

Informe No. 4 de Seguimiento al Plan de Acción Auto 096 de 2017 de la Corte Constitucional

Bogotá, marzo de 2018

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

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 12	
3. Orden 12.....	13
3.1. Estrategia de Cambios de Comportamiento en HL.....	13
4. Orden 15.....	15
4.1. Formulación de indicadores.....	15
4.2. Sistema de divulgación.....	19
Anexos. Matrices de Seguimiento Plan de Acción	21

1. Introducción

Colpensiones presenta el Cuarto Informe de Seguimiento al Auto 096 de 2017 a la Superintendencia Financiera de Colombia en atención a los requerimientos SFC 2017076835-009-00, SFC 2017076835-017-000. Este documento contiene las acciones realizadas durante enero y febrero de 2018.

En los Informes No. 1, No. 2 y No. 3 entregados en agosto y noviembre de 2017 y enero de 2018, respectivamente, Colpensiones informó a la Superintendencia el cumplimiento de la totalidad de las medidas planteadas con respecto a: (i) el plan de acción de inclusión de tiempos públicos en la historia laboral y la inclusión del detalle de la historia laboral tradicional de la orden 8; (ii) el informe sobre situaciones que se presentan en el recaudo de la orden 10; (iii) el modelo de cobro de aportes de la orden 11; (iv) la priorización de enfermedades catastróficas y el cumplimiento de sentencias de la orden 15; (v) la estrategia de divulgación permanente de la orden 12 y (vi) los protocolos de actuación de la orden 18, razón por la cual no se incluyen en este documento.

Este documento se encuentra organizado en cuatro 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 28 de febrero de 2018 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, 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

En la ejecución de las actividades tendientes a lograr la contratación del proveedor que apoyará la mejora, dado el alto impacto tanto económico como en el proceso, se decidió incluir como parte del estudio de mercado la realización de pruebas técnicas por parte de los oferentes a fin de identificar nuevas alternativas tecnológicas que permitan disminuir costos y tiempos de procesamiento, así como mitigar los riesgos asociados a la captura de la información contenida en las microfichas.

a. Principales logros y avances

Durante enero, en la ejecución de las actividades tendientes a lograr la contratación del proveedor que apoyará la mejora, dado el alto impacto tanto económico como en el proceso, se decidió incluir como parte del estudio de mercado la realización de pruebas técnicas por parte de los oferentes. Lo anterior con el fin de identificar nuevas alternativas tecnológicas que permitan disminuir costos y tiempos de procesamiento, así como mitigar los riesgos asociados a la captura de la información contenida en las microfichas, pruebas que fueron finalizadas.

Como resultado de las pruebas realizadas, y teniendo en cuenta la propuesta de analizar nuevas alternativas para el desarrollo del proceso, se determinó dividir dos grupos de prioridades, (i) trabajar el grupo de inconsistencias presentadas en el periodo tradicional (Novedades no correlacionadas, Novedades automáticas, Masivos ISS y novedades de cambio de sistema) y (ii) priorizar a los ciudadanos que presenten alguna de las mencionadas inconsistencias por edad; priorizando a los afiliados que ya cumplieron el requisito de edad para pensión y así sucesivamente. Lo anterior con el fin de aprovechar la información con la que la entidad ya cuenta y se puede utilizar para este proceso.

Ven por tu futuro

En ese mes también se solicitaron las consultas correspondientes de los afiliados que presentan estas inconsistencias para luego realizar la priorización de los mismos según su edad. De igual manera, se comenzó a analizar la viabilidad técnica y operativa de aplicar este nuevo procedimiento.

A finales del mes de febrero, se identificó el universo de los registros a procesar con sus prioridades. Actualmente se verifica la posibilidad de realizar una nueva prueba piloto con el proveedor que realiza el proceso de digitalización de las microfichas, con el fin de determinar la viabilidad del nuevo procedimiento ya definido por la alta gerencia de la entidad.

b. Acciones en proceso en tiempo

En marzo se realizará una reunión de entendimiento con el proveedor que actualmente realiza el proceso de digitalización de las microfichas y se espera que al final de dicho mes se tenga una propuesta para la ejecución de una prueba piloto, a fin de establecer la validez de las nuevas definiciones de ejecución por demanda.

c. Ajuste al Plan de Acción

Como resultado de lo anterior, se está replanteando el cronograma de actividades para esta mejora. Sin embargo, los tiempos de este hito no se han modificado aún debido a que dependiendo de los resultados de la prueba piloto se replanteará la contratación para la digitación.

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

Como se ha indicado en informes anteriores, las actividades “1. Generación consulta para determinar universo actualizado de registros con NNC” y “2. Determinar casuísticas a depurar”, ya finalizaron, logrando un cumplimiento del 100%.

De igual forma se reitera que la actividad “4. Determinar plan de acción para atender casuísticas no corregidas por el proceso masivo”, fue cerrada, dada su integración en el proyecto de digitación de la información contenida en las microfichas que soportan el periodo tradicional 67-94.

b. Acciones en proceso en tiempo

La acción que continúa es la denominada “3. Cargue masivo de novedades no correlacionadas”. En el mes de enero, y una vez finalizadas las pruebas funcionales en ambiente QA, se identificaron incidencias tanto con el flujo orquestado para actualización de Base de Datos, correlación y migración de las novedades, así como con la integración en el aplicativo de Historia Laboral. Se solicitó el ajuste al

software a fin de corregir las mencionadas inconsistencias y poder continuar con el plan de acción propuesto.

En el mes de febrero de 2018, se llevó a cabo una reunión con el área de Sistemas de Información y con el proveedor de Software de tecnología, con el fin de validar el plan de trabajo para el diagnóstico y solución de las inconsistencias que afectan el proceso de migración o cargue de las novedades. Durante el mes de marzo de 2018, se continuará con el seguimiento al avance de la gestión.

c. Ajuste al plan de acción

No se presentan ajustes al cronograma definido en el informe anterior.

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

Con la herramienta desarrollada por el proveedor de software de Colpensiones, para generar la novedad 004, se realizó en enero una prueba en ambiente de producción y el resultado fue exitoso. Por lo que se tienen 2.957.763 registros corregidos con los cuales se programó, para el mes de febrero de 2018, iniciar el proceso de Vinculación en Cabeza del Empleador generando la novedad 004.

Con los 2.957.763 registros ya corregidos se inició el proceso para generar novedad 004. Dentro de este proceso realizado entre el 13 y el 21 de febrero de 2018 se generaron y transmitieron a SIAFP 668.078 pagos correspondientes a 59.844 documentos únicos.

En relación con los 3.493.403 pagos que están en proceso de depuración, durante el mes de febrero de 2018 se llevaron a cabo reuniones entre las áreas involucradas, donde se presentaron los resultados de ejecución de los procesos de depuración de la información sobre los afiliados reportados, identificando diferentes tipologías al validarlos contra la base de la Registraduría Nacional del Estado, como:

- Nombres incoherentes
- Nombres diferentes
- No. de documento con dígitos repetidos
- Tipo de documentos Aportante inválido
- Tipo de documento Afiliado inválido
- No cruzan registros contra Registraduría

b. Acciones en proceso en tiempo

Se continúa con la generación de la novedad 004 para los registros ya corregidos y que cumplan las reglas del negocio establecidas al interior de Colpensiones para iniciar el proceso de Vinculación en

Ven por tu futuro

Cabeza del empleador. Esta población corresponde a 2.289.685 pagos correspondientes a 528.279 documentos.

Con los 3.493.403 pagos en proceso de depuración y sobre los cuales ya se tiene un primer diagnóstico, se requiere definir un nuevo plan de trabajo y reglas de negocio, para analizar y dar solución a cada una de las tipologías identificadas y referenciadas en el literal anterior. En el mes de marzo de 2018 se realizarán mesas de trabajo entre las áreas involucradas.

c. Ajuste al plan de acción

No se presentan ajustes al cronograma definido en el informe anterior.

d. Respuesta requerimiento 2017076835-017-000 con fecha de radicación 02-10-2017

Teniendo en cuenta la solicitud de la Superintendencia Financiera, realizada mediante radicado 2017076835-017-000 en el cual requiere textualmente “(...) En el subnumeral “Creación de afiliaciones no remitidas por los empleadores, incluya el procedimiento previsto, así como sus resultados, para actualizar las bases de datos de los afiliados a los cuales se les creó la VE, con las solicitudes de traslado a las AFP cuando a ello haya lugar. Lo anterior, con el fin de mantener debidamente registrada la trazabilidad de la afiliación y sincronización de las bases de datos entre Colpensiones y las AFP, evitando de esta manera posibles reportes de multivinculación. La entidad deberá informar los casos que se registran en esta situación, así como el estado actual de los mismos.”, se informa lo siguiente:

1. El ajuste al proceso masivo de Vinculación en Cabeza del empleador se continúa trabajando con el proveedor de software y dentro de este ajuste figura el desarrollo para cargar la novedad 084, la cual se usa cuando posterior a una Vinculación en Cabeza del empleador se debe marcar un traslado al RAIS.
2. Durante el mes de febrero se procedió a realizar las consultas y validaciones necesarias para marcar los casos de VEE que requieren un traslado posterior. De este proceso el resultado fue:

Capítulo 2 – Cuadro 1. Marcación Traslados por proceso VEE

Observación	Cantidad
Casos marcados con traslado	1.338
Casos No modificados, ya tienen marcado un traslado.	18
En verificación de VEE en Colpensiones.	715
Total	2.071

2.1.4. 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

Para la actividad 2 definida como “Entrega de Lotes digitalizados mensualmente”, de los 10 lotes proyectados para el desarrollo del contrato se han entregado al contratista 9 lotes, lo cual representa un 85% de avance sobre esta acción, con los siguientes resultados puntuales para los meses de análisis:

- Se hizo entrega al proveedor el Lote No. 9, de lo que actualmente se ha realizado la verificación de calidad, con un avance del 75%.

Con relación a la acción definida como “3. Digitalización microfichas que soportan los pagos del periodo tradicional” se logró un avance del 42% con los siguientes resultados:

- Se continuó el proceso de Normalización del Lote No 1. Logrando un avance del 80%. Esto es, de los 416.255 se normalizaron durante febrero 332.320 registros.
- Para el Lote No. 5 continuó el proceso de normalización logrando un avance del 35%.
- Para el Lote No. 6 Se entregó al proveedor el 53% del lote y avanzó con la digitalización en un 54% y un 28% en la captura de metadatos.
- Para el Lote No. 7 se mantiene la digitalización en un 99% y avanza un 99% en la captura de metadatos.
- Para el Lote No. 8 avanzó con la digitalización en un 99% y un 99% en la captura de metadatos.
- Para el Lote No. 9 avanzó con la digitalización en un 75% y un 19% en la captura de metadatos.

b. Acciones en proceso en tiempo

Se continuará avanzando en las actividades 2 y 3 según el cronograma y con el nivel de trabajo que ha permitido los resultados presentados en el inciso a.

c. Ajuste al plan de acción

Al cierre del mes de febrero de 2018, este plan de acción no presenta cambio respecto a lo informado en el mes anterior.

2.1.5. Carencia de aportes de No Vinculados Vigencia Colpensiones

Este plan busca lograr la incorporación del 100% de los aportes recibidos de las AFPS por el proceso de No Vinculados en vigencia Colpensiones. El plan se ha venido desarrollado desde marzo de 2015, incluye la depuración y corrección de las inconsistencias (glosas) que se generan en la ejecución del proceso en mención. Para el logro de este 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.

a. Principales logros y avances

Ven por tu futuro

En el reproceso de glosas internas, Colpensiones continúa en haciendo los ajustes para el cargue de esta información. De acuerdo con el cronograma, se estima tener disponible la funcionalidad en el mes de marzo de 2018. Sin embargo, del total de 43.459 registros pendientes, correspondientes a 27.263 afiliados, en el mes de enero se realizó el cargue de 48 registros para 4 afiliados atendiendo las solicitudes de casos prioritarios de nuestros ciudadanos.

Respecto a la operación diaria del proceso de No vinculados, con corte a este informe el estado del proceso es el siguiente:

**Capítulo 2 – Cuadro 2. Proceso No Vinculados vigencia Colpensiones
Noviembre 2012 a febrero 2018**

Archivos recibidos				No. Archivos Gestionados	% de Cumplimiento
No. de archivos recibidos	No. Ciudadanos	No. Registros	Valor de Recaudo*		
1.161	3 .140.027	4.458.101	\$988.322	1.118	96%

Cifras en millones de pesos
Fuente: Dirección de Ingresos por aportes

Finalmente, con los archivos pendientes de cargue de la AFP Porvenir, los cuales han presentado inconsistencia en la estructura, Colpensiones sostuvo una mesa de trabajo el día 29 de enero de 2018 con la Vicepresidencia de Operaciones de la AFP en mención con el objetivo de encontrar una alternativa que permita solucionar las inconsistencias presentadas, lograr el cargue de los archivos y actualizar las historias laborales de los afiliados.

En dicha mesa de trabajo se acordó que Colpensiones elaboraría durante febrero un documento con la descripción de las tipologías de inconsistencias más representativas que generan error en el cargue de los archivos. Atendiendo el compromiso adquirido, Colpensiones realizó el envío formal del documento el día 23 de febrero a Porvenir y solicitó una mesa de trabajo la cual tendrá lugar en marzo de 2018.

b. Acciones en proceso en tiempo

Se continuará realizando el cargue de la información de los registros correspondientes a las glosas vigencia Colpensiones, hasta lograr la incorporación de los aportes recibidos de las AFPS en las historias laborales de los afiliados que se estima realizar en el mes marzo.

c. Ajustes al plan de acción

No hay ajustes al plan de acción.

2.1.6. Carencia de aportes de No Vinculados Vigencia ISS

Este plan tiene como objetivo la incorporación en la historia laboral de los ciudadanos de los ciclos recibidos por el proceso de No Vinculados por parte de las AFPS en vigencia del Instituto de Seguro Social (ISS), y está conformado por dos frentes que se han venido trabajando desde el 2015.

El primer frente correspondía al reproceso de 2.690 archivos de no vinculados vigencia ISS, que fue culminado en junio de 2017. Sin embargo, 1.642 archivos presentaron inconsistencias que fueron reportadas a las AFPS, y hacen parte de un plan de trabajo presentado por Asofondos.

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

a. Principales logros y avances

En relación con el primer frente de trabajo, correspondiente con el cargue parcial de la información procesada por el ISS por concepto de No Vinculados, se realizó un proceso de depuración para los 2.690 archivos, encontrando 451 archivos con registros duplicados, lo cual permitió el cargue de 2.239 archivos. Sin embargo 597 archivos quedaron cargados sin inconsistencia y los archivos restantes, es decir 1.642 presentaron errores de estructura y están siendo gestionado por las AFPS para ser entregados a Colpensiones. Para los meses de enero y febrero de 2018 las AFPS no han realizado la entrega de archivos con la información corregida.

Con relación al segundo frente de trabajo, correspondiente al cargue de archivos que no fueron entregados en vigencia del ISS, es decir 825 archivos, aún se tienen 55 pendientes de entrega por parte de las AFPS. En las mesas de trabajo que se llevaron a cabo en los meses de enero y febrero de 2018 con Asofondos y la Superintendencia Financiera de Colombia, Colpensiones nuevamente propuso, considerando que no ha sido posible la entrega de los soporte de pago por parte de las AFPS, realizar el pago de estos dineros. A la fecha no se ha recibido respuesta a esta propuesta.

b. Acciones en proceso en tiempo

Realizar el cargue de la información que sea entregada por las AFPS a través de Asofondos con la finalidad de incorporar los ciclos pendientes en la historia laboral de los ciudadanos.

c. Ajustes al plan de acción

No hay ajustes al plan de acción.

2.1.7. Actualización o corrección de la historia laboral de algunos afiliados trasladados de las AFPS a Colpensiones

El objetivo de este plan de trabajo consiste en actualizar las historias laborales del RAIS de algunos ciudadanos que han presentado variación en la información ya recibida por concepto de Traslado de Régimen.

a. Principales logros y avances

Durante los meses de enero y febrero de 2018 se realizaron mesas de trabajo entre las Direcciones de Prestaciones Económicas, Historia Laboral e Ingresos por Aportes para analizar los posibles impactos de las correcciones en las historias laborales de los afiliados, concluyendo que es necesario presentar el tema ante el Comité de Riesgos de la entidad en el mes de marzo de 2018.

No obstante lo anterior, la Dirección de Ingresos por Aportes, continuó con el proceso de extracción y cargue de la información de los archivos de traslados entregados por Asofondos, a través de la herramienta SAS, lo que permitirá determinar el detalle de la información a ser incluida en las historias laborales de los ciudadanos. Dicho cargue se ha venido realizando desde el mes de enero y se estima finalizar el cargue histórico en el mes de marzo de 2018, debido al volumen de datos a cargar en la herramienta.

Adicionalmente, en los meses de enero y febrero se solicitó el detalle de la información que ya se encuentra cargada en las historias laborales de Colpensiones de los 234.714 ciudadanos. El resultado obtenido está siendo consolidado y analizado por parte de la Dirección de Ingresos por Aportes, con el fin de realizar la comparación de dicha información con los archivos históricos descritos en el párrafo anterior (Historias laborales entregadas por Asofondos) y así determinar las posibles variaciones que se reflejarán en las historias laborales de nuestros ciudadanos.

b. Acciones en proceso en tiempo

Una vez finalizada la fase de diagnóstico del impacto que tiene esta situación sobre las historias laborales de los ciudadanos, durante el mes de marzo de 2018 se llevará a Comité de Riesgos el plan de acción a ejecutar para el cargue de la información. Esta actividad se realizará en conjunto con las Direcciones de Historia Laboral y Prestaciones Económicas.

c. Ajustes al plan de acción

De acuerdo con los análisis realizados y la determinación del impacto de la ejecución del proceso de cargue, modificación de las historias laborales de los ciudadanos y las recomendaciones que se obtengan del Comité de Riesgos y teniendo en cuenta el número de registros a modificar, que corresponde a 2.378.885 ciclos, se requiere extender el plazo de ejecución de este hito hasta 30 de junio de 2018.

Ven por tu futuro

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

La aplicación de los precedentes constitucionales de mora patronal tiene como objetivo la incorporación de los tiempos en mora en la historia laboral de los afiliados, cuando se identifica que el Administrador del Régimen de Prima Media no llevó a cabo las acciones de cobro contra los aportantes morosos y existen solicitudes de prestaciones económicas pendientes de reconocer.

En este sentido, dado el impacto de orden financiero y fiscal para la Nación, las acciones adelantadas por Colpensiones están orientadas a realizar el análisis de estos impactos y establecer los efectos de manera conjunta con los Ministerios de Trabajo y Hacienda, lo anterior como insumo para la formulación de la normatividad que permita regular la aplicación de los precedentes, así mismo se debe tener en cuenta la calidad de la información, su antigüedad y la eventual irrecuperabilidad de los aportes adeudados.

El Plan fue definido teniendo como actividad inicial la formulación total del plan, del cual se desglosan tres fases, la primera contempla el estudio del impacto económico y financiero; la segunda la definición jurídica, los alcances y normatividad que se deban implementar; y la tercera la definición de los procesos operativos a que haya lugar.

2.2.1. Principales logros y avances

En relación con la fase I que contempla el estudio del impacto económico y financiero, la Dirección de Prospectiva y Estudios de la Gerencia de Planeación Institucional realizó, en el mes de enero de 2018, la reformulación del modelo de cálculo para la cuantificación del impacto. Durante el mes de febrero se culminó el estudio económico, el cual se encuentra en aprobación por parte de la Dirección de Prospectiva y Estudios y se estima realizar la socialización de los resultados en el mes de marzo al interior de la Administradora, por lo anterior se registra un avance en esta actividad del 90%.

Una vez culminada la fase anterior, se realizará la entrega del informe del impacto económico y financiero a la Oficina de Asuntos Legales para dar continuidad a la ejecución de la fase II, que contempla la definición jurídica para la aplicación de los precedentes de mora patronal para la completitud de las historias laborales.

2.2.2. Acciones en proceso en tiempo

- Realizar estudio actuarial para definir impacto en el sistema (reconocimiento pensional, reliquidaciones pensionales, etc.)
- Revisar los elementos jurídicos de la Circular 014 de 2015 para evaluar sus alcances y posibles mejoras desde lo jurídico.

2.2.3. Ajustes al plan de acción

No hay ajustes al plan de acción.

Ven por tu futuro

3. 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).

3.1. 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 que buscan, por una parte, rediseñar el reporte que contiene las semanas cotizadas y, por otra parte, evaluar el impacto que tiene este rediseño en los ciudadanos. 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.

3.1.1. Principales logros y avances

Durante el mes de enero 2018 se realizaron los ajustes al diseño de los textos para los anexos de los extractos por parte de la oficina de comunicaciones, dichos textos fueron revisados y aprobados por la Dirección de Historia laboral, la Dirección de Afiliaciones y el Despacho de Presidencia. Se inició la generación de extractos y se realizaron entregas por departamento al proveedor.

El 10 de febrero se terminó la generación de los archivos txt insumo para la caída de datos para los nuevos extractos, se realizó la entrega al proveedor para preparar la impresión.

Se realizó la revisión y aprobación de las muestras de los extractos entregadas por el proveedor, finalizando el ajuste a la presentación del extracto de Historia Laboral.

3.1.2. Acciones en proceso en tiempo

- El proveedor está realizando el alistamiento para impresión y distribución de los extractos físicos por zonas.
- Se encuentra en proceso la preparación del contact center para la encuesta de seguimiento sobre el entendimiento del nuevo diseño en el mes de mayo de 2018.
- Se están preparando los puntos de atención al ciudadano (PAC) para resolver cualquier inquietud sobre el nuevo extracto.

Ven por tu futuro

Es de aclarar que este trabajo no reemplaza la obligación legal de enviar los extractos anualmente, la cual Colpensiones ha venido cumpliendo desde su entrada en operación, actividad que se seguirá realizando de manera paralela para el año 2018, con la prueba piloto anteriormente mencionada.

3.1.3. Ajuste al plan de acción

No se realizaron ajustes al plan de preparación de la prueba piloto, el plan de trabajo para la generación de los reportes de semanas cotizadas y la fecha del envío al grupo de ciudadanos seleccionados para recibir los extractos continúa desarrollándose correctamente.

4. 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).

4.1. Formulación de indicadores

La Corte Constitucional dispuso en el Auto 096 de 2017 con respecto a la formulación de indicadores sobre la situación actualizada de los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones, una serie de aspectos sobre los cuales la Administradora ha dispuesto un plan de acción de modo que puedan ser efectivamente cumplidos.

Tales aspectos se relacionan con: (i) el desarrollo de un proceso participativo para la adopción de indicadores (fj. 284); (ii) actualización permanente de los resultados de los indicadores publicados en el portal web de la entidad; (iii) desarrollo de indicadores sobre sentencias estimatorias de tutelas proferidas mensualmente en contra de la entidad y el saldo pendiente de acatamiento, y sobre el número de sentencias estimatorias ordinarias proferidas mensualmente en contra de la entidad y el saldo pendiente de acatamiento; (iv) desarrollo de 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; (v) inclusión de desagregaciones por tipo de prestación, género, edad o ubicación geográfica del solicitante; (vi) desarrollo de indicadores de calidad de los actos administrativos (desde el numeral ii incluidos en el fundamento jurídico 286 del Auto 096 de 2017).

4.1.1. Principales logros y avances

A continuación se describen los logros y avances frente a cada uno los hitos definidos en el plan de acción:

- **Esquema institucional de participación y discusión sobre la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones (indicadores sobre la situación de los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones) establecido**

Como se reportó en el informe anterior, en noviembre de 2017 quedó validado institucionalmente el esquema de participación y discusión de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones. Además, como

Ven por tu futuro

un ejercicio adicional para dar continuidad al principio democrático de participación, en el cual ha insistido la H. Corte Constitucional, en el marco de la rendición de cuentas del próximo 23 de marzo, como espacio participativo, Colpensiones presentará los resultados de su gestión 2017, lo cual incluye los resultados de los indicadores de la estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de la entidad. Como ya se ha mencionado, estos indicadores son públicos y se encuentran a disposición de los ciudadanos en la página web.

Adicionalmente, en el marco de la mesa técnica organizada por la Superintendencia Financiera para la construcción de una batería de Indicadores de gestión para seguimiento a las Administradoras del Sistema General de Pensiones, se dio inicio a un nuevo proceso de socialización y discusión la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones (indicadores sobre la situación de los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones), en la cual se vienen revisando y reformulando algunos indicadores. Esto teniendo en cuenta que, con la terminación de la represa del ISS, la finalización del plan estratégico de la entidad en agosto de 2018 y los nuevos requerimientos de información de los órganos de control, así como las discusiones de la mesa de trabajo de la Superintendencia Financiera, Colpensiones se encuentra ahora en una fase de estabilización donde los retos, las necesidades gerenciales y de seguimiento e información son distintos. Evidenciando la necesidad de un nuevo proceso de evaluación y reformulación de los indicadores de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones, con el fin de realizar los ajustes necesarios y adaptar la Estrategia a las nuevas condiciones en las que se encuentra la entidad.

Tanto la rendición de cuentas de Colpensiones, como la mesa de trabajo organizadas por la Superintendencia financiera, complementan las acciones realizadas por Colpensiones en materia de socialización y participación, pues como es de conocimiento de la Superintendencia Financiera el proceso de adopción de indicadores de seguimiento a la gestión de la entidad y sus resultados, ha contado con la participación y el reconocimiento de los organismos de supervisión y control, por la sociedad civil organizada y por la academia.

- **Batería de indicadores de la Estrategia de Seguimiento actualizada mensualmente**

Mensualmente se han actualizado todos los indicadores que integran la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones, tal como se tenía previsto, los cuales se pueden consultar en el siguiente link:

https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/estrategia_de_seguimiento_indicadores

Adicionalmente, Colpensiones ha desarrollado mejoras al aplicativo Colpensiones VERAZ, sistema permanente de indicadores que se encuentra publicado en la página web de la entidad (<https://veraz.colpensiones.gov.co:9090/>), con el fin de mejorar la calidad de la información y los reportes. Por esta razón, el aplicativo ha estado fuera de servicio a intervalos de tiempo, durante los cuales se realizaron ajustes y validaciones de los indicadores. A la fecha el aplicativo se encuentra funcionando y la entidad se encuentra en el proceso de inclusión de los nuevos indicadores y la actualización de los resultados de los indicadores con corte a 28 de febrero de 2018.

Ven por tu futuro

- **Desarrollo de indicadores sobre sentencias de tutelas proferidas en contra de la entidad y el saldo pendiente de acatamiento, y sobre sentencias ordinarias proferidas en contra de la entidad y el saldo pendiente de acatamiento**

Colpensiones cuenta con un indicador agregado relativo al número de sentencias ordinarias proferidas mensualmente en contra de la entidad y el saldo pendiente de acatamiento, se encuentra formulado y publicado. Este indicador de cumplimiento de sentencias se ha definido como el *porcentaje de Actos administrativos de cumplimiento de sentencia proferidos sobre las sentencias condenatorias listas para iniciar el proceso de cumplimiento*. Además, la entidad cuenta con indicadores que controlan el cumplimiento de las sentencias en todo el proceso: identificación, alistamiento, decisión, notificación e inclusión en nómina.

La bondad de estos indicadores es que permiten por una parte conocer el universo completo de sentencias ordinarias identificadas en contra de la entidad y por otra, conocer el número de sentencias cumplidas, notificadas e ingresadas en la nómina. Adicionalmente, por diferencia en los reportes mensuales es posible conocer el número de sentencias proferidas y cumplidas mensualmente, así como notificadas e ingresadas en la nómina. Y, por último, también por diferencia en el reporte mensual, es posible conocer el total de sentencias pendientes de cumplimiento, así como de notificación y de inclusión en nómina.

En cuanto al indicador de tutelas proferidas en contra de la entidad y el saldo pendiente de acatamiento, Colpensiones ha estado trabajando durante el último año en depuración de bases de datos para lograr obtener el sentido del fallo por tutela única y de esta manera lograr mayor precisión en la información reportada, y entre tanto, fueron definidas las reglas para el adecuado procesamiento de la data. De esta manera, se logró obtener el indicador para la vigencia 2017 con su respectivo cálculo con corte a 30 de noviembre de 2017 y con corte a 31 de diciembre.

Adicionalmente, a partir del 1 de enero de 2018, Colpensiones migró de un modelo de identificación de tutelas por cedula única a un modelo de identificación de tutela única por los 21 dígitos de la rama, bajo el cual se reformularon los indicadores de tutelas, incluido el de fallos tutela condenatorios con hecho superado. A la fecha, la entidad se encuentra en proceso de creación de indicador en el aplicativo Colpensiones VERAZ y la actualización de los resultados de enero y febrero del indicador bajo el modelo de 21 dígitos.

- **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**

Como se explicó en el informe anterior, el desarrollo de indicadores relacionados con el proceso de recaudo y de cobro de aportes ha estado sujeto al diseño del nuevo modelo de cobro, el cual ha estado en construcción desde junio de 2017 cuando fue comunicado el Auto 096/17. En este marco fue definido un esquema inicial de seguimiento para monitorear la efectividad de las nuevas estrategias diseñadas, bajo el cual se propusieron indicadores de seguimiento y control conforme las características solicitadas por la H. Corte Constitucional. Estos indicadores se empezarán a calcular a partir de marzo de 2018, una

Ven por tu futuro

vez entre en operación el modelo de cobro de aportes definido, y se cuente con la información suficiente para generarlos. El cuadro 1 presenta los indicadores.

Capítulo 4 – Cuadro 1. Esquema inicial de seguimiento para el nuevo Modelo de Cobro

Nombre del indicador	VARIABLES	Fórmula	Periodicidad de la medición	Orientación esperada
(%) Aportantes con deuda de ciclos corrientes recuperada o normalizada mediante el proceso de cobro temprano.	Variable 1. Número de aportantes con deuda del periodo corriente recuperada o normalizada mediante cobro temprano.	$(Variable\ 1 / Variable\ 2) * 100$	Mensual	Aumento
	Variable 2. Número de aportantes comunicados por deuda del periodo corriente.			
(%) Aportantes con deuda de ciclos corrientes recuperada o normalizada mediante requerimiento de constitución en mora.	Variable 1. Número de aportantes con deuda recuperada o normalizada mediante requerimiento de constitución en mora del periodo corriente	$(Variable\ 1 / Variable\ 2) * 100$	Mensual	Aumento
	Variable 2. Número de aportantes notificados del Requerimiento de Constitución de Mora por deuda de ciclos corrientes.			
(%) Aportantes con deuda de ciclo corriente recuperada o normalizada mediante liquidación certificada de la deuda.	Variable 1. Número de aportantes con deuda recuperada o normalizada mediante la Liquidación Certificada de la Deuda del periodo corriente.	$(Variable\ 1 / Variable\ 2) * 100$	Mensual	Aumento
	Variable 2. Número de aportantes notificados de la Liquidación Certificada de la Deuda de ciclos corrientes.			

Este esquema de seguimiento es una propuesta que puede sufrir modificaciones dependiendo de la operación del modelo, de las nuevas necesidades de información que se identifiquen en el proceso, y de los resultados derivados de la mesa de trabajo organizada por la Superintendencia Financiera para la construcción de una batería de Indicadores de gestión para seguimiento a las Administradoras del Sistema General de Pensiones.

- **Plan de desagregaciones implementado (Edad, Género y Localización Geográfica)**

A la fecha Colpensiones cuenta con una batería de indicadores asociados al objeto de seguimiento de reconocimiento desagregada por tipo de prestación, cuyo cálculo y reporte se presenta periódicamente en los respectivos informes.

Adicionalmente, Colpensiones presentó en el anexo al informe de gestión anual 2017 y por segunda vez, el reporte de las desagregaciones por regional y género de los indicadores de acuerdo con el Plan de

desagregaciones elaborado en agosto de 2017. Con base en dicho documento técnico, gradualmente se han ido incorporando las desagregaciones por regional y por género en los indicadores donde su cálculo resulta pertinente, económico y viable de acuerdo con la disponibilidad de la información, tal como se reportó en el informe anterior.

- **Indicador de calidad de actos administrativos incorporado a la Estrategia de seguimiento y publicado.**

El indicador de calidad de actos administrativos fue formulado y calculado para la vigencia 2017 desde enero, y en el mes de septiembre fue incluido en la batería de indicadores de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones. El indicador ha sido calculado mensualmente y sus resultados se han publicado en la página web de la entidad https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/estrategia_de_seguimiento_indicadores, y también podrá ser consultado en el aplicativo Colpensiones VERAZ (<https://veraz.colpensiones.gov.co:9090/>) desde el mes de marzo.

- **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**

Colpensiones realiza un trabajo permanente de revisión y ajuste de los indicadores para lograr una mayor claridad en su formulación y en el análisis de los resultados. Sin embargo, es importante señalar que en el mes de octubre concluyó la elaboración del documento técnico soporte para ajustar la batería de indicadores para garantizar sencillez y comprensión por parte de los ciudadanos; y con base en dichos lineamientos fueron ajustados los nombres tanto de los indicadores como de las variables que componen los indicadores, buscando garantizar mayor claridad sobre el objeto de medición y el tipo de información al que se puede acceder mediante dichos indicadores. En este sentido, también fue efectuado el ajuste del aplicativo VERAZ que soporta el sistema permanente de indicadores publicado en la página web de la entidad, para garantizar la sencillez y fácil comprensión de los indicadores. El cumplimiento al 100% de este hito se logró el 5 de enero de 2018.

4.2. Sistema de divulgación

4.2.1. Publicación de documentos técnicos y académicos

Colpensiones generará un espacio de participación en el cual sea posible alojar, divulgar y descargar información relevante para los usuarios, sobre estudios o documentos de trabajo en relación con el funcionamiento de Colpensiones, el régimen de prima media o el programa BEPS, y en general sobre sistemas pensionales, que presenten los usuarios de la entidad, los sindicatos, los sectores sociales y los grupos académicos interesados en el funcionamiento del régimen de prima o el programa BEPS.

a. Principales logros y avances

La OISS presentó para consideración de Colpensiones 221 enlaces digitales ubicados en la Web, correspondientes a documentos en temas de Seguridad Social, Pensiones, Protección para vejez y otros

Ven por tu futuro

temas relacionados. Lo anterior dentro del acuerdo establecido entre la OISS y Colpensiones, donde Colpensiones realizó la revisión de los mencionados documentos con el fin de establecer la pertinencia de los mismos para la publicación de los enlaces en la página de la entidad. De la revisión y análisis a los documentos se han seleccionado 106 para publicar sus enlaces en el repositorio asignado para tal fin.

b. Ajustes al plan de acción

Debido al gran tamaño de documentos recibidos del convenio con la OISS y que debieron ser revisados, fue necesario modificar el cronograma de las actividades referentes “Revisión y aprobación de contenidos” y “Publicación de los nuevos documentos”. Actualmente se encuentra en proceso la publicación en la página web de Colpensiones de los enlaces de los 106 documentos aceptados por la Administradora. La publicación de la totalidad de los textos estará disponible el 20 de marzo de 2018.

Con respecto a la convocatoria para grupos académicos, sectores sociales, sindicatos, observatorios de líneas sociales, económicas y jurídicas y personas naturales con doctorado para la publicación de documentos, también fue necesario ajustar las fechas y ésta está planeada para realizarse antes de finalizar el mes de marzo de 2018.

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 12
- Anexo 3. Matriz Orden 15