad uno, que reclamen el reconocimiento o pago de una pensión en cualquiera de sus modalidades, los afiliados que en los tres (3) últimos de servicios cotizaron sobre una base salarial promedio entre uno (1) salario mínimo legal mensual (smlm) y uno y medio (1,5) smlm, vigentes en el respectivo año de cotización, y sobrevivientes en los que el afiliado cotizó o tenía reconocida una pensión que no excediera dicho monto.
- c) Grupo 3: los sujetos de especial protección constitucional que no cumplan los criterios de acceso a los grupos de prioridad uno y dos.

Estos Grupos, 2 y 3 deben ser atendidos al 31 de diciembre 2013.

- 3. Ordenó a Colpensiones: i) la adopción de las medidas necesarias, dentro del mes siguiente a la comunicación del Auto, para profundizar la atención de los grupos uno, dos y tres, de acuerdo al orden de priorización; ii) buscar que la respuesta a las acciones de tutela del grupo con prioridad uno fluya en mayor cantidad que el grupo dos y tres, y el dos en mayor cantidad que el grupo tres; iii) dentro de los cinco (5) primeros rendir informe a la Corte; ¹iv) mejorar la eficiencia del proceso de notificación personal de los trámites judiciales y comunicar a las Salas Administrativas de los Consejos Seccionales de la Judicatura el lugar dispuesto para su notificación; v) publicar el informe en la página web de la entidad; v) dentro de los tres días siguiente a la comunicación de esta providencia a través de su página web y puntos de atención, de manera clara y transparente el contenido del auto.
- 4. Le ordena al apoderado general de la Fiduprevisora S.A Liquidador ISS en Liquidación, o quien haga sus veces: i) definir una fecha cierta para la entrega total de expedientes administrativos; ii) la creación de un grupo de trabajo que concentre sus esfuerzos en atender los requerimientos judiciales administrativos para el traslado de expedientes del grupo prioridad 1, sin afectar el proceso actual de traslado; iii) tomar las necesidades necesarias para garantizar que los expedientes en poder de la entidad sean transferidos con información completa; iv) subsanar las fallas identificadas por la Procuraduría y al Defensoría²; vi) incluir un vínculo en la página web de la entidad, de fácil visibilidad y acceso, en el cual se consigne un listado del número de expedientes pendientes de traslado, y el flujo semanal de los que se transfieran a Colpensiones.

2. Premisas para el cumplimiento del plan de acción

En el cumplimiento de las metas del plan de acción es necesario considerar los siguientes factores:

¹ El informe deberá dar cuenta del avance, estancamiento o retroceso en el proceso de transición del ISS en Liquidación; las medidas adoptadas por la entidad durante el período; avance en la respuesta y tiempo estimado para resolver las solicitudes.

² Los expedientes administrativos sin unificar por radicados, es decir, expediente principal incompleto; la historia laboral de los afiliados no registra la totalidad de las semanas verdaderamente cotizadas; incumplimiento de los fallos de tutela, entre otros.

- 1) Entrega de información completa, oportuna e integral por parte de ISS en Liquidación: es necesario la entrega conjunta del expediente administrativo y de la documentación e información que no reposa en los expedientes. A continuación se detalla la documentación prioritaria.

Expedientes administrativos: En el caso de las peticiones de reconocimiento, su atención efectiva depende de la entrega por parte de ISS en Liquidación del expediente administrativo; uno de los principales obstáculos identificados por la Defensoría del Pueblo, para dar respuesta a las solicitudes, es que los expedientes administrativos no se encuentran unificados por radicados (numeral 4.5.3 Auto 110 de 2013).

Documentación e información de historia laboral: Si bien ISS en Liquidación trasladó la base de datos de información de historia laboral, esta información es incompleta e inconsistente; para completar la información se requiere de fuentes documental adicionales en medio físico, que aún se encuentran pendientes de entrega. La atención efectiva de las peticiones de reconocimiento y de trámites previos necesarios para el reconocimiento pensional (corrección de historia laboral), requiere de la completitud de la información para la depuración, corrección e imputación de semanas.

Cumplimiento de sentencias: A la fecha Colpensiones ha recibido 6.188 sentencias para cumplimiento, de éstas falta la entrega de 1.163 expedientes, los cuales corresponden a:

Cuadro 1. Consolidado sentencias entregadas por ISS en Liquidación y expedientes administrativos que faltan para su cumplimiento

Fecha	Sentencias entregadas	Sin expediente administrativo
20/12/2012	124	23
07/03/2013	1050	230
15/03/2013	163	115
02/04/2013	681	64
05/04/2013	568	154
16/04/2013	797	102
25/04/2013	647	79
20/05/2013	1530	177
04/06/2013	214	100
12/07/2013	414	119
Total	6.188	1.163

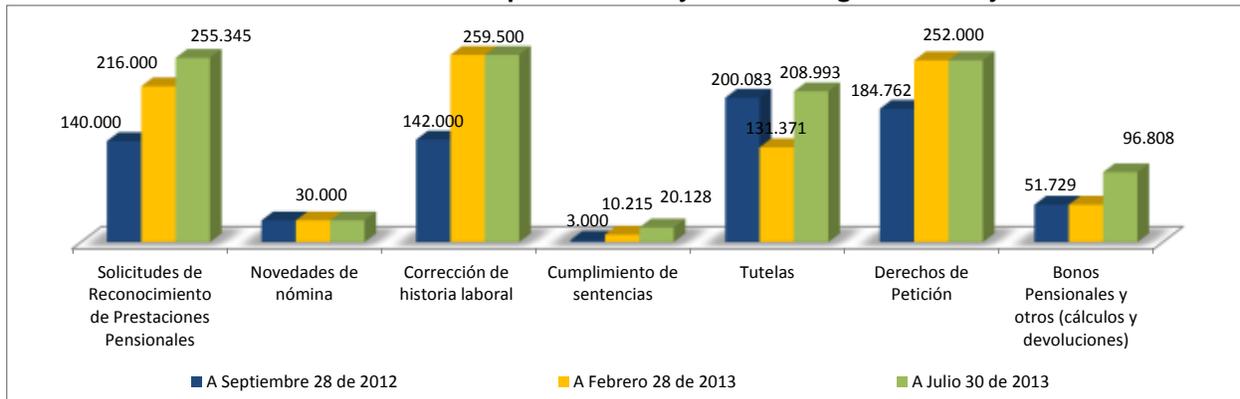
Fuente: Actas de recibo de cumplimiento de sentencias y de recibo de expedientes, octubre de 2012 a 31 de julio de 2013.

Para la cumplimiento de las sentencias es necesario que conjuntamente se entregue el expediente administrativo, dado que este contienen la información básico para su cumplimiento y además la de sus beneficiarios para las prestaciones económicas que requieran acreditar parentesco, por ejemplo: pensión de sobrevivientes y pensión especial de madre con hijo discapacitado. Aproximadamente el 40% de la litigiosidad del régimen de prima media esta representado por el beneficio pensional denominado: incrementos pensionales por personas a cargo (Arts. 21 y 22 del Decreto 758 de 1990), para su cumplimiento se requiere de documentos de identificación y registros civiles, tanto de menores de edad como de cónyuges o compañeros permanentes.

Adicionalmente, falta que el ISS en liquidación aclarare el universo total de entrega de sentencias para cumplimiento. Colpensiones, mediante cruces de información PQRS, procesos judiciales y expedientes de represa, identificó 8,728 sentencias las cuales el ISS debe entregar el estado de ellas.

- 2) Consolidación y entrega por parte de ISS en Liquidación del inventario de expedientes y fuentes documentales que soportan los procesos de decisión de los trámites pensionales de los grupos priorizados, dando cumplimiento al Auto 110 de 2013: El Plan de Acción para Corregir el Atraso Estructural del Régimen de Prima Media, que presentó Colpensiones a la Honorable Corte Constitucional, se elaboró con un inventario actualizado por ISS en Liquidación, de temas objeto de entrega priorizados a 28 de Febrero de 2013. Como se observa en el siguiente gráfico, este inventario es dinámico en temas fundamentales para el cumplimiento del Auto 110 de 2013.

Gráfica 1. Inventario de trámites prioritarios objeto de entrega febrero a julio de 2013



* Cumplimiento de sentencias: con cruces de información se actualiza el inventario a 20.128.

* Tutelas: las 208.933 corresponden a tutelas marcadas en la base de datos entregada por ISS en Liquidación en junio de 2013 (75.871 aparecen con No Respuesta, 53.200 marcadas con Envío al juzgado) y 79.922 marcadas con Radicado en juzgado).

En el gráficos se evidencia el aumento en solicitudes de reconocimiento de represa en más de 39 mil y de sentencias para cumplimiento en más de 9 mil. A la fecha no se cuenta con un inventario detallado y definitivo objeto de entrega.

- 3) Un plan de entrega de ISS en Liquidación que permita cumplir a Colpensiones con los plazos establecidos por la Corte Constitucional en el Auto 110 de 2013: la definición de volúmenes y estimación de fechas es fundamental para la definición metas y la previsión de los recursos para su logro.
- 4) Entrega de la documentación e información conforme al Protocolo General de Traspaso, firmado entre ISS y Colpensiones en septiembre de 2012: es fundamental la entrega con inventario de todos la documentación pendiente de entrega; en el caso de expedientes de reconocimiento se acordó conjuntamente con el inventario la identificación de la documentación esencial para continuar los trámites pendientes o de registro de decisiones ya tomadas en ISS.

Colpensiones ha solicitado a ISS en Liquidación el cumplimiento del cronograma y de los procedimientos acordados en el Protocolo General.

3. Análisis de contexto actual

Colpensiones desde marzo de 2013 ejecutó las acciones y actuó en el marco del Plan de Acción presentado a la Corte Constitucional³, plan que tenía dos objetivos:

- Responder de fondo y organizadamente las solicitudes de los ciudadanos presentadas ante ISS hasta el 28 de septiembre de 2012, muchas de ellas sin respuesta desde el 2008, y
- Atender las solicitudes presentadas ante Colpensiones por los ciudadanos hasta en los plazos establecidos por la ley y a partir de noviembre en el mismo mes de presentación.

Es así como desde el 1º de marzo al 31 de julio Colpensiones decidió 225.503 solicitudes de reconocimiento: 112.313 de represa y 113.190 radicadas en Colpensiones (ver siguiente cuadro).

Cuadro 2. Consolidado decisiones de reconocimiento

Tipo de ingreso	Meta acumulada	Decididas	Cumplimiento
Represa	119.153	112.313	94,3%
Colpensiones día a día	144.527	113.190	78,3%
Total	263.680	225.503	85,5%

3.1 Avance cumplimiento de metas del plan

En los siguientes cuadros se presenta el avance de las metas del plan de acción para trámites de represa y para nuevos trámites.

Cuadro 3. Consolidado avance trámites de represa

Trámite	Represa a Abril 2013 (A)	Entregas realizadas por ISS a Julio /2013 (B)	Atendidos Julio 31 (C)	Total Atendidos (D)	Por Resolver (E=B-D)	Cumplimiento		
						Avance Entrega ISS (F=B/A)	Meta Julio (G)	Total Atendidos/ Entregas ISS (H=K/B)
Solicitudes de Reconocimiento de prestaciones pensionales*	216.000	255.345	18.795	143.772	111.573	118,2%	104,9%	56,3%
Novedades nómina**	12.368	13.132	764	12.900	232	106,2%	0,0%	98,2%
Corrección de Historia Laboral ***	229.698	229.698	4.657	74.686	155.012	100,0%	13,3%	32,5%
Cumplimiento sentencias	11.400	6.188	1.323	1.993	4.195	54,3%	103,6%	32,2%
Bonos pensionales y otros (Contribuciones Pensionales)	51.729	9.385	1.437	2.571	6.814	18,1%	0,0%	27,4%
Trámites de Tutela***	131.371	208.993						

*Se presenta un aumento de 39.345 expedientes entregados, de los cuales 4.609 son auxilios funerarios, por tanto la meta se debe ajustar.

** 764 nuevas novedades entregadas por ISS en Liquidación.

³ Versión 1 presentada en noviembre de 2012 y versión 2, ajustado a marzo 2013.

*** La meta se calcula sobre los cerrados de prioridad 1 y 2.

Corrección de Historia Laboral	Inventario	Atendidos		
		Acumulado jun-13	jul-31	Total
Solicitudes otras áreas****	59.277	34.511	10.772	45.283

****Incluye las solicitudes de Corrección de Historia Laboral de Asofondos y Reconocimiento

Historias laborales corregidas por proceso masivo

Actualización Historia Laboral Tradicional	Personas	453.631
Correlación de novedades	Afiliados	146.396
Corrección de pago con tipo documento errado	Stickers	742.475

136.253 cédulas entregadas para reconocimiento.

Como se observa en los cuadros anteriores, a 31 de julio de 2013, Colpensiones:

- Ha resuelto 143.772 solicitudes de reconocimiento de represa de ISS en Liquidación (56,3%) de un total de 255.345 recibidas. Esta pendiente por resolver 111.573 solicitudes de reconocimiento de represa de ISS en Liquidación.
- Han resuelto 12.900 solicitudes de aplicación de novedades de nómina entregadas por ISS en Liquidación de un total de 13.132 que equivale a un 98,5% de avance.
- Ha realizado 74.686 correcciones individuales de historia laboral de represa de ISS, de un total de 229.698 que equivale a un 32.5%
- Ha dado respuesta al 100% de los derechos de petición radicados en ISS, de un total de 252.000.

De las solicitudes recibidas del día a día con corte a 31 de julio (225.619), Colpensiones ha resuelto 129.098 (ver siguiente cuadro).

Cuadro 4. Consolidado avance trámites día a día Colpensiones

Trámite	Recibidos a Julio 2013 (A)	Atendidos Julio 31 (B)	Total Atendidos (C)	Por Resolver (D)=A-C	Cumplimiento	
					Meta Julio (E)	Total Atendidos/ Recibidos (F)=C/A
Solicitudes de Reconocimiento de prestaciones pensionales	225.619	28.618	129.098	96.521	91,6%	57,2%
Novedades nómina*	116.483	5.868	56.458	60.025	58,7%	48,5%
Corrección de Historia Laboral ***	129.600	9.671	41.643	87.957	61,8%	32,1%
Cumplimiento sentencias	1.422	2	125	1.297	0,5%	8,8%
Derechos de petición	353.289	35.959	283.426	69.863	89,9%	80,2%
Bonos pensionales y otros (Contribuciones)	4.857	284	443	4.414	71,0%	9,1%
Tutelas**	183.745	13.780	74.452	109.293	71,8%	40,5%

* Incluye solo trámites vencidos

**Cruce cédulas únicas

*** La meta se calcula sobre los cerrados de prioridad 1 y 2

Corrección de Historia Laboral	Inventario	Atendidos			Pendiente
		Acumulado jun (30)	jul-31	Total	
Solicitudes otras áreas****	46.326	18.927	5.554	24.481	21.845

**** Incluye solicitudes de Asofondos y reconocimiento de prestaciones

Como se observa en el siguiente cuadro, a 31 de julio de 2013 Colpensiones ha resuelto 272.870 solicitudes de reconocimiento, 69.358 novedades de nómina, 116.329 solicitudes de corrección de historia laboral, 1.118 cumplimiento de sentencias, 535.426 derechos de petición y tramitado 3.014 bonos pensionales.

Cuadro 5. Consolidado avance cumplimiento de metas del plan de acción a 31 de julio de 2013

Trámite	Represa a Abril 2013 (A)	Recibidos a Julio 2013 (B)	Atendido	Total Atendidos (D)	Por Resolver (E)= B-D	Cumplimiento		
			Julio 31 (C)			Avance Entrega ISS (F)	Meta Julio (G)	Total Atendidos/ Recibidos (H) = D/B
Solicitudes de Reconocimiento de prestaciones pensionales *	216.000	480.964	47.413	272.870	208.094	118,2%	96,5%	56,7%
Novedades nómina**	12.368	129.615	6.632	69.358	60.257	106,2%	64,8%	53,5%
Corrección de Historia Laboral	229.698	359.298	14.328	116.329	242.969	100,0%	28,0%	32,4%
Cumplimiento sentencias	11.400	7.610	1.325	2.118	5.492	54,3%	79,0%	27,8%
Derechos de petición	252.000	605.289	35.959	535.426	69.863	100,0%	89,9%	88,5%
Bonos pensionales y otros (Contribuciones Pensionales)	51.729	14.242	1.721	3.014	11.228	18,1%	9,0%	21,2%
Tutelas***		183.745	13.780	74.452	95.513	0	71,8%	40,5%

*Se presenta un aumento de 39.345 expedientes entregados, de los cuales 4.609 son auxilios funerarios, por tanto la meta se debe ajustar.

** Incluye solo trámites vencidos

***Cruce cédulas únicas

Corrección de Historia Laboral	Inventario	Atendidos			Pendientes
		Acumulado jun-13	jul-13	Total	
Solicitudes otras áreas****	105.603	53.438	16.326	69.764	35.839

****Incluye las solicitudes de Corrección de Historia Laboral de Asofondos y Reconocimiento

Historias laborales corregidas por proceso masivo		
Actualización Historia Laboral Tradicional	Personas	338.907
Correlación de novedades	Afiliados	146.396
Corrección de pago con tipo documento errado	Stickers	742.475

En las desviaciones en el cumplimiento de metas, en lo referente a reconocimiento de prestaciones, adicional al aumento en el inventario de trámites pendientes de reconocer y a que todos los términos se encuentran vencidos, se han presentado las siguientes situaciones:

- Un gran número de desacatos que afectan los expedientes que se encontraban en el ISS pendientes de decisión, en la mayoría de los casos no se encontraban en las entregas ordinarias que se venían realizando de acuerdo al Protocolo General de Entrega de ISS y Recibo por parte de Colpensiones suscrito por las dos entidades, que fue necesario solicitar. Esta circunstancia hizo que la atención de los expedientes contemplados en las entregas no surtieran el proceso de atención de forma ordenada como se tenía previsto; actualmente reconocimiento decide en gran medida los casos de represa todos con desacato y sanción.
- Necesidad de solicitar aproximadamente 14.000 expedientes para atender derechos de petición, que se encontraban en el archivo de ISS en Liquidación.
- Los expedientes adolecen de pruebas, derechos de petición, fallos de tutela y sentencias en procesos ordinarios, circunstancia que hace que el proceso de atención de cada uno de ellos esté sujeto a la consecución total de la información.
- Entrega de expedientes de un mismo expedientes en distintas oportunidades

No obstante lo anterior, en la medida en que la entidad se ha ido ajustando a los nuevos requerimientos que ha planteado la atención de la represa, se han tomado decisiones encaminadas a atender el alto volumen de casos entregados represados en ISS que sobrepasó sustancialmente el número de solicitudes inicialmente informado, y a formulado oportunamente acciones para el logro de las metas propuestas.

3.2 Avance cumplimiento de estrategias del plan

Para el cumplimiento de las metas del plan de acción se formularon cinco (5) estrategias, a 31 de julio de 2013 se ha avanzado en la ejecución así:

- 1) **Optimización del proceso de atención al ciudadano:** se ejecutó el 100% de las acciones formuladas, éstas son:
 - a. Desarrollos para mejoramiento de atención por página web: se realizaron desarrollos encaminadas a la clasificación por parte de los ciudadanos de la solicitud y afiliación automática por cambio de empleador.
 - b. Ampliación de acceso a oficinas a los sistemas de información para respuesta inmediata al ciudadano: se dio acceso aplicativo consulta afiliados y a aplicativo consulta nómina a 365 funcionarios de Colpensiones (jefes de oficina, agentes de servicio y gestores de supercade).
 - c. Afinamiento de los criterios para clasificación de peticiones, quejas y reclamos, lo cual permite mejorar la calidad de la respuesta.
 - d. Se contrató temporalmente 20 personas para atender el incremento en la demanda.
 - e. Se vinculó 86 facilitadores para atención en oficinas.
- 2) **Optimización del proceso de reconocimiento:** se ha avanzado en un 94% de la estrategia, así
 - a. Contratación de personal de apoyo como planta temporal para resolver solicitudes de prestaciones económicas provenientes de la represa: contratados 139 analistas y 26 revisores.
 - b. Diseño de un mecanismo para reconocer de manera automática pensiones:

- a. En producción reconocimiento automático de pensión de vejez de tiempos privados cotizados a ISS y a Colpensiones.
 - b. En producción reconocimiento automático de indemnización sustitutiva de vejez primera vez.
 - c. En producción reconocimiento automático de indemnización sustitutiva de invalidez primera vez.
 - d. En proceso de automatización el reconocimiento de pensión de invalidez tiempos privados.
 - e. En revisión automatización de reliquidación de vejez tiempos privados.
- 3) **Optimización del proceso de corrección de historia laboral:** se avanzó en la ejecución del 100% de las acciones de la estrategia y se realizaron acciones adicionales. A continuación se describe el avance:
- a. Automatizado del proceso de historia laboral con el siguiente alcance: homologación de nombres, ajuste liquidador, correcciones masivas de historia laboral tradicional, correlación de novedades del período tradicional, creación de relaciones laborales posteriores al 20 de agosto de 2012, convalidación de tiempos, recuperación de pagos sin detalle, identificar y cambiar el tipo de documento en el recaudo para los pagos que tiene documento nulo, entre otros.
 - b. Vinculación de 73 personas para anteder prioridad 1 de corrección de historia laboral. La planta de personal pasó a 146 personas.
 - c. Ampliación de turnos de trabajo: el primero de 6:00 a.m a 2:00 pm, y el segundo de 2:00 p.m a 10:00 p.m.
 - d. Creación de grupos de trabajo: Se crearon los siguientes grupos: 1) Asofondos, 2) correspondencia, tutelas y Oficios de entidades estatales y juzgados, 3) PQR's, y 4) un nuevo grupo para reconocimiento.
 - e. Ampliación de la capacidad instalada: se amplió el ancho de banda de 8 Mb a 30 Mb, se crearon 27 nuevos puestos de trabajo, y se modificó los procesos y generación de proceso automático de liquidación para identificar número de semanas en forma masiva.
- 4) **Defensa judicial adecuada:** Se ejecutó el 100% de las acciones previstas, así
- a. Se contrató 51 abogados adicionales como planta temporal con el fin de atender trámites de tutela relacionadas con la administración del régimen de prima media.
 - b. Se verificó los requisitos documentales mínimos para cumplimiento de sentencias judiciales de 4.030.
 - c. Realización de estudio de seguridad para cumplimiento de sentencias judiciales: verificación de existencia y autenticidad. Esta actividades se incorporó al proceso normal de la entidad.
 - d. Se implementó un sitio único de notificación, dotado con todos los recursos necesarios tanto tecnológicos como de personal para atender las notificaciones tanto de tutelas como de procesos ordinarios.
- 5) **Estrategia de seguimiento sistemático para verificar avances y ajustes al plan:** la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos realizó seguimiento semanal al plan de acción. Semanalmente en Comité de Presidencia se presentó el avance del plan de acción, se analizó el avance y se emitieron directrices tendientes a mejorar el desempeño en el cumplimiento de las metas.

En mayo de 2013, con base en los resultados de los meses de marzo y abril, Colpensiones revisó las estrategias del plan de acción y adicionó nuevas acciones al plan, éstas son:

- Para optimizar el proceso de reconocimiento: se conformaron los siguientes grupos de trabajo especializados de trabajo: sentencias, tutelas, día a día (Subdividido en Invalidez, Vejez públicos, vejez privado, sobrevivientes y auxilios funerarios), repesa vejez (Subdividido en públicos y privados), repesa Sobrevivientes, repesa invalidez y PQR's.
- Para corrección de historial laboral: se priorizaron cinco (5) nuevos desarrollos alto de alto impacto en la actualización, y/o depuración de datos y campos residentes en la base de datos que presentan múltiples inconsistencias y ocasionan que los aportes realizados a lo largo del tiempo no se reflejen adecuadamente en la historia laboral de cada uno de los afiliados. A continuación se presenta el avance en los desarrollos.

No.	Desarrollo	Plazo de entrega del desarrollo	Observaciones
1	Desarrollo para correcciones masivas de novedades inconsistentes por procesos de carga	20/08/2013	En desarrollo y pruebas
2	Desarrollo para, a través de políticas y reglas de negocio, leer de base de datos e identificar y crear las relaciones laborales faltantes.	15/07/2013	En desarrollo y pruebas
3	Desarrollo para crear las afiliaciones a todos los pagos realizados, tanto en ISS como en Colpensiones, que no tienen afiliación creada y que de acuerdo a la normatividad vigente corresponde crearla a Colpensiones.		En pruebas
4	Desarrollo para realizar masivamente la corrección de las planillas migradas erradamente desde las bases de datos autoles a Sabass recaudo.	7/06/2013	Realizado
5	Desarrollo para visualizar los ciclos de historia laboral que presentan inconsistencia en el nombre, tanto en la afiliación como en las planillas de pago.	7/06/2013.	Según la información entregadas por el grupo de Calidad de datos esta semana se afectaron 8.863 Documentos asociados que corresponden a 1.225.435 Registros de recaudo.

En el plan de acción se había previsto dos turnos de trabajo, actualmente se amplió a tres turnos de trabajo: De 7:30 a.m. a 5:30 p.m; de 6:00 a.m. a 2:00 p.m; y de 2:00 p.m. a 10:00 p.m.

Se crearon nuevos grupos de trabajo, a los inicialmente previstos para atender solicitudes de corrección de historia laboral, con un total de 140 analistas, distribuidos de la siguiente forma:

- **UN GRUPO RECONOCIMIENTO:** Conformado por 20 analistas, cuya función es atender todas las solicitudes de revisión o corrección de historia laboral, que requiera el área de reconocimiento para avanzar en su gestión.

- UN GRUPO ASOFONDOS: Conformado por 20 analistas, cuya función es atender todas las solicitudes de revisión o corrección de historia laboral, que requieran las AFP, incluida la represa entregada por el ISS.
- DOS GRUPOS DE CORRECCIÓN DE HISTORIA LABORAL: Conformado por un total de 37 analistas (un grupo de 20 y otro de 17), cuya función es atender todas las solicitudes de revisión o corrección de historia laboral, radicadas en Colpensiones, bajo el proceso de solicitud de corrección o actualización de historia laboral.
- DOS GRUPOS DE CALIDAD: Conformado por un total de 30 analistas (un grupo de 15 y otro de 13), cuya función es revisar y aprobar todas las respuestas dadas a los ciudadanos por los analistas de corrección de historia laboral.
- UN GRUPO PQRs: Conformado por 22 analistas, cuya función es atender todas las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados bajo el proceso de solicitudes de revisión o corrección de historia laboral.
- UN GRUPO CORRESPONDENCIA, TUTELAS Y SENTENCIAS: Conformado por 11 analistas, cuya función es atender todos los radicados recibidos por concepto de correspondencia asociada al proceso de actualización y corrección de datos, así como las solicitudes de apoyo que requiere el área jurídica para atender tutelas y sentencias.

Vale la pena resaltar que estas estrategias son adicionales a las ya implementadas por Colpensiones en el diseño de la operación, las cuales se resumen en:

- Gestión de la administración de procesos por BPM, fortaleciendo con ello el acceso a los datos y garantizando la trazabilidad y auditabilidad de la gestión.
- Operación con sistemas de información de ISS en los que residían las bases de datos, evitando con ello el riesgo de pérdida de información (entre ellas la de historia laboral), y reforzamiento de esquemas de control de acceso a bases de datos, protegiendo con ello la integridad de la información del régimen de prima media administrada por ISS.
- Aplicación automática de reglas de reconocimiento para garantizar uniformidad de criterios para todos los ciudadanos además de oportunidad en la respuesta.
- Integración de aplicaciones y bases de datos, modelados a través de herramientas de administración de procesos de negocios (BPM por sus siglas en inglés) para automatización de todos los procesos tanto misionales como de apoyo que conforman el núcleo central de la gestión electrónica de Colpensiones y convenios de intercambio de información con otras Entidades para garantizar la idoneidad de la misma.
- Modelo de operación que no permite la intermediación en tanto se incluyen controles para garantizar que el peticionario de cualquier servicio de Colpensiones es quien dice ser.
- Formulación de un manual de defensa judicial que materializa en nivel de decisión y de gestión judicial la postura de Colpensiones tomando como punto base: Normativa general y específica, precedente judicial y criterios auxiliares en materia de doctrina autorizada emitida por entes de control y vigilancia principalmente (Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República).
- Adecuación de reglas de decisión al precedentes constitucional en temas de reconocimiento de invalidez, ausencias de cotizaciones y pago en mora, pago simultáneo de las cotizaciones al sistema de salud, conservación del régimen de transición cuando se incluyen tiempos servidos y no cotizados con base en un cálculo actuarial, imprescriptibilidad de las indemnizaciones

sustitutivas de pensión, recuperación del régimen de transición, régimen especial para funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores, efectos de los fallos en acciones de tutela e inclusión en nómina, entre otros.

4. Auto 110 de 2013

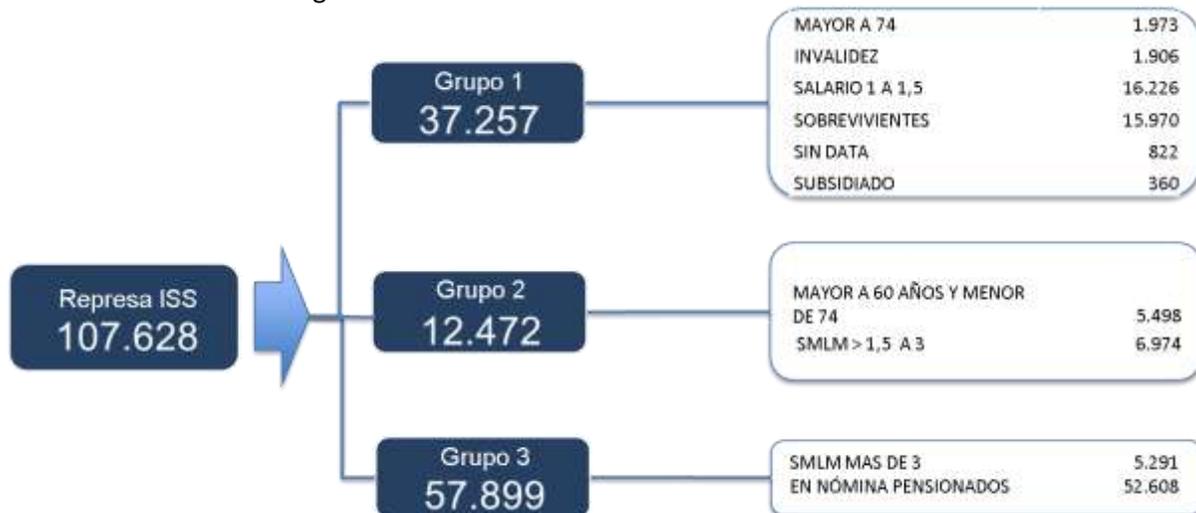
A continuación se presenta la distribución de grupos de conformidad con el Auto 110 de 2013 y el avance a 31 de julio de 2013.

4.1 Distribución por grupos

Se depuró la información y se seleccionaron los grupos para reconocimiento e historia laboral atendiendo a los criterios establecidos por la Corte Constitucional en el Auto.

4.1.1 Reconocimiento

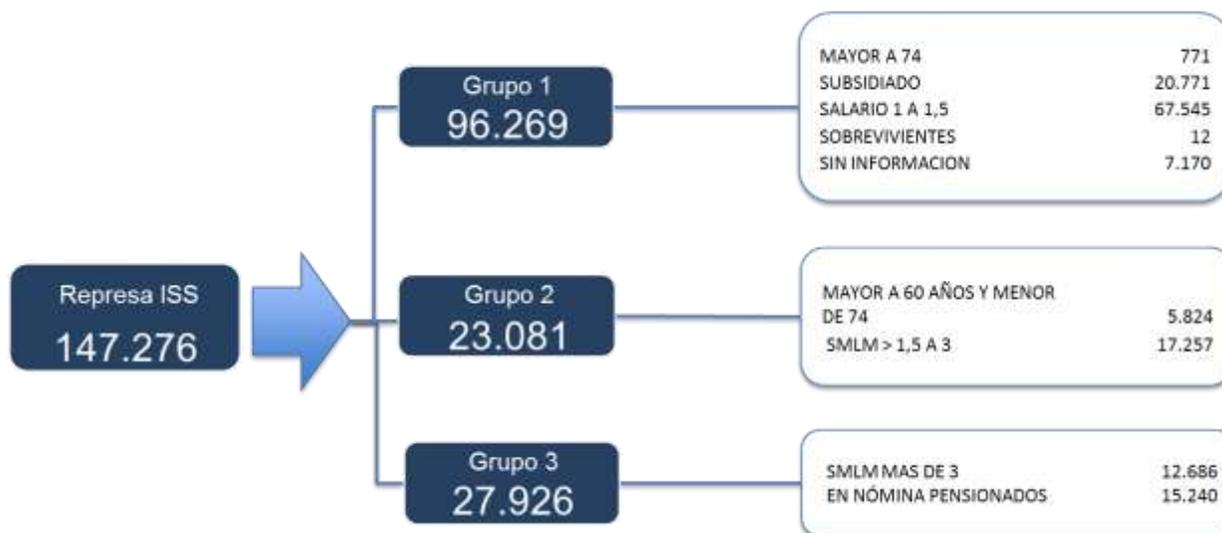
El día 13 de julio de 2013 los expedientes por decidir alcanzaban la suma de 107.628 y conforme al auto estaban distribuidos de la siguiente forma:



Desde la mencionada fecha y hasta el 31 de julio se recibieron del ISS 14.691 expedientes adicionales de los cuales 3.114 corresponden al grupo 1, 370 al grupo 2 y 11.107 al grupo 3.

4.1.2 Historia laboral

En el caso de las solicitudes de corrección de historia laboral al día 13 de julio de 2013 estaban distribuidos de la siguiente forma:



4.1.3 Día a día Colpensiones

En el caso de las solicitudes del día a día, a 15 de julio se encontraban pendiente de trámite cerca de 96 mil expedientes de reconocimiento y 45 mil solicitudes de corrección de historia laboral, adicional al detalle que se puede ver en el siguiente cuadro respecto de otros trámites.

Cuadro 6. Solicitudes pendientes de atender día a día Colpensiones

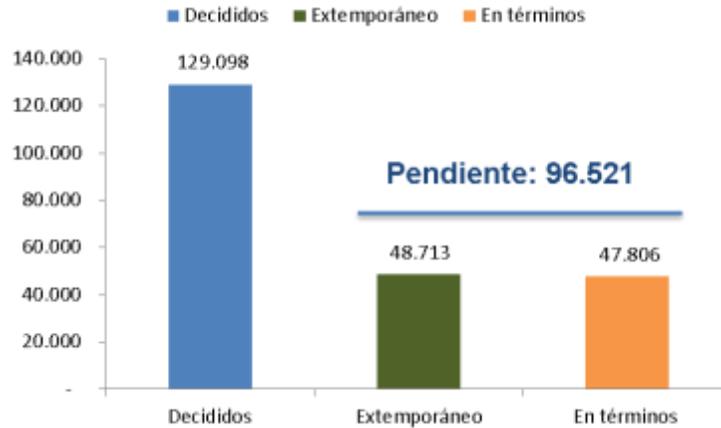
Trámite	Recibidos a Julio 2013 (A)	Total Atendidos (B)	Por Resolver (C)=A-B	Total Atendidos/ Recibidos (D)=B/A
Solicitudes de Reconocimiento de prestaciones pensionales	225.619	129.098	96.521	57,2%
Novedades nómina*	116.483	56.458	60.025	48,5%
Corrección de Historia Laboral ***	129.600	41.643	87.957	32,1%
Cumplimiento sentencias	1.422	125	1.297	8,8%
Derechos de petición	353.289	283.426	69.863	80,2%
Bonos pensionales y otros (Contribuciones)	4.857	443	4.414	9,1%

* Incluye sólo trámites vencidos

**Cruce cédulas únicas

*** La meta se calcula sobre los cerrados de prioridad 1 y 2

De las 96.521 solicitudes que se encuentran pendientes, cerca de 48 mil se encuentra fuera de plazo.

Gráfica 2. Inventario de trámites extemporáneos Colpensiones


De éstos trámites, los extemporáneos, el 55% corresponden a reliquidaciones, cuyo proceso se encuentra paralizado debido a un error en la base de datos provenientes del ISS presenta un error en el dato de la primera mesada, lo cual supondría pagar un mayor valor a las personas. Colpensiones adelantará un proceso de ajuste para completar la información que permita correr el proceso (finales de septiembre de 2013).

4.2 Avance ejecución Auto 110 de 2013

A 31 de julio de 2013 Colpensiones, partiendo del 13 de julio, ha atendido 10.646 solicitudes de reconocimiento de las tres (3) prioridades establecidas en el Auto 110 de 2013, más del 70% corresponden al grupo 1 (ver siguiente cuadro).

Cuadro 7. Consolidado decisiones de reconocimiento por grupos 1, 2 y 3 del 13 a 31 de julio de 2013

Prioridad	Saldo al 13 de julio	Recibidos 13 al 31 de Julio	Decididos 13 al 31 de Julio	Saldo a 31 de Julio
Grupo 1	37.257	3.114	7.354	33.017
Edad Mayor o igual a 74 años	1.973	184	877	1.280
Salarios entre 1 y 1.5 SMML (Incluye Subsidiados)	16.586	1.323	4.184	13.725
Pensión de Sobrevivientes	15.970	1.033	1.848	15.155
Pensión de Invalidez	1.906	574	316	2.164
Otros	822		129	693
Grupo 2	12.472	370	1.342	11.500
Mayores de 60 años y Menores de 74 años	5.498	240	813	4.925
Salarios mayor a 1.5 SMML y Menor a 3 SMML	6.974	130	529	6.575
Grupo 3	57.899	11.107	1.950	67.056
Salarios mayor a 3 SMML	5.291	141	283	5.149
Solicitudes de personas ya incluidas en la nómina	52.608	6.357	1.667	57.298
Auxilios Funerarios		4.609		4.609
Total	107.628	14.591	10.646	111.573

* El aumento del inventario por decidir se deben a que el ISS entregó cerca de 14 mil expedientes adicionales.

Durante el mes de julio y dentro del plan de desatraso se tomaron 18.795 decisiones, las cuales para efectos comparativos fueron clasificadas conforme a los grupos establecido en el Auto 110 de la Corte Constitucional.

Cuadro 8. Consolidado decisiones de reconocimiento grupos 1, 2 y 3 del 1º a 31 de julio de 2013

Prioridad	Numero de Decisiones
Grupo 1	12.889
Edad Mayor o igual a 74 años	1.212
Salarios entre 1 y 1.5 SMML (Incluye Subsidiados)*	7.652
Pensión de Sobreviviente	3.176
Invalidez	849
Grupo 2	2.051
Mayores de 60 años y Menores de 74 años	1.210
Salarios mayor a 1.5 SMML y Menor a 3 SMML*	841
Grupo 3	3.855
Salarios mayor a 3 SMML*	528
Solicitudes de personas ya incluidas en la nómina	3.327
Total	18.795

En el caso del día a día los resultados al 31 de julio son los siguientes.

Cuadro 9. Consolidado decisiones de reconocimiento día a día Colpensiones 1º a 31 de julio de 2013

Trámite	Recibidos a Julio 2013 (A)	Total Atendidos (B)	Por Resolver (C)=A-B	Total Atendidos/ Recibidos (D)=B/A
Solicitudes de Reconocimiento de prestaciones pensionales	225.619	129.098	96.521	57,2%
Novedades nómina*	116.483	56.458	60.025	48,5%
Corrección de Historia Laboral ***	129.600	41.643	87.957	32,1%
Cumplimiento sentencias	1.422	125	1.297	8,8%
Derechos de petición	353.289	283.426	69.863	80,2%
Bonos pensionales y otros (Contribuciones)	4.857	443	4.414	9,1%

* Incluye sólo trámites vencidos

**Cruce cédulas únicas

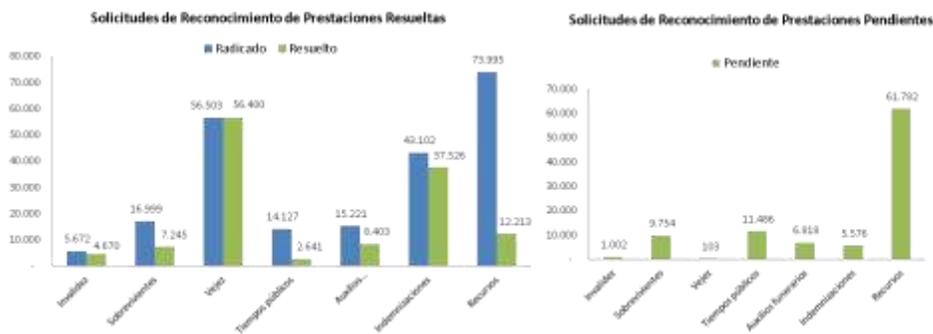
*** La meta se calcula sobre los cerrados de prioridad 1 y 2

En el caso de los trámites de reconocimiento se han atendido cerca de 129 mil, conforme al siguiente detalle:

Periodo	Radicado	Devuelto	Pendiente	Avance
Pensión de invalidez	5.672	4.670	1.002	82%
Pensión de Sobrevivientes	16.999	7.245	9.754	43%
Pensión de vejez	56.503	56.400	103	100%
Tiempos públicos	14.127	2.641	11.486	19%
Reconocimiento de Prestaciones	93.301	70.956	22.345	76%
Auxilios funerarios	15.221	8.403	6.818	55%
Indemnizaciones	43.102	37.526	5.576	87%
Recursos	73.995	12.213	61.782	17%
Otras solicitudes	132.318	58.142	74.176	44%
Total	225.619	129.098	96.521	57%

Otras consolidadas desde el 01 de octubre de 2012 al 31 de julio de 2013

Fuente: Bizagi-Colpensiones



Un factor que ha afectado el cumplimiento del día a día fue la detección de campos inconsistente necesarios para resolver las solicitudes de reliquidación de pensiones. Este concepto representa más del 50% de los tramites pendientes. Para superar esto se adoptó una revisión sistemática de la base de datos a fin de resolver las inconsistencia por vía de programación e igualmente solicitarle al ISS en liquidación la copia del expediente administrativo para resolver manualmente aquellas que no se resuelvan por la via informática. Se espera que en este mes se logre resolver esta situación, permitiendo a Colpensiones pobnerse rapidamente al día con este tipo de solicitudes.

De corrección de historia laboral de represa se realizaron 4.657 correcciones a Julio 31 (ver siguiente cuadro).

Cuadro 10. Consolidado correcciones de historia laboral represa ISS

PROCESO / PRIORIDAD	SALDO INICIAL Junio	RADICADO	CERRADO Julio	NUEVO SALDO	% AVANCE
PRIORIDAD 1 (en edad de pensión)	52.083		2.027	50.056	3,89%
PRIORIDAD (a menos de un año)	9.692		282	9.410	2,91%
OTRAS PRIORIDADES (a mas de un año de pensión)	97.894		2.348	95.546	2,40%
TOTAL	159.669	0	4.657	155.012	2,92%

De corrección de historia laboral, se resolvieron 16.979 solicitudes (ver siguiente cuadro).

Cuadro 11. Consolidado correcciones de historia laboral día a día

PROCESO / PRIORIDAD		SALDO INICIAL Junio	RADICADO	CERRADO Julio	NUEVO SALDO	% AVANCE
CORRECCIÓN HISTORIA LABORAL	COLP. PRIORIDAD 1 (en edad de pensión)	41.187	1.269	4.236	38.220	9,98%
	COLP. PRIORIDAD (a menos de un año)	4.543	131	469	4.205	10,03%
	COLP. OTRAS PRIORIDADES (a mas de un año de pensión)	43.371	9.979	4.972	48.378	9,32%
	TOTAL	89.101	11.379	9.677	90.803	9,63%
TUTELAS, DEMANDAS y OTROS TEMAS JUDICIALES		0	384	384	0	100,00%
ASOFONDOS		4.796	0	1.152	3.644	24,02%
RECONOCIMIENTO		5707	59	5.766	0	100,00%
TOTAL AREA		99.604	11.822	16.979	94.447	15,24%

A 31 de julio de 2013 Colpensiones ha atendido 74.452 trámites de tutela (ver siguiente cuadro).

Cuadro 12. Consolidado de trámites de tutela

Estado	Tutelas	Desacato	Sanción	Total general
Radicado	122.049	54.807	6.889	183.745
Atendido	59.001	12.756	2.695	74.452
Por resolver	63.048	42.051	4.194	109.293

4.3 Nuevas estrategias para cumplimiento de metas considerando el Auto 110 de 2013

Como ya se señaló, permanentemente Colpensiones a monitoreado el cumplimiento de las metas del plan de acción y de la operación en su conjunto, y ha tomado las medidas necesarias para su cumplimiento.

Para el logro de lo ordenado por la Corte Constitucional, Colpensiones ha formulado las siguientes estrategias:

- Depuración e identificación de los grupos prioritarios de atención, de acuerdo a las medidas de discriminación positiva definidas por la Honorable Corte Constitucional.
- La optimización del proceso de corrección de historia laboral, profundizando en las medidas adoptadas por Colpensiones desde marzo del 2013.
- Las medidas para profundizar en la respuesta efectiva a derechos de petición, de manera oportuna, clara y completa. Incluyendo la estrategia de comunicación efectiva del contenido del Auto 110.
- La optimización del proceso de defensa judicial, profundizando en las medidas adoptadas por Colpensiones desde marzo del 2013. Incluyendo, las medidas inmediatas para mejorar la eficiencia del proceso notificación personal.
- La optimización del proceso de reconocimiento de pensiones, profundizando en las medidas adoptadas por Colpensiones desde marzo del 2013.
- La optimización del proceso de nómina.

A continuación se describen las acciones más relevantes de las estrategias..

Creación Gerencia de PQRS:⁴ se crea con el objeto de contar con un área responsable de realizar el filtro y atención primaria (básicas o generales) de las PQR que entran a la entidad, controlar la atención y tiempos de respuesta de las áreas o dependencias técnicas frente a PQR de segundo nivel (complejas) y las gestión documental (control de correspondencia o entrega de respuestas) al usuario o solicitante del total de las PQR.

Creación Gerencia de Gestión Documental:⁵ se crea con el objeto de normalizar la gestión de la documentación e información primaria y secundaria recibida o producida, de conformidad con las políticas definidas en el Programa de Gestión Documental y los procesos que lo conforman, desde su origen hasta su disposición final, facilitando el acceso y uso de la información a los usuarios internos y externos, mediante tecnologías de información y comunicaciones, garantizando la conservación de la documentación, contribuyendo al desarrollo de la gestión y a la salvaguarda del patrimonio cultural y documental del Estado. Lo anterior, permitirá integrar a la estructura de Colpensiones la gestión integral⁶ de documentos físicos y digitales, sustentada en:

- a. Un modelo de gestión documental que se concibe no solo como un sistema de archivo sino de apoyo a los procesos.
- b. La integración de la gestión documental a todos los flujos de BizAgi.
- c. Altos estándares en mecanismos de radicación y notificación.
- d. Optimización de diferentes canales de ingreso y respuesta de la organización.
- e. El mejoramiento del desempeño de los procesos a través del uso de imágenes del gestor documental.
- f. Integración de la gestión documental a través de un sistema único de consulta de la documentación recibida de ISS y Caprecom, y, la digitalización y lectura (OCR) de los documentos vitales del régimen de prima media que tienen riesgo de daño o desaparición y sobre la que no se cuenta con información de respaldo.

Creación de Área de Tutelas:⁷ se crea para realizar el filtro y atención primaria (básicas o generales) de las Sentencias de Tutela que entran contra la entidad, controlar la atención y tiempos de respuesta de las áreas o dependencias técnicas frente a las Sentencias de Tutela de segundo nivel (complejas) y la enmarcación jurídica y gestión documental (control de correspondencia o entrega de respuestas) al usuario y juzgados del total de las sentencias de Tutela

Nuevas acciones para fortalecimiento del proceso de reconocimiento:

⁴ Solicitud presentada a la Junta Directiva el 25 de julio de 2013.

⁵ Solicitud presentada a la Junta Directiva el 25 de julio de 2013.

⁶ Por gestión integral se entiende: La clasificación de documentos, su diseño, sus tablas de retención ajustadas a los mandatos del Archivo General de la Nación, así como toda la codificación topológica de documentos y toda la gestión del ciclo documental (captura, digitalización, digitación, lectura inteligente (OCR), consulta, backups, expedición de copias, indexación).

⁷ Solicitud presentada a la Junta Directiva el 25 de julio de 2013.

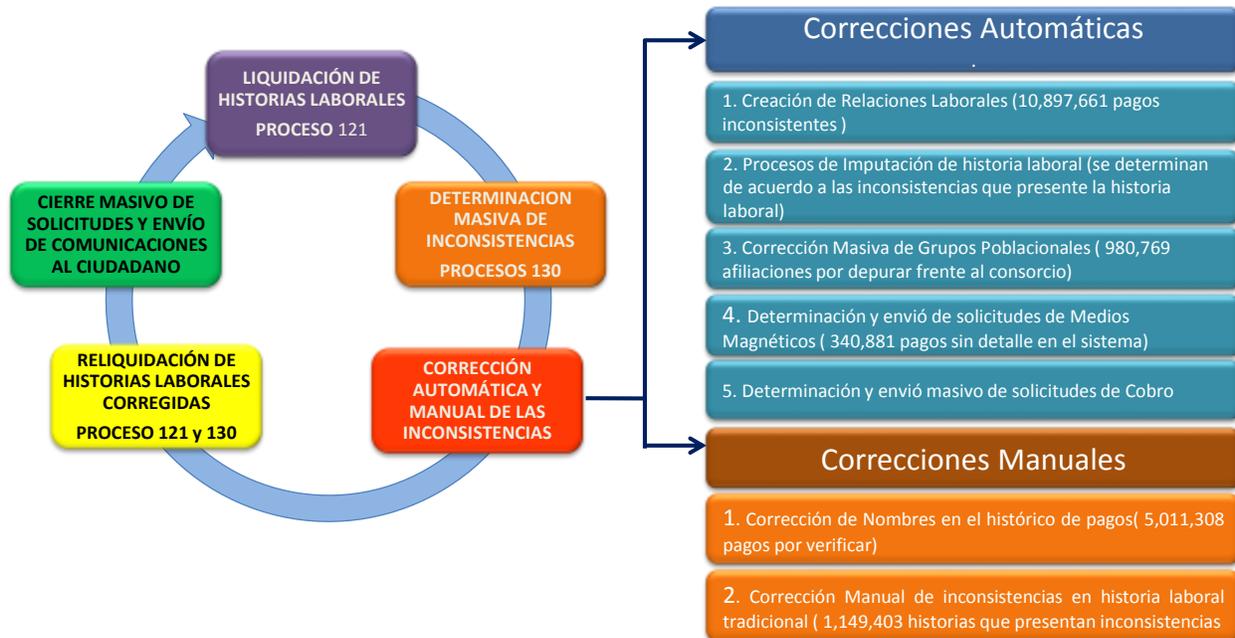
- Ajuste de grupos de trabajo para atender las solicitudes de la represa con base en las prioridades establecidas por la Corte Constitucional.
- Automatización de nuevos tipos de prestaciones, más complejos, para disminuir paulatinamente las decisiones manuales: invalidez tiempos privados (prevista para el 30 de agosto de 2013), revisión de la automatización de reliquidaciones (prevista para el 16 de agosto de 2013) y tiempos públicos (finales de septiembre).
- Creación de un grupo de trabajo especializado en la atención de las tutelas generadas por los atrasos en el día a día.

Mejoramiento de la infraestructura de tecnología de la información:

- Aumento de la capacidad de procesamiento y uso del centro alterno de cómputo para avanzar en la depuración y mejoramiento de los historias laborales.
- Salida a producción del robot que aplica de manera automática las novedades a la nómina.

Optimización del proceso de corrección de historia laboral, profundizando en las medidas adoptadas por Colpensiones desde marzo del 2013: Corrección masiva e integral de la historia laboral: En el plan de acción presentado a la Corte Constitucional en marzo de 2013, se estableció que a 30 de septiembre de 2013 se concluiría la corrección de solicitudes de historia laboral de la represa de ISS. Con la expedición del Auto 110 de 2013 se aumenta sustancialmente el volumen de correcciones de historia laboral, en razón a que establece como plazo para corrección de solicitudes de historia laboral del grupo 1 el 30 de agosto de 2013: en total 96.269.

Debido al alto volumen de solicitudes que se deben atender y a la disminución de su plazo, la corrección de historia laboral será masiva e integral, en consecuencia, se utilizarán procesos de corrección automática combinados con procesos manuales. Las herramientas para corrección automática permiten: la liquidación de historias laborales (proceso 121), la detección de inconsistencias (proceso 130), su corrección automática, la reliquidación (proceso 121 y 130) y su cierre masivo; a través de correcciones manuales se hará la corrección de nombres en el histórico de pagos y de inconsistencias en historia laboral tradicional (ver siguiente gráfico).



De conformidad con lo anterior, Colpensiones ha definido el siguiente procedimiento:

1. Liquidación de semanas cotizadas y actualización de la historia laboral tradicional (Proceso 121).
2. Determinación de las inconsistencias masivamente (Proceso 130).
2. Determinación de ciclos faltantes requeridos por el ciudadano.
3. Creación automática de relaciones laborales faltantes.
4. Ejecución de procesos de imputación.
5. Corrección manual de nombres en el histórico de pagos.
6. Corrección manual y automática de la historia laboral tradicional.
7. Corrección masiva de grupos poblacionales para subsidiados.
8. Determinación y solicitud de medios magnéticos faltantes en las historias laboralesm
9. Determinación y solicitud de cobro de períodos que presentan deuda presunta por parte del empleador.
10. Cierre masivo de solicitudes y envió de respuestas a los ciudadanos.

Las prioridades se administrarán en tres grupos, considerando las prioridades establecidas en el Auto 110 de 2013:

- Prioridad 1: atención del grupo 1 de represa (mayores de 74 años y con ingreso de cotización de hasta 1,5 salarios mínimos mensuales) y de las solicitudes pendientes de atender de Colpensiones recibidas entre el 1º de de Octubre de 2012 y el 31 de julio de 2013.
- Prioridad 2: atención de las solicitudes que ingresen diariamente a Colpensiones por tutelas, correspondencia y PQR's.

- Prioridad 3: atención de solicitudes recibidas en la repesa de ISS en Liquidación no incluidas en el grupo 1.

Adicionalmente se habilitarán ambientes de producción que permitirán correr paralelamente los procesos:

- Ambiente de producción: corrección de historia laboral para reconocimiento de prestaciones del grupo 1.
- Ambiente Snap Shot Bogotá: corrección de solicitudes de de historia laboral del grupo 1 del Auto 110 de 2013 y solicitudes de corrección de historia laboral del día a día de Colpensiones.

En corrección manual, se asignarán 40 analistas para corrección de nombres en el histórico de pagos y 60 analistas para corrección de inconsistencias en historia laboral tradicional.

5. Conclusiones

La determinación del grupo 1, de la H.Corte Constitucional, supera las metas del plan inicialmente presentado, sin embargo, Colpensiones ha tomado medidas tendientes para su cumplimiento de acuerdo a las prelacións indicadas por esa Corporación.

Necesariamente ISS en Liquidación deberá comunicar el inventario de temas pendientes de entrega, indicando volúmenes y plazos de entrega; además del cumplimiento de los procedimientos y estándares mínimos acordados en el Protocolo General de Traspaso firmado entre las dos entidades.

Las acciones para avanzar en el cumplimiento de las metas, algunas son automáticas y otras requieren de arreglos institucionales para dar paso a una mayor manualidad.

Fe de erratas:

Página 9, Cuadro 5. En una versión anterior se incluyó la cifra 392.738 en la fila tutelas, columna Recibidos a Julio 2013 (B) y fila Tutelas ***. La cifra es 183.745.