

## **Informe No. 1 de Seguimiento al Plan de Acción Auto 096 de 2017 de la Corte Constitucional**

Bogotá, septiembre de 2017

---

**Ven por tu futuro**

## CONTENIDO

1. Introducción .....	3
2. Orden 8.....	4
2.1. Completitud de las historias laborales .....	4
2.2. Recaudo de aportes pensionales adeudados y precedentes constitucionales de Mora Patronal 14	
3. Orden 10.....	18
3.1. Informe sobre situaciones que se presentan en el recaudo .....	18
4. Orden 11.....	20
4.1. Modelo de cobro de aportes.....	20
5. Orden 12.....	25
5.1. Modelo de información a los afiliados sobre los problemas que presenta la Historia Laboral ...	25
5.2. Estrategia de Cambios de Comportamiento en HL .....	27
6. Orden 15.....	29
6.1. Cumplimiento de sentencias.....	29
6.2. Formulación de indicadores .....	31
6.3. Sistema de divulgación.....	32
6.4. Priorización de enfermedades catastróficas .....	34
7. Orden 16.....	36
7.1. Protocolo sobre informes y documentos de otras entidades sobre el Régimen de Prima Media y BEPS	36
8. Orden 18.....	38
8.1. Ajuste Protocolo de actuación de Colpensiones.....	38
Anexos. Matrices de Seguimiento Plan de Acción .....	39

## 1. Introducción

Colpensiones presenta el Primer Informe de Seguimiento al Auto 096 de 2017 a la Superintendencia Financiera de Colombia en atención al Requerimiento SFC 2017076835-009-00, en el cual se establece que la Administradora deberá enviar mensualmente a dicho organismo los avances del Plan de Acción planteado para dar cumplimiento a lo ordenado por H. Corte Constitucional en el Auto anteriormente mencionado.

Este documento se encuentra organizado en siete capítulos, aparte de esta introducción, uno por cada orden que debe atender Colpensiones. En cada sección se exponen en primer lugar, los avances y principales logros obtenidos desde la formulación del plan hasta el 31 de agosto de 2017 en cuanto a los hitos y las acciones definidas en el Plan de Acción; en segundo lugar, las acciones que se encuentran en proceso dentro de los términos definidos inicialmente con su respectivo grado de avance; y los ajustes al Plan de Acción con su debida justificación, considerando que en el proceso de ejecución es posible encontrarse con situaciones que requieren la inclusión de nuevas acciones y/o cambios en las fechas de desarrollo de las mismas. Finalmente, como anexo se incluyen las matrices de seguimiento elaboradas para cada una de las órdenes en su última versión.

## 2. Orden 8

*ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio de Trabajo y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta providencia ajusten los planes de cumplimiento de la Sentencia T-774 de 2015 dirigidos a la corrección de los problemas presentes en la completitud de las historias laborales y al recaudo de los aportes a pensión adeudados, tomando en cuenta los precedentes constitucionales sobre la imposibilidad de trasladar al afiliado las deficiencias del Estado en la administración de las historias laborales y las consecuencias de la mora patronal. En particular, deberán tener en cuenta lo señalado en los fundamentos 137 a 153 de la parte motiva de la Sentencia T-774 de 2015, en armonía con lo señalado en la Sentencia T-079 de 2016 sobre la misma materia (Supra 163 a 244).*

### 2.1. Completitud de las historias laborales

Con el fin de dar cumplimiento a la Orden Octava del Auto 096 del 28 de febrero de 2017, Colpensiones definió los siguientes planes de acción para atender la completitud de las historias laborales:

#### 2.1.1. Digitación de la data contenida en las microfichas

Tiene como objetivo capturar la información contenida en las microfichas que soportan el periodo tradicional (67-94) y cargarla en las bases de datos misionales, para posteriormente implementar los procesos de automatización y control en las correcciones de este periodo.

##### a. Principales logros y avances

Para la primera actividad definida en el cronograma “1. *Revisión y ajuste a estudios previos y ejecución estudio de mercado,*” En los meses de Julio y Agosto las actividades se concentraron en ajustar el documento de estudio de mercado de la primera fase en aspectos relacionados con seguridad de la información, seguridad informática, infraestructura y análisis de riesgos, el cual se presentó para revisión y aprobación de la Dirección Contractual.

##### b. Acciones en proceso en tiempo

Al corte del mes de Agosto, para la primera actividad definida en el cronograma “1. *Revisión y ajuste a estudios previos y ejecución estudio de mercado,*” se continuó con el ajuste al documento de estudios previos logrando un 60% de avance en esta actividad. Se continua la revisión y ajuste del documento de invitación a cotizar y estudios previos de conformidad con las observaciones recibidas por parte de la Dirección Contractual de la Entidad.

##### c. Ajuste al plan de acción

Como se informó en respuesta a requerimiento 2017076835-009-00, se presentó el siguiente cambio en este plan de acción:

Durante la ejecución de las actividades propuestas para el plan de acción de digitación de la data contenida en las microfichas, específicamente en lo concerniente a la revisión de los estudios previos para convocar los posibles proveedores que puedan apoyar la labor partiendo para ello del resultado obtenido en la prueba piloto, se identifica la necesidad de realizar nuevamente el estudio de mercado por cuanto se deben ajustar algunas especificaciones técnicas y lograr así un proceso exitoso, por lo cual se toma la decisión de presentar control de cambio sobre la mejora como se presenta en la matriz de seguimiento al plan de acción anexa a este informe.

El plan de acción propuesto define 5 actividades, las dos primeras se enfocan en el ajuste del estudio de mercado y la contratación del proveedor, se proyecta una fase de inicio y planeación, para el desarrollo y parametrización de los sistemas de información del proveedor, una fase de producción en la cual se realizará la digitación de la data contenida en las microfichas y su entrega a Colpensiones, la cual se estima finalizar en junio de 2018 y una etapa final de cargue de la data capturada en las bases de datos misionales de la Entidad.

#### 2.1.2. Corrección novedades no correlacionadas (NNC)

Corresponde a registros que no fueron cargados en la tabla Novedad Laboral de SABASS, ya que no cumplieron con las reglas de negocio o condiciones establecidas para la migración de novedades, de cuyas actividades propuestas en el plan de acción, el avance es el siguiente:

##### a. Principales logros y avances

- Para la actividad “Generación consulta para determinar universo actualizado de registros con NNC” se identificó un universo de 20.2 millones de novedades no correlacionadas, con las siguientes casuísticas:
  - ✓ Casos que al cruzar con Tarjetas de Reseña tienen tipo y número de documento, nombres iguales o muy parecidos y número de afiliación igual.
  - ✓ Casos que al cruzar con Tarjetas de Reseña tienen tipo y número de documento, y nombres iguales o parecidos, pero diferencia en el número de afiliación.
  - ✓ Casos que no tienen un registro asociado en la base de tarjetas de reseña.
- Para cumplir la actividad “Determinar casuísticas a depurar”, la Gerencia de Administración de la Información, una vez realizado el análisis de cada una de las casuísticas se encontró que los registros candidatos a migrar son los casos que al cruzar con Tarjetas de Reseña tienen tipo y número de documento, nombres iguales o muy parecidos y número de afiliación igual y por lo tanto puede ejecutarse el proceso en su totalidad, de forma masiva.

Para las otras casuísticas se encontró que pueden presentar homonimia, considerando que no es viable la ejecución masiva del proceso, y que requieren de un análisis adicional.

Frente a las acciones descritas, hasta el mes de agosto fueron cumplidas al 100% las actividades programadas.

b. Acciones en proceso en tiempo

Para la actividad de “Cargue masivo de novedades no correlacionadas” en agosto de 2017 se seleccionaron los casos de prueba y el universo de novedades, y se llevaron a cabo las siguientes actividades en ambiente de pruebas (calidad):

- i. Se generó el estado <<antes>> de la información en base de datos.
- ii. Se generaron las historias laborales <<antes>> de los documentos de identidad involucrados.
- iii. Se ejecutó el proceso masivo de correlación (número de afiliación vs. Número de identificación) y migración de las novedades seleccionadas en ambiente de calidad.
- iv. Se generó el estado <<después>> de la información en base de datos.
- v. Se generaron las historias laborales <<después>> de los documentos de identidad involucrados
- vi. Con la información obtenida, al corte de 31 de agosto se está analizando el impacto en la correlación y migración de novedades, para poder identificar el paso o pasos a seguir, que dependiendo del resultado puede incluir correcciones en el software o en el proceso de calidad.

El porcentaje de avance de las actividades programadas para el mes de agosto es de un 33%, que frente al avance esperado al corte representa un cumplimiento del 100%

c. Ajuste al plan de acción

Al cierre del mes de agosto este plan de acción no presenta cambio respecto a lo informado en la matriz de actividades inicial.

2.1.3. Creación de afiliaciones no remitidas por los empleadores

Este plan consiste en crear las Vinculaciones en Cabeza del empleador, para los pagos que no presentan vinculación en el sistema general de pensiones. A continuación los avances respecto al plan presentado:

a. Principales logros y avances

Para la primera actividad definida en el cronograma “1. Corregir por herramienta Trillium, los tipos de identificación y número, nombres” que consiste en corregir los pagos que no tienen vinculación en Colpensiones, en el mes de Julio del total de la población a depurar que corresponde a 6.451.166 pagos, se corrigieron 2.486.974 pagos.

Durante el mes de Agosto, se continuó con el proceso de validación y depuración de los pagos con las inconsistencias enunciadas en la actividad 1 de este plan, logrando depurar 470.789 pagos para un total depurado de 2.957.763 pagos. El cumplimiento en el mes de agosto fue del 70%, correspondiente al 46% de toda la actividad.

b. Acciones en proceso en tiempo

Teniendo en cuenta que la actividad “1. Corregir por herramienta Trillium, los tipos de identificación y número, nombres”, tiene fecha fin en septiembre de 2017, Colpensiones se encuentra ejecutando las acciones tendientes a lograr su cumplimiento.

c. Ajuste al plan de acción

Al cierre del mes de agosto este plan de acción no presenta cambio respecto a lo informado en la matriz de actividades inicial.

#### 2.1.4. Inclusión Tiempos Públicos en la HL

Este plan consiste en implementar un desarrollo que permita visualizar en el reporte de Historia Laboral Unificada los ciclos que los afiliados cotizaron con entidades del sector público. De las actividades presentadas, el avance es el siguiente:

a. Principales logros y avances

De acuerdo al plan presentado, las actividades de “desarrollo y pruebas visualización”, presentan el siguiente avance:

Al corte de Agosto de 2017, salieron a producción los desarrollos requeridos para el registro y control de tiempos públicos directamente en las bases misionales de Colpensiones, de tal forma que el liquidador de prestaciones económicas tome los campos requeridos para realizar el estudio de la prestación.

Continuando con la implementación de la fase final del proyecto, se inician las actividades relacionadas con las pruebas funcionales de este desarrollo.

Al corte del 31 de Agosto 2017 para la actividad asociada al desarrollo, el porcentaje de cumplimiento es del 100%, así mismo el porcentaje de avance para la actividad “pruebas de visualización”, es del 30% para un cumplimiento del 60% frente al avance esperado.

b. Acciones en proceso en tiempo

Teniendo en cuenta que la actividad “pruebas de visualización”, tiene fecha fin en septiembre de 2017, Colpensiones se encuentra ejecutando las acciones tendientes a lograr su cumplimiento.

c. Ajuste al plan de acción

Al cierre del mes de agosto este plan de acción no presenta cambio respecto a lo informado en la matriz de actividades inicial.

### 2.1.5. Digitalización de microfichas

Proyecto para convertir en imágenes digitales las microfichas que soportan el período tradicional (67-94), garantizando así la conservación de la información y facilitando el uso de la información contenida en las mismas.

#### a. Principales logros y avances

Con corte a 31 de Julio de 2017 el proyecto de Digitalización de Microfichas se encontraba finalizando la etapa de planeación y aprobación del plan operativo del contrato. Durante el mes de julio se realizó la parametrización y ajustes de la herramienta a utilizar por parte del proveedor y se realizaron pruebas previas para garantizar el resultado esperado.

Durante el mes agosto se dio inicio a ejecución del contrato, haciendo entrega del primer lote de microfichas para digitalización, correspondiente a las siguientes regionales:

**Plan de Digitalización de Microfichas**

REGIONAL	CANTIDAD MICROFICHAS
CHOCÓ	157
CESAR	688
BOLÍVAR	1.600
CAUCA	992
CÓRDOBA	597
QUINDÍO	1.844
<b>TOTAL</b>	<b>5.878</b>

Para la primera actividad definida en el cronograma “1. Inicio ejecución y parametrización,” se tiene un porcentaje de cumplimiento 100%, y para la segunda actividad definida en el cronograma “2. Entrega de Lotes digitalizados mensualmente,” se tiene un avance del 9%, que representa un 100% de cumplimiento con relación al porcentaje de participación dentro del plan de acción.

#### b. Acciones en proceso en tiempo

Teniendo en cuenta que la segunda actividad definida en el cronograma “2. Entrega de Lotes digitalizados mensualmente,” presenta entregas parciales, el porcentaje se mide en relación a lo esperado cada mes.

La actividad “3. Digitalización microfichas que soportan los pagos del periodo tradicional”, presenta un cumplimiento del 4% frente al 9% esperado, que corresponde a un cumplimiento del 44%, ello debido a que durante la ejecución del proceso, se han evidenciado nuevas casuísticas en la estructura de las microfichas, lo cual ha demandado ajuste a la parametrización inicial.

c. Ajuste al plan de acción

En validación de los planes de acción presentados en la matriz entregada en reporte inicial del mes de junio, se incluyó por error de digitación la fecha de inicio de la actividad “Entrega de lotes digitalizados mensualmente”, la cual se corrigió en la respuesta del requerimiento 2017076835-009-00.

2.1.6. Inclusión del detalle de la Historia Laboral Tradicional

El objetivo de esta mejora es detallar en el reporte de Historia Laboral, los periodos tradicionales comprendidos entre 1967 – 1994, de tal forma que el ciudadano la pueda visualizar integralmente.

a. Principales logros y avances

De acuerdo al plan de acción presentado, durante el mes de Julio se adelantó la actividad “Elaborar desarrollos técnicos”, para ello se realizó la revisión y entendimiento del requerimiento funcional con el área técnica.

Teniendo en cuenta que este plan de acción se encuentra priorizado como estrategia para brindar mayor información a los ciudadanos que les permita validar la completitud de su Historia Laboral, este desarrollo fue realizado en el mes de julio, incluidas las respectivas pruebas técnicas.

Una vez certificadas las pruebas técnicas, el 11 de Agosto de 2017 se inició la actividad “Realizar pruebas funcionales” en ambiente de pruebas (calidad QA), las cuales se culminaron exitosamente.

Por lo anterior, se realizará la documentación y certificación del desarrollo para posterior despliegue en producción. No obstante, este desarrollo debe implementarse en producción en conjunto con el plan de acción de Inclusión Tiempos Públicos en la HL.

Al corte de Agosto de 2017 el porcentaje de avance es del 100% respecto a las actividades planeadas.

b. Ajuste al plan de acción

Al cierre del mes de agosto este plan de acción no presenta cambio respecto a lo informado en la matriz de actividades.

## 2.1.7. Carencia de aportes de No Vinculados Vigencia Colpensiones

### a. Principales logros y avances

Con el objetivo de lograr la incorporación del 100% de los aportes recibidos de las AFPS por el proceso de No Vinculados en vigencia Colpensiones, se desarrolló un plan de trabajo desde marzo de 2015, que incluyen la depuración y corrección de las inconsistencias (glosas) que se generan en la ejecución del proceso en mención.

Para el logro de éste objetivo, fue necesaria la definición y elaboración de las especificaciones del proceso y de las reglas de negocio tanto funcionales como técnicas, incluyendo el reproceso de archivos que generan inconsistencias.

Como resultado de lo anterior, se generó un desarrollo tecnológico para el procesamiento de la información de No Vinculados vigencia Colpensiones, que ha permitido recibir y procesar 979 archivos que corresponden a 4.180.533 registros desde octubre de 2016 hasta el 31 de agosto de 2017, logrando a la fecha un nivel de cumplimiento del 96% como lo muestra el siguiente cuadro:

**Aportes No Vinculados Vigencia Colpensiones  
Octubre de 2016 a Agosto 31 de 2017**

No. de Archivos recibidos	No. Ciudadanos	No. Registros	Valor de Recaudo *	No. Archivos Gestionados	% de Cumplimiento
1.016	2.973.597	4.180.533	\$ 877.458	979	96%

\*Cifras en millones de pesos

Fuente: Dirección de Ingresos por aportes

Es importante señalar que hasta mayo de 2017, Colpensiones había procesado 983 archivos que corresponden a 4.109.355 registros, y desde el 1 junio hasta el 31 de agosto de 2017 logró procesar 33 archivos que contienen 71.178 registros. En este sentido, quedan en proceso 37 archivos al corte de este informe. El detalle de lo gestionado entre junio y agosto de 2017 se puede observar en el siguiente cuadro:

**Aportes No vinculados Vigencia Colpensiones  
Mayo a agosto de 2017**

Detalle	Acumulado may-2017	Vigencia 2017			Acumulado ago-17
		jun-17	jul-17	ago-17	
Afiliados	2.929.707	10.283	24.193	9.414	2.973.597
Archivos	983	6	14	13	1.016
Registros	4.109.355	16.434	38.443	16.301	4.180.533
Valor (Millones)	\$ 854.606	\$ 7.801	\$ 9.201	\$ 5.851	\$ 877.459

En cuanto al reproceso de glosas, el plan de trabajo se estableció sobre una base de 237.097 registros, quedando a la fecha del presente informe por depurar 52.514 de los 74.421 que se encontraban pendientes con cierre al 31 de mayo, que corresponde al 22.14% de los registros.

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77

Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

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

Respecto al número de actividades desarrolladas y establecidas como meta en el plan de trabajo el avance total de este a agosto 31 de 2017 es del 97%.

b. Acciones en proceso en tiempo

Colpensiones, se encuentra ejecutando la actividad número 7 del plan de mejoramiento denominado “Depuración No vinculados Vigencia Colpensiones Errores Internos”, correspondiente al reproceso de archivos de errores generados en el cargue de información en vigencia Colpensiones cuyo inventario inicial ascendía a 237.097 registros, con un avance en la depuración de registros del 77.86%.

En agosto de 2017, el saldo de la depuración de glosas se mantuvo en 52.514 registros respecto al mes de Julio de 2017, debido a que se encaminaron los esfuerzos y recursos de la Administradora al seguimiento de los archivos trasladados y pagados por las AFPS, correspondientes al proceso de No Vinculados (ingresos) del periodo corriente, de acuerdo a los cambios reglamentados por el Gobierno Nacional mediante la expedición de las Resoluciones 2388 y 5858 de 2016, donde se ajustan los campos para el reporte de novedades del empleador para los registros tipo 3 de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes.

Igualmente se identificaron algunas inconsistencias a cargo de las AFPS que no permitieron el cargue oportuno de la información del proceso en mención, lo que ha demandado actividades manuales para la revisión y notificación de los registros inconsistentes, por lo cual se reformulo el tiempo de cumplimiento del plan en el literal “Ajustes del plan de acción carencia de aportes no vinculados vigencia Colpensiones”.

c. Ajustes al plan de acción

De acuerdo a la identificación de las glosas y al ajuste a los sistemas de Colpensiones para el procesamiento y reprocesamiento de la información correspondiente a No Vinculados, así como a los cambios realizados de acuerdo a las regulaciones establecidas por el Gobierno Nacional, se hace necesario ampliar el termino de finalización del presente plan de trabajo, debido a que se deben revisar una a una las glosas pendientes por gestionar, que no fueron corregidas una vez ejecutado el proceso automático de corrección.

Se estima que el reprocesamiento y validación puntual de los registros pendientes por concepto de glosas, finalice en el mes de diciembre del año en curso, razón por la cual se reformuló el presente plan con fecha de finalización para el 31 de diciembre de 2017.

2.1.8. Carencia de aportes de No Vinculados Vigencia ISS

a. Principales logros y avances

Colpensiones elaboró un plan de trabajo correspondiente a la depuración, respecto a la incorporación en la historia laboral de los ciclos recibidos por el proceso de No Vinculados por parte de las AFPS, en

vigencia del Instituto de Seguro Social (ISS), que está conformado por dos frentes que se han trabajado desde el 2015.

El primer frente hace referencia a las actividades para el desarrollo de un programa que permitiera el cargue parcial de la información procesada por el ISS por concepto de No Vinculados, correspondiente a 2.690 archivos.

El segundo frente establece el procedimiento para el cargue de 825 archivos que deben regenerar y entregar las AFPS, que corresponde a información que no fue entregada al Seguro Social en su vigencia.

Es importante señalar, que desde el inicio del plan de trabajo el cumplimiento del mismo ha estado atado a la entrega de información que realizan las AFPS de ésta información.

Con corte al 31 de agosto de 2017, se ha logrado procesar por parte de Colpensiones 764 de los 825 archivos pendientes de entrega por parte de las Administradoras, con un cumplimiento del plan de trabajo del 92.6%, efectuando para el logro de la meta mesas de trabajo semanales en conjunto con las AFPS.

El cargue de los archivos mencionados, ha contribuido a la incorporación de la información en las historias laborales de 1.107.343 ciudadanos correspondiente a 2.260.944 ciclos. Es importante señalar, que en comparación al 31 de diciembre de 2015, el porcentaje de entrega y procesamiento de la información correspondiente a este proceso, paso del 4.73% al 92.6% al corte de éste informe, en respuesta a la estrategia del trabajo conjunto mencionado en el párrafo que antecede.

#### b. Acciones en proceso en tiempo

Respecto al primer frente de trabajo, correspondiente al reproceso parcial de 2.690 archivos, Colpensiones terminó la ejecución del proceso de cargue, y actualmente se encuentra realizando la conciliación de archivos de error con las AFPS a través de Asofondos, para que a su vez éstas procedan con la corrección de los errores reportados, regeneración y entrega de la información corregida a Colpensiones.

En relación al segundo frente de trabajo, al 31 de agosto de 2017 Colpensiones se encuentra ejecutando las actividades 8, 9 y 10 del plan de Trabajo denominado Depuración No Vinculados Vigencia ISS, correspondiente al reproceso de archivos de “No Vinculados” entregados por las AFPS al Seguro Social y cargados parcialmente, con un avance total del plan del 99%.

Cabe señalar que el avance debía ser del 100%, la razón por la cual no se logró obedece a que aún hace falta la entrega de 61 archivos a cargo de las AFPS, que corresponden a pagos que las administradoras informan realizaron al Seguro Social, pero que al interior de Colpensiones no se evidencia el ingreso correspondiente, lo anterior del grupo de los 825 archivos.

La entrega de los archivos pendientes se encuentra a cargo de las AFPS y el seguimiento de dicha entrega, hace parte de las mesas de trabajo permanentes que Colpensiones realiza con las AFPS y del

seguimiento que se realiza en la reunión mensual entre Asofondos y Colpensiones. Según lo informado por Asofondos, las AFPS continúan el proceso de solicitud de las certificaciones de pago a sus bancos recaudadores. No obstante lo solicitado por parte de COLPENSIONES, en las mesas de seguimiento, se ha establecido una fecha límite para la entrega de esta información o de lo contrario se deberá realizar el pago de los aportes de los ciudadanos que se encuentran reportados en los archivos pendientes de entrega.

c. Ajustes al plan de acción

Teniendo en cuenta que la finalización del plan de trabajo correspondiente a la incorporación de información por aportes de No Vinculados vigencia ISS, depende de la gestión realizada por las AFPS para la entrega de los archivos regenerados y/o corregidos, y que Colpensiones ha ejecutado la totalidad de actividades formuladas en el plan, se reformuló el mismo estableciendo como fecha de finalización el 30 de marzo de 2018, teniendo en consideración que el avance en el desarrollo de las actividades pendientes y la fecha de terminación depende de la entrega de información y validación a cargo de las AFPS. En éste sentido se propuso en mesa de seguimiento con la Superintendencia Financiera de Colombia, establecer una fecha límite para que las AFPS pudieran conseguir los comprobantes de consignación requeridos, en caso negativo que se reprocesara el pago a Colpensiones por parte de las mismas.

2.1.9. Actualización o corrección de la historia laboral de algunos afiliados trasladados de las AFP a Colpensiones

a. Principales logros y avances

A partir de diciembre de 2015 Colpensiones se encuentra ejecutando en conjunto con las AFPS, un plan de trabajo cuyo objetivo es la incorporación en la historia laboral de los ciudadanos trasladados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida, de la información que ha sido objeto de reprocesos, ajustes y/o modificaciones posteriores a la fecha de traslado de régimen.

Con corte a 31 de agosto de 2017 el avance total del plan se mantuvo en el 76%, respecto al mes de junio cuando se reformuló el plan de acción, con la ejecución de la Fase I y Fase II del proceso de eliminación correspondiente al cargue de información por ciclos adicionales y ciclos modificados y adicionales (simultáneos) respectivamente, dado que se ejecutó al interior de Colpensiones la revisión de la información remitida por Asofondos, que correspondió a la entrega únicamente de los ciclos modificados, lo que permitirá el desarrollo de la Fase III del plan de trabajo, que establece la eliminación únicamente de los ciclos modificados en un menor tiempo, evitando los riesgos asociados a la eliminación completa de la historia laboral de los ciudadanos.

De los 442.881 ciudadanos identificados con ajustes en la información de su historia laboral, es decir el 24% de los ciudadanos con información ya incorporada por el proceso corriente de traslado de régimen, se ha logrado la actualización de la historia laboral de 120.005 ciudadanos que se traduce en 10.267.997 periodos, lo que corresponde a un avance del 27% en el proceso de actualización.

b. Acciones en proceso en tiempo

De acuerdo al compromiso realizado con Asofondos en el marco de las mesas de seguimiento que se realizan con la Superintendencia Financiera de Colombia con periodicidad mensual, Colpensiones recibió el 1 de agosto de 2017 la base con los ciclos que efectivamente presentan algún tipo de modificación en la información reportada por los ciudadanos trasladado de las AFPS.

Conforme al reporte entregado por Asofondos y a la revisión realizada por Colpensiones, se pudo identificar la población total sujeta a la actualización de la información de su historia laboral, que asciende a 317.030 ciudadanos, reportados en 4.352 archivos de actualización. No obstante, teniendo en cuenta que lo que hace falta por gestionar es la Fase III del plan de trabajo, los ciudadanos a quienes se les debe actualizar su historia laboral RAIS son 262.308 correspondiente a 2.782.767 periodos.

De otra parte, se tomó una muestra de ciudadanos para verificar que la nueva información entregada por Asofondos sea diferente a la existente en la base de datos de Colpensiones, los conceptos analizados fueron: Ingreso Base de Cotización (IBC), Cotización Obligatoria (CO), días y Fondo de Garantía de Pensión Mínima (FGPM). Como resultado se obtuvo que, para 2.301 ciclos correspondientes a 783 ciudadanos, las AFPS reportan menores valores en por lo menos uno de los conceptos analizados; esto significa que se trata de un saldo negativo, proceso que no hace parte de ésta actualización masiva.

De acuerdo a lo anterior, el 23 de agosto en reunión de seguimiento se informó a Asofondos la situación y se envió el reporte para que realicen el análisis correspondiente. Al corte de éste informe aún no se ha recibido respuesta de Asofondos.

c. Ajustes al plan de acción

La fecha de finalización de éste plan de mejoramiento es el 31 de octubre de 2017, no obstante, como aún se presentan falencias en la consistencia de la información solicitada a las AFPS a través de Asofondos, correspondiente a los ciclos que hayan sido sujetos a algún tipo de modificación, corrección o ajuste por parte de las AFPS, para la culminación de las actividades registradas en el plan de trabajo establecido, y con el fin de minimizar el impacto de afectar información de las Historias Laborales de los ciudadanos trasladados, en el marco de la orden 8 del Auto 096 se ajusta la fecha de finalización del plan para el 31 de enero de 2018.

Con lo anterior, Colpensiones busca obtener la certeza que la información reportada por las AFPS, realmente sean sujetas a cambios al interior de la Administradora, de lo contrario de acuerdo a los diagnósticos realizados no habría lugar a las correcciones informadas; la ampliación planteada corresponde al tiempo adicional requerido para ejecutar las validaciones y consistencia de la información entregadas. Se reitera que Colpensiones no realizará ejecución del proceso sin la certeza de la información correcta de cara al riesgo reputacional ante nuestros ciudadanos afiliados.

## **2.2.Recaudo de aportes pensionales adeudados y precedentes constitucionales de Mora Patronal**

---

Ven por tu futuro

### 2.2.1. Principales logros y avances

La formulación del plan de acción, se realizó desde el entendimiento y alcance de la orden octava y la calificación de cumplimiento medio dada por la Honorable Corte constitucional, en tanto que la completitud de la historia laboral aplicando los precedentes de mora patronal, teniendo en cuenta las deficiencias de la información y la antigüedad, implican la revisión jurídica y económica para establecer los efectos de manera conjunta con los Ministerios de Trabajo y Hacienda.

Conforme lo anterior y en relación al hito 2, que establece el impacto económico y financiero de la aplicación de los precedentes de mora patronal para lograr la completitud de la historia laboral de los afiliados, y teniendo presente que la deuda por aportes pensionales es una deuda presunta, afectada por la baja calidad de la información y que el saneamiento de la información es un trabajo que ha de ser finito, se hace necesario realizar un estudio de los impactos financieros y económicos que causaría en el régimen de prima media, la aplicación de los precedentes, con el objeto de establecer los escenarios más adecuados, así como la afectación que pueda existir sobre el reconocimiento de prestaciones económicas. En ese sentido se ha fijado como fecha probable para desarrollar el estudio del 15 de octubre de 2017, con la información de deuda por aportante y ciudadano existente en la base de datos con corte a 31 de agosto de 2017.

En relación al hito 3, desarrollo plan fase 2, que define el punto de vista jurídico, los alcances y la normatividad que deba implementarse para soportar estos procesos, se realizaron mesas de trabajo entre la Dirección de Ingresos por Aportes y la Oficina Asesora de Asuntos Legales con el objetivo de realizar la revisión Jurídica de la circular 014 mediante la cual la administradora estableció los parámetros de aplicación o asunción de la mora patronal; para ello la Dirección de Ingresos por Aportes, con la intervención de la Oficina Asesora de Asuntos legales, realizó el 15 de agosto de 2017 un estudio jurídico que permita determinar la viabilidad de realizar la aplicación de los precedentes de mora patronal como se encuentra reglamentado en la circular, o la necesidad de expedir normatividad de grado superior (ley, decreto) para la incorporación de tiempos y alcanzar la completitud de la Historia laboral teniendo como referente la exposición de motivos del Auto 096/17. En éste sentido, nos encontramos a la espera de la conclusión del estudio jurídico y la emisión del concepto el cual tiene como fecha de finalización el 30 de septiembre de 2017.

En lo referente al Hito 4, desarrollo del plan fase 3, que define los procesos operativos para la acreditación de los periodos que se encuentran en mora patronal, en donde se encuentra el proceso de saneamiento y corrección de información de la deuda presunta histórica existente en las bases de datos y considerando la antigüedad y complejidad de la información existente, esta fase esta orientada a realizar la mayor depuración de la información constitutiva de la deuda de aportes pensionales que afecta la completitud de las historias laborales, realizando análisis de datos, identificando errores y la información de los procesos que se ejecutan por los sistemas para finalizar con la ejecución de las correcciones respectivas.

Es así como para el mes de agosto de 2017, se identificó la existencia de inconsistencias en nit que presentan los pagos realizados por los aportantes y el registrado en el momento de la vinculación de la empresa aportante al sistema general de pensiones, determinándose que el registro de los pagos y el

cálculo de la deuda se realizaron incluyendo el dígito de verificación y el registro de la afiliación de la empresa no lo contiene, para subsanar dicha inconsistencia se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Identificación de los NITS
- ✓ Valoración del recaudo de los NITS errados
- ✓ Evaluación del riesgo
- ✓ Solicitud de ejecución del proceso de corrección de los registros

Como resultado de las actividades anteriores, se obtuvo una disminución en el saldo de la deuda presunta por diferencia en pago (Deuda Real) de \$4.654 millones y una reducción en el saldo de la deuda presunta por omisión de pago (Deuda Presunta) de \$67.793 millones en 39.249 referencias de pago, para una población de 4.531 NITS.

De otra parte, entre el 1 y el 20 de agosto se realizó la revisión jurídica de las reglas de cálculo de la deuda presunta por omisión de pago con el objeto de plantear los ajustes correspondientes a los sistemas de información, para el cálculo de la deuda presunta a cargo de los aportantes independientes. Así mismo, se elaboró el documento de especificaciones funcionales para corregir errores identificados en el proceso de cálculo de la deuda por el sistema de información, cuyo desarrollo se estima se encuentre en pruebas a mediados del mes de octubre de 2017.

Durante los meses de julio y agosto, se realizaron estudios de mercado para el saneamiento y corrección de la información, a través de procesos de minería de datos al interior de la información existente en el sistema de la protección social, dentro de lo cual se desarrollaron reuniones con Operadores de información de la planilla integrada de liquidación de aportes, como Aportes en línea y con la Asociación Colombiana de Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías - Asofondos. En este escenario se encuentra planteado la obtención de información de empresas liquidadas en el registro mercantil, obtener datos de empleadores fallecidos, novedades de nómina reportadas en pagos del sistema, para con ello actualizar la información de las bases de datos que soporta la deuda y con ello sanear la información de la deuda presunta actualmente a cargo de los aportantes.

Con corte a este informe, se están realizando el análisis de las propuestas recibidas por medio de un estudio comparativo que será llevado al comité de contratación de la administradora, así como la elaboración de un documento técnico operativo que permita realizar una cotización unificada.

### **2.2.2. Acciones en proceso en tiempo**

Extracción de información de deuda con corte a 31 de agosto, para efecto de iniciar el estudio de impacto financiero y económico de la aplicación de los precedentes judiciales de mora patronal para la completitud de la Historia Laboral.

### **2.2.3. Ajustes al plan de acción**

---

Ven por tu futuro



No se realizan ajustes al plan propuesto.

### 3. Orden 10

*Ordenar a Colpensiones que para el efecto, dentro del mes siguiente a la comunicación de ésta providencia Colpensiones deberá presentar un informe detallado a dichas entidades en relación con las situaciones relacionadas con el sistema de recaudo que contribuyen a obstaculizar la pronta corrección de las historias laborales, la recuperación coactiva de los aportes correspondientes a la deuda real y la constante causación de la deuda presunta. La administradora, así mismo efectuará las recomendaciones que estime pertinentes para solucionar la situación e impedir que la misma se vuelva a repetir (240).*

#### 3.1. Informe sobre situaciones que se presentan en el recaudo

##### 3.1.1. Principales logros y avances

Colpensiones, para el cumplimiento de la orden 10 del Auto 096, realizó durante el mes de agosto reuniones internas e impulsó la realización de mesas de trabajo con los diferentes actores que participan en el proceso de recaudo de aportes, entre los cuales se encuentran: Operadores de Información (Asopagos, Fedecajas, Simple, Aportes en Línea, Mi Planilla, Arus, SOI), nuestro Operador Financiero (Bancolombia) y la Asociación Colombiana de Administradores de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS.

Lo anterior permitió que, a corte del presente informe, se identificaran las situaciones relacionadas con el sistema de recaudo que contribuyen a obstaculizar la pronta corrección de las historias laborales, la recuperación coactiva de los aportes correspondientes a la deuda real y la constante causación de la deuda presunta. Así las cosas el 11 de septiembre se remitió el informe a los Ministerios y Superintendencia Financiera de Colombia y por consiguiente a la Honorable Corte Constitucional.

Dentro de los principales hallazgos se identifican aspectos que de ser regulados o tenidos en cuenta permitirán la optimización del proceso de recaudo, tales como la malla de validación con bases de datos de referencia, actualizaciones en línea de información, supervisión, vigilancia y control a los actores, entre otras, así mismo se identificaron situaciones que reducirán la constante generación de la deuda presunta, hoy deuda por Omisión en Pago para los independientes. De otra parte, también se encontraron aspectos que permitirán disminuir la carga operativa de la recuperación de cartera compensando los saldos insolutos < \$10.000, deudas de más de 23 años de antigüedad irre recuperables por su naturaleza y efectividad y por último, una propuesta para el análisis del cierre definitivo de las historias laborales de los ciudadanos de acuerdo con las experiencias vividas en cinco años de operación.

##### 3.1.2. Acciones en proceso en tiempo

El objetivo principal de las acciones desarrolladas en las mesas de trabajo, fue determinar desde la experiencia y labor de cada uno de los actores mencionados, cuales ajustes se requieren realizar al sistema de recaudo para que este sea más eficiente y que no obstaculicen la corrección de las historias laborales de una manera integral. Para el logro de dicho objetivo se realizaron desde julio de 2017 a la fecha, las actividades que se citan a continuación:

- ✓ Levantamiento de información de situaciones presentadas en el Sistema de Recaudo.

---

Ven por tu futuro

- ✓ Análisis interno de las situaciones identificadas y consolidación de las mismas.
- ✓ Elaboración de la presentación con las situaciones identificadas para revisar con entidades relacionadas.
- ✓ Presentación y análisis de las situaciones identificadas con los diferentes actores del sistema.
- ✓ Elaboración y diagnóstico unificado de los aspectos analizados.

Para el cumplimiento del 100% de la orden, se diseñará y se presentará el informe al Ministerio de Salud, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y a la Superintendencia de Colombia en la segunda semana de septiembre en cumplimiento de la solicitud de aplazamiento solicitada por Colpensiones a la Corte Constitucional de Colombia en el mes de julio de 2017<sup>1</sup>.

Los hallazgos identificados fueron sujetos a un análisis operativo y técnico, otros se sustentaron en el ámbito normativo y otros son iniciativas que pueden llegar a dar resultados de eficiencia y efectividad al interior del sistema de recaudo y la generación de la deuda.

---

<sup>1</sup> Colpensiones mediante comunicación de fecha 7 de julio de 2017, solicitó a la Corte Constitucional de Colombia ampliación del término establecido para la entrega del informe hasta el 9 septiembre de 2017, obedeciendo a que esta Administradora requería de un tiempo prudencial para realizar las reuniones con los diferentes actores que participan en el proceso de recaudo de aportes.

## 4. Orden 11

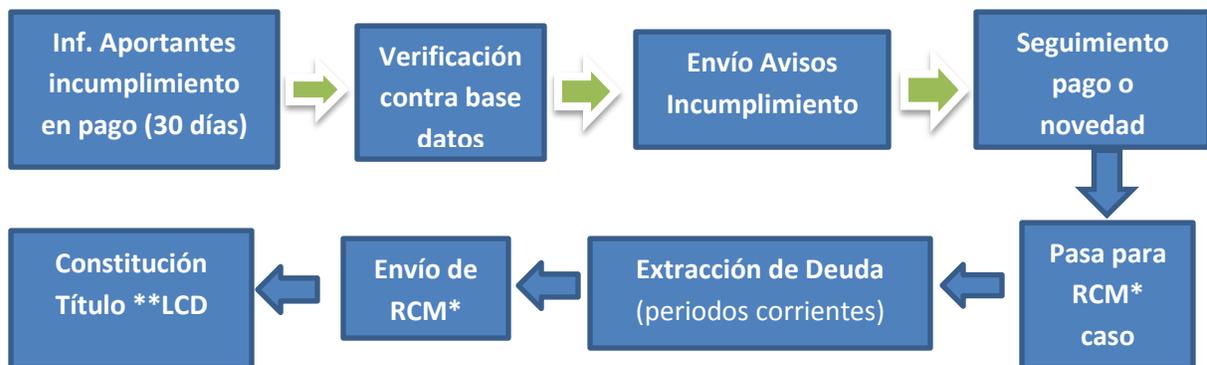
ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio de Trabajo y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta providencia tomen las medidas necesarias para adoptar un modelo operativo que permita i) identificar oportunamente los empleadores o afiliados independientes que incumplen las obligaciones de pago de aportes pensionales y diligenciamiento adecuado de las planillas o formularios de aportes obligatorios a pensión, y para ii) realizar oportunamente las reconvencciones o imponer las sanciones del caso a los empleadores o aportantes independientes incumplidos en esta materia (Supra 163 a 244).

### 4.1. Modelo de cobro de aportes

#### 4.1.1. Principales logros y avances

En relación con el hito planteado dentro del plan de acción, se realizó la actividad número 1, correspondiente a la revisión del modelo de cobro de aportes que actualmente desarrolla Colpensiones, el cual se encuentra orientado a lo reglamentado en la Resolución 2082 de 2016 de la UGPP, que establece los estándares de cobro que deben adoptar las administradoras del sistema de protección social. Este modelo hoy opera de manera semiautomática siguiendo el siguiente proceso: (i) el operador de información de Colpensiones entrega información de aportantes con incumplimiento en el pago después de 30 días; (ii) continua con el cruce de información de deuda existente en la base de datos; (iii) posteriormente se realiza el envío de avisos de incumplimiento a través de diversos canales de comunicación; (iv) se realiza el seguimiento al comportamiento y normalización de aportes, (v) para finalizar con el paso a cobro antes de la expedición del título ejecutivo.

A continuación, se presenta el flujo actual del modelo de cobro de aportes:



\*RCM Requerimiento de Constitución en mora.

\*\*LCD Liquidación certificada de deuda para paso a cobro.

Es importante resaltar, que bajo el modelo descrito se han expedido 34.188 avisos de incumplimiento a aportantes (empleadores e independientes). En el seguimiento a los mismos se ha identificado que

19.188 aportantes han registrado novedades de nómina y 10.043 han realizado el pago de los aportes por valor de \$4.623 millones de pesos.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con corte a agosto 31 de 2017.

**Avisos de Incumplimientos  
Corte a Agosto 31 de 2017**

Período de cotización	Rango Mes de envío	No. aportantes con Avisos de incumplimiento enviado	No. aportantes que presentaron novedades	No de aportantes que pagaron después del aviso	Valor Recuperado en Millones de \$
ene-17	Feb/Mar17	5.739	1.480	3.181	\$ 1.327
feb-17	Abr/May17	4.550	3.035	785	\$ 724
mar-17	May/Jun17	5.646	3.802	1.250	\$ 710
abr-17	Jun/Jul17	3.731	1.181	1.111	\$ 477
may-17	Jul/Ago17	14.522	9.690	3.716	\$ 1.385
<b>TOTAL</b>		<b>34.188</b>	<b>19.188</b>	<b>10.043</b>	<b>\$ 4.623</b>

Fuente: Dirección de Ingresos por Aportes

Siguiendo con el modelo de cobro establecido, los aportantes que no han atendido el aviso de incumplimiento, continúan con el proceso de determinación de la deuda y constitución el título (cobro antes del título de acuerdo a la UGPP).

Durante el mes de agosto se enviaron 2.774 requerimientos de constitución en mora por un valor de deuda presunta por diferencia en pago de \$36 millones y deuda por omisión de pago de \$3.664 millones.

Sin embargo, dentro de la revisión del modelo de cobro, se establece que es necesario realizar una automatización del proceso que permita obtener mejores y mayores resultados en los procesos de depuración respecto al registro de novedades, permitiendo mejorar los procesos ejecutados de forma semiautomática actualmente por la Administradora.

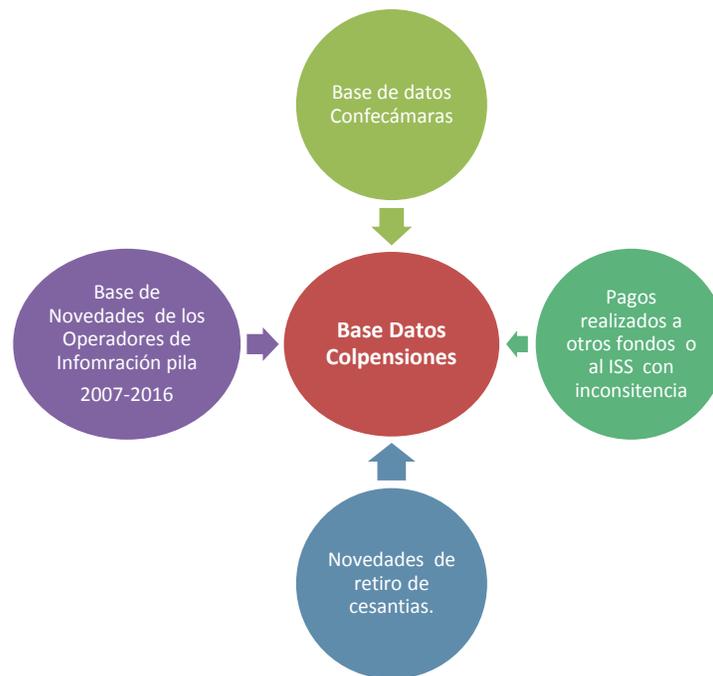
En relación con los periodos históricos se realizó una segmentación, identificando la necesidad de dividir la gestión de acuerdo al método de pago y recaudo de aportes para ello se definieron los siguientes escenarios:

- ✓ Identificación, determinación y gestión de la deuda entre el periodo 2008 a 2016

Este periodo corresponde al sistema de recaudo a través de la planilla integrada de liquidación de aportes, en el cual se pretende realizar una gestión de depuración de información a través de minería de datos para obtener información de bases de datos del sistema de la protección social y así actualizar las bases de datos que soportan el cálculo de la deuda presunta.

A continuación se describe el diagrama:

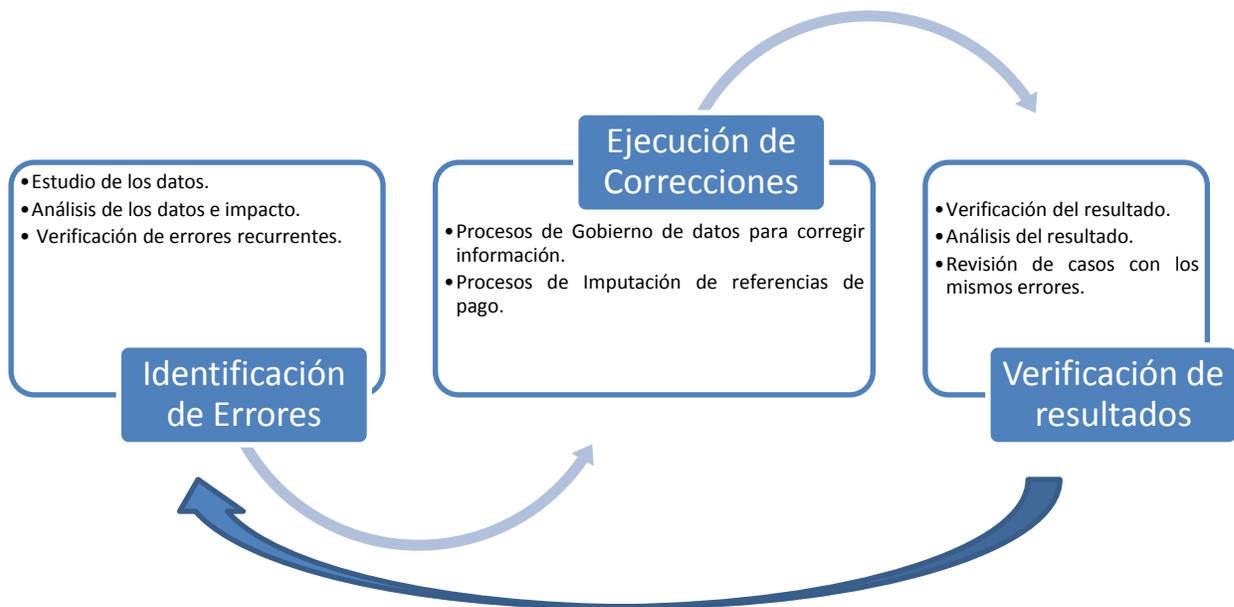
**Ven por tu futuro**



- ✓ Identificación, determinación y gestión de la deuda comprendida entre el periodo de 1995 a diciembre de 2008 (autoliquidación de aportes)

Para este segmento, caracterizado por el diligenciamiento y captura manual de la información, se pretende a través de estudio y análisis de datos, identificar errores de información e inconsistencias de los procesos de migración de datos (autol – sabass), o inconsistencias en el proceso de imputación de pagos, realizar correcciones de información y ajustes que requiera la base de datos y los sistemas que ejecutan el proceso de imputación de los pagos.

El proceso así definido se desarrolla en etapas de acuerdo a la siguiente descripción:



✓ Identificación, determinación y gestión de la deuda anterior a 1994

Para el periodo denominado tradicional, facturación (debido cobrar) y teniendo presente la falta de identificación y localización de los patronales, se ejecuta un plan de trabajo que pretende la individualización del sujeto pasivo de la acción de cobro, para efecto de determinar la eficacia y eficiencia de la gestión, la realización de depuración de los saldos de deuda recibidos y proceder, de considerarse, con el castigo contable de los saldos recibidos del ISS liquidado. Dentro del plan se ejecutan las siguientes actividades:

### Estudio de información y Diagnóstico

1. Análisis de los saldos de la deuda
2. Identificación de números patronales con posibles números de Nit.
3. Establecer datos de ubicación y contacto.
4. Georeferenciación para envío de requerimientos de cobro .

### Envío Requerimientos de Cobro a Patronales con opción de localización

1. Envío de requerimientos a patronales.
2. Seguimiento al resultado del envío y recibo.
3. Evaluación del resultado.

### Formulación de propuestas para la continuidad o desestimiento por incobrabilidad

1. Evaluación de la afectación de la historia laboral (ciclos).
2. Evaluación de impactos en el RPM .
3. Formulación de política contable o ley para castigo de saldos.

#### 4.1.2. Acciones en proceso en tiempo

En relación con la actividad 2, correspondiente al diseño del nuevo modelo operativo de determinación y gestión de la deuda de empleadores e independientes y teniendo claro la necesidad de realizar un proceso automático por medio de un tercero especializado, que realice la gestión de manera más ágil a través de los operadores de información quienes tienen la información tanto del pago como del registro de novedades de manera inmediata, se adelantaron estudios de mercado durante los meses de julio y agosto, con los cuales se está realizando un estudio comparativo de los resultados obtenidos para presentar ante el comité de contratación de la Administradora el 13 de septiembre de 2017.

#### 4.1.3. Ajustes al plan de acción

No se realizan ajustes en el hito.

## 5. Orden 12

*ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta providencia adopte las medidas necesarias para informar colectiva y ampliamente a sus afiliados i) los problemas que se están presentando en las historias laborales administradas por la entidad; ii) la probabilidad de que su historia laboral se haya visto afectada por las fallas estructurales; iii) las acciones que tomó la entidad para solucionar esos problemas y la fecha probable de culminación de las tareas y iv) los canales que tiene al alcance el afiliado para expresar sus observaciones y quejas ante Colpensiones, la Superintendencia Financiera de Colombia y la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social (Supra 163 a 244).*

### 5.1. Modelo de información a los afiliados sobre los problemas que presenta la Historia Laboral

#### 5.1.1. Estrategia de divulgación permanente de HL

##### a. Principales logros y avances

Uno de los objetivos de Colpensiones es fomentar en la población hábitos de planeación y ahorro relacionados con esquemas previsionales y de protección a la vejez. Para lograr este objetivo, es necesario que los ciudadanos adquieran un mayor conocimiento de nuestros servicios y los medios o herramientas que faciliten su utilización. Por esta razón, Colpensiones ha venido comunicando a los ciudadanos qué es la historia laboral, la importancia de consultarla periódicamente y estar al día con la información aquí relacionada.

Esta campaña pretende reforzar estos mensajes en la población en etapa productiva, para generar el hábito de consulta y actualización de su historia laboral, haciendo del proceso de solicitud y otorgamiento de la pensión, una mejor experiencia.

- Estrategia de divulgación permanente
  - ✓ **Diseño de La estrategia de comunicación:** Dentro de la estrategia de comunicación, se definieron tres segmentos objetivo, a los cuales se comunicará con un tono y lenguaje diferente, para reforzar el proceso educativo que esta campaña pretende dar:
    - a) Jóvenes de 18 a 34 años,
    - b) Adultos de 35 a 49 años,
    - c) Próximos a pensión: mujeres mayores de 47 años, y hombres mayores de 52 años.Igualmente se definieron 3 fases que permiten focalizar el concepto y dar mayor claridad a cada uno de los mensajes principales:
    - Fase 1: Sensibilizar;
    - Fase 2: Consultar;
    - Fase 3: Estar al día.

---

Ven por tu futuro

Con estos insumos, se desarrollaron alternativas de conceptualización creativa y gráfica de la campaña, la cual se construyó en conjunto entre la Gerencia de Administración de la Información, la Gerencia Comercial y la Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones.

La estrategia definitiva con el desarrollo gráfico y creativo de todas las piezas de comunicación se finalizó el día 13 de julio.

- Aprobación campaña por la Superintendencia Financiera de Colombia: Colpensiones radicó el 14 de julio la solicitud de autorización de los contenidos y mensajes de la campaña ante la Superintendencia Financiera, la cual fue aprobada el día 4 de agosto.
- Aprobación del plan de medios por la Presidencia de la República: Dada la fecha de autorización de la campaña por la Superintendencia Financiera, el 11 de agosto se radicó la solicitud de autorización del plan de medios ante la Presidencia de la República, quien dio su aval el 15 de agosto.

Este plan contempla medios digitales y radio, teniendo en cuenta la afinidad con cada uno de los segmentos objetivo. La solicitud incluye las piezas audiovisuales que se divulgarán en el plan de medios.

- Lanzamiento campaña: Seguido de la aprobación del plan de medios por la Presidencia de la República el 15 de agosto, se inició la campaña el 23 de agosto en medios digitales (google y redes sociales).

b. Acciones en proceso en tiempo

- Sostenimiento: La fase de sostenimiento de la campaña comprende el desarrollo de todo el plan de medios definido, desde el 24 de agosto hasta el 9 de diciembre del presente año.

La medición de los resultados del impacto de la campaña se realizará durante esta etapa, en pro de planear acciones futuras que permitan mantener la sensibilización de los ciudadanos frente al tema de su historia laboral, se realizarán mes vencido, con base en los kpis<sup>2</sup> definidos para tal fin (clicks direccionando al sitio web de Historia Laboral, visualizaciones de las publicaciones, cantidad de impresiones, alcance y cobertura de la pauta en emisoras radiales).

c. Ajustes al plan de acción

- Diseño de la estrategia de comunicación: Se incluye como líder responsable a la Dirección de Mercadeo, teniendo en cuenta que esta también participó en el diseño de la estrategia y campaña.

---

<sup>2</sup> Key Performance Indicators. Son indicadores de desempeño para medir el rendimiento de una estrategia o acción determinada.

- Aprobación campaña por Superintendencia Financiera: La fecha de inicio de la actividad se anticipó del 17 al 14 de julio, teniendo en cuenta la finalización del diseño de la estrategia de comunicación el 13 de julio. Debido a la autorización de La Superintendencia Financiera con fecha de 4 de agosto, la fecha de finalización de esta actividad cambió sobre lo contemplado inicialmente (31 de julio),
- Aprobación del plan de medios por la Presidencia de la República: la solicitud de aprobación se radicó el 11 de agosto, y fue aprobada el 15 de agosto, en el plan de acción se hizo necesario modificar las fechas de esta actividad. Por lo tanto, la fecha final se determinó el 15 de agosto con la aprobación de la Presidencia.
- Sostenimiento: Se anticiparon las fechas de inicio y finalización de la actividad, teniendo en cuenta que el lanzamiento de la campaña fue el 23 de agosto y no el 12 de septiembre como se tenía planeado.

## 5.2. Estrategia de Cambios de Comportamiento en HL

Una de las actividades emprendidas por Colpensiones para apoyar la completitud de la Historia Laboral, es la implementación de estrategias de divulgación del reporte de Historia Laboral y la importancia que tiene el mantenerlo actualizado. Las acciones planteadas buscan por una parte, optimizar el reporte que contiene las semanas cotizadas, y por otra parte, evaluar el impacto que tiene en los ciudadanos dicha campaña de consulta y actualización permanente de la Historia Laboral. Para ello, se viene trabajando en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, desde el 27 de enero de 2017 en busca de promover programas y proyectos en el ámbito del ahorro previsional en Colombia.

### a. Principales logros y avances

El plan mencionado anteriormente inició en el mes de junio de 2017 y al corte del presente informe ya se avanzó en la definición de la estrategia para mejorar el reporte de las historias laborales, (extracto). Se realizó una primera prueba de la comprensión de los nuevos extractos, a partir de una muestra de afiliados. Como resultado de esta evaluación, se procedió a realizar un nuevo diseño de los extractos, y posteriormente se volverá a realizar la prueba de entendimiento y comprensión a la muestra de afiliados seleccionada anteriormente.

### b. Acciones en proceso en tiempo

Como se informó en la sección anterior, el diseño de la estrategia inició el 1 de junio de 2017 y se ha previsto su finalización para el 30 de septiembre de 2017. Sobre el particular se ha avanzado conforme lo planificado y se espera terminar en los tiempos definidos.

### c. Ajuste al plan de acción

Adicionalmente a las acciones definidas inicialmente, Colpensiones se encuentra estructurando un nuevo plan de acción para atender de manera específica lo ordenado en los siguientes literales: “(...)i) los

*problemas que se están presentando en las historias laborales administradas por la entidad; ii) la probabilidad de que su historia laboral se haya visto afectada por las fallas estructurales; iii) las acciones que tomó la entidad para solucionar esos problemas y la fecha probable de culminación de las tareas (...)*". En el próximo informe se remitirá el detalle de las actividades e hitos de este nuevo plan.

## 6. Orden 15

*ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta providencia adopte las medidas necesarias para dar cumplimiento efectivo a lo dispuesto en las órdenes tercera, cuarta, quinta, sexta y séptima contenidas en los numerales décimo segundo, décimo tercero, décimo cuarto, décimo quinto y décimo sexto de la parte resolutive de la Sentencia T-774 de 2015 en concordancia con las observaciones realizadas en esta providencia, y las instrucciones dictadas por la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el particular.*

*Colpensiones, en el mismo término, deberá someter las medidas que adopte al espacio participativo de que trata la orden novena contenida en el numeral décimo octavo de la parte resolutive de la Sentencia T-774 de 2015 (Supra 245 a 326 y 343 a 367).*

### 6.1. Cumplimiento de sentencias

Colpensiones continuó el fortalecimiento e institucionalización de las medidas adoptadas con vocación de permanencia para el cumplimiento de la contenida en numeral décimo segundo de la Sentencia T-774/15 que corresponde al cumplimiento expedito y oficioso de “*las sentencias ordinarias y contencioso administrativas que se profieran en contra de la entidad, una vez sea notificada la respectiva decisión y siempre que quede ejecutoriada*”; es así como a continuación se presentan los avances que con corte a 31 de agosto se han obtenido en las medidas ya reportadas a la Superintendencia Financiera:

#### 6.1.1. Principales logros y avances

La institucionalización y garantía de perdurabilidad de las medidas adoptadas se refleja en la inclusión de los instructivos de cada una de las etapas del proceso de alistamiento en el Sistema Integrado de Gestión, los cuales se detallan a continuación:

- (i) **Instructivo de cumplimiento de obligaciones y Formato de supervisión Firmas abogados externos.** En el Instructivo, para efecto de dar cumplimiento a la orden, se relaciona la obligación contractual que tienen las firmas de “*Entregar las sentencias judiciales de los procesos establecidos por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial. En caso de oralidad deberá entregar el acta y el audio, solicitadas en las diferentes bases o a petición del supervisor del contrato de acuerdo a los planes de acción o a los requerimientos que haga la Gerencia Nacional de Defensa Judicial*”. La entrega de fallos judiciales debe realizarse dentro de los 15 días hábiles siguientes desde que éstos sean proferidos junto con la liquidación de costas. Si transcurridos los 15 días el juzgado no ha liquidado las costas debe aportarse la sentencia de inmediato y la liquidación será aportada una vez sea proferida por el juzgado indicando claramente a qué proceso pertenece. Igualmente, se incluyó el Formato de Supervisión utilizado cada mes para la validación del cumplimiento de las obligaciones contractuales y sobre el cual se indican los ítems a ser pagados en la factura.

- (ii) **Instructivo de radicación de sentencias por parte de os abogados externos.** Instructivo en el cual se especifica a las firmas de abogados externos los documentos jurídicos que deben ser entregados en su totalidad para considerar que da cumplimiento a su obligación contractual, así como la forma de presentación y entrega a los funcionarios de la Dirección de Procesos Judiciales en cada una de las regionales.
- (iii) **Instructivo diligenciamiento formulario de sentencias.** Instructivo en el cual se registra la recepción de sentencias por parte de la regional y se indica si las mismas son objeto de devolución por documentación incompleta o si son recibidas a satisfacción por contener todas las piezas procesales exigidas.
- (iv) **Instructivo de cumplimiento de sentencias Apoderado y Ciudadano.** Instructivo donde se describen cada una de las actividades, datos a capturar, validaciones de información, documentación y área competente de cumplimiento que deben ejecutar los analistas para lograr el adecuado alistamiento de fallos judiciales a través del proceso de cumplimiento de sentencias Apoderado y Ciudadano en Bizagi.

#### 6.1.2. Ajustes al plan de acción

Si bien la Entidad ya cuenta con indicadores institucionales de medición mensual de la gestión de identificación, alistamiento, cumplimiento, inclusión en nómina y notificación de sentencias judiciales, los cuales han sido objeto de reporte a la H. Corte Constitucional; el soporte de los mismos se encuentra en el aplicativo “Veraz” estando pendiente su inclusión en el Sistema Integrado de Gestión en cada uno de los macroprocesos de las áreas encargadas de la generación de cada indicador; es así como en el mes de septiembre se procederá a la mencionada inclusión.

#### 6.1.3. Ajustes al plan de acción

De acuerdo con lo informado en el punto 6.1.2 es necesario ajustar la fecha de la formalización<sup>3</sup> en el Sistema Integrado de Gestión de los indicadores mensuales de gestión de identificación, alistamiento, cumplimiento, inclusión en nómina y notificación de sentencias judiciales, dado que como se encontraban en el aplicativo Veraz se asumió su institucionalización, sin embargo al 30 de septiembre de 2017 se encontrará su respectivo registro en el Sistema Integrado de Gestión.

<sup>3</sup> Inicialmente, la fecha planteada para esta actividad era entre el 15 y el 31 de agosto de 2017.

## 6.2. Formulación de indicadores

### 6.2.1. Principales logros y avances

- El indicador de calidad de actos administrativos siguió siendo objeto de pruebas de cálculo para el aseguramiento de la confiabilidad de los resultados obtenidos, asunto que se continuó efectuando durante julio de 2017. En agosto del presente se acordó entre los equipos técnicos involucrados en el marco de la Estrategia de Seguimiento de la Vicepresidencia de Operaciones del Régimen de Prima Media (RPM), la Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información, y de la Presidencia de la entidad publicar como parte de la Estrategia mencionada, los resultados obtenidos desde enero de la presente vigencia; ello se realizará a partir de septiembre de 2017.
- Así mismo, fueron actualizados tanto en julio como en agosto de 2017 los resultados de la totalidad de los indicadores publicados que hacen parte de la Estrategia de Seguimiento con corte al último día del mes inmediatamente anterior.

### 6.2.2. Acciones en proceso en tiempo

Se encuentran en proceso dentro de los tiempos estimados los siguientes hitos:

- **Desarrollo del Esquema institucional de participación y discusión sobre la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones.** A 31 de agosto de 2017 se cuenta con un borrador del diseño del Esquema institucional de participación y discusión como componente de la Estrategia de Seguimiento. El diseño, validación e implementación del Esquema Institucional se tiene previsto a 12 de diciembre del presente año.
- **Plan de desagregaciones implementado (Edad, Género y Localización Geográfica).** A 31 de agosto se formuló un documento técnico que contiene el concepto técnico frente a las desagregaciones solicitadas por la H. Corte, el cual incluye pruebas de cálculo para las desagregaciones de localización geográfica y género; se cuenta también con un ejercicio preliminar sobre la desagregación de edad. La inclusión de las desagregaciones, conforme al documento técnico, se tiene previsto a 31 de octubre de 2017.
- **Batería de indicadores de la Estrategia de Seguimiento revisada y ajustada formalmente para garantizar sencillez y comprensión de las mediciones por parte de los ciudadanos.** Se ha desarrollado, a 31 de agosto, un borrador del concepto técnico como soporte para garantizar sencillez y comprensión de las mediciones por parte de los ciudadanos. Tal revisión y ajuste se estima que se encuentre listo al 7 de diciembre del presente año.

### 6.2.3. Ajustes al plan de acción

---

Ven por tu futuro

El tiempo para el cumplimiento de los hitos relacionados con el (i) indicador sobre número de sentencias estimatorias de tutela proferidas mensualmente en contra de la entidad y el saldo pendiente de acatamiento validado institucionalmente; e (ii) indicadores sobre cobros persuasivos y coactivos realizados por la entidad mensualmente, el monto de la cartera pendiente de recaudo y la antigüedad de la misma formulados, requirió ser ampliado sin sobrepasar el tiempo estimado de seis meses para el cumplimiento de los ajustes o complementos solicitados por la H. Corte (9 de diciembre de 2017).

En el primer caso la ampliación del plazo se suscitó dado que se requiere profundizar en la validación de los resultados del indicador mencionado (sentencias estimatorias de tutelas proferidas mensualmente en contra de la entidad) conjuntamente con el equipo técnico de la Gerencia de Defensa Judicial, buscando asegurar la confiabilidad de los datos obtenidos. En esa línea se pasó la conclusión de esta actividad del 15 de agosto al 31 de octubre de 2016.

Frente al segundo hito, la Gerencia de Financiamiento e Inversiones se encuentra haciendo una revisión del modelo de cobro; el resultado de tal revisión será el soporte para la formulación y validación de indicadores sobre cobros persuasivos y coactivos, y cartera conforme a las características solicitadas por la H. Corte. De este modo la conclusión de esta actividad pasó del 15 de septiembre al 30 de noviembre de 2016.

### 6.3. Sistema de divulgación

#### 6.3.1. Principales logros y avances

Las acciones implementadas para dar cumplimiento a la orden relacionada con el Sistema de Divulgación son:

- Nuevo segmento de gran visibilidad en el home del portal web de la entidad implementado para mejorar la accesibilidad a la sección **Seguimiento Corte Constitucional**. Se cumplió en el tiempo previsto el día 29 de julio de 2017.
- Mejoramiento de la página web en aspectos como: visibilidad y usabilidad de la sección “Seguimiento Corte Constitucional”:
  - ✓ El rediseño de la sección incluyó el mejoramiento visual permitiendo que los contenidos se identificaran más fácilmente y la navegación fuera más agradable para el ciudadano.
  - ✓ Construcción del *Protocolo de indexación*, para definir cómo se debe organizar y presentar la información en la sección en términos formales.
  - ✓ Se elaboró el documento con las políticas para la divulgación de textos técnicos y académicos sobre el sistemas pensionales y de protección para la vejez, el cual incluye la conformación del comité editorial encargado de la evaluación de los texto enviados por grupos académicos, sectores sociales y sindicatos, así como los criterios de actuación sobre los documentos propuestos. De esta manera se dan por cumplidas buena parte de las acciones relacionadas con

---

Ven por tu futuro

el hito de *“Elaboración de documento con las políticas y las pautas de transparencia, calidad, rigor y admisibilidad de los textos enviados por grupos académicos, sectores sociales y sindicatos que permita a Colpensiones publicar en el sitio los estudios o documentos de los mencionados grupos de interés”*.

### 6.3.2. Acciones en proceso en tiempo

Las siguientes acciones se encuentran en proceso dentro de los términos inicialmente definidos en el plan de acción:

- Mejoramiento de la página web en aspectos como visibilidad y usabilidad de la sección “Seguimiento Corte Constitucional”:
  - ✓ Iniciar con la organización sistémica de los contenidos de interés general para los ciudadanos.
  - ✓ Actualizar y mantener la información de la sección.
  - ✓ Implementar lo definido en el protocolo de indexación y se realizará un monitoreo con un grupo de ciudadanos y el Defensor del Consumidor Financiero, para validar las mejoras implementadas en la accesibilidad, visibilidad y usabilidad.
- Revisión de la composición en extensión y gramática de cada uno de los títulos y documentos en la sección:
  - ✓ Se levantó la matriz de títulos de los documentos de la sección.
  - ✓ Se clasificaron los títulos y se dio inicio a la corrección de los mismos.
- Documento con las políticas y las pautas de transparencia, calidad, rigor y admisibilidad de los textos enviados por grupos académicos, sectores sociales y sindicatos que permita a Colpensiones publicar en el sitio los estudios o documentos de los mencionados grupos de interés.
  - ✓ Frente a este hito se encuentra en proceso lo referente a la Convocatoria para el recibo de publicaciones a grupos de interés, revisión y aprobación de contenidos y la publicación, lo cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos para estas actividades.

### 6.3.3. Ajustes al plan de acción

- Teniendo en cuenta que fue necesario establecer el protocolo de indexación y asegurar su correcta aplicación y usabilidad en el portal, se hizo necesario ampliar la fecha de terminación de la revisión de la composición en extensión y gramática de los títulos a 30 de septiembre de 2017.
- Se incluyeron como líderes responsables en dos hitos de esta orden, a la Dirección de Prospectiva y Estudios, a la Dirección Documental y al Despacho de Presidencia en dos actividades, teniendo en cuenta las características y la importancia de los contenidos que van a ser publicados: (i) “Organización sistémica de los contenidos de interés general para los ciudadanos”, y (ii)

“Documento con las políticas y las pautas de transparencia, calidad, rigor y admisibilidad de los textos enviados por grupos académicos, sectores sociales y sindicatos que permita a Colpensiones publicar en el sitio los estudios o documentos de los mencionados grupos de interés”.

#### 6.4. Priorización de enfermedades catastróficas

##### 6.4.1. Principales logros y avances

La Sentencia T-774 de 2015, estableció en la orden cuarta contenida en el numeral décimo tercero, lo siguiente:

*“ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los tres meses siguientes a la comunicación de esta sentencia adopte de manera permanente las medidas necesarias para priorizar la atención de las solicitudes de prestaciones económicas y cumplimiento de fallos judiciales de las personas que soportan enfermedades catastróficas o similares.”*

La Corte declaró el cumplimiento medio de la citada orden cuarta en el Auto 096 de 2017 por las siguientes razones: (i) Colpensiones no agotó el proceso participativo de representantes de diversos sectores; (ii) las medidas anunciadas no permiten advertir su vocación de permanencia, por lo que la Entidad debe acreditar la incorporación de un modelo de priorización con carácter permanente; y (iii) no se indican los tiempos de respuesta que aplica a las solicitudes prioritarias frente a las que no tienen esa connotación.

En este contexto, y conforme a las órdenes impartidas en el Auto 096/17, Colpensiones proyectó una serie de medidas en el plan de acción, las cuales fueron gestionadas en el tiempo establecido, alcanzando los hitos allí plasmados por la Entidad. Dichas acciones permiten demostrar la vocación de estabilidad y permanencia de las etapas contenidas en el Protocolo de Actuación en lo relacionado con esta orden, el cual fue complementado con la modificación de una norma interna<sup>4</sup> que introdujo una diferenciación entre los tiempos de respuesta establecidos por la ley frente a los formulados para atender las solicitudes prioritarias, con los siguientes resultados:

**1. PROCESO PARTICIPATIVO:** El 9 de febrero de 2017 se llevó a cabo una Mesa de trabajo a la que fueron invitados representantes de los órganos de control, la sociedad civil y la academia<sup>5</sup> en el que se presentaron observaciones y propuestas de mejora que fueron consideradas y aplicadas al Protocolo de Actuación de Colpensiones.

<sup>4</sup> Se anunció a la H. Corte en la respuesta al Auto 096/17, la derogatoria de la Resolución 753 de 2016 Página 14.

<sup>5</sup> Universidad Externado de Colombia, Procuraduría General de la Nación, Asociación de Bananeros de Colombia – Augura, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, Superintendencia Financiera de Colombia, Universidad del Rosario y la Central Unitaria de Trabajadores de Colombia – CUT

**2. MODELO DE PRIORIZACIÓN CON CARÁCTER PERMANENTE:** Colpensiones diseñó e implementó un modelo de atención compuesto por tres etapas<sup>6</sup> para la identificación y atención prioritaria de las solicitudes de ciudadanos que manifiestan padecer una enfermedad catastrófica o de alto costo, destacando que no es un mecanismo de carácter coyuntural, sino que por el contrario, forma parte del modelo de monitoreo constante de la Entidad, que garantiza y facilita la recepción, oportunidad y calidad en la respuesta, el cual cuenta con un control automático que permite la marcación del caso para que las diferentes áreas funcionales<sup>7</sup> prioricen su atención desde la recepción de los documentos hasta que se emita la comunicación o notificación efectiva al ciudadano.

**3. TIEMPOS DE RESPUESTA APLICADAS A LAS SOLICITUDES PRIORITARIAS:** La Entidad emitió la Resolución 343 del 31 de julio de 2017<sup>8</sup> en la que se establece en el artículo 16 los términos legales para resolver de fondo las solicitudes de prestaciones económicas y peticiones en general, y en forma comparada, los términos concedidos para la atención de las solicitudes priorizadas por enfermedad catastrófica, las cuales requieren una respuesta proferida con antelación. Así mismo, en el modelo de atención se diseñó un mecanismo de monitoreo, con un equipo de trabajo cuya función específica es el seguimiento a la atención y oportuna respuesta de todos los trámites de la entidad, incluyendo los casos priorizados, facilitando así su identificación y gestión operativa.

---

<sup>6</sup> Etapa 1. Recepción de Documentos Adicionales; Etapa 2. Atención de la Solicitud; Etapa 3. Notificación. El detalle de este modelo está contenido el Protocolo de Actuación de Colpensiones, el cual se encuentra disponible para su consulta en la sección Seguimiento Corte Constitucional de la página web de la Entidad.

<sup>7</sup> Para los trámites de Reconocimiento, Sentencias, Actualización de Datos adicionalmente para la corrección de la Historia Laboral y para las PQRS de tal manera que abarca el ciclo de reconocimiento de la prestación completo.

<sup>8</sup> Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones” el cual se encuentra disponible en la sección Normatividad Interna de la página web.

## 7. Orden 16

ORDENAR al Ministerio del Trabajo, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a la Defensoría del Pueblo, a la Procuraduría General de la Nación y a la Contraloría General de la República que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia establezcan un protocolo de actuación permanente que le permita, a la respectiva entidad, remitir a la Administradora Colombiana de Pensiones, oficiosamente, los informes y documentos de que trata la orden séptima contenida en el numeral décimo sexto de la parte resolutive de la Sentencia T-774 de 2015. Lo anterior dentro del mes siguiente a la fecha en que estos se produzcan (Supra a 309 a 325).

### 7.1. Protocolo sobre informes y documentos de otras entidades sobre el Régimen de Prima Media y BEPS

#### 7.1.1. Principales logros y avances

- Elaboración del protocolo de entrega de información

Se definieron los lineamientos para contar con la información requerida por la Honorable Corte Constitucional mediante el Auto 096/17 – Sentencia T-774 de 2015, se llevó a cabo la revisión y ajustes al protocolo de entrega de información, y se dio aprobación del mismo por parte de las áreas responsables dentro de Colpensiones.

#### 7.1.2. Acciones en proceso en tiempo

A continuación se relacionan las acciones que adelanta Colpensiones, las cuales se encuentran dentro de los términos definidos en el plan de acción:

- Establecer una metodología para efectuar las publicaciones:
  - ✓ Elaboración checklist de recopilación y validación de información a publicar.
  - ✓ Definición de roles y responsabilidades para canalizar la inclusión, eliminación, modificación y actualización de la información en el portal web.
- Establecer los canales de comunicación con cada una de las entidades:
  - ✓ Definición de los canales de comunicación a implementar
  - ✓ Definición de plataforma necesaria para viabilizar los canales a implementar.
  - ✓ Definición de roles y responsables de la administración de los canales implementados.
- Complementar la publicación de los informes contenidos en la Sentencia T-774 y en el Auto 096:
  - ✓ Revisión y aprobación de los contenidos.
  - ✓ Publicación, reemplazo, actualización, modificación o supresión de los contenidos en la página WEB.

### 7.1.3. Ajustes al plan de acción

- Socialización y concertación del protocolo con las entidades
  - ✓ Fue necesario modificar el tiempo de ejecución de las actividades para este hito, ya que a la fecha, si bien se han realizado las gestiones de contactar y de conocer Área y Funcionario de cada ente de control, quien será nuestro interlocutor para el desarrollo de la reuniones, no se han celebrado las reuniones en las cuales se concertarán los protocolos de comunicación con la entidades relacionadas, dada la disponibilidad de cada una de las entidades; por lo anterior, se ha ajustado al 30 de septiembre de 2017.

## 8. Orden 18

*ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta providencia adopte las medidas necesarias para dar cumplimiento efectivo a lo dispuesto en la orden novena contenida en el numeral décimo octavo de la parte resolutive de la Sentencia T-774 de 2015 en concordancia con las observaciones realizadas en esta providencia*

### 8.1. Ajuste Protocolo de actuación de Colpensiones

#### 8.1.1. Principales logros y avances

- Durante julio y agosto se llevaron a cabo las actividades propuestas en el plan de acción, las cuales comprendían:
  - ✓ Revisión de cada uno de los protocolos vigentes
  - ✓ Ajuste de los protocolos de actuación
  - ✓ Publicación de los nuevos protocolos de actuación

#### 8.1.2. Ajustes al plan de acción

- La fecha de publicación del nuevo Protocolo de Actuación debió ser ajustada puesto que las correcciones al mismo por parte de las áreas responsables requirieron un mayor tiempo del programado inicialmente. De tal forma que la publicación se realizó el 14 de agosto, y no el 1ero de ese mes, como se tenía planeado inicialmente.
- Para fortalecer la institucionalización del Protocolo de Actuación se incluyó un nuevo hito con dicho nombre, y una nueva actividad:
  - ✓ Expedición de la Circular Interna 02 de 2017 de adopción del Protocolo de Actuación de Colpensiones, el 31 de agosto.

## **Anexos. Matrices de Seguimiento Plan de Acción**

En el CD adjunto a este documento se incluyen en formato Excel las matrices de seguimiento de cada orden organizadas así:

- Anexo 1. Matriz Orden 8
- Anexo 2. Matriz Orden 10
- Anexo 3. Matriz Orden 11
- Anexo 4. Matriz Orden 12
- Anexo 5. Matriz Orden 15
- Anexo 6. Matriz Orden 16
- Anexo 7. Matriz Orden 18