

**DÉCIMO CUARTO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013 Y
130 DE 2014 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL**

Septiembre de 2014

Contenido

1. Introducción	6
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	10
2.1. Estado de las solicitudes pensionales	10
2.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones de la represa del ISS	11
2.3. Estado, metas y avances de las solicitudes recibidas por Colpensiones.....	12
2.3.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes pensionales radicadas ante Colpensiones	12
2.3.2. Recursos administrativos	18
2.3.3. Trámites fuera de término pendientes de resolver	23
2.4. Proyección de solicitudes de reconocimiento por atender	28
2.5. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historia laboral.....	30
2.5.1. Corrección mensual de historias laborales para decidir las solicitudes de reconocimiento de Colpensiones.....	31
2.5.2. Corrección mensual de historias laborales por solicitud de los ciudadanos	32
2.5.3. Corrección de historias laborales provenientes de otros trámites.....	32
2.5.4. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral.....	32
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	34
3.1. Infraestructura tecnológica	34
3.2. Infraestructura física	35
3.3. Recurso humano.....	36
3.3.1. Política de incentivos.....	40
3.3.2. Traslado de personal	41
4. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS.....	45
4.1. Expedientes del ISS en L. pendientes por entregar a Colpensiones.....	45
4.2. Solicitudes de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y que generan una reactivación de un expediente archivado	47

5.	Otros trámites, peticiones o reclamos	56
5.1.	Cumplimiento de acciones de tutela.....	56
5.1.1.	Identificación de tutelas.....	56
5.1.2.	Gestión y avance en la atención de tutelas en comparación con las que están pendientes de resolver.....	58
5.1.3.	Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	62
5.1.4.	Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de expedientes y/o sentencias	64
5.2.	Cumplimiento de sentencias judiciales.....	66
5.2.1.	Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias	66
5.2.2.	Sentencias en contra del ISS.....	72
5.2.3.	Sentencias en contra de Colpensiones.....	75
5.2.4.	Sentencias radicadas a través de PQRS.....	76
5.2.5.	Sentencias halladas en los expedientes de reconocimiento.....	81
5.2.6.	Cumplimiento de sentencias.....	82
5.2.7.	Plan de Acción para consecución, reconocimiento y cumplimiento de sentencias judiciales	85
5.3.	Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	86
5.3.1.	Identificación y avances en la contestación de PQRS	86
5.3.2.	Resultados del Plan Operativo	89
5.4.	Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	96
5.4.1.	Gestión de citas médicas durante el mes de agosto de 2014.....	96
5.4.2.	Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	96
5.4.3.	Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	98
5.4.4.	Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	99
5.5.	Inclusión en nómina y pago efectivo.....	102
5.5.1.	Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	102
5.5.2.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	104

5.5.3.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	110
5.5.4.	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	111
5.6.	Auxilios funerarios.....	112
5.7.	Subsidio a la cotización.....	113
5.8.	Traslado de aportes de a los afiliados	115
5.8.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	115
5.8.2.	Cargue aportes no vinculados	117
5.9.	Revocatorias directas pendientes de decidir	118
6.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	119
6.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos	119
6.2.	Plan de Acción y resultados.....	124
6.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	124
6.2.2.	Notificación personal	126
6.2.3.	Notificación por aviso.....	126
6.2.4.	Notificación masiva	126
6.3.	Calidad en el proceso de notificación	128
6.4.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	128
7.	Atención al ciudadano.....	130
7.1.	Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada	130
7.1.1.	Tiempos de atención	130
7.1.2.	Administración de filas y turnos.....	132
7.1.3.	Acciones implementadas para mejorar el proceso de atención en el Punto de Atención de Colpensiones – PAC.....	133
7.1.4.	Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión.....	134
7.2.	Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano	135
7.2.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	135
7.2.2.	Campañas de educación y comunicación al ciudadano	136

7.2.3. Investigaciones y encuestas de percepción de calidad en el servicio campañas de educación y comunicación al ciudadano.....	140
8. Indicadores.....	141
9. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control.....	144
9.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones.....	144
9.1.1. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo.....	144
9.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Agosto 2014).....	147
9.1.3. Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales.....	147
9.2. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo.....	148
Anexos.....	149
Anexo 1. Oficio solicitud Positiva.....	149
Anexo 2. Resultados de los Indicadores de seguimiento.....	153
Anexo 3. Cuadros más relevantes del documento.....	193

**DÉCIMO CUARTO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013 Y
AUTO 130 DE 2014 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL**

1. Introducción

A través del informe periódico que Colpensiones presentó hace un mes, correspondiente a julio de 2014, se comunicó a la H. Corte con datos estadísticos y su análisis, la forma en que la labor de gestionar toda la herencia de peticiones de prestaciones pensionales insolutas que Colpensiones recibió del ISS, había sido cumplida siguiendo las orientaciones del Alto Tribunal.

A partir de ese cumplimiento que se ha denominado la primera etapa o el primer ciclo para resolver el atraso estructural del régimen de prima media, se inició un segundo ciclo que, como ya se anunció, corresponde a poner al día las peticiones de prestaciones pensionales radicadas directamente ante la nueva administradora. Cumplido este segundo ciclo, a partir del 1 de enero del año que está por venir, todas las personas que acudan a la entidad podrán tener un horizonte claro en el tiempo de cuándo se les resolverá una petición pensional. De esta manera el atraso estructural del Régimen de Prima Media (RPM) en cuanto a peticiones prestacionales pensionales se refiere, estará superado, y con ello se podrá analizar si la declaratoria del estado de cosas inconstitucional ha cumplido con su cometido.

La segunda fase para atender las peticiones atrasadas en la operación propia de Colpensiones, tiene varias consideraciones de relevancia, que a partir de este informe se plasman. La primera es conocer el estado de las cosas, a partir de su origen y para llegar a determinar cuál es la dimensión cuantitativa y cualitativa, y definir el mundo que la entidad debe enfrentar. La segunda es identificar y precisar los contextos exógenos que influyen de manera determinante en la operación y administración de la entidad, dentro de lo cual juegan un papel preponderante las providencias de la H. Corte Constitucional y de los demás jueces de la república, resaltando a los máximos tribunales de cierre como el Consejo de Estado y la Corte Suprema de Justicia, y las acciones de los entes de control y del Gobierno en general. La tercera es modelar y construir las vías sobre las cuales se enrutará la operación, las cuales deben conducir a un mismo objetivo que es atender al ciudadano, pero que, dependiendo de los contextos exógenos, pueden tomar distintas formas, a partir de un análisis interno de riesgos que indefectiblemente debe existir.

Frente al primer punto, que es el estado de las cosas de este segundo ciclo, se debe retomar lo que se ha dicho ya en otras oportunidades. El origen del atraso de las peticiones prestacionales que radican directamente ante Colpensiones obedece a la incertidumbre de la verdadera dimensión de la herencia que del ISS debía asumir la nueva administradora, y al real comportamiento, en la práctica, del modelo operativo del sistema pensional. Esto conllevó a la estructuración de una entidad disonante con esas realidades y replicó en que, ya en operación y frente a las necesidades imperiosas y fundamentales de los ciudadanos, se destinaron la gran mayoría de recursos humanos, físicos y tecnológicos para atender con prevalencia ese universo que llevaba varios años sin atenderse. Lo anterior no significa que la entidad tomó la decisión de

no atender en absoluto las peticiones propias, sino que, por los limitados recursos con que cuenta, había que dividirlos proporcionalmente para cumplir con unas metas propuestas.

La dimensión cuantitativa de las peticiones que se han radicado en Colpensiones parte de las 658.934 que hasta el 31 de agosto se han recibido. De éstas, a 31 de agosto, se han resuelto 494.212, es decir un 75%.

De las 164.722 pendientes, equivalente a un 25%, 84.022 están en términos de ley para responder y 80.700 están fuera de esos términos. Es importante resaltar que de las peticiones que están fuera de término, 14.911 corresponden a peticiones prestacionales relacionadas con pensiones (pensión de invalidez, de sobrevivientes y vejez). Esto quiere decir que del gran número de peticiones radicadas directamente ante Colpensiones, hay un 2% de esas peticiones de pensiones que están hoy fuera de término. El otro número para completar las peticiones fuera de término es de 65.789, que corresponden a otras solicitudes (auxilios funerarios, indemnizaciones, recursos, reliquidaciones), este número corresponde al 10% frente al número total de peticiones radicadas¹. La diferencia entre los tipos de peticiones antes señaladas, nos dan una formulación cualitativa para enfrentar esta etapa.

Como se puede ver el estado de la situación de este ciclo muestra que el estado de Colpensiones hoy no es similar de ninguna manera con la herencia del ISS de 347.008 peticiones que se gestionaron, las cuales todas estaban fuera de los términos legales.

Frente a la segunda consideración de la que se habló, relacionada con contextos exógenos que influyen de manera directa en la operación y administración de la entidad, es natural que el primero que este informe aborde es el de la H. Corte Constitucional. Este máximo tribunal de interpretación de la Constitución Política, y en especial la Sala Novena de Revisión, con las ponencias del Mg. Luis Ernesto Vargas Silva, ha sido determinante para que la herencia del ISS se pueda gestionar y los resultados se hayan podido evidenciar. La formulación de un modelo de atención de las prestaciones pensionales ponderando el mínimo vital a partir del análisis de grados de vulnerabilidad de las personas, permitió que al unísono las entidades de Control y el Gobierno acompañaran la tarea, y que la administradora pueda, con una orientación clara, definir su modelo de operación. Acompañado a lo anterior, las órdenes encaminadas a que se destinen todos los recursos necesarios fueron eficaces para que la labor se cumpliera.

En este nuevo ciclo, Colpensiones ha solicitado que el acompañamiento de la H. Corte con las medidas especiales de protección continúe hasta el mes de diciembre. Hasta el momento de radicación de este informe periódico no se conoce un nuevo auto del Alto Tribunal en este sentido, por lo que el modelo de la operación varía sustancialmente orientándose a atender las acciones de tutela como foco principal.

¹ Las estadísticas completas del estado de cosas se muestran el Capítulo 2 de este informe periódico.

El papel de los demás jueces, y en especial de los altos tribunales de cierre como el Consejo de Estado y la Corte Suprema de Justicia, es importante para esta entidad. Sus pronunciamientos jurisprudenciales y sus criterios de unificación como precedentes, han hecho que la entidad tenga muchas veces tener que llegar a escoger entre uno y otro camino para establecer una regla de decisión. Estos actores son por lo tanto claves para la entidad en la medida en que marcan el camino sobre cómo definir los derechos de los ciudadanos cuando la norma ha dado lugar a múltiples interpretaciones. Este aspecto se ve reflejado en el informe especial de Calidad donde se plasma cómo la capacitación a los abogados se sustenta en muchas de estas decisiones jurisprudenciales, siendo así congruentes con las órdenes que ha dado la H. Corte de acatamiento del precedente jurisprudencial por parte de la entidad.

Por otra parte, se tiene en el contexto para este nuevo ciclo a los entes de Control y el Gobierno. Con los primeros, Colpensiones espera que se continúe con el apoyo y se afinen algunos aspectos de los seguimientos permanentes que se hacen. Por ejemplo, con la Procuraduría General de la Nación, se considera necesario reforzar el trabajo de la mesa técnica con un nuevo modelo de operación. Así mismo, se ha iniciado un trabajo intenso de buscar un acompañamiento en procesos de conciliación masivos, de procesos judiciales que ayudarían a descongestionar los despachos y alivianar la carga en la entidad. Importante punto para trabajar con todos los entes de control es el tema de la calidad, pues ellos como receptores de muchas de las quejas de los ciudadanos pueden aportar a construir las líneas de trabajo en esta materia, invitándolos a un trabajo coordinado y con la consideración del momento por el que atraviesa la entidad para que sus aportes sean óptimos y alcanzables.

Visto el estado de cosas y los contextos, está la tercera consideración para asumir el último lapso para poner al día el RPM, que es modelar y construir las vías sobre las cuales se direccionará la operación. Como se dijo, éstas dependen de los contextos exógenos antes señalados y pueden tomar distintas formas a partir de un análisis interno de riesgos. Para explicar esta afirmación, se puede tomar como referencia lo acontecido en el mes de agosto con el modelo de operación. Sin la protección de la H. Corte, la vía que Colpensiones ha tenido que escoger para orientar su producción es el enfoque de las tutelas que debe resolver, y con una pequeña fracción de capacidad operativa tratar de priorizar las peticiones que no han acudido a esta acción constitucional. Las órdenes de los jueces de tutela son imperativas y por ello, sin una orientación constitucional de mayor jerarquía, Colpensiones debe ir al ritmo de la cantidad de órdenes diarias que le dan todos los jueces de la república del país. Esta es la explicación de por qué la producción de la entidad, frente a otros meses, en agosto tuvo un decrecimiento con relación a las prestaciones pensionales de los riesgos de invalidez, vejez y sobrevivientes. Con una orientación distinta, desde el marco del estado de cosas inconstitucional y con algún tipo de protección frente a las sanciones por desacato, entonces se debe diseñar otra vía para la operación, la cual se transitará si así lo dispone la H. Corte.

En la construcción de cómo afrontar no solo la última etapa para la superación del atraso estructural, sino teniendo en la mira la consolidación de una entidad que pueda responder permanentemente al avance normativo y las necesidades de la ciudadanía, Colpensiones ya inició

el proyecto de reestructuración institucional. En el informe Especial de Calidad se menciona con mayor detalle cómo se ha avanzado en esta materia.

Adicionalmente, se manifiesta que la estructura que en este mes se presenta a la H. Corte se mantiene en su gran mayoría. Como novedad, se repite al igual que en el informe pasado un libro especial de Calidad, pero se incluirá uno adicional que es el “Informe especial sobre el cumplimiento de sentencias judiciales”, el cual había sido anunciado en el anterior IP para mediados de agosto, pero que para completitud de información y consistencia en las cifras se consideró conveniente presentarlo junto con este IP.

Colpensiones es consciente que, en el numeral sexto del Auto 320 de 2013, la orden de presentar informes periódicos solo era hasta el 5 de agosto de 2014. No obstante, como un ejercicio autónomo y con el fin de mantener una comunicación constante con la H. Corte Constitucional, y mostrar los resultados permanentes del trabajo, se consideró conveniente seguir con el ejercicio. Si la H. Corte no dispone otra cosa, la entidad seguirá radicando así sus informes, pero con una solicitud especial, que se amplíe el plazo para la entrega hasta el día octavo de cada mes, toda vez que el cierre de datos mensuales se da el primer día del mes, y su consolidación y estructuración toman dos días, de suerte que su análisis y evaluación debe realizarse prácticamente en un día. Como se puede observar, la información es compleja y voluminosa, por lo cual se realiza esa petición especial.

Finalmente, se reitera los agradecimientos a la H. Corte Constitucional, a los entes de control y al Gobierno, por su participación decidida en sacar adelante el atraso estructural de régimen de prima media y superar el estado de cosas inconstitucional.

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

2.1. Estado de las solicitudes pensionales

En la presente sección se reporta el estado acumulado de las solicitudes de prestaciones pensionales de la represa del ISS y del día a día desde el inicio de las operaciones².

Sobre el particular se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 31 de agosto de 2014, Colpensiones ha resuelto 841.220 solicitudes de reconocimiento de prestaciones pensionales, 347.008 de la Represa del ISS y 494.212 de día a día. De las 494.212 solicitudes de día a día se han concedido 262.729 y negado 188.214, es decir, se ha concedido el 58,26% y se ha negado el 41,74%³ adicionalmente se han gestionado 25.682 y cerrado 17.587 solicitudes.

De igual forma, tal y como se informó en el IP13⁴ desde la expedición del Auto 110 de 2013, el ISS en L. entregó a Colpensiones 223.239 solicitudes de reconocimiento, las cuales se resolvieron en su totalidad en el mes de julio de 2014. De ellas, fueron concedidas 52.691 (33,74%) y negadas 103.468 (66,26%)⁵, adicionalmente se gestionaron 8.750, se cerraron 46.511, 746 solicitudes de reconocimiento se atendieron con respuesta parcial, así como 11.073 casos correspondientes a sentencias, cuya evolución se presenta en el capítulo 5.2.

Es importante aclarar dos aspectos especiales: por una parte, que los casos gestionados y cerrados corresponden a solicitudes que han sido radicadas por el ciudadano varias veces, pero que al momento de la decisión son revisadas y mencionadas en el Acto Administrativo con el fin de dar respuesta a todas las solicitudes del ciudadano. Y por otra parte, que la respuesta parcial corresponde a los casos en los cuales se solicitan soportes adicionales al ciudadano, indispensables para la decisión de la prestación, o en el caso de las sentencias se encuentran en la aplicación de los protocolos establecidos para este tipo de trámites.

Respecto de la información solicitada por la H. Corte en el fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, se informa que la misma se encuentra contenida en el presente informe en los siguientes capítulos:

- Causas de negación de las prestaciones pensionales: Sección 2.3.1 que muestra la información del día a día de Colpensiones.
- Información sobre el acumulado de actos administrativos pendientes de notificación: Capítulo 6.1.

² Es importante precisar que las cifras totales de las decisiones de prestaciones económicas que Colpensiones ha proferido desde su entrada en operación, tanto de la represa del ISS como del día a día, se pueden consultar en el Anexo 1 Resultados de Indicadores, del presente informe.

³ Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 25.682 gestionados ni los 17.587 cerrados.

⁴ IP13 capítulo 2, sección 2.1, página 9.

⁵ Estos porcentajes no incluyen en el denominador los gestionados, los cerrados ni los de respuesta parcial.

- Información sobre las pensiones reconocidas que no han sido objeto de pago: sección 5.5.
- Causas del cambio de sentido de los actos administrativos de reconocimiento de las prestaciones pensionales: Sección 2.3.1 que muestra la información del día a día de Colpensiones.

2.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones de la represa del ISS

Tal y como se informó en el IP13, Colpensiones gestionó el universo de las peticiones de prestaciones pensionales que el Instituto de Seguros Sociales en Liquidación (ISS) entregó a Colpensiones, el cual ascendió a 347.008 casos, resolviendo todos aquellos sobre los cuales se contaba con la información completa e informando a los ciudadanos a los cuales no era posible hacerlo para que aportarán la información adicional que se requería para darle una respuesta de fondo. Estos casos en los IP's anteriores se han denominado respuestas parciales y son a las que se hace referencia en adelante.

Por consiguiente, en esta sección se presenta el estado de avance de la información correspondiente a los 746 casos que se atendieron con respuesta parcial solicitando soportes adicionales al ciudadano, indispensables para la decisión de la prestación y en el capítulo 5.2 se presenta la información de los 11.073 expedientes de sentencias con respuesta parcial, que corresponden a casos que se encuentran en la aplicación de los protocolos establecidos para este tipo de trámites.

El cuadro 1 de esta sección se presenta el avance por grupos de prioridad en la respuesta de fondo dada al ciudadano, en los casos en que se logró obtener toda la información requerida para decidir la prestación, evidenciándose que con corte a 31 de agosto se ha dado respuesta completa a 51 casos y 695 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 1)

Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial Corte a 31 de agosto de 2014

Grupos por Prioridad	Decisiones con respuesta de fondo	Decisiones con respuesta parcial	Total
Grupo 1			
Grupo 1 Invalidez	1	20	21
Grupo 1 Mayor A 74	4	46	50
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	7	79	86
Grupo 1 Sin Información	1	15	16
Grupo 1 Sobrevivientes	4	57	61
Grupo 1 Subsidiado	4	17	21
Subtotal Grupo 1	21	234	255
Grupo 2			

Grupos por Prioridad	Decisiones con respuesta de fondo	Decisiones con respuesta parcial	Total
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	1	29	30
Grupo 2 Sobrevivientes		36	36
Subtotal Grupo 2	1	65	66
Grupo 3			
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	3	48	51
Grupo 3 Sobrevivientes		35	35
Subtotal Grupo 3	3	83	86
Grupo 4			
Grupo 4 Corriente	26	248	274
Grupo 4 Auxilios Funerarios		10	10
Grupo 4 Indemnizaciones		55	55
Subtotal Grupo 4	26	313	339
TOTAL	51	695	746

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

2.3.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes pensionales radicadas ante Colpensiones

En esta sección se presenta a la H. Corte la información correspondiente a las solicitudes radicadas ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0), desde su entrada en operación hasta el 31 de agosto de 2014. Atendiendo lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014 se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta mayo de 2014 y la gestión de los últimos tres meses.

Al respecto se informa que de las solicitudes de reconocimiento del día a día, Colpensiones ha resuelto 494.212 a 31 de agosto de 2014, 184.784 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 309.428 sumando auxilios funerarios, indemnizaciones, recursos, reliquidaciones y cerrados. (Ver Capítulo 2.3- Cuadro 1- Panel A y Panel B)

El cuadro 1 de esta sección presenta las solicitudes prestacionales contestadas y los saldos pendientes por atender al cierre de cada mes, por tipo de prestación. Como se observa, en agosto de 2014 Colpensiones resolvió 29.410 solicitudes (teniendo en cuenta los 757 cerrados), presenta un acumulado por resolver de 159.874 y existen 4.848 trámites en proceso de validación previo al reconocimiento que se encuentran pendientes por resolver. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 1)

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento del mes de agosto, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de

3.451 casos; sentencias cuya producción fue de 2.157 casos y ajustes por calidad cuya producción fue de 2.704 casos. Estos casos sumados a la producción de 29.410 expedientes de reconocimiento totalizan una producción de 37.722 casos durante el mes de agosto de 2014.

Capítulo 2.3 – Cuadro 1. Solicitudes prestacionales contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte a 31 de agosto de 2014

Panel A. Reconocimiento de prestaciones

	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Reconocimiento de Prestaciones
Acumulado may-14				
Decididas	9.292	24.344	122.620	156.256
jun-14				
Decididas	766	2.059	7.796	10.621
Pendientes	3.626	10.852	29.481	43.959
jul-14				
Decididas	188	1.235	6.458	7.881
Pendientes	4.278	9.782	28.424	42.484
ago-14				
Decididas	681	2.817	6.528	10.026
Pendientes	4.385	8.687	29.187	42.259
Trámites en proceso de validación	33	1.680	2.500	4.213
Total decididas	10.927	30.455	143.402	184.784
% Total	5,9%	16,5%	77,6%	100,0%

Panel B. Otras solicitudes

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	Otras solicitudes
Acumulado may-14						
Decididas	25.322	92.540	61.114	62.304	8.000	249.280
jun-14						
Decididas	417	7.726	3.114	5.616	6.256	23.129
Pendientes	6.451	18.532	40.474	41.678	0	107.135
jul-14						
Decididas	111	3.014	3.778	8.158	2.574	17.635
Pendientes	8.112	23.157	43.475	41.714	0	116.458
ago-14						
Decididas	1.427	3.110	6.529	7.561	757	19.384

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	Otras solicitudes
Pendientes	8.240	26.905	41.622	40.848		117.615
Trámites en proceso de validación	6	476	85	68		635
Total decididas	27.277	106.390	74.535	83.639	17.587	309.428
% Total	8,8%	34,4%	24,1%	27,0%	5,7%	100,0%

Panel C. Total de trámites por término

	En término	Fuera de término	Total
Acumulado may-14			
Decididas	185.049	212.487	397.536
jun-14			
Decididas	9.379	18.115	27.494
Pendientes			0
jul-14			
Decididas	6.716	16.226	22.942
Pendientes			0
ago-14			
Decididas	1.430	27.223	28.653
Pendientes			159.874
Trámites en proceso de validación			4.848
Total decididas	202.574	274.051	476.625
% Total	42,5%	57,5%	100,0%

Por otra parte, con el fin de dar respuesta al requerimiento del Auto 320/13, en el Cuadro 2 de esta sección se presenta la desagregación mensual del sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, clasificando las decisiones que conceden y las que niegan una prestación pensional, así como las causales de negación. En el cuadro se muestra un total de 262.729 decisiones favorables, 188.214 casos negados que sumados a las 25.682 solicitudes gestionadas (la mayoría son casos radicados varias veces por el mismo ciudadano y a los cuales en todo caso debe darse respuesta) y 17.587 solicitudes cerradas, da el total de 494.212 decisiones. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 2)

En relación con la orden impartida por la H. Corte en los numerales i y iv del fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, en el panel D del cuadro 2 se incluye la información sobre las causales de negación de las decisiones, las cuales únicamente aplican para las decisiones de primera vez, ya que esta es la información que se encuentra disponible en el liquidador automático de la entidad a partir de la tipificación efectuada. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 2)

Para dar respuesta a la orden impartida por la H. Corte en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, en el panel C del cuadro 2 se incluye la información sobre la participación porcentual por tipo de riesgo, de acuerdo con el sentido de la decisión; y en el panel E se presenta la información de las causales de negación de una prestación pensional por primera vez, por tipo de prestación. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 2)

Capítulo 2.3 – Cuadro 2. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de agosto de 2014⁶

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a may-14	20.788	7.258	15.186	97.413	87.756	228.401
jun-14	185	541	1.035	5.589	5.415	12.765
jul-14	109	196	697	5.636	2.206	8.844
ago-14	1.233	600	1.913	6.575	2.398	12.719
Total general	22.315	8.595	18.831	115.213	97.775	262.729
% Total	8,49%	3,27%	7,17%	43,85%	37,22%	100,00%

Panel B. Decisiones que niegan una prestación pensional

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a may-14	6.181	7.636	16.112	99.164	18.956	148.049
jun-14	315	601	2.197	7.658	2.734	13.505
jul-14	63	219	1.667	9.050	993	11.992
ago-14	617	478	2.627	8.786	2.160	14.668
Total general	7.176	8.934	22.603	124.658	24.843	188.214

⁶ Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario aclarar el procedimiento de clasificación entre decisiones concedidas y negadas que se realiza de acuerdo con los estados que emite el liquidador, para luego realizar una homologación con la que se determina que solicitudes quedan con estado Concede y cuales con estado Niega; así las decisiones se clasifican de la siguiente forma:

CONCEDE: Acata, Accede, Concede, Modifica, Modifica Régimen, Revoca, Revoca Ficto y Reconoce Incremento. (Estados que aparece en el liquidador).

NIEGA: Archivo, Confirma, Confirma Ficto, No accede, Niega, Niega Favorabilidad y Niega Incompatibilidad. (Estados que aparece en el liquidador).

Sin embargo, para algunos casos de esta clasificación no es posible establecer si se le está otorgando o negando la solicitud realizada por el ciudadano y la única forma de determinar dicho sentido sería revisando uno a uno los actos administrativos emitidos, tarea que demandaría una alta carga operativa que actualmente no es posible asumir.

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
% Total	3,81%	4,75%	12,01%	66,23%	13,20%	100,00%

Panel C. Participación porcentual por tipo de riesgo, según el sentido de la decisión

Mes	Sentido Decisión	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a may-14	Concede	5,52%	1,93%	4,03%	25,88%	23,31%	60,67%
	Niega	1,64%	2,03%	4,28%	26,34%	5,04%	39,33%
jun-14	Concede	0,70%	2,06%	3,94%	21,28%	20,61%	48,59%
	Niega	1,20%	2,29%	8,36%	29,15%	10,41%	51,41%
jul-14	Concede	0,52%	0,94%	3,35%	27,05%	10,59%	42,45%
	Niega	0,30%	1,05%	8,00%	43,43%	4,77%	57,55%
ago-14	Concede	4,50%	2,19%	6,99%	24,01%	8,76%	46,44%
	Niega	2,25%	1,75%	9,59%	32,08%	7,89%	53,56%
Total	Concede	4,95%	1,91%	4,18%	25,55%	21,68%	58,26%
	Niega	1,59%	1,98%	5,01%	27,64%	5,51%	41,74%

Panel D. Causales de negación de una prestación pensional por primera vez (Muestra estadísticamente representativa)⁷

Causales	Cantidad	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	157	0,16%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	452	0,47%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	133	0,14%
Niega incompatibilidad	6.321	6,62%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.222	1,28%

⁷ El cálculo se hace sobre una muestra de 95.456 decisiones que niegan la prestación de un total de 188.214; es decir, una muestra del 51% la cual es representativa y en este sentido estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población; adicionalmente se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 51% permite efectuar inferencias estadísticas del 98,73% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Causales	Cantidad	Participación
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	72	0,08%
No cumple la edad requerida por la norma	4.248	4,45%
No cumple el tiempo requerido por la norma	79.030	82,79%
Por competencia	811	0,85%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	2.371	2,48%
Se niega por falta de completitud documental	119	0,12%
Se niega por prescripción del derecho	469	0,49%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	7	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	44	0,05%
Total General	95.456	100,00%

Panel E. Causales de negación de una prestación pensional por primera vez por tipo de prestación

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total
El estado de invalidez es de origen profesional	121	18		18	157
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		35		417	452
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	4		129		133
Niega incompatibilidad	263	1.430	1.452	3.176	6321
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	784	12	17	409	1222
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	1		71		72
No cumple la edad requerida por la norma	9	24	676	3.539	4248
No cumple el tiempo requerido por la norma	3.216	8.559	59.007	8.248	79030
Por competencia		14	512	285	811
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	37	1	2.332	2371
Se niega por falta de completitud documental	2	15	96	6	119
Se niega por prescripción del derecho		11	1	457	469
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			7		7
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			5	39	44
Total General	4.401	10.155	61.974	18.926	95.456
% Total	4,61%	10,64%	64,92%	19,83%	100,00%

Las reliquidaciones pendientes se detallan a continuación, mostrando que el 98,93% de las mismas corresponden a recursos, las demás solicitudes representan el 1,07%, constituidas por 360 indemnizaciones, 3 solicitudes de pensión de invalidez, 7 de sobrevivientes y 69 de vejez. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 3)

**Capítulo 2.3 – Cuadro 3. Distribución mensual de las reliquidaciones pendientes en el día a día
Corte a 31 de agosto de 2014**

Riesgo	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Recursos	Total
Acumulado a may-14	349	2	3	53	22.847	23.254
jun-14	2	0	2	3	4.684	4.691
jul-14	7	0	2	5	7.005	7.019
ago-14	2	1	0	8	5.950	5.961
Total	360	3	7	69	40.486	40.925

2.3.2. Recursos administrativos

Con respecto a los recursos presentados por los ciudadanos en contra de las decisiones de reconocimiento de prestaciones pensionales de Colpensiones, el número de decisiones asciende a 145.574, de los cuales el 48,80% corresponde a reliquidaciones, el 35,61% a pensiones de vejez y el restante 15,59% a los demás riesgos. La distribución por riesgos es la siguiente: 71.038 reliquidaciones, 51.834 de vejez, 10.063 de sobrevivientes, 3.714 de invalidez, 6.329 de indemnizaciones y 2.596 de auxilios funerarios. En el siguiente cuadro se puede observar la producción mensual. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 4)

Uno de los aspectos de análisis sobre la decisión de los recursos de reposición y apelación presentados por los ciudadanos, se refiere a la cantidad de decisiones en las que se cambia el sentido, dado que podría ser un indicador importante de la calidad y apego a los derechos de los ciudadanos con que se está tomado este tipo de decisiones. Sin embargo, también podría obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

Desde el inicio de la operación de Colpensiones se han resuelto 138.801⁸ recursos únicos⁹, de los cuales en 48.826 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (35,18%). (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 4)

Para el caso de la tipificación de las causales de cambio de decisión de los recursos administrativos de pensión, de acuerdo con la solicitud realizada por la H. Corte en los numerales i y iv del fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, en el presente informe se detallan los resultados

⁸ Esta cifra incluye 138.337 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

⁹ Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo recurso de reposición y apelación.

correspondientes al mes de agosto de 2014, conforme a lo anunciado en el IP9¹⁰. (Ver Capítulo 2.3 –Cuadro 4)

Adicionalmente, con el fin de dar cumplimiento a lo ordenado por la H. Corte en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, se incluye la información relacionada con la clasificación de los causales de cambio de decisión de los recursos por tipo de prestación. (Ver Capítulo 2.3 –Cuadro 4)

Capítulo 2.3 – Cuadro 4. Distribución mensual de los recursos de reposición resueltos - Corte a 31 de agosto de 2014

Panel A. Total de Recursos de reposición resueltos

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado a may-14	1.979	5.227	3.438	6.936	43.534	50.435	111.549
jun-14	95	287	105	869	1.759	5.464	8.579
jul-14	84	168	73	928	2.525	7.891	11.669
ago-14	438	647	98	1.330	4.016	7.248	13.777
Total	2.596	6.329	3.714	10.063	51.834	71.038	145.574

Panel B. Recursos que modifican el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado a may-14	914	1.946	882	1.903	12.552	18.855	37.052
jun-14	41	138	24	274	393	1.917	2.787
jul-14	51	77	21	246	567	2.708	3.670
ago-14	290	321	27	593	1.083	3.003	5.317
Total	1.296	2.482	954	3.016	14.595	26.483	48.826
% Recursos cambian decisión	50,76%	40,70%	28,49%	31,08%	30,00%	38,69%	35,18%

Panel C. Recursos que confirman el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado a may-14	1.025	3.064	2.196	4.754	27.995	29.920	68.954
jun-14	54	147	81	581	1.332	3.412	5.607
jul-14	33	88	49	656	1.860	4.697	7.383

¹⁰ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
ago-14	145	318	68	698	2.861	3.941	8.031
Total	1.257	3.617	2.394	6.689	34.048	41.970	89.975
% Recursos cambian decisión	49,24%	59,30%	71,51%	68,92%	70,00%	61,31%	64,82%

Panel D. Causales cambio de decisión recursos¹¹

Causal Cambio de Decisión	cantidad	participación
Aparece el retiro del sistema	288	8,57%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS	37	1,10%
Aportó las pruebas faltantes	983	29,25%
Aumentó de semanas	1.016	30,23%
Cambia fecha de causación	55	1,64%
Cambio de IBL	130	3,87%
Tiene la edad requerida	845	25,14%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez	7	0,21%
Total general	3.361	100%

Panel E. Causales de cambio de decisión por tipo de prestación

Causal Decisión	Cambio de Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total
Aparece el retiro del sistema	2	2	3		281	288
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			36	1		37
Aportó las pruebas faltantes	157	184	22	378	242	983
Aumentó de semanas	12	172	8	34	790	1.016

¹¹ El cálculo se hace sobre una muestra de 3.361 decisiones que niegan la prestación de un total de 5.317; es decir, una muestra del 63.21% la cual es representativa y en este sentido estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población; adicionalmente se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 63.21% permite efectuar inferencias estadísticas del 98,73% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Causal Decision	Cambio de	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total
Cambia fecha de causación				8	3	44	55
Cambio de IBL			3	1	2	124	130
Tiene la edad requerida	77	103	42	105	518	845	
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			1	5	1	7	
Total general		248	465	125	524	1.999	3.361
% Total		7,38%	13,84%	3,72%	15,59%	59,48%	100,00%

En el caso de la desagregación de la causal “aumento de semanas” en el IP11¹² se informó que Colpensiones no cuenta con los registros que le permitan en este momento dividir esta categoría, para establecer unas causas más precisas de las razones por las cuales se produce este tipo de decisión. No se han podido establecer formas confiables de obtener esta información a no ser que sea acudir a sistemas manuales que pueden ser alterados por la subjetividad de quien reporta.

Por último, en el Cuadro 5 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 82.184. En un 66,71% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 33,29% versan sobre decisiones que han negado la prestación. Desde el punto de vista del tipo de riesgo, 74,18% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 25,82% a los demás riesgos. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 5)

Capítulo 2.3 – Cuadro 5. Distribución de los recursos pendientes de decisión por tipo de riesgo - Corte a 31 de agosto de 2014

Panel A. Contra decisión que concede prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	%
En Término	26	665	287	13.049	1.304	15.331	27,96%
1 mes	19	662	248	11.328	1.039	13.296	24,25%
2 meses	13	232	85	3.849	802	4.981	9,09%
3 meses	2	289	79	5.201	841	6.412	11,70%
4 meses	3	204	73	4.073	655	5.008	9,13%
5 meses		131	60	2.651	182	3.024	5,52%
6 meses		71	52	1.590	1	1.714	3,13%
7 meses		47	27	1328	1	1403	2,56%
8 meses		15	22	1.156	1	1.194	2,18%

¹² Ver IP11, sección 2.3.2, página 38.

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	%
9 meses		24	10	893	1	928	1,69%
10 meses		14	8	223	1	246	0,45%
11 meses		12	13	501	1	527	0,96%
12 meses		3	8	239		250	0,46%
13 meses		4	8	110		122	0,22%
14 meses		5	10	134		149	0,27%
15 meses		2	9	54		65	0,12%
16 meses		3	7	43		53	0,10%
17 meses		1	1	66		68	0,12%
18 meses			2	31		33	0,06%
19 meses			2	13		15	0,03%
20 meses				6		6	0,01%
Total vencidos	37	1.719	724	33.489	3.525	39.494	72,04%
Total general	63	2.384	1.011	46.538	4.829	54.825	
% total	0,11%	4,35%	1,84%	84,88%	8,81%		

Panel B. Contra decisión que niega una prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	%
En Término	970	263	3.148	5.311	936	10.628	38,85%
1 mes	721	273	2.713	2.512	312	6.531	23,87%
2 meses	472	79	467	1.384	226	2.628	9,61%
3 meses	135	128	458	2692	86	3.499	12,79%
4 meses	76	65	331	1286	74	1832	6,70%
5 meses	1	18	302	486	11	818	2,99%
6 meses		10	204	196	0	410	1,50%
7 meses		6	138	181	0	325	1,19%
8 meses		2	94	160	1	257	0,94%
9 meses		1	95	96		192	0,70%
10 meses		0	30	43		73	0,27%
11 meses		1	25	26		52	0,19%
12 meses			16	16		32	0,12%
13 meses			11	7		18	0,07%

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	%
14 meses			8	15		23	0,08%
15 meses			4	7		11	0,04%
16 meses			8	1		9	0,03%
17 meses			6	3		9	0,03%
18 meses			2	3		5	0,02%
19 meses			3	3		6	0,02%
20 meses				1		1	0,00%
Total vencidos	1405	583	4.915	9.118	710	16.731	61,15%
Total general	2.375	846	8.063	14.429	1.646	27.359	
% total	8,68%	3,09%	29,47%	52,74%	6,02%		

2.3.3.Trámites fuera de término pendientes de resolver

Del total de 658.934¹³ solicitudes que han sido radicadas ante Colpensiones hasta el 31 de agosto de 2014, el 36,05% corresponden a reconocimientos de prestaciones, y el 63,95% a otras solicitudes como auxilios funerarios, indemnizaciones y recursos. Del total de 494.212 solicitudes resueltas 202.574 se encontraban en término y 274.051 fuera de término¹⁴. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 6 Panel A)

Con el fin de atender el requerimiento de la H. Corte expresado en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, se incluye el reporte mensual de las nuevas peticiones pensionales radicadas y los recursos administrativos interpuestos contra decisiones pensionales de primera oportunidad, así como la información sobre las solicitudes y recursos fuera de término reportado en los IP11, IP12 e IP13 correspondientes a los meses de mayo, junio y julio de 2014. (Ver Capítulo 2.3 –Cuadro 6 Panel B y C)

Al respecto, es importante señalar que la represa del ISS se atendió en su totalidad en el mes de julio, por lo que durante el mes de agosto se atendieron los casos radicados directamente en Colpensiones, lo cual condujo a una disminución de 8.124 solicitudes vencidas.

Para el caso de recursos, por la misma razón, estos tuvieron una disminución de 2.649 casos (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 6 Panel D). La estrategia también implica resolver con prioridad las solicitudes con fechas de radicación más antiguas hasta llegar a las menos vencidas.

¹³ Conforme con la explicación contenida en la nota 41 del IP6, página 99, para el día 31 de agosto de 2014 se registran un acumulado de 658.934 trámites, de los cuales 9.963 corresponden a casos radicados a través de otros trámites y 648.971 a través de solicitudes de reconocimiento propiamente dichas.

¹⁴ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 17.587 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

Capítulo 2.3 – Cuadro 6. Trámites fuera de término pendientes de resolver

Panel A. Solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones por tiempo de contestación - Corte a 31 de agosto de 2014

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas					Pendientes por resolver					
			Total Resueltas	% total resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Reconocimiento de Prestaciones	237.525	36,05%	191.053	38,66%	93.194	91.590	6.269	46.472	28,21%	31.561	37,56%	14.911	18,48%
Pensión de invalidez	15.731	2,39%	11.313	2,29%	6.429	4.498	386	4.418	2,68%	3.061	3,64%	1.357	1,68%
Pensión de sobrevivientes	42.647	6,47%	32.280	6,53%	3.168	27.287	1825	10.367	6,29%	3.496	4,16%	6.871	8,51%
Pensión de Vejez	179.147	27,19%	147.460	29,84%	83.597	59.805	4.058	31.687	19,24%	25.004	29,76%	6.683	8,28%
Otras solicitudes	421.409	63,95%	303.159	61,34%	109.380	182.461	11.318	118.250	71,79%	52.461	62,44%	65.789	81,52%
Auxilios funerarios	35.946	5,46%	27.700	5,60%	5.631	21.646	423	8.246	5,01%	3.182	3,79%	5.064	6,28%
Indemnizaciones	134.303	20,38%	106.922	21,63%	76.619	29.771	532	27.381	16,62%	23.282	27,71%	4.099	5,08%
Recursos	126.606	19,21%	84.899	17,18%	16.852	57.684	10.363	41.707	25,32%	13.599	16,19%	28.108	34,83%
Reliquidaciones	124.554	18,90%	83.638	16,92%	10.278	73.360	0	40.916	24,84%	12.398	14,76%	28.518	35,34%
Total	658.934	100,00%	494.212	100,00%	202.574	274.051	17.587	164.722	100,00%	84.022	100,00%	80.700	100,00%

Panel B. Solicitudes radicadas ante Colpensiones durante los meses de mayo a agosto Corte a 31 de agosto de 2014 (Incluye recursos)¹⁵

Tipo de Solicitud	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Reconocimiento de Prestaciones	10.087	8.655	11.337	9.438
Pensión de invalidez	778	648	962	766
Pensión de sobrevivientes	1.812	1.602	2.027	1.654
Pensión de Vejez	7.497	6.405	8.348	7.018
Otras solicitudes	21.232	18.906	25.853	20.858
Auxilios funerarios	1.561	1.392	1.805	1.553
Indemnizaciones	7.249	6.446	8.454	7.232
Recursos	6.509	5.865	8.464	6.114
Reliquidaciones	5.913	5.203	7.130	5.959
TOTAL	31.319	27.561	37.190	30.296

¹⁵ Se ajusta el dato de solicitudes radicadas, incluyendo la tipología de clasificación: datos incompletos, que corresponde a trámites que requieren validación de información para que siga en el proceso de reconocimiento. Esta tipología empezó a ser incluida en los totales de radicación a partir del IP13.

**Panel C. Solicitudes vencidas
Corte a 31 de agosto de 2014**

Tipo de Pendientes	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Fecha probable en la que se respetarán los plazos legales
Reconocimiento de Prestaciones	19.463	17.603	19.475	14.911	
Pensión de invalidez	1091	1025	1353	1.357	dic-14
Pensión de sobrevivientes	7.772	7.476	8.077	6.871	dic-14
Pensión de Vejez	10.600	9.102	10.045	6.683	dic-14
Otras solicitudes	62.417	65.844	69.349	65.789	
Auxilios funerarios	2.531	3533	4.954	5.064	dic-14
Indemnizaciones	3.136	3402	5.079	4.099	dic-14
Recursos	27.176	28.301	29.635	28.108	dic-14
Reliquidaciones	29.574	30.608	29.681	28.518	dic-14
TOTAL	81.880	83.447	88.824	80.700	

**Panel D. Recursos fuera de término
Corte a 31 de agosto de 2014**

Tipo de Solicitud	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Reconocimiento de Prestaciones	25.467	25.321	25.717	24.621
Pensión de invalidez	1.096	1.101	1.294	1.324
Pensión de sobrevivientes	3.816	3.583	3.886	3.900
Pensión de Vejez	20.555	20.637	20.537	19.397
Otras solicitudes	31.157	33.162	33.157	31.604
Auxilios funerarios	374	1038	1552	1442
Indemnizaciones	1.335	1.942	2.366	2.045
Reliquidaciones	29.448	30.182	29.239	28.117
Total	56.624	58.483	58.874	56.225

**Panel E. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina
Corte a 31 de agosto de 2014**

Tipo de Solicitud	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Reconocimiento de Prestaciones	14.927	15.518	16.245	14.616
Pensión de invalidez	363	398	533	583
Pensión de sobrevivientes	5.174	4.742	5.088	4.915
Pensión de Vejez	9.390	10.378	10.624	9.118
Otras solicitudes	978	1.902	2.516	2.115
Auxilios funerarios	367	1014	1.510	1405
Indemnizaciones	611	888	1.006	710
Total	15.905	17.420	18.761	16.731

El Cuadro 7 presenta el total de trámites de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, adicional a los 80.700 trámites de reconocimiento fuera de término, con corte a 31 de agosto de 2014, se tienen 30.511 solicitudes de corrección de historia laboral pendientes fuera de término, y 57.512 PQRS. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 7)

Capítulo 2.3 – Cuadro 7. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 31 de agosto de 2014

Trámites vencidos	Reconocimiento de Prestaciones	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Total Trámites de Reconocimiento	Historia Laboral	PQRS*
1 mes	7.331	825	2.772	3.734	2.529	2.478	9.820	10.105	32.263	21.835	9.502
2 meses	2.839	255	1.152	1.432	1128	1097	3.782	3.921	12.767	2.916	17.463
3 meses	1.473	71	1.000	402	828	328	5.160	4.849	12.638	1.554	4.468
4 meses	1432	76	865	491	567	169	3.186	3.742	9.096	2349	3.415
5 meses	745	66	412	267	0	21	2.043	1.807	4.616	806	3.107
6 meses	504	41	336	127	2	1	998	1.130	2.635	654	3.233
7 meses	194	17	112	65	1		895	833	1923	292	2.136
8 meses	111	1	76	34			765	686	1.562	40	895
9 meses	88	3	70	15			551	572	1211	19	953
10 meses	28	1	15	12		1	183	137	349	12	2.231
11 meses	33		17	16			292	288	613	12	1.730
12 meses	25		13	12			159	123	307	9	1.715

Trámites vencidos	Reconocimiento de Prestaciones	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Total Trámites de Reconocimiento	Historia Laboral	PQRS*
13 meses	20		5	15		2	65	76	163	10	1.153
14 meses	30		7	23			81	93	204	3	1.333
15 meses	24	1	3	20			47	29	100	0	1344
16 meses	6		3	3	1		25	38	70	0	1717
17 meses	9		3	6	2		30	47	88	0	329
18 meses	10		1	9		2	13	27	52	0	390
19 meses	2		2		1		11	10	24	0	327
20 meses	7		7		5		2	5	19	0	0
Total		1.357	6.871	6.683	5.064	4.099	28.108	28.518	80.700	30.511	57.512

2.4. Proyección de solicitudes de reconocimiento por atender

Para el mes de agosto, Colpensiones ha atendido prestaciones del día a día, según el orden de prelación informado en la solicitud de prórroga de la protección constitucional a la H. Corte a la vez que ha solucionado las acciones de tutela que tenía pendientes y las que se han recibido. En materia de la atención de los casos del día a día, Colpensiones ha dado aplicación a los mismos criterios para el orden de decisión que se dio a casos que fueron entregados por el ISS, lo que resulta en los siguientes grupos:

- **Grupo A:** Personas que no están en nómina y tienen las siguientes características:
 - Mayores a 74 años
 - Invalidez
 - Entre 1 y 1,5 SMMLV
 - Sobrevivientes
 - Subsidiados
 - Sin Información
- **Grupo B:** Personas que no están en nómina y tienen las siguientes características:
 - Sobrevivientes
 - Entre 1,5 y 3 SMMLV
- **Grupo C:** Personas que no están en nómina y tienen las siguientes características:
 - Mayor a 3 SMMLV
- **Grupo Auxilios e Indemnizaciones**
- **Grupo D:** Personas que se encuentran incluidas en la nómina de pensionados de Colpensiones.

Ahora bien, el modelo proyectado, se vio modificado por la atención de las acciones de tutela, por cuanto deben solucionarse las que se encontraban pendientes y las que se fuesen radicando en la entidad. Así mismo, al realizar el análisis de la radicación diaria de tutelas de reconocimiento correspondiente a un nuevo ciudadano, el promedio de entrada pasó de 248 en el mes de julio a 305 en el mes de agosto, lo que ha requerido la reasignación de analistas que se encontraban atendiendo los casos que se les asignaron bajo el esquema antes descrito.

Así, en Agosto se gestionaron 6.306 acciones de tutela por los analistas de la Gerencia de Reconocimiento y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, de las cuales se generó un hecho superado para 3.481 casos, teniendo en cuenta que no todas las acciones de tutela tienen una respuesta inmediata.

Por otra parte, la atención de las tutelas, trae consigo otro tipo de inconvenientes asociados a lo que los trámites de tutela implican para la entidad:

- Una mayor carga operativa: ya que se debe leer y analizar cada tutela, se deben preparar y enviar documentos ya no solo al ciudadano sino al juez.
- Mayor asignación de los siguientes recursos :

- Humano: Al tener un mayor número de tutelas se debe contar con un mayor número de personas en los puntos de radicación, en el análisis jurídico y en tareas de apoyo administrativo para el envío de comunicaciones.
- Tecnológicos: Se debe ampliar la infraestructura tecnológica de forma que se pueda soportar los nuevos usuarios que ingresan a los sistemas de información de la entidad.
- Planta Física: Puestos de trabajo para el nuevo personal.
- Disminución de la productividad dado que los recursos de personal son limitados, puesto que se deben dedicar gran parte de su jornada a atender el trámite de las tutelas y no solo el proceso de reconocimiento.

Por otra parte, para la atención de las solicitudes de día a día y de las acciones de tutela se contó con un grupo promedio de 650 analistas, entre los cuales se encuentran los que resuelven casos de tutelas (101 analistas), sentencias (94 analistas), entes de control (13 analistas) y adelantan los casos de los procesos de calidad (14 analistas), los restantes, esto es, 428 analistas se encargan de la atención de los casos de día a día. Sin embargo, como se explicará en el capítulo de personal, durante los primeros días de septiembre, la cantidad de analistas descendió a aproximadamente 590 analistas, debido a que ha sido necesaria la desvinculación por razones de productividad o calidad.

Es claro que si prosigue la falta de protección constitucional, el modelo que Colpensiones ha planteado deja de ser aplicable en el corto plazo, ya que las tutelas y su aumento dictarían la forma de atención de los trámites y solo sería posible resolver los restantes con sujeción al orden de prelación de la población prioritaria y turno con los analistas no asignados a atender las órdenes judiciales. De esta manera no solo no se podría garantizar la protección de sus derechos a los grupos más vulnerables, sino que se privilegiaría a que aquellos que tengan el conocimiento, mayor facilidad de acceso a los servicios de justicia y los recursos económicos para contratar abogados, quienes optarían por solicitar el trámite de sus solicitudes a través de órdenes judiciales.

De acuerdo con lo expuesto, se reitera la importancia que tiene para la entidad contar con la protección constitucional que le permita tener un escenario más claro sobre cómo enfrentar la atención de las solicitudes de pensión y poder atender la totalidad de las solicitudes atrasadas del día a día, poniendo así al día el Régimen de Prima Media antes de finalizar el año actual.

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

En materia de corrección de historia laboral, Colpensiones adelanta su gestión en las siguientes líneas: (i) solicitudes de corrección de historia laboral radicadas ante Colpensiones (Grupo 0 o día a día); (ii) correcciones de historia laboral asociadas a los trámites de reconocimiento de Colpensiones; (iii) corrección de historia laboral provenientes de otros trámites: PQRS, Tutelas, Correspondencia y BEPS; (iv) solicitudes de los ciudadanos de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS en L.; y (v) correcciones de historia laboral asociadas a los trámites de reconocimiento de la represa del ISS.

Es conveniente aclarar que Colpensiones ha dado total cumplimiento a los dos últimos ítems mencionados en el párrafo anterior: en diciembre de 2013 agotó las solicitudes de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS, y en julio de 2014 concluyó con los trámites de reconocimiento de la represa del ISS. Por lo tanto, en el presente informe se omite la sección de “Corrección mensual de historias laborales para decidir las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS”, incluida en los anteriores informes; sin embargo, para efectos de información, los datos acumulados se presentan en el Cuadro 1 de la presente sección. (Ver Capítulo 2.5 - Cuadro 1)

De este modo, se informa a la H. Corte Constitucional que al corte del 31 de Agosto de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 1.191.238 solicitudes de corrección de historia laboral para los trámites de reconocimiento de Represa del ISS, reconocimiento de Colpensiones, y solicitudes de corrección radicadas por ciudadanos. De este total, 105.052 solicitudes se recibieron en el año 2012; 736.226 en el 2013; y en el desarrollo del año 2014 se han recibido 349.960. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 1.134.620 solicitudes, quedando en gestión 56.618 al cierre del mes, lo cual refleja un avance acumulado del 95.2%.

El Cuadro 1 de la presente sección muestra la corrección mensual de historias laborales, incluyendo el ingreso de solicitudes, la atención y las solicitudes pendientes por atender mes a mes. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 1)

Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Evolución mensual de las correcciones de historia laboral - Corte agosto de 2014

	Acumulado a may-14	% acumulado a may-14	jun-14	% jun-14	jul-14	% jul-14	ago-14	% ago-14
Solicitudes radicadas por Represa ISS		19%		18%		17%		17%
Entregadas por el ISS en el mes	197.927		0		0		0	
Total Acumulado recibidas del ISS	197.927		197.927		197.927		197.927	
Decididas durante el mes	197.927		0		0		0	
Por decidir al corte	0		0		0		0	

	Acumulado a may-14	% acumulado a may-14	jun-14	% jun-14	jul-14	% jul-14	ago-14	% ago-14
Para reconocimiento represa ISS		21%		20%		20%		19%
Entregadas por el ISS en el mes	222.344		895		0		0	
Total Acumulado recibidas del ISS	222.344		223.239		223.239		223.239	
Decididas durante el mes	222.270		918		51		0	
Por decidir al corte	74		51		0		0	
Solicitudes radicadas en Colpensiones		39%		39%		40%		40%
Nuevas Radicaciones en el mes	413.708		25.079		12.226		27.815	
Total radicadas	413.708		438.787		451.013		478.828	
Decididas durante el mes	383.851		29.059		16.228		19.179	
Por decidir al corte	29.857		25.877		21.875		30.511	
Para reconocimiento Colpensiones		22%		23%		24%		24%
Nuevas Radicaciones en el mes	228.773		27561		12.114		22.796	
Total radicadas	228.773		256.334		268.448		291.244	
Decididas durante el mes	223.445		21.836		4.581		15.275	
Por decidir al corte	5.328		11.053		18.586		26.107	
Total Mensual		100%		100%		100%		100%
Entregadas en el mes	1.062.752		53.535		24.340		50.611	
Total Acumulado	1.062.752		1.116.287		1.140.627		1.191.238	
Decididas durante el mes	1.027.493		51.813		20.860		34.454	
Por decidir al corte	35.259		36.981		40.461		56.618	

Al revisar el cuadro anterior, se observa que en el mes de Agosto se corrigieron 34.454 historias laborales de la siguiente forma: (i) 19.179 corresponden a solicitudes de los ciudadanos radicadas ante Colpensiones; y (ii) se procesaron y ajustaron 15.275 historias laborales que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano, son necesarias para decidir las solicitudes de reconocimiento de Colpensiones.

2.5.1. Corrección mensual de historias laborales para decidir las solicitudes de reconocimiento de Colpensiones

Para decidir las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas en algunas ocasiones, es necesario corregir la historia laboral de los ciudadanos, sin que exista una solicitud previa por parte del ciudadano.

Es así como, desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de agosto de 2014, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 291.244 correcciones de historia laboral, de las cuales se han corregido 265.137 para un cumplimiento del 91%. Para en el mes de agosto de 2014 se recibieron 22.796 solicitudes, fueron atendidas 15.275 y continúan en trámite 26.107.

2.5.2. Corrección mensual de historias laborales por solicitud de los ciudadanos

En lo que respecta a los trámites de corrección de historia laboral requeridos por los ciudadanos expresamente, se informa a la H. Corte que desde el inicio de la operación, Colpensiones ha recibido 478.828 solicitudes de corrección de historia laboral, se han resuelto 448.317 logrando un nivel de cumplimiento del 94%. Específicamente en el mes de agosto de 2014 fueron radicadas 27.815, se atendieron 19.179, y quedó un saldo por resolver de 30.511.

2.5.3. Corrección de historias laborales provenientes de otros trámites

Adicionalmente a la gestión mencionada, desde que comenzó la operación y al cierre de Agosto del presente año, el grupo de corrección de historia laboral ha recibido 408.183 solicitudes adicionales ligadas al proceso de corrección de historia laboral, que se relacionan específicamente con PQRS (38.143 casos), tutelas (22.966 casos), correspondencia (17.675 casos) y BEPS (329.399 casos). De este universo, al corte del 31 de agosto del 2014, se han atendido 355.337 casos en total: 33.715 corresponden a PQRS, 22.850 a tutelas, 14.781 a correspondencia, y 283.991 a BEPS. Así, quedan pendientes por resolver 52.846 casos, logrando un cumplimiento del 87%.

2.5.4. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral

Debido a los innumerables requerimientos de corrección de historia laboral radicados en la entidad, sumados a los trámites heredados del ISS, que al corte del 31 de julio de 2014 ascendía a 648.940 casos, la Gerencia Nacional de Operaciones estructuró e implementó procesos masivos, los cuales iban enfocados a cubrir el mayor número de inconsistencias que suelen presentarse en el proceso de depuración. Motivo por el cual desde enero de este año, se ha realizado seguimiento a la calidad de estos procesos masivos y se ha realizado el respectivo ajuste de manera manual a los casos que no cumplen con el total de requerimientos hechos por los afiliados, para alcanzar total efectividad en la corrección de las historias laborales.

Capítulo 2.5 – Cuadro 3. Solicitudes de Corrección de Historia Radicadas por segunda vez de Enero a agosto 31 de 2014

Mes	Cantidad
Acum enero-mayo	30.569
Junio	1.253

Mes	Cantidad
Julio	6.629
Agosto	3.538
Total	41.989

Como se observa en el Cuadro 3, entre enero y agosto de 2014, se han presentado 41.989 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto de las 627.065 solicitudes atendidas hasta el 31 de julio, en respuesta a una solicitud de los ciudadanos. Con lo cual, el 93.3% se ha solucionado en debida forma y el 6,70% han requerido de una corrección individual para resolver de fondo la petición del afiliado.

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

3.1. Infraestructura tecnológica

Dentro de la fase de operación de los centros de datos de Colpensiones, la cual contempla el afinamiento de la infraestructura tecnológica mediante el desarrollo de planes operativos y planes de mejora continua¹⁶, se efectuó en el mes de agosto una serie de actividades que se describen a continuación. (Ver Capítulo 3.1 – Gráfico 1)

Capítulo 3.1 – Gráfico 1. Actividades desarrolladas en los centros de datos durante el mes de Agosto de 2014



Las actividades mencionadas anteriormente están encaminadas al afinamiento de la plataforma tecnológica en el Centro de Datos Principal y el Centro de Datos Alterno, que involucran

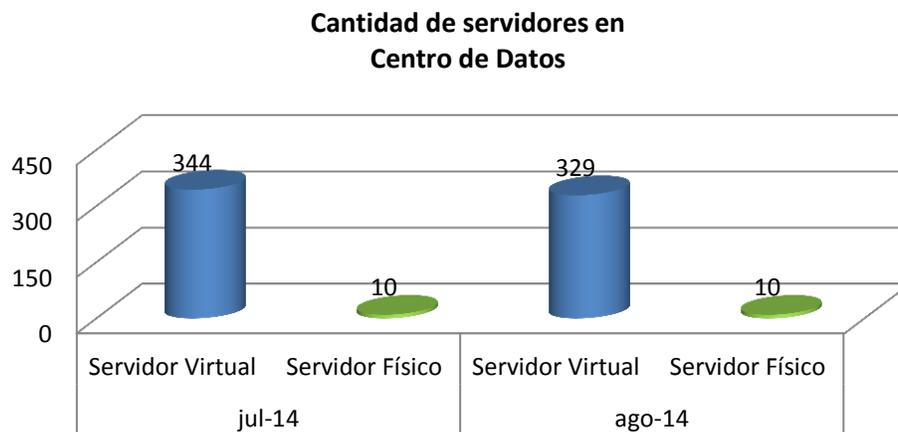
¹⁶ Ver IP12, sección 3.1, página 49.

componentes de sus arquitecturas tales como: servidores, Bases de datos, elementos de comunicación, entre otros.

En particular, la implementación del plan de mejora que involucra la puesta en funcionamiento del protocolo BFD (Bidirectional Forwarding Detection) permite mejores tiempos de conmutación cuando se presentan fallas sobre los canales del centro de datos principal, evitando desconexión de los servicios y, de esta manera, mejorar la alta disponibilidad de los canales de comunicación. En lo referente a base de datos, se está dando curso a planes de actualización de versiones de los sistemas manejadores de bases de datos en ambientes no productivos, para su posterior implementación en producción.

A la fecha se mantiene la misma cantidad de servidores físicos y se disminuyen quince (15) servidores virtuales producto del proceso de consolidación de servidores (ver Capítulo 3.1 – Gráfico 2), lo cual refleja el resultado del revisión y ajuste de cantidad de servidores mediante el plan de afinamiento de capacidades de la plataforma tecnológica.

Capítulo 3.1 – Gráfico 2. Diferencia de cantidad de servidores en el centro de Datos en el mes de Julio frente a Agosto de 2014



3.2. Infraestructura física

Previo verificación, se evidencia que a la fecha no hay variación en la infraestructura física, de acuerdo a la información presentada en el mes de agosto en el IP13¹⁷ y en los informes previos (julio en el IP12¹⁸, junio en el IP11¹⁹, mayo en el IP10²⁰, IP9²¹ de abril, IP8²² de marzo de 2014, IP7²³ de febrero de 2014 e IP6²⁴ de enero de 2014).

¹⁷ Ver IP13, sección 3.2, página 51.

¹⁸ Ver IP12, sección 4.2, página 123.

¹⁹ Ver IP11, sección 4.2, página 136.

²⁰ Ver IP10, sección 3.2, página 27.

²¹ Ver IP9, sección 3.2, página 27.

De acuerdo con lo anterior, se confirma que todos los edificios tienen contrato de arrendamiento, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2014, los cuales son:

- Carrera 30 No. 73 – 36
- Carrera 16 No. 101 – 14
- Calle 71 No. 12-25/27

3.3. Recurso humano

De acuerdo con lo presentado en el IP13²⁵ frente al estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones de la represa del ISS, donde se señaló que el día 15 de julio se completó la gestión de la totalidad de expedientes de este universo, en lo que refiere a la distribución del talento humano (trabajadores oficiales y trabajadores en misión) entre la atención los trámites de la represa del ISS y trámites Colpensiones dentro de las áreas involucradas en el cumplimiento de metas conforme a lo estipulado en los Autos emitidos por la HCC y reportada desde el IP4²⁶; para el mes de agosto, su totalidad se dedicó a la atención de los trámites propios de la Administradora tal como se detalla en el Cuadro 1. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1)

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

Dependencia	Actividades Represa ISS	Trámites Colpensiones	Represa ISS - Colpensiones	Procesos Especiales
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	0%	100%	0%	0%
Gerencia Nacional de Nómina	0%	61%	0%	39%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	0%	100%	0%	0%
Gerencia Nacional de Operaciones	0%	100%	0%	0%

Fecha de corte: 31 de agosto de 2014

En lo que refiere a la Gerencia Nacional de Reconocimiento y el Grupo de Apelaciones de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones al atender el 100% de los trámites provenientes de la represa de ISS de acuerdo con los grupos de prioridad establecidos por la HCC, durante el mes de agosto la totalidad del personal asignado, se dedicó a la atención de los trámites radicados ante

²² Ver IP8, sección 3.2, página 33.

²³ Ver IP7, sección 3.2, página 33.

²⁴ Ver IP6, sección 3.3, páginas 19, 20 y 21.

²⁵ Ver IP13, sección 2.2, página 12.

²⁶ Ver IP4, sección 3.4, página 15.

Colpensiones que por el incremento constante de la represa del ISS desde su entrada en operación, hoy presenta un atraso que requiere toda la atención y se convierte a partir de este mes, en el frente de trabajo de esta área.

La distribución del talento humano de la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de agosto presentó la misma proporción que la reportada en el mes de julio: el 61% del personal atendió los asuntos relacionados con los trámites propios de Colpensiones, y 39% se destinó al desarrollo de actividades en procesos especiales²⁷. Desde en el IP7²⁸ se reportó que la Gerencia Nacional de Nómina no contaba con trámites pendientes provenientes de la represa del ISS.

Para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial durante el mes de agosto, el personal asignado entre trabajadores oficiales y trabajadores en misión, se asigna a la atención de los trámites propios de Colpensiones dividido en dos grupos: el primero de ellos, Tutelas Acumuladas, que gestiona las tutelas que no recibieron ningún trámite o contestación por parte de la empresa dentro de los términos otorgados por el Juez²⁹; y el segundo Operación Diaria, grupo encargado de gestionar los trámites de tutela que son radicados a diario ante Colpensiones, evitando que el acumulado de tutelas pendientes de ser atendidas incremente, y que los servidores públicos de la Administradora, sean sancionados.

Para el caso de la Gerencia Nacional de Operaciones encargada del proceso de corrección de historia laboral, y teniendo en cuenta la culminación de las respuestas a los trámites provenientes de la represa del ISS, destinó el 100% de su personal a las actividades que deben adelantarse en dicho proceso concentrado ahora en los trámites del día a día.

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para el mes de agosto del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte, que a partir del mes de agosto se encuentran adelantando las actividades para poner al día el atraso que presenta Colpensiones. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 2)

El Panel A presenta el estado de los trabajadores contratados a partir del mes de septiembre del año pasado con el fin de cumplir con el Auto 110 de la H. Corte, y el Panel B presenta el estado de la contratación de trabajadores en misión necesarios para resolver las metas de acuerdo a lo señalado por la H. Corte en el Auto 320 de 2013, personal hoy necesario para poner al día el atraso que presenta Colpensiones.

²⁷ Procesos inherentes para el cierre de la nómina de pensionados y proyectos para la mejora de las bases de datos y aplicativos que interfieren en el mismo.

²⁸ Ver IP7, sección 3.3, página 34.

²⁹ Estas tutelas pueden ser por hechos originados en el ISS o ser propios de la gestión de Colpensiones.

Capítulo 3.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las necesidades de las Gerencias para atender el atraso de Colpensiones – Agosto 2014

Panel A. Personal para Auto 110 de 2013

Ítem	Gerencia de Reconocimiento	Gerencia de Nómina	Gerencia de Defensa Judicial	Total
No. personas requeridas	276	7	37	320
No. de personas Contratadas	312	7	42	361
No. de Personas que se han retirado	48	0	6	54
No. de personas por contratar	12	0	1	13

Fecha de corte: 31 de agosto de 2014

Panel B. Personal para Auto 320 de 2013

Ítem	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Otras Dependencias	Total
No. personas requeridas	444	56	500
No. de personas Contratadas	434	40	474
No. de Personas que se han retirado	51	1	52
No. de personas por contratar	61	17	78

Fecha de corte: 31 de agosto de 2014

*Este Cuadro presenta el total de personal requerido, no solo el número de analistas con experiencia en reconocimiento.

De acuerdo con el resultado de la rotación de la planta de trabajadores en misión³⁰, se observa que de la planta requerida con ocasión al cumplimiento del Auto 110 de 2013, en el mes de agosto se encuentran pendientes por contratar 12 trabajadores en misión para la Gerencia Nacional de Reconocimiento y 1 para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial. Los trabajadores en misión requeridos para la Gerencia Nacional de Nómina se encuentran vinculados en su totalidad.

³⁰ Actualmente se encuentra en ejecución el Contrato No. 053 de 2014 celebrado con la sociedad COLOMBIANA DE TEMPORALES S.A. COLTEMPORA S.A, cuyo objeto contractual es “Suministrar a la Administradora Colombiana de Pensiones-COLPENSIONES trabajadores en misión en el número, con las calidades y requerimientos específicos exigidos por la misma, para atender el incremento en la prestación del servicio, atender las labores ocasionales, accidentales o transitorias, reemplazar personal en vacaciones, en licencia por solicitud propia, incapacidad por enfermedad o licencia de maternidad, en jornada tiempo completo, por turnos de ser necesario y de manera exclusiva, en las dependencias de COLPENSIONES”.

Frente al comportamiento de la rotación de la planta de trabajadores en misión adicional requerida con ocasión a la expedición del Auto 320 de 2013 se observa que para el mes de agosto, del personal requerido para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones están pendientes por contratar 61 trabajadores en misión. Frente al requerimiento de las otras dependencias, se encuentran por contratar 17 trabajadores en misión.

El balance de 61 trabajadores en misión por contratar para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, se debe principalmente a las desvinculaciones presentadas durante el mes de agosto y a los tiempos que toma el proceso de reclutamiento y selección de los perfiles requeridos para esta dependencia, que presentan baja oferta en el mercado laboral.

Adicionalmente, el balance de 17 trabajadores en misión por contratar para las otras áreas, se debe a que algunos de los procesos de contratación no han culminado.

En el Cuadro 3 se presenta la distribución de los turnos establecidos por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con el propósito de optimizar el espacio físico en dos de las sedes de Colpensiones. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3)

Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Número de trabajadores oficiales y trabajadores en misión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones por turnos

Tipo de Vinculación	Turno 1 (6: 00 a.m. – 02:00 p.m.)	Turno 2 (2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	18	24
Trabajadores en Misión	226	204
Total General	244	228
% Total	52%	48%

Fecha de corte: 31 de agosto de 2014

Con los turnos de trabajo establecidos en dos sedes de la empresa, el número de trabajadores asignados dentro del turno 1, esto es de 6:00 a.m. a 2:00 p.m., representa el 52%, mientras que los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el 48% del total de trabajadores.

En el Cuadro 4 se presenta el número de trabajadores en misión capacitados para las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de metas. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4)

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Número de trabajadores en misión capacitados durante el mes de agosto 2014

Dependencia			No. trabajadores capacitados
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Apelaciones		de Grupo	176
Gerencia Nacional de Nómina			0
Gerencia Nacional de Defensa Judicial			12
Gerencia Nacional de Operaciones			2
Total General			190

Fecha de corte: 31 de agosto de 2014

En el mes de agosto, 167 trabajadores en misión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones participaron de las jornadas de capacitación organizadas por la Gerencia Nacional de Desarrollo del Talento Humano en conjunto con la Gerencia Nacional de Doctrina de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, en donde se abordaron entre otros, los siguientes temas:

1. Circular 08 y 09 de 2014.
2. Conmutaciones y Compartidas.
3. Afiliaciones.

Adicionalmente, 9 nuevos trabajadores en misión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones, 12 de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y, 2 de la Gerencia Nacional de Operaciones participaron de las jornadas de inducción Institucional.

3.3.1. Política de incentivos

Colpensiones el 1 de abril de los corrientes, presentó a los trabajadores oficiales y trabajadores en misión quienes prestan sus servicios en las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de metas, la Estrategia de Incentivos 2014 de acuerdo con los presupuestos presentados en el IP9³¹, donde se establecieron incentivos económicos, académicos y de bienestar. Dicha estrategia culminó el pasado 31 de julio, de acuerdo con el plazo proferido por la HCC para el cumplimiento del Auto 320 de 2013.

Los incentivos económicos para los meses de abril, mayo y junio de 2014, fueron reconocidos y pagados en el mes de agosto, de acuerdo con los resultados presentados en el IP13³². En lo referente al reconocimiento y pago de los incentivos económicos del mes de julio, estos se harán

³¹ Ver IP9, sección 3.3, página 39.

³² Ver IP13, sección 3.3, página 56.

efectivos una vez se presenten los resultados para la autorización del Comité de Verificación, Control de Metas y Pago de Incentivos.

3.3.2. Traslado de personal

Para agosto de 2014, Colpensiones reporta a la H. Corte las novedades sobre movimientos del recurso humano, que hace parte de la estructura en la línea de decisión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Los cambios ejecutados entre otros aspectos pretenden mejorar: (i) el equilibrio de los grupos internos de trabajo, (ii) optimizar la calidad de los actos administrativos y (iii) mejorar el ambiente laboral.

a. Vinculación de analistas a la línea de decisión en agosto de 2014

Dando alcance al IP13³³, se vincularon a la línea de decisión 7 analistas para los grupos internos de trabajo apoyo II y sobrevivientes II; para un total de 385 analistas incorporados desde el 25 de marzo hasta agosto 31 de 2014. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5)

Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión

Nº ingresos	Analistas	Ingreso D/M/A	GIT - Grupo Interno de Trabajo
Reporte del IP13 ³⁴	378	25/03/2014 a 25/07/2014	Todos los GIT - Grupos Internos de Trabajo
12ª vinculación	3	04/08/2014	Apoyo II
13ª vinculación	1	12/08/2014	Sobrevivientes II
14ª vinculación	3	13/08/2014	Apoyo II
Total	385		

Nota:

1. Se incluye en la primera fila del cuadro anterior resumen de información del IP13³⁵ sobre contratación de analistas hasta en el mes de julio de 2014.
2. En las filas 2ª, 3ª y 4ª se incluye la contratación de analistas por fecha en el mes de agosto de 2014.

b. Terminación de contratos laborales

Conforme a lo mencionado en el IP13³⁶, con el fin de propender por el mejoramiento de la calidad en los actos administrativos en el mes de julio de 2014 se dio la terminación de la relación laboral a 31 trabajadores con roles de analistas y revisores de la línea manual de decisión; para el mes de agosto se presentó la renuncia voluntaria de 4 analistas y la finalización de la relación laboral de 22

³³ Ver IP13, sección 3.3.2, página 57.

³⁴ Ídem.

³⁵ Ídem.

³⁶ Ídem.

personas de los mismos roles por aspectos relacionados con calidad y producción en la sustanciación de actos administrativos.

Dando alcance al párrafo inmediatamente anterior, finalizando el mes de agosto, Colpensiones desde la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones realizó una nueva validación a la línea de decisión manual, que arrojó como resultado la necesidad de solicitar al área de Talento Humano la terminación de la relación laboral de 33 analistas vinculados en misión que se llevará a cabo durante los primeros días del mes de septiembre de 2014.

En resumen, entre los meses de julio e inicios de septiembre de 2014, por circunstancias de calidad, producción o renuncia voluntaria, se han retirado de la línea manual de decisión 90 analistas en misión; pese a que las últimas 33 terminaciones de los contratos laborales reportadas en el párrafo inmediatamente anterior se ejecutaron solo hasta el mes de septiembre de 2014, resulta importante para Colpensiones poner en conocimiento de la H. Corte la presente situación en razón al impacto que genera esta cifra en la línea manual de decisión y en el modelo de producción. Asimismo, también se debe mencionar que la entidad continúa en la búsqueda de personal idóneo para el proceso de decisión.

c. Traslado de analistas y revisores entre grupos internos de trabajo

Debido a aspectos como el ingreso de nuevo personal en misión o la terminación de contratos laborales que paulatinamente se ha presentado en lo corrido del año 2014 en la línea de decisión manual en el rol de analistas y/o revisores, la proporción inicialmente planteada para mantener las cargas laborales equilibradas a razón de (5 analistas por 1 revisor), ha perdido la proporción evidenciado actualmente en ciertos grupos un mayor número de analistas respecto los revisores disponibles en los grupos internos de trabajo o la pérdida equilibrada de revisores con experiencia de los que dispone cada grupo interno de trabajo.

Esta situación además de represar los grupos internos de trabajo incide negativamente en el equilibrio del personal con experiencia del que cada grupo interno de trabajo dispone para tener un apoyo jurídico sólido al momento de adoptar las decisiones administrativas de las solicitudes pendientes de estudio.

Por este motivo en el mes de agosto se realizaron los siguientes movimientos en la línea manual de decisión: (i) del grupo interno sobrevivientes I que contaba con un mayor número de analistas en proporción al número de revisores, se distribuyeron 8 analistas en los grupos internos de apoyo I y III, este movimiento le restauró la proporción de 5 analistas por 1 revisor a 4 de los 6 grupos de decisión ubicados en la sede de la carrera 30; (ii) de la misma manera para aportar al proceso de calidad, siendo el grupo sobrevivientes I, el que más revisores con experiencia en el proceso de decisión de prestaciones económicas tiene, se trasladaron un revisor al grupo de vejez II y otro al de vejez IV, así mismo se rotaron revisores entre los grupos vejez IV y apoyo III por sus calidades y perfiles profesionales.

d. Creación de nuevos grupos de trabajo para el mejoramiento de la calidad en la decisión

En el IP13³⁷ se anunció la creación de 3 grupos de trabajo conformados por 15 personas, encargadas de la realización de la auditoría de proyectos de actos administrativos en la línea manual y automática de decisión para apoyar el mejoramiento en la calidad de la decisión de prestaciones económicas. Actualmente las personas se encuentran seleccionadas y se están realizando validaciones para la implementación de los grupos y la identificación de los roles, responsabilidades, obligaciones y competencias.

El grupo piloto de auditoría del proceso automático mencionado en el IP13³⁸ viene adelantando actividades para mejorar la calidad, tales como: (i) revisión de actos administrativos proferidos por el liquidador automático, (ii) casos por quejas ante los entes de control y (iii) revisión de fallos de tutela instaurados por los afiliados sin expediente pensional para adoptar las acciones tendientes al cumplimiento del fallo.

Dado lo anterior, la actual composición interna de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones es la siguiente:

Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento – Agosto 2014

GIT-Grupo interno de trabajo	Riesgo	Línea de decisión RPM	Tutelas día día	Fallos	Sede	Jornada	Analistas	Revisores	Recurso humano no línea de decisión manual	Total
Automatización	I V M	si - (Automática)	x		CLL 72	Normal	H/A	N/A	12	12
Apelaciones	I V M	Si- (Manual)	x		CLL 72	Normal	12	8	N/A	20
Día a día 1	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	49	9	N/A	58
Día a día 2	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	41	8	N/A	49
Vejez 1	I V M	Si- (Manual)	x	X	CLL 71	Normal	44	11	N/A	55
Vejez 2	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	2:00PM - 10:00PM	46	11	N/A	57
Vejez 3	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	43	9	N/A	52
Vejez 4	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	6:00 AM-2:00PM	56	12	N/A	68
Sobrevivientes 1	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	41	8	N/A	49
Sobrevivientes 2	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	57	11	N/A	68
Apoyo 1	I V M	Si- (Manual)	x		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	44	9	N/A	53
Apoyo 2	I V M	Si- (Manual)	x		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	40	8	N/A	48

³⁷ Ver IP13, sección 3.3.2, página 58.

³⁸ Ver IP13, sección 3.3.2, página 59.

GIT-Grupo interno de trabajo	Riesgo	Línea de decisión RPM	Tutelas día día	Fallos	Sede	Jornada	Analistas	Revisores	Recurso humano no línea de decisión manual	Total
Apoyo 3	I V M	Si- (Manual)	x		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	37	8	N/A	45
Tutelas	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 71	Normal	18	5	N/A	23
Sentencias	I V M	Si- (Manual)	x	X	CLL 71	Normal	46	10	N/A	56
Reprocesos	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	12	3	N/A	15
Medicina laboral 1	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	8	8
Medicina laboral 2	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	16	16
Seguimiento	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	5	5
Apoyo jurídico administrativo	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	4	4
Calidad	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	15	15
Auditoria automático (piloto)	N/A	N/A)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5	5
PQR	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	11	11
SUBTOTAL							586	130	76	792

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

4.1. Expedientes del ISS en L. pendientes por entregar a Colpensiones

Tal y como se ha manifestado a partir del IP8³⁹, las entidades concluyeron que el total de solicitudes de expedientes pensionales realizada por Colpensiones, a corte 15 de febrero del año en curso, correspondió a 112.497 solicitudes, desde el inicio de su operación. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 1 – a. Total solicitudes Colpensiones a ISS en L.), los cuales luego de ejercicios de depuración, de descontar las entregas a Colpensiones por parte del ISS en L, y algunas solicitudes duplicadas, avances que fueron discriminados e informados a la Corte en los IP8⁴⁰ IP9⁴¹ IP10⁴² IP11⁴³, arroja como total de pendientes a fecha corte 30 de agosto de 2014, 542 registros (cédulas) pendientes por entrega y 968 registros (cédulas) que se encuentran pendientes por atender del proceso de los 9.071 registros (cédulas) que el ISS en L. declaró como inexistentes.

La explicación del origen de estas cifras es la misma que se ha dado en los diferentes IPs, en consecuencia, nos remitimos a la información dada en el IP12⁴⁴.

Ahora bien sobre los expedientes pendientes de entrega por parte del ISS en L, 576 registros (cédulas); el avance para este IP es la entrega por parte de la manifestada Entidad, de 34 expedientes, quedando pendiente la entrega de 542 registros (cédulas), de los cuales Colpensiones se encuentra a la espera de que sea reportada por el ISS en L. la fecha de entrega correspondiente a tales registros. Tan pronto se produzca el recibo se dará respuesta a los trámites que correspondan y a los que hubiere lugar.

De igual forma respecto al avance de los 9071 registros que se encuentran en aclaración y que el ISS en L, declaró como inexistentes, se han dado algunos movimientos de la siguiente manera en el mes de Agosto:

Capítulo 4.1- Cuadro 1. Conclusión del avance del IP14 con respecto al IP13. Seguimiento proceso 8.956 registros certificados por el ISS en L. como inexistentes

Bases	Certificados por el ISS en L	Tutelas con Hecho Superado y Casos Cerrados	Registros Depurados	Registros en Casos en Producción	Tutelas Pendientes de Atender
IP13 (Informe jul-2014)	9.071	6.317	1.361	365	1.028
IP14 (Informe ago-2014)	9.071	6.397	1.360	346	968

³⁹ Ver IP8, página 12.

⁴⁰ Ver IP8, páginas 12 - 13.

⁴¹ Ver IP9, páginas 13 - 16.

⁴² Ver IP10, páginas 14 - 16.

⁴³ Ver IP11, páginas 155 - 160.

⁴⁴ Ver IP12, páginas 140 - 143.

Capítulo 4.1- Cuadro 2. Seguimiento proceso 8.956 registros certificados por el ISS en L. como inexistentes, detalle del mes de Agosto.

Bases	Certificados por el ISS en L	Tutelas con Hecho Superado y Casos Cerrados	Registros Depurados	Registros en Casos en Producción	Tutelas Pendientes de Atender
Base Otros Procesos	684	465	18	120	81
Base de Sentencias	1.281	35	1178	44	24
Base Neta Auto 110	832	574	149	65	44
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	6.158	5.242	14	112	790
Base Procuraduría	1	0	1	0	0
Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	115	81	0	5	29
Total Solicitudes	9.071	6.397	1.360	346	968

Como quedó reseñado en el IP13⁴⁵, el ejercicio del seguimiento al proceso 8.956 hoy 9.071 registros certificados por el ISS en L. como inexistentes, resulta ser dinámico por cuanto depende entre otros, de depuraciones, cierres definitivos, radicaciones de los ciudadanos en búsqueda de la respuesta de las peticiones que presentaron ante el ISS en L, respuestas parciales y/o definitivas, situaciones estas conllevan a que el universo estimado en 9.071 registros fluctúe y de esta manera también (Ver Capítulo 4.2 – Cuadros 1 y 2), resultados de los avances, por lo tanto, se informa lo siguiente:

1. Con relación a los 6.317 registros informados en el IP1346, que fueron clasificados como tutelas con hecho superado y casos cerrados (Ver Capítulo 4.1– Cuadro 2 - Columna 3), los mismos ascendieron a 6.397, toda vez que a la fecha de corte de este informe se resolvieron por hecho superado 80 registros.
2. De los 1.361 registros depurados informados en el IP13⁴⁷ (Ver Capítulo 4.1 – Cuadro 2 - Columna 4), 1 registro sale por traslado a la figura jurídica del hecho superado, teniendo en cuenta que estos casos fueron resueltos con un número de documento asociado al mismo, ejemplo: cédula del causante contra cédula del beneficiario. En conclusión, los mismos cuentan con una respuesta de fondo para el ciudadano peticionario, por lo tanto, el subtotal se concreta en 1.360.
3. De los 365 registros informados en el IP13⁴⁸ clasificados como casos en producción (Ver Capítulo 4.1 – Cuadro 2 - Columna 5), al presente corte, disminuyeron a 346 de acuerdo a todos los trámites que se presentaron dentro del mismo.

⁴⁵ Ver IP13, páginas 65 - 67.

⁴⁶ Ver IP13, página 65.

⁴⁷ Ver IP13 página 66.

⁴⁸ Ídem.

- 17 registros salieron bajo la figura jurídica del hecho superado, debido a que se encuentran con respuesta de fondo.
- 2 registros salieron al ítem “Tutelas pendientes por atender” dado que se identificó que es necesario ubicar al ciudadano, la pretensión específica y/o completar los documentos necesarios para atender dichas solicitudes y generar la respuesta de fondo y pasarlos a la figura jurídica de Hechos Superados.

En conclusión, los registros “En casos en producción” para el presente corte, quedan en total 346.

4. De los 1.028 registros informados en el IP13⁴⁹ clasificados como tutelas pendientes por atender (Ver Capítulo 4.1 – Cuadro 2 - Columna 6), al presente corte, disminuyeron a 968 y de los cuales se informa que:

- 62 registros salieron bajo la figura jurídica del hecho superado.
- 2 registros ingresaron a este ítem “Tutelas pendientes por atender” y salieron del ítem “En casos en producción”.

Quedando a la fecha un total de 968 registros, que resultan de restar a los 1.028 que se encontraban pendientes informados en el IP13⁵⁰, 62 registros que salieron bajo la figura del hecho superado, lo cual da un total de 966 a este resultado se suma los 2 registros que salieron del ítem “En casos en producción”, operación que arroja un total de 968 registros, los cuales siguen en proceso de verificación dado que se han evidenciado, entre otras, las siguientes novedades: se desconoce la pretensión, quién es el causante, datos de contactabilidad del usuario, números errados de identificación del usuario.

Como se informó en el IP13⁵¹, Colpensiones continúa en la búsqueda de los registros pendientes de los expedientes certificados por el ISS en L, como inexistentes, con el fin de encontrar información que permita dar solución de fondo a los mismos, tarea que ha sido compleja teniendo en cuenta que las identificaciones que permiten establecer el nombre y número de documento del causante, presentan errores en digitación, en tipo de documento, y en otros casos corresponde a los apoderados o beneficiarios. De igual manera en muchos de los escritos correspondientes a los registros pendientes, la pretensión que requiere el afiliado o ciudadano no es clara ni precisa.

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

De acuerdo con lo informado a la H Corte en el IP13⁵², respecto a la entrega del inventario de expedientes con trámite concluido 1.796.033⁵³, los cuales están conformados por dos grupos así:

⁴⁹ Ídem.

⁵⁰ Ídem.

⁵¹ Ver IP13, páginas 66 – 67.

⁵² Ver IP13, páginas 67 a 75.

⁵³ Cifra presentada por el ISS en L., en el Informe 7 de Avance de la Transición, enero 17 de 2014, página 22, e Informe 8 de Avance de la Transición, febrero 18 de 2014.

1.011.149 registros (cédulas) decididos que se encuentran en nómina y 784.895 expedientes decididos (aproximadamente), que no se encuentran en nómina, nos encontramos se presenta el siguiente avance:

1. Expedientes que están incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros (cédulas)

De acuerdo a lo manifestado en el IP12⁵⁴, la ubicación de los 1.011.149 registros (cédulas) fue discriminada de acuerdo a la información reportada por el ISS en L. mediante oficio No. 10000_02216 del 15 de mayo de 2014, de la siguiente manera:

Capítulo 4.2 – Cuadro 1. Estado pendientes de entrega - expedientes incluidos en nómina de acuerdo a información reportada por el ISS en L.

Total Solicitudes	Cantidades
Registros que se encuentran en el inventario físico	841.865
Registros que no se identificaron en el inventario	8.637
Expedientes en poder de Positiva Compañía de Seguros S.A	271
Expedientes entregados a Colpensiones con actas	160.376
Total	1.011.149

*Mediante oficio No. 2014_5985212 del 24 de julio de 2014, Colpensiones solicitó a Positiva Compañía de Seguros indicar el procedimiento para adquirir copia autentica de los expedientes correspondientes a los registros, la cual se encuentra en estudio por la manifestada Entidad. (Ver Anexo 1)

De lo anteriormente mencionado se extracta, que se encontraban pendiente por entrega por parte del ISS en L, para este grupo 850.773 registros (Cédulas).

2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados – 784.895 registros (cédulas) aproximadamente, informado en el IP11⁵⁵ y IP12⁵⁶.

En lo correspondiente a la entrega y recibo de las agrupaciones anteriormente mencionadas, correspondientes a los 1.796.033 expedientes con trámite concluido, como se informó en el IP13⁵⁷ Colpensiones desde el 1 de julio de 2014 cuenta con la capacidad operativa para la recepción de la información de acuerdo con los volúmenes informados para entrega por el ISS en L. (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 2), en este momento nos encontramos en la ejecución del proyecto de entrega desde el 1 de agosto de 2014, al día de hoy los resultados obtenidos son la recepción de un consolidado total de 388.119 carpetas que corresponden a 388.016 expedientes pensionales por cédulas únicas, tal y como se detalla en el Cuadro 2 – Estadísticos entrega y recibo de expedientes decididos.

⁵⁴ Ver IP12, página 146.

⁵⁵ Ver IP11, página 165.

⁵⁶ Ver IP12, página 146.

⁵⁷ Ver IP13, página 68.

Capítulo 4.2 – Cuadro 2. Estadístico entrega y recibo de expedientes decididos

Semanas programadas	No. Lote	Fechas programadas para recibo de expedientes	Acumulado mínimo que debe entregar el ISS en L. por semana, para cumplimiento del cronograma propuesto por el	Carpetas reportados por el ISS en L. para entrega			Carpetas recibidas			Información de Ciudadanos Cantidad de expedientes por cédula única (Cifra Real para descuento)			Avance acorde al cronograma	Acumulado de recibo de carpetas	Acumulado de recibo de expedientes	Fecha suscripción acta
				Nómina	No nómina	TOTAL	Nómina	No nómina	TOTAL	Nómina	No nómina	TOTAL				
1		01 -07 jul											0%			
2	1	07 -11 jul		26	553	579	0	553	553	0	464	464	0,02%	553	464	11/07/2014
3		14 -18 jul		398	4.237	4.635	No hubo entrega			No hubo entrega						N/A
4	2	21 -25 jul		2.544	11.394	13.938	0	11.392	11.392	0	11.385	11.385	0,7%	11.945	11.849	23/07/2014
5	3	28 jul -01 ago	96.562	0	43.156	43.156	0	43.122	43.122	0	43.119	43.119	3%	55.067	54.968	30/07/2014
6	4	04 -08 ago	193.124	115	44.791	44.906	0	44.743	44.743	0	44.741	44.741	6%	99.810	99.709	06/08/2014
7	5	11 -15 ago	289.686	391	97.389	97.780	387	96.097	96.484	387	96.097	96.484	12,0	196.294	196.193	15/08/2014
8	6	19 -25 ago	386.248	0	97.045	97.045	0	96.621	96.621	0	96.621	96.621	18%	292.915	292.814	22/08/2014
9	7	25 -29 ago	482.810	0	96.616	96.616	0	95.204	95.204	0	95.202	95.202	24%	388.119	388.016	28/08/2014
10	8	01 -05 sept	579.372	76	97.007	97.083										
11	9	08 -12 sept	675.934													
12	10	15 -19 sept	772.496													
13	11	22 -26 sept	869.058													
14	12	29 sept -03 oct	965.620													
15	13	06 -10 oct	1.062.182													
16	14	14 -20 oct	1.158.744													
17	15	20 -24 oct	1.255.306													
18	16	27 -31 oct	1.351.868													
19	17	04 -10 nov	1.448.430													
20	18	10 -14 nov	1.544.992													
21	19	18 -24 nov	1.632.573													

De lo registrado en el cuadro anterior se detalla que el ISS en L., ha realizado la entrega de 387 carpetas que corresponden al grupo de incluidos en nómina, que equivalen a 387 expedientes pensionales de ciudadanos - cédulas únicas, y 387.732 carpetas correspondientes al grupo de no incluidos en nómina), equivalentes a 387.629 expedientes pensionales de ciudadanos - cédulas únicas. (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 2)

A continuación se detallan cada una de las filas, que corresponden a las semanas de ejecución del proyecto de entrega y recepción de expedientes con trámite decidido:

- **Semana 1:** Del 1 al 7 de julio de 2014, no se recibieron por parte del ISS en L., inventarios FUID para adelantar la ejecución del proceso de entrega y recepción.

- **Semana 2:** Del 7 al 11 de julio de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 1, resultado que arrojó el recibo de 553 carpetas, correspondientes a 464 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), que corresponden a expedientes NO incluidos en nómina; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 11 de julio de 2014. Es importante indicar que en relación con expedientes Incluidos en nómina no se recibió ningún expediente.
- **Semana 3:** Del 14 al 18 de julio de 2014, entrega fallida por falta de envío de disco duro con imágenes digitalizadas.
- **Semana 4:** Del 21 al 25 de julio de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 2, resultado que arrojó el recibo de 11.392 carpetas, correspondientes a 11.385 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), que corresponden a expedientes NO incluidos en nómina; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 23 de julio de 2014. Es importante indicar que en relación con expedientes Incluidos en nómina no se recibió ningún expediente.
- **Semana 5:** Del 28 de julio al de agosto de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo Identificado como Lote 3, resultado que arrojó el recibo de 43.122 carpetas, correspondientes a 43.119 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), que corresponden a expedientes NO incluidos en nómina; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 30 de julio de 2014. Es importante indicar que en relación con expedientes Incluidos en nómina no se recibió ningún expediente.
- **Semana 6:** Del 4 al 8 de agosto de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo Identificado como Lote 4, resultado que arrojó el recibo de 44.743 carpetas, correspondientes a 44.741 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), que corresponden a expedientes NO incluidos en nómina; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 06 de agosto de 2014. Es importante indicar que en relación con expedientes Incluidos en nómina no se recibió ningún expediente.
- **Semana 7:** Del 11 al 15 de agosto de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo Identificado como Lote 5, resultado que arrojó el recibo de 96.484 carpetas de las cuales 387 se encuentran en el grupo de incluidos en nómina y los restantes 96.097 corresponden al grupo de no incluidos en nómina, en total fueron recibidos 96.484 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas); el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 15 de agosto de 2014.
- **Semana 8:** Del 19 al 25 de agosto de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo Identificado como Lote 6, resultado que arrojó el recibo de 96.621 carpetas, correspondientes a 96.621 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), que corresponden a expedientes NO incluidos en nómina; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 22 de agosto de 2014. Es importante indicar que en relación con expedientes Incluidos en nómina no se recibió ningún expediente.
- **Semana 9:** Del 25 al 29 de agosto de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo Identificado como Lote 7, resultado que arrojó el recibo de 95.204 carpetas,

correspondientes a 95.202 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), que corresponden a expedientes NO incluidos en nómina; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 28 de agosto de 2014. Es importante indicar que en relación con expedientes Incluidos en nómina no se recibió ningún expediente.

- **Semana 10:** Del 1 al 5 de septiembre de 2014, entrega y recibo que se identificará como Lote 8, el cual se encuentra en proceso de ejecución de entrega y recepción.

Es procedente indicar a la H Corte, que para las estadísticas que se proporcionen en los avances de gestión, se tomaran los valores por carpetas entregadas y no por registros únicos expedientes pensionales, toda vez que un expedientes pensional puede estar compuesto por dos o más carpetas.

Tal y como se informó en el IP13⁵⁸, se han presentado novedades que han causado inconvenientes en las actividades del proceso de recibo de la información proveniente del ISS en L., a continuación se referencian los avances a las más significativas:

1. En lo correspondiente al diligenciamiento de los inventarios Formato Único de Inventario – FUID por parte del ISS en L., se evidenciaron errores de digitación especialmente en tipo y número de identificación, apellidos y nombres y la certificación del 100% de las unidades documentales (Expedientes incluidos y no incluidos en nómina)

En el siguiente cuadro (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 3), se presentan los acumulados de los errores de digitación encontrados en la actividad de certificación que se realiza al 100% de cada lote, los cuales han disminuido ya que se determinó realizar la devolución de los mismos, toda vez que se causaba desgastes operativos y económicos innecesarios, lo cual fue informado en el IP13⁵⁹. Estas afirmaciones podrán ser corroboradas realizando una comparación entre la columnas “TOTAL CARPETAS CORREGIDAS (Lotes 1, 2, 3 y 4)” y “TOTAL CARPETAS DEVUELTAS (Lote 5, 6 y 7)” (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 3).

Capítulo 4.2 – Cuadro 3. Acumulados errores en digitación

Correcciones	LOTE 1 (553 carpetas)	LOTE 2 (11.392 carpetas)	LOTE 3 (43.122 carpetas)	LOTE 4 (44743 carpetas)	Total carpetas corregidas (Lotes 1, 2, 3, 4)	LOTE 5 (96484 carpetas)	LOTE 6*2 (96621 carpetas)	LOTE 7*2 (95.204 carpetas)	Total carpetas devueltas (Lote 5, 6 y 7)
	CARPETAS CORREGIDAS					CARPETAS DEVUELTAS			
Digitación de Apellido	10	236	769	607	1.622	394	173	167	734
Digitación de Nombre	7	149	1.023	985	2.164	554	146	200	900
Digitación de Nombre y Apellido	6	8	103	87	204	34	15	24	73
Fecha Final	52	24	6	0	82	0	0	0	0
Fecha Inicial	15	439	775	871	2.100	0	0	0	0

⁵⁸ Ver IP13, páginas 67 - 75.

⁵⁹ Ver IP13, página 72.

Correcciones	LOTE 1 (553 carpetas)	LOTE 2 (11.392 carpetas)	LOTE 3 (43.122 carpetas)	LOTE 4 (44743 carpetas)	Total carpetas corregidas (Lotes 1, 2, 3, 4)	LOTE 5 (96484 carpetas)	LOTE 6* ² (96621 carpetas)	LOTE 7* ² (95.204 carpetas)	Total carpetas devueltas (Lote 5, 6 y 7)
	CARPETAS CORREGIDAS					CARPETAS DEVUELTAS			
Cédula	8	71	137	128	344	190	57	62	309
No. Folios	0	4	6	1	11	0	0	0	0
Compleitud de nombres y apellidos	0	0	0	19	19	449* ³	113* ³	126* ³	0
Total	98	931	2.819	2.698	6.546	1.172	391	453	2.016
Porcentaje de defecto	17,72%	8,17%	6,54%	6,03%	6,56%	1,21%	0,40%	0,47%	0,70%
Total carpetas recibidas	388.119								

A continuación, se explican cada uno de los errores encontrados en la digitación:

- **Cambia el Apellido:** Este evento se presenta en el momento de validar el apellido registrado en el FUID origen contra los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia con el registro, ya sea por ortografía o apellidos mal relacionados.
- **Cambia el Nombre:** Este evento se presenta en el momento de validar el nombre o nombres registrados en el FUID origen contra los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia con el registro, ya sea por ortografía o nombres mal relacionados.
- **Se cambia Nombre y Apellido:** Este evento se presenta en el momento de validar el nombre o nombres y los apellidos registrados en el FUID origen contra los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia en ambos campos, ya sea por ortografía o nombres y apellidos mal relacionados.
- **Se cambia Fecha Final:** Este evento se presenta en el momento de validar la fecha final del expediente registrada en el FUID origen contra la fecha más antigua de los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia, ya sea por transcripción o por no tenerla.
- **Se cambia Fecha Inicial:** Este evento se presenta en el momento de validar la fecha inicial del expediente registrada en el FUID origen contra la fecha más reciente de los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia, ya sea por transcripción o por no tenerla.

2. En lo correspondiente con la entrega del disco duro por parte del ISS en L, el análisis de la muestra tomada para Expedientes incluidos en nómina y certificación del 100% de las unidades documentales (Expedientes incluidos y no incluidos en nómina)

En el siguiente cuadro (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 4), se detalla los hallazgos encontrados en cada lote entregado por el ISS en L, respecto de las anteriores observaciones.

Capítulo 4.2 – Cuadro 4. Resultado hallazgos entrega disco duro – especificaciones técnicas.

Novedades encontradas validación técnica disco imágenes entregado por el ISS en L.	Lote 1 cantidad 26	Lote 2 cantidad 76	Lote 3 cantidad 1	Lote 4 cantidad 5	Lote 5 cantidad 15	Lote 6 cantidad 0 (no entregó)	Lote 7 cantidad 0 (no entregó)	Total de errores
Sin formato PDF/A	24	3	0	1	2	0	0	30
Peso superior al 3 mg	0	0	0	0	1	0	0	1
Expedientes con nombre repetido	0	2	0	0	0	0	0	2
Expedientes renombrados	0	3	0	0	0	0	0	3
Totales	24	8	0	1	3	0	0	36
Porcentaje de defecto %	92%	11%	0%	20%	0%	0%	0%	29%
Total expedientes digitales recibidos	123							

3. Análisis muestra respecto al 3% de los expedientes entregados por el ISS en L. con digitalización básica, cotejo de expediente físico versus expediente digitalizado

En el cuadro (Ver Capítulo 4.2– Cuadro 5), se describen las novedades evidenciadas en la actividad de análisis de la muestra del 3% del total de los expedientes con digitalización básica, según la verificación realizada respecto al cumplimiento de las actividades técnicas.

Capítulo 4.2– Cuadro 5. Resultados de análisis de muestra por lotes

Lote	Carpetas reportadas por el ISS en L. para entrega con digitalización básica (incluidos en nómina y prioritarios)	Carpetas analizadas sobre el 3% de muestra (Lote 1 y 3 por bajo volumen se analizó el total de entrega)	No. de Expedientes		Porcentaje del resultado	
			Aceptadas	Devueltas	Aceptadas	Devueltas
Lote 1	26	26	9	17	35%	65%
Lote 2	2544	76	32	44	42%	58%
Lote 3	1	1	1	0	100%	0%
Lote 4	152	5	3	2	60%	40%
Lote 5	505*	15	15	0	100%	0%
Lote 6	0	0	0	0	0%	0%
Lote 7	0	0	0	0	0%	0%
Totales	3.228	123	60	63	49%	51%

* De las 505 carpetas reportadas al momento de la validación técnica del disco fueron devueltos 3 registros (1 por peso superior a 3 MG y 2 no cumplían con el formato PDF/A).

En el siguiente cuadro (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 6), se registran las novedades detectadas sobre los expedientes con digitalización simple devueltos al ISS en L., en cada una de las entregas que a la fecha se han realizado:

Capítulo 4.3 – Cuadro 6. Resultados de causales de devolución expedientes digitalización simple por lote

Tipo de novedad	LOTE 1 (26 exped.)	LOTE 2 (76 exped.)	LOTE 3 (1 exped.)	LOTE 4 (5 exped.)	LOTE 5 (15 exped.)	LOTE 6 (ISS en L. no realizó entrega de expedientes con digitalización básica)	LOTE 7 (ISS en L. no realizó entrega de expedientes con digitalización básica)	TOTAL
Expedientes con error								
Carpeta y/o documentos mutilados con pérdida de información	0	1	0	0	0	0	0	1
Físico es diferente a imagen	15	29	0	1	0	0	0	45
Físico legible imagen ilegible	0	8	0	0	0	0	0	8
Tipo Documental Dividido	2	6	0	1	0	0	0	9
Totales generales	17	44	0	2	0	0	0	63
Porcentaje de defecto %	65%	58%	0%	40%	0%	0%	0%	51%
Total expediente digitalizados objeto de muestra	123							

A continuación, se explican cada uno de las causales de devolución evidenciadas:

- **Carpeta y/o documentos mutilados con pérdida de información:** Este criterio aplica para aquellas carpetas y/o documentos que se encuentran mutilados, comprometiendo la integridad del documento y la información contenida en este.
- **Físico es diferente a imagen:** Este criterio aplica cuando el documento físico contenido en la unidad documental objeto de análisis es diferente al documento digital.
- **Físico legible, imagen ilegible:** Este criterio hace referencia al evento en el cual se puede comprobar que el documento físico cuenta con las condiciones adecuadas que garantizan su reproducción, no obstante la imagen objeto de análisis no contiene las mismas propiedades e impide su lectura.
- **Tipo Documental Dividido:** Este criterio hace referencia al evento en el cual se encuentra desagregado un tipo documental en dos archivos digitales, impidiendo su lectura continua en un solo archivo digital.

Como conclusión del proceso de entrega y recibo de los expedientes pensionales con trámite concluido, se encuentra que cualitativamente se han presentado las inconsistencias que se han manifestado en el IP13 y en el que hoy nos ocupa y cuantitativamente en este momento se encuentra:

Capítulo 4.2– Cuadro 7. Resultados cuantitativos del proceso de entrega y recibo de expedientes con trámite concluido

Lote válido	Fechas programadas para recibo de expedientes de acuerdo al cronograma propuesto por ISS en L.	Avance acorde al cronograma	Acumulado de recibo de carpetas			Acumulado de recibo de expedientes			Fecha suscripción acta
			Nómina	No Nómina	Total	Nómina	No Nómina	Total	
-	01 - 04 julio	0%							
1	07 - 11 julio	0%	0	553	553	0	464	464	11/07/2014
-	14 - 18 julio	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2	21 - 25 julio	1%	0	11.945	11.945	0	11.849	11.849	23/07/2014
3	28 julio a 01 agosto	3%	0	55.067	55.067	0	54.968	54.968	30/07/2014
4	04 - 08 agosto	6%	0	99.810	99.810	0	99.709	99.709	06/08/2014
5	11 - 15 agosto	12%	387	195.907	196.294	387	195.806	196.193	15/08/2014
6	19 - 22 agosto	18%	387	292.528	292.915	387	292.427	292.814	22/08/2014
7	25 -29 agosto	24%	387	387.732	388.119	387	387.629	388.016	28/08/2014

A continuación, se detalla lo referente a cada columna.

- **Número de lote Valido:** En esta columna, se registra el número del lote por el cual se realizó el proceso de entrega y recibo.
- **Fechas programadas para recibo de expedientes de acuerdo al cronograma propuesto por ISS en L.:** En esta columna se registran las fechas semanales, que según programación realizada por el ISS en L. se realizará la entrega y recibo de información.
- **%Avance acorde al cronograma:** En esta columna se registra el porcentaje de avance de recibo de los expedientes pensionales con trámite decidido pendientes de entrega por parte del ISS en L.
- **Acumulado de recibo de carpetas:** En esta columna se registran las carpetas efectivamente recibidas por Colpensiones.
- **Acumulado de recibo de expedientes:** En esta columna se registra el total de recibo de expedientes pensionales por registros únicos (cédulas únicas), toda vez que un expedientes pensional puede estar compuesto por dos o más carpetas.
- **Fecha Suscripción de Acta:** En esta columna se registra la fecha en la cual efectivamente por parte de las dos Entidades se suscribió el acta de entrega y recibo de los expedientes pensionales.

5. Otros trámites, peticiones o reclamos

5.1. Cumplimiento de acciones de tutela

La superación del estado de cosas inconstitucional por parte de Colpensiones, tal como se ha venido sosteniendo a lo largo del presente informe y en los informes previos, presenta una evolución que implica la intervención de varios factores tales como por ej. la problemática asociada a la entrega de expedientes, el necesario incremento de la planta de personal para cumplir con la demanda de solicitudes y de la represa, medidas de calidad en los diferentes procesos misionales, especialmente en materia de decisión, historia laboral y defensa judicial, e incluso factores normativos como la inaplicación de la Circular conjunta 069 de 2008 de los ministerios de Hacienda y Trabajo, así como la constitucionalidad condicionada del artículo 52 del Decreto 2591 de 1991. Con esto se pretende señalar que el cumplimiento de las ordenes de la H. Corte Constitucional se ha realizado en un medio de alta complejidad en un entorno que muchas veces es inestable.

Entrando en materia, el avance en la gestión de tutelas con corte a 31 de agosto de 2014 señala un histórico acumulado de tutelas notificadas en contra de 160.142, de las cuales se han atendido de manera efectiva un total de 135.113, que equivale a al 84,37%.

A la fecha la gestión de tutelas se encuentra en un punto de equilibrio, es decir, que la cantidad de tutelas que se resuelven es proporcional a las que se notifican como nuevas entradas.

De conformidad con la línea de informes presentados ante la H. Corte se continúa con la misma estructura de esta sección así: (i) la identificación y avance en la atención de tutelas durante el mes de Agosto de 2014, incluyendo datos sobre la notificación de actos administrativos de cumplimiento de tutelas así como su respectivo ingreso en nómina; (ii) las tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión; y (iii) la respuesta parcial a tutelas por falta de información y/o expedientes.

5.1.1. Identificación de tutelas

En este orden de ideas, el cuadro 1 señala que de una línea base de 96.222 tutelas a septiembre de 2013 registra un total acumulado de 160.142, lo cual significa que, frente a la cifra del histórico acumulado reportado en el IP13 que fue de 153.532 se registra un ingreso de 6.610 nuevas tutelas durante el mes de Agosto de 2014, las que a su vez frente a las 5.973 ingresos del mes de julio, significa un incremento de 637 tutelas. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1)

Colpensiones esperaba que durante el mes de agosto la dinámica de la tutela reflejara un decrecimiento teniendo en cuenta que, (i) se cumplió por la entidad con la represa del ISS lo que supondría que mitiga el uso de esta acción legal por peticiones represadas en dicha entidad; (ii) que durante los meses de julio y junio de 2014 el modelo de Colpensiones incluyó la tutela en el modelo de producción; y (iii) que el atraso del día a día de Colpensiones no es comparable con el

generado en su momento por el ISS, en cuanto que del 93% de las solicitudes fuera de término en Colpensiones presentan un atraso de 6 meses o menos⁶⁰.

No obstante, para el mes de agosto de 2014 se registra una tendencia de incremento en el uso de la tutela que en un primer análisis puede ser atribuido a que al no contarse con la protección constitucional dentro del estado de cosas inconstitucionales del régimen de prima media, incentiva su uso, al considerarse que ya es un medio efectivo, y por otro lado, el impacto de la sentencia de constitucionalidad del artículo 52 del Decreto 2591 de 1991 en el sentido de *“Declarar EXEQUIBLE el inciso primero del artículo 52 del Decreto 2591 de 1991, en el entendido de que el incidente de desacato allí previsto debe resolverse en el término establecido en el artículo 86 de la Constitución Política”*⁶¹, es decir, que el trámite de desacato debe surtirse en un término máximo de diez (10) días, lo cual se entender como un mecanismo expedito para la resolución de peticiones, asunto que constitucionalmente resulta absolutamente válido.

Para elaborar con precisión una tesis sobre el comportamiento del ingreso de tutelas, en el próximo informe se realizará un análisis detallado de varios meses, con el fin de determinar que fenómenos afectan el uso de este mecanismo, y que medidas puede tomar la entidad para desincentivar su uso.

Ahora bien, el cuadro 1 indica que han ingresado un total de 296 tutelas identificadas como grupo 1, 83 respecto del grupo 2, 93 del grupo 3, y 623 para el grupo 4, todo esto frente a las 1.669 de grupo 0, es decir, originadas con base en trámites radicados en Colpensiones⁶².

El porcentaje más importante del inventario de tutelas con corte a agosto 31 de 2014 es el que corresponde a tutelas originadas por trámites radicados ante Colpensiones que equivale al 28,15% frente a tutelas originadas por grupo 4 que se mantiene en 17,18%; ahora bien, frente a tutelas con pretensión no identificada se tiene que ascienden a 18,31%; y finalmente, respecto de las tutelas ISS sin grupo identificado representan un 18,07%. Este fenómeno se explica por (i) las dificultades en el cumplimiento de sentencias que se ha reportado en los diferentes IPs, (ii) los problemas de información que dificultan una solución de fondo (ver sección 5.1.2. Gestión y avance en la atención de tutelas en comparación con las que están pendientes de resolver) y finalmente, (iii) debido al esfuerzo operativo por terminar la repesa ISS.

⁶⁰ Ver IP3. Sección 5.1.2. Identificación de tutelas. Página 77 e IP 12, Introducción. Página 8.

⁶¹ Corte Constitucional. Sentencia C-367/14 (Junio 11) M.P. Mauricio González Cuervo.

⁶² Como se informó en el IP 13 es importante señalar en este punto que el grupo de tutelas por resolver que corresponden a grupos prioritarios 1, 2 y 3 no es una contradicción con el cumplimiento de las metas por dos razones: (i) el inventario de decisiones prestacionales de estos grupos por peticiones no atendidas por el ISS es dinámico, lo cual implica que Colpensiones sea vinculada en acciones de tutela de estos grupos por peticiones de repesa ISS que no se encuentran registradas en Colpensiones, y (ii) Por otro, parte de estas tutelas están dentro del grupo con información insuficiente reportado en la sección 5.1.4. Adicionalmente, la reorganización de la base única de tutelas para identificarlas en la categoría de grupos que aplique a la problemática actual por parte de Colpensiones se supedita a la sentencia de revisión que emitirá la H. Corte Constitucional sobre el cumplimiento de las órdenes dadas, especialmente, en el Auto 320 de 2013.

Capítulo 5.1 – Cuadro 1. Identificación de tutelas por grupo de prioridad – Corte Agosto 2014

Grupo	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente	Pretensión No Identificada	Total general
sep- 13 (línea de base)	27.752	6.660	2.266	3.036	17.797		38.711		96.222
may-14	40.412	14.984	3.404	4.819	25.991	25.703	2.775	24.684	142.772
jun-14	41.543	15.178	3.457	4.896	26.399	26.429	3.275	26.382	147.559
jul-14	43.416	15.468	3.530	4.998	26.893	27.878	3.874	27.475	153.532
ago-14	45.085	15.764	3.613	5.091	27.516	28.941	4.810	29.322	160.142
% Total ago-14	28,15%	9,84%	2,26%	3,18%	17,18%	18,07%	3,00%	18,31%	100,%

El Cuadro 2, muestra el acumulado de tutelas recibidas por Colpensiones a corte de cada mes, clasificadas por instancia procesal. Siendo necesario puntualizar que estos datos corresponden a la evolución de la línea de base presentada en el IP3, de manera que con corte al 31 de agosto de 2014, del total de acumulado de 160.142 acciones de tutela, 19.133 corresponden a sanciones, 63.537 a desacatos y 77.472 a tutelas (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2)

Capítulo 5.1 – Cuadro 2. Identificación de tutelas por instancia procesal – Corte Agosto de 2014

	Sanción	Desacato	Tutelas	Total General
sep- 13 (línea de base)	6.878	40.514	48.830	96.222
may-14	15.439	57.354	69.979	142.772
jun-14	16.235	59.383	71.941	147.559
jul-14	17.501	61.506	74.525	153.532
ago-14	19.133	63.537	77.472	160.142
% Total ago-14	11,95%	39,68%	48,38%	100%

5.1.2. Gestión y avance en la atención de tutelas en comparación con las que están pendientes de resolver

El cuadro 3 presenta las tutelas correspondientes a cédulas nuevas por instancia procesal durante el mes de agosto de 2014 (vale la pena mencionar que este cuadro es distinto al cuadro 2. en el sentido que lo que se pretende mostrar aquí es la clasificación de las entradas nuevas y su atención, mientras que en aquel se trata de un dato acumulado), que como se informó, se registró un total de 6.610 nuevas tutelas. En este sentido de las 6.610 nuevas tutelas notificadas en el mes de Agosto: (i) 145 ingresaron como sanción, de las cuales 9 fueron resueltas y 136 se encuentran pendientes por resolver; (ii) 870 en etapa de desacato, con 281 atendidas y 589 pendientes; y (iii) 5.595 en etapa de tutela, donde se tienen 1.616 atendidas y 3.939 por atender. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 3)

Capítulo 5.1 – Cuadro 3. Tutelas correspondientes a cédulas nuevas por instancia procesal – Ingresos del mes de Agosto 31 de 2014

	Sanción	Desacato	Tutelas	Total General
Tutelas atendidas	9	281	1.656	1.946
Tutelas pendientes	136	589	3.939	4.664
Total	145	870	5.595	6.610

En total, como acumulado histórico, Colpensiones tiene a corte de julio un total de 25.029 tutelas por atender, que presenta un leve descenso frente a la reportada en el IP 13 que fue de 25.224⁶³, hecho que permite concluir que la operación de tutelas se encuentra en un punto de equilibrio en la producción entre la entrada (nuevas tutelas) y la salida (solución de fondo). Sin embargo, el punto de equilibrio no es suficiente para reportar una operación de normalidad, en cuanto que se requiere del apoyo institucional de las diferentes ramas del Estado para el cumplimiento de tutelas con dificultades tales como las que ofrecen aquellas que consisten en el cumplimiento de un fallo judicial, y por otro lado establecer un modelo que la producción de tutelas sea superior al que ingresa con el fin de ir evacuando la represa que en esta materia existe.

Ahora bien, el cuadro 4 muestra la atención mensual de tutelas por grupo de prioridad, que indica que, como es de esperarse gracias al modelo implementado por Colpensiones, los mayores porcentajes se concentran en “Grupo 0”, “Represa ISS sin grupo identificado”, “sin expediente” y “pretensión no identificada”, que en total suman un 76,62%. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 4)

Las cifras en estos ítems, muestra la necesidad de la protección constitucional debido a que Colpensiones se enfrenta a factores externos que escapan a la órbita de su manejo y control y requieren, por otra parte, del concurso de la rama judicial.

Capítulo 5.1 – Cuadro 4. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad Corte Agosto 31 de 2014

Tutelas Atendidas	Grupo 0 - Día a día	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4 - Corriente	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente	Pretensión No Identificada	Total general
Acumulado may-14	35.447	13.959	3.236	4.543	19.545	16.281	15.955	1.383	110.349
jun-14	1.578	219	52	59	857	1139	89	913	4.906
jul-14	3.468	503	114	200	1.640	3045	674	3.170	12.814
ago-14	1.567	292	62	75	696	1.195	660	2.258	6.805
Distribución Actual de las Tutelas Atendidas*	42.730	14.996	3.466	4.884	22.787	24.308	2.057	19.885	135.113

⁶³ Ver IP13, sección 5.1 – Cuadro 4. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad, página 80.

Tutelas Atendidas	Grupo 0 - Día a día	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4 - Corriente	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente	Pretensión No Identificada	Total general
% Total atendidas	31,63%	11,10%	2,57%	3,61%	16,87%	17,99%	1,52%	14,72%	100,00%
Por atender	2.355	768	147	207	4.729	4.633	2.753	9.437	25.029
% Total por atender	9,41%	3,07%	0,59%	0,83%	18,89%	18,51%	11,00%	37,70%	100,00%

Ahora bien, el Cuadro 5 muestra que la gestión de tutelas por parte de Colpensiones es relativamente efectiva en términos de producción frente a peticiones cuyo cumplimiento es factible por contar con la completitud documental que exige la decisión pensional. En este sentido es importante señalar que del total de 6.610 nuevas tutelas durante el mes de agosto se resolvieron 6.805, es decir, que se resolvieron 195 tutelas más de las que entraron por primera vez. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 5)

Capítulo 5.1 – Cuadro 5. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad e instancia procesal

Instancia	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS Sin Clasificar	Sin expediente	Pretensión No Identificada	Total
Acumulado may-14									
Sanción	3.098	1.189	281	413	2.049	1.768	1090	100	9.988
Desacato	14.929	6.639	1.574	2.223	9.337	7.633	5.185	336	47.856
Tutelas	17.407	6.104	1.378	1.900	8.076	6.835	9.594	947	52.241
Total Atendidas	35.434	13.932	3.233	4.536	19.462	16.236	15.869	1.383	110.085
Por atender	4.391	1.018	168	276	6.419	6.879	2.140	11.132	32.423
jun-14									
Sanción	17	19	2	4	77	78	4	94	295
Desacato	375	59	15	21	319	364	15	202	1.370
Tutelas	1.186	141	35	34	461	697	70	617	3.241
Total Atendidas	1.578	219	52	59	857	1.139	89	913	4.906
Por atender	3.940	993	169	294	5.970	6.455	2.553	11.930	32.304
jul-14									
Sanción	76	21	5	9	82	108	13	131	445
Desacato	761	159	22	61	684	1147	139	869	3.842
Tutelas	2.631	323	87	130	874	1790	522	2.170	8.527
Total Atendidas	3.468	503	114	200	1.640	3.045	674	3.170	12.814
Por atender	2.259	764	126	189	4.802	4.786	2.477	9.821	25.224
ago-14									
Sanción	46	23	7	5	59	92	14	95	341

Instancia	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS Sin Clasificar	Sin expediente	Pretensión No Identificada	Total
Desacato	192	73	16	20	256	349	116	499	1.521
Tutelas	1.329	196	39	50	381	754	530	1.664	4.943
Total Atendidas	1.567	292	62	75	696	1.195	660	2.258	6.805
Por atender	2.355	768	147	207	4.729	4.633	2.753	9.437	25.029
TOTAL	42.730	14.996	3.466	4.884	22.787	24.308	2.057	19.885	135.113

*Es preciso tener en cuenta que la gestión de las tutelas implica la clasificación permanente de aquellas que no cuentan con un grupo asignado independientemente de su estado de atención, lo cual genera un movimiento de las tutelas sin expediente o con pretensión no identificada hacia la asignación definitiva de un grupo determinado.

De otro lado, el Cuadro 6 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 6) muestra que el saldo total de tutelas por atender equivale a 25.029, y que el 87% de este total se centra en:

(i) Tutelas de reconocimiento pensional, que ascienden a un total de 6.041 para el mes de agosto, frente a 9.125 reportadas en el mes de julio, es decir, una reducción de 3.084 tutelas. Lo cual ratifica que la inclusión de tutelas en el modelo permite una gestión eficiente de tutelas, pero se requiere de la protección constitucional con el fin de superar de manera definitiva las peticiones de Colpensiones cuya solución se retrasó por la concentración de esfuerzos operativos en la represa ISS.

(ii) Tutelas relativas a cumplimiento de sentencia que a corte agosto de 2014 ascienden a 10.536, que implica un 42.2% del total de tutelas pendientes de atención y que la complejidad de su cumplimiento persiste, fenómeno que se aborda en detalle en el capítulo de sentencias.

Capítulo 5.1 –Cuadro 6. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación

Pretensión	jun-14			jul-14			ago-14		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Pretensión no identificada	1.517	325	1.842	774	102	876	515	38	553
Reconocimiento	10.803	2.398	13.201	7.955	1.170	9.125	4.982	1.059	6.041
Historia Laboral	439	80	519	334	61	395	264	53	317
Aportes y Recaudo	38	6	44	39	5	44	28	2	30
Atención al Afiliado	13	1	14	8	0	8	5	0	5
Cobro	18	0	18	9	0	9	17	1	18
Comercial	10	1	11	6	0	6	4	0	4
Cumplimiento de sentencia	8.126	502	8.628	7.443	457	7.900	9.945	591	10.536
Defensa Judicial	155	21	176	152	15	167	149	20	169
Doctrina	7	0	7	4	0	4	2	0	2
Gestión Documental	271	32	303	260	21	281	446	64	510

Pretensión	jun-14			jul-14			ago-14		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Ingresos y Egresos	89	7	96	63	3	66	50	8	58
Medicina Laboral	437	90	527	321	38	359	296	62	358
No es competencia de Colpensiones	51	1	52	19	0	19	41	1	42
Nomina	637	82	719	458	56	514	609	102	711
Operaciones	3	0	3	0	0	0	0	0	0
Servicio al Ciudadano	151	3	154	121	6	127	263	30	293
Talento Humano	14	0	14	8	1	9	17	3	20
Carta Auto 202	5.585	391	5.976	4.991	324	5.315	5.041	321	5.362
TOTAL	28.364	3.940	32.304	22.965	2.259	25.224	22.674	2.355	25.029

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

De conformidad con la línea de informes anteriores en esta sección se presenta la atención y notificación de tutelas de reconocimiento por trámites de Colpensiones como de los grupos de prioridad frente a: (i) La notificación de actos administrativos pensionales y (ii) la inclusión en nómina, cuando haya lugar a ello.

El Cuadro 7 señala el comportamiento y desarrollo de tutelas, con solución de fondo en el mes de agosto, que se cumplen con la emisión de un acto administrativo de reconocimiento de una prestación pensional de la represa ISS que a su vez genera una notificación personal de la misma. En este sentido el total de tutelas de este grupo asciende a 53.778.

De este inventario de Represa ISS 4.982 se encuentran en el estado de “Por atender”, es decir, son tutelas que ya cuentan con un acto administrativo (solución de fondo) y que se encuentran en uno de dos estados (i) en proceso de verificación de calidad o (ii) se trata de nuevas entradas⁶⁴. En este sentido, se presenta un total de tutelas “atendidas” igual a 48.796. Estos actos administrativos emitidos pasan al proceso de notificación, de manera que de estas 48.796 tutelas de represa ISS atendidas se han notificado efectivamente 41.664 quedando un saldo pendiente de 7.132, lo que implica un 85.38% de atención en el proceso de notificación. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 7)

⁶⁴ Ver IP11, sección 6.1.2 y sección 6.1.3, página 155.

Capítulo 5.1 – Cuadro 7. Atención y notificación de tutelas de reconocimiento. Represa ISS por Grupo de prioridad

Panel A. Represa ISS por Grupo de prioridad

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
Grupo 1							
	8.487	183	8.304	8.080	224	97,30%	2.782
Grupo 2							
	2.086	41	2.045	2.010	35	98,29%	993
Grupo 3							
	3.472	77	3.395	3.338	57	98,32%	1.672
Grupo 4 (corriente)							
	14.440	452	13.988	13.394	594	95,75%	5.777
Represa ISS sin grupo identificado							
	16.359	914	15.445	13.806	1639	89,39%	1.888
Sin Expediente							
	8.934	3.315	5.619	1036	4.583	18,44%	92
Total	53.778	4.982	48.796	41.664	7.132	85,38%	13.204

Ahora bien, el Cuadro 8, informa el estado de notificación e inclusión en nómina tanto de reconocimientos pensionales que registran acción de tutela de la Represa ISS como de trámites Colpensiones. De esta manera, el inventario total represa ISS y Colpensiones registra 81.926 de las cuales se han atendido 75.885, que corresponden a Colpensiones por un total de 27.089 y 48.796 a peticiones de represa ISS, quedando pendientes por notificar 7.584, de las cuales 452 corresponden a Colpensiones y 7.132 a la represa de ISS.

En el aspecto de efectividad de la notificación Colpensiones ha reportado de manera constante resultados positivos y, en esta oportunidad mantiene la misma línea de los meses anteriores, dado que en agosto de 2014 el porcentaje de éxito equivale a un 90,01% de cumplimiento. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 7, Panel B)

Finalmente el Cuadro 8, aborda también el estado de inclusión en nómina de actos administrativos de reconocimiento pensional, que registra un total de 23.698 tutelas requieren el proceso de inclusión en nómina de pensionados, de las cuales 10.494 corresponden a Colpensiones y 13.204 a represa ISS.

Capítulo 5.1 – Cuadro 7. Atención y notificación de tutelas de reconocimiento

Panel B. Por tipo de prestación

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
ISS							
Pensión de invalidez	1.782	240	1.542	1223	319	79,31%	441
Pensión de sobrevivientes	11.178	979	10.199	8.470	1.729	83,05%	184
Pensión de Vejez	18.444	1.091	17.353	15.273	2.080	88,01%	7.019
Auxilios funerarios	1115	144	971	775	196	79,81%	26
Indemnizaciones	1.563	217	1346	1101	245	81,80%	74
Recursos	4.151	302	3.849	3.595	254	93,40%	1209
Reliquidaciones	7.504	673	6.831	6.113	718	89,49%	2.663
Pendiente Identificar pretensión	8.041	1.336	6.705	5.114	1591	76,27%	1.588
Total ISS	53.778	4.982	48.796	41.664	7.132	85,38%	13.204
Colpensiones							
Pensión de invalidez	1513	45	1468	1437	31	97,89%	763
Pensión de sobrevivientes	4.587	151	4.436	4.350	86	98,06%	220
Pensión de Vejez	10.434	220	10.214	10.079	135	98,68%	5.462
Auxilios funerarios	594	20	574	550	24	95,82%	31
Indemnizaciones	1470	45	1425	1401	24	98,32%	70
Recursos	3.077	93	2984	2969	15	99,50%	1464
Reliquidaciones	1.848	65	1783	1743	40	97,76%	918
Pendiente Identificar pretensión	4.625	420	4.205	4.108	97	97,69%	1.566
Total Colpensiones	28.148	1.059	27.089	26.637	452	98,33%	10.494
Total	81.926	6.041	75.885	68.301	7.584	90,01%	23.698

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

Del total acumulado de 160.142 acciones de tutela, para agosto 25.029 se encuentran pendientes de cumplimiento, y de este contingente la cifra más representativa es la que corresponde al grupo de cumplimientos de sentencia, es decir, tutelas que ordenan el cumplimiento de un fallo judicial, que asciende a un total de 10.536; y de otro lado 5.362 presentan dificultades asociadas con documentación necesaria para cumplir de fondo.

En este sentido el cuadro 8 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 8) señala el comportamiento de estas tutelas en el mes de agosto, teniendo en cuenta que en el mes de julio se presentó una reducción llegando a 9.926 frente al mes de junio donde se reportaban 12.088. Sin embargo, en el mes de

agosto se reporta un total de 11.608, incremento que se explica por la complejidad en la consecución de la información debido a que se trata de sentencias judiciales, que asciende a un total de 6.282, de las cuales 2.185 corresponden a Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad y 4.102 a Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos.

Esto significa que para atender este grupo de tutelas Colpensiones ha enviado un total de 11.608 solicitudes a la Judicatura con el fin de lograr los datos básicos de información que son indispensables no solo para el cumplimiento de la tutela sino para lograr bases de datos consistentes y sólidas. De la misma manera puede observarse que se registran 6.282 solicitudes a los despachos judiciales por medio de las cuales se pretende el apoyo frente al desarchivo de sentencias y de documentos necesarios para su cumplimiento como se explicó en el párrafo anterior.

Debido a que la problemática asociada a información y cumplimiento de sentencias es de alto impacto, en la sección correspondiente a cumplimiento de sentencias se presenta un análisis detallado y las opciones de solución que podrían implementarse para superar estos obstáculos.

Capítulo 5.1 – Cuadro 8. Tutelas con respuesta parcial- Corte Agosto de 2014

Tipo Respuesta Parcial	ago-14
Con carta al juzgado según Auto 202	5.321
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	2.185
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	4.102
Total general	11.608

5.2. Cumplimiento de sentencias judiciales

5.2.1. Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias

Como en los informes anteriores, se actualizan las cifras y datos de este capítulo conservando la metodología y estructura. A continuación se presenta el proceso implementado por la Administradora para dar cumplimiento a las sentencias entregadas por ISS en L., las proferidas en contra de Colpensiones, las radicadas por los ciudadanos a través de PQRS y las que son encontradas en expedientes administrativos sin entrega oficial del ISS en L.

Como se ha explicado, lo anterior quiere decir que Colpensiones tiene cuatro fuentes por medio de las cuales ingresan las sentencias para cumplimiento:

- Entrada 1: sentencias entregadas por ISS en L.
- Entrada 2: sentencias proferidas en contra de Colpensiones.
- Entrada 3: PQRS de cumplimiento de sentencias.
- Entrada 4: sentencias halladas dentro de los expedientes de represa.

De esta manera, de acuerdo con las cuatro entradas reseñadas en el párrafo anterior, el cuadro 1 del presente capítulo actualiza los datos históricos de la totalidad de las sentencias identificadas con corte al 31 de agosto, que a su vez se subdivide en Panel A sentencias identificadas por entrada y Panel B represa del ISS, por Grupos de Prioridad. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 1)

Capítulo 5.2 – Cuadro 1. Total de sentencias identificadas - Corte agosto de 2014

Panel A. Sentencias identificadas por entrada

Ítem	Línea de Base (nov-13)	jun-14	jul-14	ago-14	Participación en el total de sentencias a ago-14
Total sentencias represa ISS		11.178	11.178	11.176	13,91%
Total sentencias halladas en expedientes ISS		12.490	18.499	19.241	23,95%
Total sentencias Colpensiones		17.192	19.768	19.523	24,30%
Total sentencias identificadas a través PQRS		21.981	23.863	30.390	37,83%
Total		62.841	73.308	80.330	100%

Como se puede observar, el total de sentencias de represa entregadas por el ISS en L., disminuye a 11.176 en el mes de agosto, ya que en la constante depuración de la base de datos se encontraron 2 sentencias que no requieren de cumplimiento, toda vez que corresponden a procesos de interdicción en los cuales la persona interdicta se encuentra fallecida.

En relación al número de fallos que se encuentran dentro de los expedientes administrativos entregados por el ISS en L. a Colpensiones, según lo reportado por la Gerencia Nacional de Reconocimiento, este presentó un incremento de 1.833 sentencias, por lo tanto el universo para el mes de agosto de 2014 corresponde a 20.322 sentencias. Sin embargo, una vez comparado este universo, con los universos de las demás entradas, se encontró que 1.091 sentencias pertenecen a otro tipo de entrada, por lo tanto se deben descontar de las 20.322 identificadas, quedando así un total de 19.241 fallos hallados dentro de los expedientes administrativos de represa ISS.

En cuanto al total de sentencias proferidas en contra de Colpensiones, se tiene que se recibieron durante el mes de agosto 1.182 nuevas sentencias por parte de los abogados externos. Así las cosas, el universo ascendió a 20.547 sentencias identificadas, de las cuales se encontraron 1.024 duplicidades las que se excluyen del universo y por lo tanto este quedó con 19.523 sentencias.

Finalmente y en cuanto al universo de sentencias identificadas a través de PQRS para el mes de agosto fueron 6.527, para un total de 30.390 PQRS, de las cuales, 24.927 han superado el estudio de seguridad y de estas se han entregado al área competente para su cumplimiento 23.503.

A continuación, se presenta la totalidad de sentencias entregadas por ISS en L. para cumplimiento, clasificadas por grupos de prioridad definidos por la H. Corte Constitucional en el Auto 110 de 2013. (Ver Capítulo 5.2- Cuadro 1. Panel B)

Capítulo 5.2 – Cuadro 1. Total de sentencias identificadas – Corte agosto de 2014

Panel B. Represa del ISS por grupos de prioridad

Grupo	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados	Total general
Al Auto 110 de 2013	263	4	5	5.481	0	13	5.766
nov-13 (Línea de base)	284	11	3	4.905	21	49	5.273
Acumulad may-14	11	0	0	124	0	0	135
jun-14	0	0	0	1	0	0	1
jul-14	0	0	0	1	0	0	1
ago-14	0	0	0	0	0	0	0
Total	558	15	8	10.512	21	62	11.176
% Total	4,99%	0,13%	0,07%	94,06%	0,19%	0,55%	100%

En el IP13⁶⁵ se reportó a la H. Corte Constitucional que la línea de base era 5.275, no obstante, para el presente reporte, disminuye a 5.273 en razón a las 2 sentencias de interdicción que no

⁶⁵ Ver IP13, sección 5.2 Cuadro 1. Total de sentencias identificadas, página 85.

requieren de cumplimiento toda vez que, como ya se dijo, la persona interdicta se encuentra fallecida, así las cosas, con corte 31 de agosto de 2014 se cuenta con un total depurado de 11.176 sentencias entregadas por ISS en L.

Una vez definida la línea de base, se procedió a clasificar las sentencias identificadas contra el ISS (11.176) y contra Colpensiones (19.523) por grupo y riesgo de la siguiente manera. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 2)

Capítulo 5.2 – Cuadro 2. Identificación de sentencias condenatorias de reconocimiento por grupo y riesgo - Corte agosto de 2014

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total	% Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados		
Incrementos pensionales 7 %y 14%	9.892	0	0	0	7.652	0	0	17.544	57,15%
Pensión de vejez	2.537	69	6	5	869	0	0	3.486	11,36%
Reliquidación	1049	0	0	0	873	0	0	1.922	6,26%
Pensión sobrevivientes	1172	442	5	0	200	0	0	1.819	5,93%
No identificada	1.625	0	0	0	0	0	0	1.625	5,29%
Retroactivo	953	0	0	0	425	0	0	1.378	4,49%
Cumplimiento de sentencia judicial	919	0	0	0	0	0	0	919	2,99%
Intereses moratorios	551	0	0	0	279	0	0	830	2,70%
Pensión de invalidez	303	24	0	0	147	0	0	474	1,54%
Indemnización sustitutiva	243	0	0	0	6	0	62	311	1,01%
Pensión de jubilación	126	0	1	0	0	0	0	127	0,41%
Pago mesadas	46	4	1	0	23	0	0	74	0,24%
Auxilio funerario	29	0	0	0	6	21	0	56	0,18%
Indexación	17	0	0	0	8	0	0	25	0,08%
Sustitución pensonal	2	16	0	0	6	0	0	24	0,08%

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total	% Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados		
Mesada 14	21	0	0	0	2	0	0	23	0,07%
Diferencias pensionales	6	0	0	0	10	0	0	16	0,05%
Traslado	10	0	0	1	1	0	0	12	0,04%
ISS patrono	8	0	0	0	0	0	0	8	0,03%
Calculo actuarial	3	0	1	0	0	0	0	4	0,01%
Indexación 1a mesada	0	0	0	0	3	0	0	3	0,01%
Bono pensional	1	1	0	1	0	0	0	3	0,01%
Devolución de aportes	2	1	0	0	0	0	0	3	0,01%
Medicina laboral	2	0	0	0	0	0	0	2	0,01%
Costas procesales	2	0	0	0	0	0	0	2	0,01%
Nulidad y restablecimiento del derecho	2	0	0	0	0	0	0	2	0,01%
Imputación semanas	0	0	0	1	0	0	0	1	0,00%
Pago herederos	0	0	0	0	1	0	0	1	0,00%
Representación por interdicción	1	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Reconocimiento subsidio incapacidad	1	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Pensión desmovilizados	0	0	0	0	1	0	0	1	0,00%
Devolución intereses moratorios pagados en exceso	0	1	0	0	0	0	0	1	0,00%
Mora en pago de aportes - Deudor proceso concursal	0	0	1	0	0	0	0	1	0,00%
Total	19.523	558	15	8	10.512	21	62	30.699	100%

Como se puede observar en el cuadro 2, nuevamente clasifican en el grupo cuatro de prioridad sentencias que corresponden a pensión de vejez, lo anterior, por cuanto efectuada la clasificación de la respectiva sentencia, se evidencia que el beneficiario de la misma se encuentra activo en nómina de pensionados percibiendo una asignación pensional diferente, por lo cual ya tiene su mínimo vital ya satisfecho.

Igualmente, se clasificaron las sentencias identificadas, por tipo de pretensión y prestación como se muestra a continuación. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 3)

Capítulo 5.2 – Cuadro 3. Sentencias por tipo de pretensión y prestación - Corte agosto de 2014

Pretensión	jun-14			jul-14			jul-14			% Total
	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	
Reconocimiento de pensión										
Pensión vejez	950	2029	2979	949	2539	3488	949	2537	3486	11,36%
Pensión sobrevivientes	647	828	1475	647	1116	1763	647	1172	1819	5,93%
Pensión de invalidez	171	223	394	171	303	474	171	303	474	1,54%
Pensión de jubilación	0	81	81	1	131	132	1	126	127	0,41%
Otras prestaciones										
Incrementos pensionales 7% y 14%	7651	8536	16187	7652	10032	17684	7652	9892	17544	57,15%
Reliquidación	872	780	1652	873	1030	1903	873	1049	1922	6,26%
Retroactivo	424	710	1134	425	904	1329	425	953	1378	4,49%
Cumplimiento de sentencia judicial	0	1257	1257	0	1004	1004	0	919	919	2,99%
Intereses moratorios	279	402	681	279	519	798	279	551	830	2,70%
Indemnización sustitutiva	68	180	248	68	251	319	68	243	311	1,01%
Pago mesadas	28	45	73	28	46	74	28	46	74	0,24%
Auxilio funerario	27	21	48	27	30	57	27	29	56	0,18%
Indexación	8	17	25	8	18	26	8	17	25	0,08%
Sustitución pensional	22	0	22	22	1	23	22	2	24	0,08%
Mesada 14	2	1	3	2	21	23	2	21	23	0,07%
Diferencias pensionales	10	5	15	10	6	16	10	6	16	0,05%
Indexación 1a mesada	3	0	3	3	0	3	3	0	3	0,01%
Costas procesales	0	1	1	0	2	2	0	2	2	0,01%
Nulidad y restablecimiento del derecho	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0,01%

Pretensión	jun-14			jul-14			jul-14			% Total
	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	
Pago a herederos	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0,00%
Representacion por interdiccion	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0,00%
Reconocimiento subsidio incapacidad	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0,00%
pensión desmovilizados	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0,00%
Otros trámites										
Traslado	2	9	11	2	10	12	2	10	12	0,04%
ISS patrono	0	6	6	0	9	9	0	8	8	0,03%
Calculo actuarial	1	3	4	1	3	4	1	3	4	0,01%
Devolución de aportes	1	2	3	1	2	3	1	2	3	0,01%
Bono pensional	2	0	2	2	1		2	1	3	0,01%
Medicina laboral	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0,01%
Imputación semanas	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0,00%
Devolución intereses moratorios pagados en exceso	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0,00%
Mora en pago de aportes - Deudor proceso concursal	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0,00%
No identificada	4	2.054	2.058	2	1.786	1.788	0	1.625	1.625	5,29%
Total	11.178	17.192	28.370	11.178	19.768	30.946	11.176	19.523	30.699	100%

En el cuadro 3, de esta sección, se evidencia que durante el mes de agosto de 2014 la mayor participación corresponde al reconocimiento de pensión de vejez con un total 3.486. Para el ítem de otras prestaciones, el primer lugar correspondió a incrementos pensionales con 17.544 y el segundo lugar para reliquidación con 1.922.

5.2.2. Sentencias en contra del ISS

Con corte a 31 de agosto de 2014, ISS en L. entregó a Colpensiones un total de 11.397 sentencias⁶⁶ respecto del universo identificado por ellos de 11.400.

El Cuadro 4 presenta una a una las entregas de sentencias realizadas por ISS en L. a Colpensiones (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 4)

Capítulo 5.2 – Cuadro 4. Entrega de sentencias del ISS a Colpensiones Corte agosto de 2014

Fecha de Recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias Entregadas
Acumulado a may-14	11.394
jun-14	2
jul-14	1
ago-14	0
Total Entregado por ISS en L.	11.397
Inconsistencias	221
Total Neto Recibido	11.176

Durante el mes de agosto de 2014, se continuó con la verificación y depuración de la base de datos, lo que permitió la identificación 2 sentencias que se refieren a procesos de interdicción. Sobre estas sentencias, se repite, el interdicto se encuentra fallecido, por esta razón, no procede entonces un cumplimiento. Así las cosas las inconsistencias ascienden a 219 discriminadas así: (i) 196 duplicidades, (ii) 9 sentencias ISS patrono, (iii) 10 fallos absolutorios, (iv) 3 sentencias correspondientes a pagos de salud, (v) 1 de origen profesional, y (vi) 2 sentencias de interdicción, estas tres últimas no son competencia de la Administradora. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 5)

Capítulo 5.2 – Cuadro 5. Inconsistencias presentadas en la entrega de sentencias por parte del ISS en L. a Colpensiones

Inconsistencias	No de sentencias	% Total
Duplicidades	196	88,69%
Sentencias ISS patrono	9	4,07%
Sentencias absolutorias	10	4,52%
Sentencias cuyas pretensiones son de salud	3	1,36%
Origen profesional	1	0,45%

⁶⁶ El universo de 11.397 luego de una depuración se reduce a 11.176.

Inconsistencias	No de sentencias	% Total
Interdicción no requiere cumplimiento	2	0,90%
Total	221	100%

En consecuencia, ISS en L. ha entregado oficialmente a Colpensiones 11.176 sentencias para cumplimiento, disminuyendo el universo con relación a lo reportado en mes de julio de 2014. En el cuadro 6 se muestra el avance en el trámite administrativo que implica el cumplimiento de estas sentencias al interior de Colpensiones, con corte al 31 de agosto de 2014. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 6)

Capítulo 5.2 – Cuadro 6. Clasificación de las sentencias entregadas por ISS en L. de acuerdo al estado de trámite

	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	% total ago-14
Reconocimiento	10925	10.943	11.003	11.115	99,45%
Reconocidas	9004	9.920	10.461	10.530	94,22%
Pendientes por Reconocimiento	1921	1.023	542	585	5,23%
Entregado a otras áreas	0	0	0	4	0,04%
Cumplidas	0	0	0	1	0,01%
Pendientes por cumplir	0	0	0	3	0,03%
En revisión jurídica	252	235	175	57	0,51%
Revisadas	248	231	173	57	0,51%
En proceso de revisión	4	4	2	0	0,00%
Total	11177	11.178	11.178	11.176	100,00%

Durante el mes de agosto de 2014 se reconocieron, por parte del área competente, 69 sentencias; por lo tanto, el saldo pendiente de para el mes de agosto de 2014 es de 585; alcanzando así un universo de sentencias entregadas para reconocimiento de 11.115. Igualmente se entregaron 4 sentencias a otras áreas de la entidad, toda vez que sus pretensiones no correspondían al reconocimiento de una prestación pensional⁶⁷.

Como se puede observar, ya no se cuenta con sentencias en proceso de revisión pues se determinó que las dos que se encontraban en este ítem, correspondían a una misma sentencia, una con la cédula del afiliado ya fallecido y otra con la cédula de su curadora.

Con relación a las sentencias que se encuentran pendientes en el ítem de “revisadas” y que ascienden a 57, se encuentran en los siguientes estados: (i) 44 expedientes administrativos que si

⁶⁷ Durante el mes de agosto se dio cumplimiento a una de estas sentencias.

bien se encuentran pendientes de digitalización, se acordó con el área competente de cumplimiento la revisión de los casos con el fin de determinar si es posible cumplir el fallo con los documentos que actualmente reposan en la Administradora o sí para su cumplimiento es necesaria la consecución de documentos adicionales, y (ii) 13 fallos que cuentan con audio defectuoso y por lo tanto están siendo ubicados en los Despachos Judiciales.

Cómo ha sido informado a la H. Corte Constitucional, el cumplimiento de sentencias requiere necesariamente de los respectivos expedientes administrativos, en algunas oportunidades como elemento básico que contiene la información y datos para su atención y en otras por que se requiere tener el antecedente pensional como respaldo de la Historia Laboral. En el Cuadro 7 se relaciona el estado de las entregas de expedientes administrativos por parte de ISS en L. para el cumplimiento de las sentencias con corte al 31 de agosto de 2014. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 7)

Capítulo 5.2 – Cuadro 7. Sentencias entregadas por ISS respecto de los expedientes administrativos entregados por ISS

	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Universo identificado por el ISS en L.	11.400	11.400	11.400	11.400
Total entregado por el ISS en L.	11.177	11.178	11.178	11.176
Con expediente administrativo	10.706	10.866	10.865	10.887
Sin expediente administrativo	471	312	313	289

De la totalidad de sentencias entregadas por el ISS en L., se evidencia que al 31 de agosto de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 10.887 expedientes administrativos y se encuentran pendientes de entrega, por parte de ISS en L., 289.

Dentro de los mencionados 289 fallos sin expediente, se han enviado al área competente para cumplimiento 285 fallos por contar con un fallo en concreto y/o con los requisitos mínimos para ello, quedando entonces 4 pendientes de entrega, debido a que su audio se encuentra en consecución por parte de Defensa Judicial de las regionales.

De acuerdo con lo anterior, el plan de acción para la entrega al área competente para cumplimiento de las 57 sentencias en revisión jurídica es el siguiente:

- Los 44 expedientes administrativos que se encuentran pendientes de digitalización, sobre los cuales se acordó con el área competente de cumplimiento la revisión de los casos con el fin de determinar si es posible cumplir el fallo con los documentos que actualmente reposan en la Administradora o si para el mismo es necesario la consecución de documentos adicionales.
- En el IP13 se manifestó la necesidad de conseguir 13 audios por parte de las regionales. Durante el mes de agosto se obtuvieron y entregaron al área competente de reconocimiento 6 audios. No obstante realizada una nueva depuración de la base, fue

necesaria la solicitud de 6 nuevos audios. Por lo tanto con corte a 31 de agosto de 2013 se tienen en consecución ante los despachos judiciales 13 audios.

5.2.3.Sentencias en contra de Colpensiones

En cuanto al total de sentencias proferidas en contra de Colpensiones se tiene que se recibieron 1.182 nuevas sentencias por parte de los abogados externos. Así las cosas, el universo ascendió a 20.547 sentencias. No obstante de estas últimas, se identificaron como duplicidades 1.024 que se excluyen del universo y por lo tanto este quedó conformado con 19.523 sentencias.

En el Cuadro 8 se encuentra el comportamiento de las sentencias en contra de Colpensiones. Allí se puede observar, que existe un incremento de 4.298 en las sentencias entregadas al área de reconocimiento. Igualmente se entregaron 6 sentencias a otras áreas competentes del cumplimiento por tratarse de pretensiones diferentes al reconocimiento de prestaciones pensionales. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 8)

Capítulo 5.2 – Cuadro 8. Comportamiento sentencias Colpensiones - Corte agosto de 2014

	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Total sentencias Condenatorias	17.058	17.192	19.768	19.523
Sentencias recibidas por Colpensiones	9.687	10.965	14.535	14.693
Sentencias entregadas a reconocimiento	5.373	7.354	10.073	14.371
Sentencias entregadas a otras áreas	0	0	0	6
Total sentencias en revisión jurídica	4.314	3.611	4.462	316
Sentencias físicas pendientes	7.371	6.227	5.233	4.830
Sentencias Absolutorias	1.207	1.434	1.725	1.900
Total	18.265	18.626	21.493	21.423

Capítulo 5.2 – Cuadro 9. Total acumulado de sentencias condenatorias en contra de Colpensiones, con expediente y sin expediente administrativo - Corte agosto de 2014

	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	% total ago-14
Total de fallos con expediente	8.458	14.398	15.497	15.259	78,16%
Total de fallos sin expediente administrativo y con solicitud de este ante el ISS en Liquidación.	1.358	1916	1.995	1.821	9,33%
Pendientes de solicitud	4.901	719	2.052	2.406	12,32%
Total de fallos sin expediente administrativo en consecución de cédula de ciudadanía y sin solicitud al ISS	2.341	159	224	37	0,19%
Total	17.058	17.192	19.768	19.523	100%

En el mes de julio se presentó una disminución en el número fallos con expediente administrativos en razón a la identificación de las duplicidades mencionadas anteriormente.

En cuanto al plan de acción expuesto desde el IP7, respecto de las sentencias de Colpensiones, nos permitimos informar el siguiente avance:

- Respecto de la recepción de las sentencias por parte de los abogados externos, tal y como se informó en el IP9, en el mes de febrero de 2014 y dando cumplimiento a lo ordenado por la H. Corte Constitucional en el Auto 320 de 2013, se procedió a solicitar directamente a los Despachos Judiciales el desarchivo de 9.678 fallos judiciales, con el fin de obtener copia de la sentencia para el respectivo cumplimiento. En el IP13 se reportó el recibo de 2.952 sentencias⁶⁸, no obstante se aclara que la cifra corresponde a 2.592; al 31 de agosto se han recibido 2.633, es decir que se presentó un aumento de 41 sentencias. Las 2.633 sentencias recibidas presentan los siguientes estados: (i) 2.615 han sido entregadas al área encargada para cumplimiento y, (ii) 1.100 se han cumplido. Se continúa a la espera de la decisión de los jueces respecto de las demás solicitudes de desarchivo, entre otras actividades adelantadas por la Administradora.
- En cuanto a la identificación de los fallos físicos y los fallos contenidos en medio magnético (audio), se tiene que a la fecha se han transcrito 4.881 sentencias; la gestión lograda se debe a la ejecución del contrato de transcripción que se encuentra desde el mes de mayo de 2014.
- Con relación a la solicitud de expedientes administrativos, se debe informar que se han solicitado un total de 1.821 expedientes para el cumplimiento de sentencias y se encuentran pendientes por solicitar 2.406 expedientes.
- Finalmente, con relación a los 224 fallos sin número de identificación reportados en el IP13⁶⁹, y que corresponden a la base Litigob, se tiene que en el mes de agosto se logró identificar en un 100% los números de cédula. De esta manera, se pudo entregar para cumplimiento 117 sentencias de las cuales 42 ya se encuentran cumplidas.

5.2.4. Sentencias radicadas a través de PQRS

Durante el mes de agosto de 2014, el universo de PQRS de cumplimiento de sentencias frente al reportado en el IP13 aumentó en 3.631, es decir pasó, de 72.050 a 75.681. Este universo debe ser sujeto a depuración y estudios de seguridad. De acuerdo con la gestión realizada por la Administradora, esta se divide en: i) 23.000 PQRS entregados a Cyza, en la Fase I; (ii) 27.115 PQRS entregados a Cyza en la fase II y (iii) 25.566 PQRS que se encuentran pendientes de depuración.

⁶⁸ Ver IP13, sección 5.2.4, página 97.

⁶⁹ Ver IP13, sección 5.2.3, página 97.

(i) 23.000 PQRS entregados a Cyza, en la Fase I: En esta fase le fueron entregados al contratista para adelantar clasificación y estudio de seguridad, 23.000 radicados, obteniéndose los siguientes resultados:

- Con corte a 31 de agosto, 11.800 sentencias superaron dicho estudio, y de estas se han entregado a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su cumplimiento 11.406, de las cuales se encuentran cumplidas 6.118.

La diferencia, entre las 394 que superaron el estudio de seguridad y las entregadas para cumplimiento corresponde a 394 y se encuentran en los siguientes estados: i) 9 pendientes de expediente administrativo y transcripción, ii) 72 pendientes de transcripción iii) 226 en proceso de verificación para envío al área competente para cumplimiento v) 61 sentencia duplicadas y vi) 26 sentencias que corresponden a tipologías diferentes al reconocimiento de una prestación económica, tales como: 7 sentencias ordenando cálculo actuarial; 4 sentencias que ordenan traslado de régimen; 5 sentencias ISS patrono; 6 fallos de tutela ordenando pago de incapacidades; 1 Sentencia por pago de Incapacidad laboral; 1 sentencia de reparación directa y 2 sentencia absolutorias. De estas últimas se ha dado traslado al área competente y en los casos de ISS patrono se envió oficio al ciudadano informando la falta de competencia por parte de Colpensiones.

- En el mes de agosto se reportó a la H. Corte Constitucional que 3.134 sentencias auténticas se encontraban pendientes de sello patrón, con corte a 31 de agosto, esta cifra disminuye a 1.379. Sin embargo los Despachos Judiciales no han agilizado, en la manera esperada, la entrega del sello patrón necesario para ello.
- 1 sentencia identificada por el contratista como falsa.
- 9.820 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, que se encontraban en copia simple, fueron devueltas a la administradora por Cyza (contratista externo – estudio de seguridad).

A este respecto, en la Fase II, la administradora ha hecho entrega al contratista de 2.505 PQRS por haber encontrado un radicado posterior que cuenta con una sentencia para que ésta sea objeto de un nuevo análisis de autenticidad. Para adelantar la gestión del saldo restante se realizaron las siguientes actividades: (i) se han enviado 996 comunicados a los ciudadanos, solicitando la sentencia autentica, la constancia de ejecutoria y la manifestación juramentada de tener o no proceso ejecutivo en curso, (ii) 1.747 sentencias fueron cumplidas, (iii) 536 no correspondían al proceso de cumplimiento de sentencia de proceso ordinario y (iv) 4.036 fallos se encuentran en copia simple y a los cuales se les aplicará la clasificación antes mencionada, durante los meses de septiembre y octubre del presente año. Esta labor se adelantará con 5 personas dedicadas a medio tiempo.

(ii) 27.115 PQRS entregados a Cyza, en la Fase II: En esta fase le fueron entregados al contratista para adelantar clasificación y estudio de seguridad, 27.115 radicados, de los cuales se ha obtenido el siguiente avance:

- En el mes de julio se reportó a la H. Corte Constitucional que 8.288 PQRS superaron el estudio de seguridad, con corte 31 de agosto 13.127 sentencias superaron dicho estudio y de estas se han entregado a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su cumplimiento 12.097, de las que se cumplieron 1.868. La diferencia, entre las 13.127 que superaron el estudio de seguridad y las 12.097 entregadas para cumplimiento corresponde a 1.030, las que presentan los siguientes estados: i) 269 pendientes de transcripción, ii) 676 en proceso de verificación para envío al área competente para cumplimiento, iii) 54 sentencias duplicadas y iv) 31 sentencias que corresponden a tipologías diferentes al reconocimiento de una prestación económica, tales como: 4 sentencias ordenando cálculo actuarial; 7 sentencias que ordena traslado de régimen; 10 sentencias ISS patrono; 2 fallos de tutela ordenando pago de incapacidades; 1 Sentencia por pago de Incapacidad laboral; 2 sentencias de reparación directa y 5 sentencia absolutorias. De estas últimas se ha dado traslado al área competente y en los casos de ISS patrono se envió oficio al ciudadano informando la falta de competencia por parte de Colpensiones.
- En el mes de julio se reportó a la H. Corte Constitucional que 1.557 sentencias auténticas se encontraban pendientes de sello patrón, con corte 31 de agosto, esta cifra presenta un aumento de 1.755 sentencias identificadas como auténticas, debido a la labor de clasificación de nuevas PQRS remitidas al contratista, de las cuales el estudio de seguridad no ha podido culminar dado que los Despachos Judiciales no han aportado el sello patrón necesario para ello.
- 11.069 PQRS, fueron devueltas a la administradora por Cyza (contratista externo – estudio de seguridad), quedando clasificadas de la siguiente forma: (i) 6.463 PQRS no correspondían al proceso de cumplimiento de sentencia de proceso ordinario y (ii) 4.606 fallos se encuentran en copia simple a los cuales se les enviará comunicado solicitando la sentencia autentica, la constancia de ejecutoria y la manifestación juramentada de tener o no proceso ejecutivo en curso, durante los primeros días del mes de septiembre.
- 1.164 en proceso de clasificación y validación por parte del contratista.

(iii) 25.566 PQRS que se encuentran pendientes de depuración: Para el mes de agosto la Administradora depuró 5.328 PQRS, de las cuales 2.329 cuentan con sentencia y serán remitidas, durante la primera semana de septiembre al contratista, para que se surta el correspondiente análisis de autenticidad.

El estado de las demás 2.999 PQRS depuradas, es el siguiente:

1. Para 240 casos, se enviaron comunicados a los beneficiarios y/o apoderados, solicitando copia auténtica de la sentencia, constancia de ejecutoria y/o manifestación juramentada de tener o no proceso ejecutivo en curso.
2. Para 922 casos, se enviaron comunicados a los beneficiarios y/o apoderados, informando que la sentencia fue remitida al área competente para su cumplimiento.
3. Se remitieron 1.401 comunicados informando que la sentencia se encuentra en estudio de seguridad.
4. Se enviaron 436 comunicados a los beneficiarios y/o apoderados, anunciando que ya se había dado cumplimiento a la sentencia.

El saldo que corresponde a 20.238, está en proceso de depuración con el grupo de analistas dedicados a su clasificación y contestación, labor que se desempeñará durante el mes de septiembre, octubre y noviembre del presente año.

De todo lo anteriormente expuesto se concluye, que el estado de las 75.681 PQRS de cumplimiento de sentencias, que constituyen el universo total, es el siguiente:

- (i) 24.927 han sido entregadas por el contratista a la Administradora con certificado grafológico de autenticidad, de las cuales 23.503 sentencias han sido entregadas a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su cumplimiento.
- (ii) 3.134 identificadas como auténticas, se encuentran a la espera de sello patrón, con el fin de efectuar el cotejo correspondiente y así culminar el estudio de seguridad.
- (iii) 1 sentencia identificada por el contratista como falsa.
- (iv) 20.889 que no pasaron a estudio de seguridad por no contar con copia auténtica o por no corresponder a un cumplimiento de sentencia.
- (v) 1.164 en validación por parte del contratista, entregadas en la Fase II.
- (vi) 5.328 depurados por la Administradora durante el mes de agosto.
- (vii) 20.238 en proceso de depuración.

Finalmente como resultado del alistamiento de los fallos (PQRS), durante el mes de agosto, se entregó a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, para cumplimiento, 6.976 fallos que superaron la etapa de Estudio de Seguridad.

Así mismo, según la información recibida por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, durante el mes de agosto se efectuó la notificación de 4.885 actos administrativos, de los 5.274 proferidos en el mes de julio, es decir, se notificó el 92.6%.

En el Cuadro 10, se muestra el inventario total de PQRS de cumplimiento de sentencias para agosto de 2014. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 10)

Capítulo 5.2 – Cuadro 10. Clasificación de los PQRS de cumplimiento de sentencias de acuerdo al estado de avance – Corte agosto de 2014

	Parcialmente cerradas O terminadas en Bizagi	En proceso de depuración	Total
ene-14			
Saldo	22.043	27.898	49.941
feb-14			
Depuradas	3.438	-3438	0
Ingresos	N/A	3.698	3.698
Saldo	25.481	28.158	53.639
Entregadas a Cyza	12.753	9.542	22.295
Por Entregar a Cyza	12.728	18.616	31.344
mar-14			
Depuradas	6.092	-6092	0
Ingresos	N/A	3.807	3.807
Saldo	31.573	25.873	57.446
Entregadas a Cyza	13.416	9.584	23.000
Por Entregar a Cyza	18.157	16.289	34.446
abr-14			
Depuradas	4.083	-4.083	0
Ingresos	N/A	3.445	3.445
Saldo	35.656	25.235	60.891
Entregadas a Cyza	13.416	9.584	23.000
Por Entregar a Cyza	18.157	16.289	34.446
may-14			
Depuradas	7.243	-7.243	0
Ingresos	N/A	3.892	3.892
Saldo	42.899	21.884	64.783
Entregadas a Cyza	10.022	12.922	22.944
Por Entregar a Cyza	-	-	-
jun-14			
Depuradas	5.129	-5.129	0

	Parcialmente cerradas O terminadas en Bizagi	En proceso de depuración	Total
Ingresos	N/A	3.065	3.065
Saldo	48.028	19.820	67.848
Entregadas a Cyza	10.022	13.113	23.135
Por Entregar a Cyza	-	-	-
jul-14			
Depuradas	3.665	-3.665	0
Ingresos	N/A	4.202	4.202
Saldo	51.693	20.357	72.050
Entregadas a Cyza	10.022	15.932	25.954
Por Entregar a Cyza	-	-	-
ago-14			
Depuradas	5.328	-5.328	0
Ingresos	N/A	3.631	3.631
Saldo	57.021	18.660	75.681
Entregadas a Cyza	10.022	17.093	27.115
Por Entregar a Cyza	-	-	-

5.2.5.Sentencias halladas en los expedientes de reconocimiento

Durante el mes de agosto de 2014, la Gerencia Nacional de Reconocimiento durante el proceso de definición pensional encontró 1.833 sentencias dentro de los expedientes administrativos entregados por ISS en L. adicionales a las 18.499 identificadas en el mes de julio y que no corresponden al universo entregado oficialmente por esa entidad a la Administradora, lo anterior para un total 20.322 sentencias. Sin embargo, una vez comparado este universo con los universos de las demás entradas, se encontró que 1.091 sentencias coinciden entre sí, por lo tanto se deben descontar de las 20.322 identificadas, quedando así un total de 19.241 fallos hallados dentro de los expedientes administrativos de repesa ISS.

Para el mes de agosto se ha entregado a Cyza Outsourcing S.A. 414 sentencias de las cuales se certificaron como auténticas 327, quedando pendiente 87 sentencias que se encuentran a espera de la entrega del sello patrón por parte de los Despachos Judiciales.

5.2.6. Cumplimiento de sentencias

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el Auto 320 de 2013, Colpensiones procedió a clasificar la totalidad de sentencias condenatorias correspondientes a la represa de ISS por grupo y prestación y, de Colpensiones por prestación.

Adicionalmente, se identifica por cada universo, la totalidad de sentencias entregadas al área competente para cumplimiento, los actos administrativos proferidos, las sentencias que se encuentran pendientes de resolver, las notificadas, las incluidas en nómina y aquellas que se encuentran en proceso de ingreso a nómina⁷⁰. (Ver Capítulo 5.2 - Cuadro 11)

En relación con el número de sentencias notificadas, es importante aclarar que sólo se informan en este acápite las notificaciones de las sentencias que corresponden a las entregadas por ISS en L. y las proferidas en contra de Colpensiones. Sin embargo, en la sección “7.4 Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias” se reporta que se ha notificado un total de 25.818 sentencias, número que incluye, además, las notificaciones efectuadas de las sentencias que corresponden a PQRS (4.885) y a las encontradas dentro de los expedientes administrativos de reconocimiento (6.308).

**Capítulo 5.2 – Cuadro 11. Cumplimiento de sentencias condenatorias, por grupo y riesgo
Corte agosto de 2014**

Pretensiones	Total Identificadas	Participación en el total	Entregadas al área competente para cumplimiento	Actos administrativos proferidos	Pendientes por Resolver	Notificados	Incluidos en nómina
Colpensiones							
Pensión de invalidez	303	1,55%	278	121	157	86	73
Pensión de Jubilación	126	0,65%	123	46	77	36	31
Pensión de vejez	2537	12,99%	1867	762	1105	570	513
Pensión de sobrevivientes	1172	6,00%	1023	290	733	196	170
Otras prestaciones*	13.734	70,35%	10.888	4.483	6.405	3.607	3.439
Otros trámites**	26	0,13%	18	7	11	1	2
No identificada	1.625	8,32%	180	66	114	39	25
Total	19.523	100%	14.377	5.775	8.602	4.535	4.253

⁷⁰ Se trata de aquellas sentencias que ingresarán a nómina en el mes de julio de 2014 ya que el cierre se efectúa el 15 de ese mes.

Pretensiones	Total Identificadas	Participación en el total	Entregadas al área competente para cumplimiento	Actos administrativos proferidos	Pendientes por Resolver	Notificados	Incluidos en nómina
ISS - Grupo 1							
Pensión vejez	69	12,37%	68	55	13	34	26
Pensión invalidez	24	4,30%	24	18	6	13	6
Pensión sobrevivientes	442	79,21%	419	310	109	263	160
Otras prestaciones*	20	3,58%	19	8	11	7	5
Otros trámites**	3	0,54%	2	0	2	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	558	100%	532	391	141	317	197
ISS - Grupo 2							
Pensión vejez	6	40,00%	6	3	3	3	0
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	5	33,33%	5	4	1	1	1
Otras prestaciones*	2	13,33%	2	1	1	0	0
Otros trámites**	2	13,33%	2	0	2	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	15	100%	15	8	7	4	1
ISS - Grupo 3							
Pensión vejez	5	62,50%	5	4	1	4	2
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	0	0,00%	0	0	0	0	0
Otras prestaciones*	0	0,00%	0	0	0	0	0
Otros trámites**	3	37,50%	2	1	1		0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	8	100%	7	5	2	4	2
ISS - Grupo 4							
Pensión vejez	869	8,27%	867	837	30	820	703

Pretensiones	Total Identificadas	Participación en el total	Entregadas al área competente para cumplimiento	Actos administrativos proferidos	Pendientes por Resolver	Notificados	Incluidos en nómina
Pensión invalidez	147	1,40%	147	141	6	137	124
Pensión sobrevivientes	200	1,90%	200	186	14	162	152
Otras prestaciones*	9295	88,42%	9273	8904	369	8593	7612
Otros trámites**	1	0,01%	1	1	0	1	1
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	10512	100%	10488	10069	419	9713	8592
ISS - Grupo auxilios funerarios							
Pensión vejez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	0	0,00%	0	0	0	0	0
Otras prestaciones*	21	100,00%	20	14	6	12	7
Otros trámites**	0	0,00%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	21	100%	20	14	6	12	7
ISS - Indemnizados							
Pensión vejez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	0	0,00%	0	0	0	0	0
Otras prestaciones*	62	100,00%	57	44	13	40	26
Otros trámites**	0	0,00%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	62	100%	57	44	13	40	26
TOTAL	11.176	100%	25.496	16.306	9.190	14.625	13.078

Es necesario aclarar que en el cuadro 11 se incluye el total de sentencias entregadas a las áreas competentes de cumplimiento esto es. De las sentencias entregadas por el ISS en L.: (i) 11.115 se

han entregado a reconocimiento y (ii) 4 entregadas a otras áreas por tratarse de pretensiones diferentes a prestaciones económicas para un total de 11.119. De las sentencias en contra de Colpensiones: (i) 14.371 entregadas a reconocimiento y (ii) 6 entregadas entregadas a otras áreas por tratarse de pretensiones diferentes a prestaciones económicas para un total de 14.377.

5.2.7. Plan de Acción para consecución, reconocimiento y cumplimiento de sentencias judiciales

Dentro del desarrollo de las actividades, tendientes al cumplimiento de fallos Judiciales, durante el mes de agosto se implementó un subproceso tecnológico interno consistente en la liquidación manual de los casos por parte de un grupo especializado de liquidación que garantiza la calidad de la misma frente al cumplimiento de la sentencia, así mismo éste trámite asegura una trazabilidad de los casos en el BPM.

Con el fin de disponer de información actualizada se recibió de parte del área jurídica las bases actualizadas: i) Base de Procesos Judiciales Notificados a Colpensiones, ii) Base de Embargos Judiciales de las cuentas de los fondos IVM y de la Administradora Colombiana de Pensiones, iii) Base de títulos judiciales suministrada por el BANCO AGRARIO. Las cuales deben ser tenidas en cuenta tanto por analistas como revisores para la proyección de los actos administrativos que dan cumplimiento a fallo, dicha labor se complementa con la consulta de la página web de la rama judicial SISTEMA SIGLO XXI, para confirmar la existencia o no de un proceso ejecutivo dando cumplimiento a la Circular 11 emitida por la Vicepresidencia Jurídica.

Continuando con la gestión de calidad se encuentra en marcha un plan de auditoria aleatorio de actos administrativos dentro de los cuales se encuentran las sentencias.

En aras de cumplir todos los fallos ordinarios se estableció un acuerdo con la Vicepresidencia Jurídica para la revisión por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, de varias sentencias que no cuentan con la documentación completa para el cumplimiento, con ésta revisión se pretende validar si la documentación obrante es suficiente para procederse al cumplimiento del fallo, dichas entregas se realizarán periódicamente con una marcación especial para no impactar la producción de sentencias.

Por último, como plan de acción que garantice el ingreso del cien por ciento de los cumplimientos de sentencia a la nómina, se empezará a realizar un proceso especial de validación semanal por parte de la Gerencia de Reconocimiento, con el fin de validar que la sentencias emitidas efectivamente estén ingresando a la nómina de pensionados para mitigar el riesgo causado a los asegurados con los casos que se deciden sin ingreso.

5.3. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)

La siguiente sección presenta la información estadística de las PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones, las estrategias adoptadas y el seguimiento al plan de acción que la entidad ha implementado para resolver las solicitudes pendientes de respuesta.

5.3.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS

En los informes presentados a la H. Corte Constitucional⁷¹ Colpensiones ha indicado que cuenta con un proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante el cual se radican, se da trámite y respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Durante el mes de agosto de 2014 Colpensiones recibió 36.989 PQRS, llegando así a un total de 910.476 solicitudes recibidas desde su entrada en operación, las cuales han sido radicadas por 604.692 ciudadanos. Esto representa un incremento del 4% respecto al acumulado de solicitudes recibidas hasta el mes de julio de 2014⁷². Dentro de este universo, 21.551 solicitudes corresponden a peticiones múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, tal como lo muestra el cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 1)

**Capítulo 5.3 - Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación ciudadanos- Registros únicos
Corte a 31 de agosto de 2014**

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	PQRS sin clasificar	Total
mayo-14									
Cantidad de ciudadanos	527.594	2.192	448	19	9.078	539.331	0	0	539.331
Cantidad de radicados	759.686	2.704	580	26	10.377	773.373	18.807	0	792.180
junio-14									
Cantidad de ciudadanos	548.392	2.207	448	19	9.197	560.263	0	0	560.263
Cantidad de radicados	795.183	2.726	580	26	10.500	809.015	19.704	0	828.719
julio-14									
Cantidad de ciudadanos	572.596	2.213	449	19	9.717	584.994	0	0	584.994
Cantidad de radicados	838.415	2.733	581	26	11.018	852.773	20.716	0	873.489
Agosto-14									
Cantidad de ciudadanos	592.097	2.230	449	19	9.897	604.692	0	0	604.692
Cantidad de radicados	874.357	2.756	581	26	11.205	888.925	21.551	0	910.476

⁷¹ Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39 e IP4 sección 6.8, página 70.

⁷² Ver IP13, sección 6.3, página 107.

Por su parte, al corte del 31 de agosto de 2014, Colpensiones ha resuelto el 94% de las 910.476 PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 57.512 PQRS (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 2). No obstante, 49.075 PQRS se han respondido de manera parcial⁷³, de las cuales 48.847 corresponden a PQRS que requieren el cumplimiento de sentencias judiciales y que se encuentran sujetas al estudio de seguridad de las providencias. En ese sentido el total de PQRS por resolver de fondo asciende a 106.587⁷⁴.

Ahora bien, en el cuadro 2 se presenta la evolución mensual de PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones, clasificadas por tipologías. Tal como se observa, durante el mes de agosto Colpensiones recibió 36.989 nuevas solicitudes, atendió 33.810 y a la fecha tiene pendientes por resolver 57.512 PQRS. (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 2)

Capítulo 5.3 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁷⁵
Corte a 31 de agosto de 2014

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado May-14									
Recibidos	3433	692.341	706	87.756	3193	1022	788.451	9119	797.570
Contestados	3451	655.784	707	80.018	2089	1028	743.077	8943	752.020
Jun-14									
Recibidos	80	30.207	35	5136	159	34	35.651	0	35.651
Contestados	83	31.131	35	4.649	35	34	35.967	0	35.967
Jul-14									
Recibidos	92	36.993	36	7066	138	43	44.368	0	44.368
Contestados	89	38.833	33	7.161	128	44	46.288	0	46.288
Ago-14									
Recibidos	120	30.328	22	6310	179	30	36.989	0	36.989
Contestados	125	30.568	22	2.965	99	31	33.810	0	33.810
Pendientes	4	42.927	16	13.385	1179	1	57.512	0	57.512
Pendientes con respuesta parcial									49.075

Nota: Estos mismos datos fueron reportados en el IP13 sección 5.3 página 108 y 109.

El promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones desde el 1 de enero de 2013 hasta el 31 de agosto de 2014 es de 41.815, mientras que el promedio mensual de PQRS contestados si bien

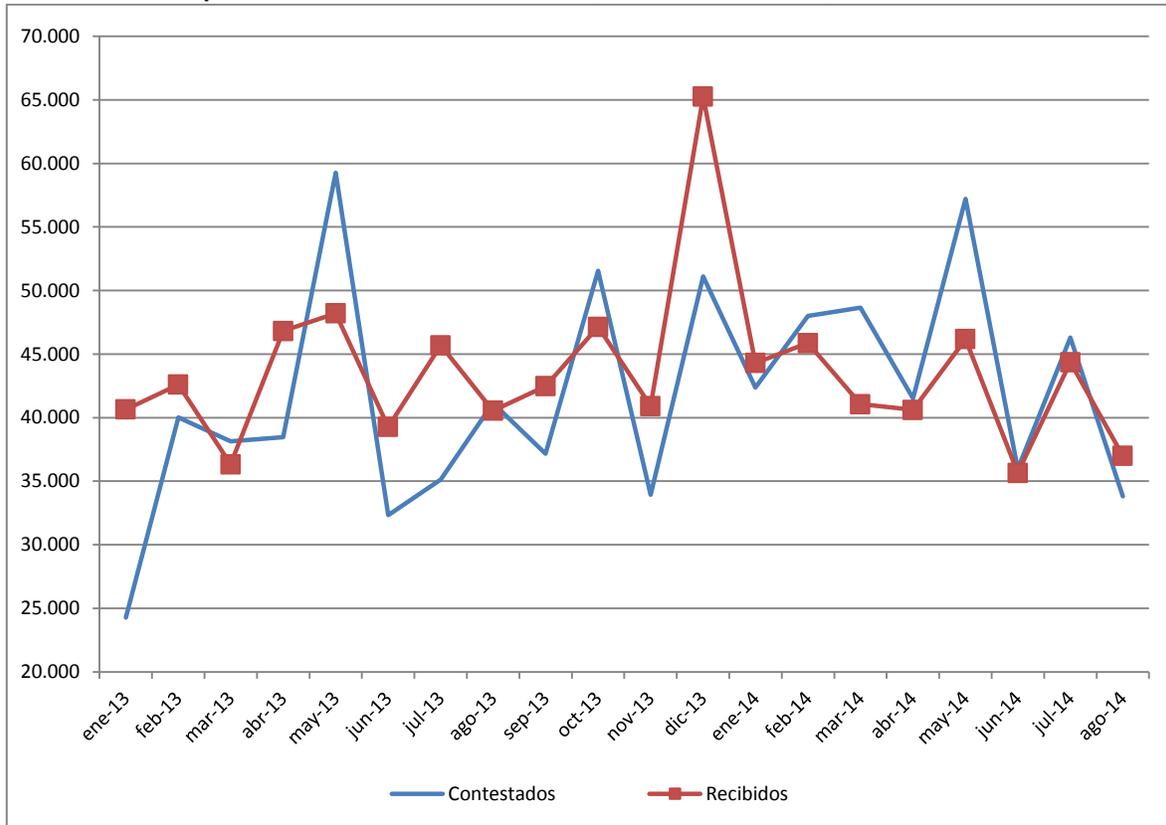
⁷³ Se considera una respuesta parcial aquella comunicación entregada a los ciudadanos cuando la petición presentada no puede ser contestada de fondo por no contar con la totalidad de información (por ejemplo, cuando la información aún no ha sido entregada por el ISS en L. Igualmente, se consideran respuestas parciales aquellas que explican al ciudadano los trámites o acciones adicionales que debe adelantar Colpensiones para poder resolver en forma definitiva la solicitud. (Esta definición fue igualmente enunciada en la nota al pie 102 del IP4, página 132).

⁷⁴ En el IP5 se informó que "la cuantificación de las PQRS con respuesta parcial resultó de la depuración de los datos en el mes de noviembre, y teniendo además en cuenta la observación dada por la Procuraduría General de la Nación." (página 132).

⁷⁵ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de mayo de 2014. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y diciembre de 2013, se pueden consultar en IP6, páginas 156 a 158. Los datos de los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2014 se pueden consultar en el IP10, página 136.

ha aumentado a 43.545 continúa generando una represa mensual promedio de 1.729 casos. El análisis permite evidenciar, que la producción ha sido mayor que la radicación en los meses de mayo y octubre de 2013 y febrero, marzo, mayo y julio de 2014. (Ver Capítulo 5.3- Gráfico 1)

Capítulo 5.3 – Gráfico 1. Gráfico PQRS recibidos vs. PQRS contestados



Por otra parte, en el Cuadro 3 se presenta el acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 31 de agosto de 2014. Las siguientes columnas presentan por área la evolución durante los meses de junio, julio y agosto de 2014, entre recibidas por área y resueltas por área. (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 3)

Capítulo 5.3 - Cuadro 3. Acumulado de PQRS pendientes por área

Áreas	Acumulado Agosto 2014		Gestión Junio de 2014		Gestión Julio de 2014		Gestión Agosto de 2014		
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Beneficios y prestaciones									
Medicina laboral	4.507	3.749	758	361	294	508	313	417	137
Nómina	54.567	48.470	6.097	1988	144	2767	5386	2434	1375
Reconocimiento	180.159	172.988	7.171	5495	5.723	8112	6.684	7040	5.956
Total VP. Beneficios y Prestaciones	239.233	225.207	14.026	7.844	6.161	11.387	12.383	9.891	7.468
VP. Jurídica									

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Áreas	Acumulado Agosto 2014		Gestión Junio de 2014		Gestión Julio de 2014		Gestión Agosto de 2014		
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
Defensa Judicial	76.259	57.175	19.084	3069	5131	4231	3671	3648	5330
Doctrina	2.748	2.716	32	31	22	25	23	14	21
Secretaría General	54	28	26	2	0	2	0	5	0
Total VP. Jurídica	79.061	59.919	19.142	3102	5153	4.258	3.694	3.667	5.351
VP. Administrativa									
Gestión documental	36.596	24.033	12.563	1615	219	2219	3713	2414	1463
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	37.056	32.079	4.977	1911	1775	2406	2302	1841	408
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	27.834	27.429	405	749	1106	87	622	56	43
Servicio al ciudadano	450.268	448.607	1.661	18.275	18.712	21.801	21.730	17.179	17.597
Red y canales alternos	309	302	7	3	1	39	30	22	33
Total VP. Servicio al Ciudadano	478.411	476.338	2.073	19.027	19.819	21.927	22.382	17.257	17.673
VP. Finanzas e inversiones									
Aportes y recaudo	30.719	26.904	3.815	1906	2728	1870	1583	1645	1270
Cobro	937	902	35	27	24	26	27	26	19
Ingresos y egresos	5.296	4.687	609	190	57	245	161	228	146
Total VP. Finanzas e Inversiones	36.952	32.493	4.459	2.123	2.809	2.141	1.771	1.899	1.435
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.564	2.548	16	22	23	26	30	15	5
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Colpensiones									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	584	328	256	7	8	4	13	5	7
Total	910.476	852.964	57.512	35.651	35.967	44.368	46.288	36.989	33.810

Como se puede observar, el mayor volumen de solicitudes continúa concentrado en la Vicepresidencia Jurídica con un total de 19.142 PQRS pendientes por resolver, que corresponden a cumplimientos de sentencia, seguido de las 14.026 PQRS de la Vicepresidencia de Reconocimiento. Otra de las áreas que presenta un alto volumen de solicitudes pendientes es la Vicepresidencia de Administrativa que al corte del 31 de agosto de 2014 tiene 12.563 PQRS pendientes. (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 3)

Los resultados discriminados por área se evidencian en las estrategias coyunturales enunciadas a continuación.

5.3.2. Resultados del Plan Operativo

En la presente sección se muestran los avances de las acciones planteadas a la H. Corte en el IP5⁷⁶ para resolver las PQRS que se encontraban vencidas. El plan de acción estableció estrategias

⁷⁶ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138. IP6 sección 6.8.2, página 164.

coyunturales y estructurales que actualmente se encuentran en ejecución y cuyos resultados se reportan a continuación.

1. Estrategias Coyunturales
 - a. Evacuación de PQRS acumuladas
 - i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6⁷⁷ hasta el 8 de enero de 2013 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. Al corte del 31 de agosto, el área tiene pendiente 14.026 PQRS.

De acuerdo con el plan de acción planteado en el IP5⁷⁸, se presentan los siguientes avances por áreas:

Área de Medicina Laboral: En el IP5⁷⁹ se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013; en el IP6⁸⁰ la cifra al corte de 31 de diciembre ya se había reducido a 420 solicitudes; y para el mes de agosto de 2014 la cifra de PQRS pendientes es de 758, lo que representa una reducción del 22%, aun teniendo en cuenta que el ingreso mensual se ha mantenido sobre los 400 casos, en efecto en el último mes esta área recibió 417 PQRS.

Durante el mes de Septiembre el área continuará con dos funcionarios dedicados a la evacuación de esta represa.

Gerencia de Nómina: en esta área se ve un avance notable en la evacuación de PQRS pendientes. En el IP5⁸¹ se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; en el IP6⁸² la cifra al corte de 31 de diciembre se redujo a 13.074 solicitudes; y al 31 de agosto de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 6.097, lo que representa una reducción del 64%. Este buen resultado es aún más contundente si se tiene en cuenta que el volumen de PQRS radicadas en los últimos meses no ha disminuido, manteniéndose alrededor de 2.000 mensuales en promedio.

Gerencia de Reconocimiento: en el IP5⁸³ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre; en el IP6⁸⁴ la cifra a 31 de diciembre se mantuvo; y con corte al 28 de febrero de 2014, la cifra de PQRS pendientes era de 9.397. A 31 de agosto de 2014 la Gerencia de Reconocimiento cuenta con 7.171 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una

⁷⁷ Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁷⁸ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

⁷⁹ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁸⁰ Ver IP6, sección 6.8.2, página 161.

⁸¹ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁸² Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

⁸³ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁸⁴ Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

reducción del 27%. Vale decir que la Gerencia de Reconocimiento recibe entre 7.000 y 8.000 PQRS mensuales.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: la Gerencia cuenta con 19.084 PQRS abiertas que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, cuya respuesta definitiva requiere del estudio de seguridad de las providencias, tal como ha sido informado en los IP anteriores. El plan de acción para la evacuación de dichas solicitudes está definido en la sección 5.2 de este informe. No obstante, se considera importante informar que en el mes de agosto de 2014 el área respondió 5.023 PQRS.

Gerencia de Doctrina: actualmente tiene 32 solicitudes pendientes de respuesta, de los cuales 9 están dentro de los términos legales.

iii. Vicepresidencia Administrativa

Gerencia de Gestión Documental: en el IP5⁸⁵ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 12.966 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de diciembre bajó a 12.068; y al corte de 31 de Agosto de 2014, se encuentran pendientes 12.563 PQRS. Es necesario considerar que en los últimos meses el volumen de PQRS recibidas que corresponden a esta área ha ido aumentando paulatinamente, así en el mes de junio se recibieron 1.615, en julio 2.219 y en agosto 2.414.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: en el IP5⁸⁶ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 4.941 solicitudes abiertas; al corte del 31 de agosto la Gerencia tiene 4.977 PQRS pendientes, de las cuales 1.761 ingresaron durante el mes de agosto y 1.396 se encuentran dentro del término legal.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 2.073 PQRS abiertas al 31 de agosto de 2014. En esta área se ve una reducción en el volumen de pendientes del 57% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban por responder 4.856 PQRS⁸⁷.

Gerencia de Atención al Afiliado: al 31 de agosto de 2014 ésta Gerencia tiene 405 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 53 ingresaron durante el mes de agosto. Con respecto al mes de noviembre en el que había 4.941 solicitudes, el área ha reducido el volumen de PQRS

⁸⁵ Ver IP5 sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

⁸⁶ Ídem.

⁸⁷ Ídem.

pendientes en un 92%. No obstante, con respecto a esta Gerencia si es necesario precisar que el volumen de PQRS recibidas si ha disminuido considerablemente en los últimos meses.

Gerencia de Servicio al Ciudadano: en el IP5⁸⁸ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 2.950 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero subió a 3.066 ; y al corte de 31 de agosto de 2014, la cifra de PQRS pendientes se redujo a 1.661, lo que representa una disminución del 44%, aun teniendo en cuenta que es el área que recibe el mayor volumen de PQRS al mes.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre⁸⁹ tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; en el IP7⁹⁰ la cifra a 31 de enero se redujo a 1.760; y con corte al 28 de febrero de 2014 la cifra de PQRS pendientes era de 2.205. A 30 de mayo la Vicepresidencia contaba con 4.338 solicitudes⁹¹, y al corte del 31 de agosto de 2014 sigue incrementando, llegando a 4.459 PQRS pendientes de respuesta. Debe considerarse que en lo corrido del año 2014 el volumen de PQRS recibidas de esta área se ha incrementado considerablemente.

Gerencia de Aportes y Recaudo: al corte del 31 de agosto la Gerencia tiene 3.815 solicitudes pendientes de respuesta. No obstante, durante el último mes la Gerencia realizó varias brigadas de evacuación en la que contestó 1.270 PQRS. Para el mes de septiembre de 2013 espera evacuar 1.400 solicitudes más. (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 4).

Gerencia de Ingresos y Egresos: esta Gerencia tiene 609 PQRS pendientes de respuesta al corte del 31 de agosto, de los cuales 141 ingresaron durante el mes de agosto.

Ahora bien, durante el mes de septiembre se dará continuidad a la estrategia de evacuación que incluye a todas las áreas. En el cuadro 4 se presentan las metas de evacuación por áreas, las cuales han sido calculadas con base en el volumen de casos recibidos y en la capacidad de respuesta de las áreas durante el mes de agosto. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 4)

Capítulo 5.3 - Cuadro 4. Plan de evacuación de PQRS – Septiembre 2014

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en Septiembre/2014
Medicina Laboral	758	Casos Individuales	2	10	20	400
Nomina	6.097	Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	3600
Reconocimiento	7.171	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	4	20	80	1600
Defensa Judicial	19.084	PQRS Individual	4	30	120	2.400

⁸⁸ Ver IP5 sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

⁸⁹ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁹⁰ Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

⁹¹ Ver IP11 sección 6.3, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 201.

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en Septiembre/2014
Gestión Documental	12.563	PQRS Individual	4	18	72	1440
Operaciones	4977	PQRS Individual	11	12	132	2640
Atención al Afiliado	405	PQRS Individual	1	25	25	500
Servicio al Ciudadano	1.661	PQRS Individual	4	25	100	2000
Aportes y Recaudo	3.815	PQRS Individual	7	10	70	1400
Ingresos y Egresos	609	PQRS Individual	1	10	10	200

2. Estrategias Estructurales

A continuación se presentan los avances de las estrategias estructurales planteadas en el IP5⁹² como aquellas necesarias para el óptimo funcionamiento del proceso de recepción, clasificación y respuesta de las PQRS:

a. Creación de la Gerencia Nacional de PQRS

Durante el mes de agosto la empresa Adecco S.A. adelantó el proceso de selección de personal de los primeros 13 cargos de la Gerencia Nacional de PQRS. Al corte del 31 de agosto de 2014, el concurso continuaba en curso.

b. Implementación de radicación de trámites y consultas a través del Portal Web

Respecto al proyecto de estrategia digital a continuación se informan los avances relacionados con el trámite de Corrección de Historia Laboral y de consulta de la historia laboral a través del Portal Web:

Consulta de historia laboral portal web: En el IP8⁹³ se informó que Colpensiones puso a disposición de la ciudadanía la consulta y descarga de historia laboral en el Portal web, con toda la seguridad necesaria para garantizar la intimidad de la información de los afiliados. Entre el 10 de febrero y el 31 de agosto de 2014, se registraron 1.028.213 consultas de historia laboral.

El comportamiento de las consultas en los últimos cuatro meses a través de la nueva herramienta se presenta en el cuadro 5. (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 5)

⁹² Ver IP5, sección 6.8.3, página 143.

⁹³ Ver IP8, sección 6.3.2, página 171.

Capítulo 5.3 - Cuadro 5. Historias laborales consultadas a través del Portal Web

Mes	HL consultadas
Acumulado Abr/14	358.351
may-14	180.922
jun-14	130.589
jul-14	194.233
ago-14	164.118
Total	1.028.213

Formulario Electrónico de Corrección de Historia laboral: en el IP11⁹⁴ se informó que el formulario electrónico de corrección de inconsistencias en la historia laboral fue suspendido con ocasión de ajustes técnicos que debían hacerse al proceso. Durante el mes de agosto se adelantaron todas las pruebas funcionales y técnicas con el fin de validar el óptimo funcionamiento del proceso y los desarrollos, logrando solucionar los inconvenientes técnicos presentados. Para el mes de septiembre se proyecta implementar los cambios en producción y ponerlos a disposición de la ciudadanía.

c. Modificación al proceso de PQRS adoptado en el sistema de gestión - Bizagi

En el IP5⁹⁵ se informó que dentro de los PQRS pendientes de respuesta se encontraba un volumen de 30.286 solicitudes que se relacionan con trámites, los cuales no contaban con flujos independientes en nuestro sistema de gestión. Para ello se diseñaron procesos especiales a través de los cuales facilitar la radicación de las solicitudes que suelen ingresar por el proceso de PQRS. Al corte del 31 de agosto de 2014, los procesos de trámite de “Embargos a mesadas pensionales” y devolución de aportes se encuentran funcionando con normalidad en el sistema de gestión quedando pendiente la implementación del trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial” cuyos avances se enuncian continuación:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Durante el mes de agosto de 2014 se aprobó el diseño de las mallas de validación necesarias para la implementación de la entrada 3 del subtrámite de cumplimiento de sentencias. No obstante, el cronograma propuesto ha tenido algunos ajustes importantes tal como se presenta en el Cuadro 6. (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 6)

⁹⁴ Ver IP11, sección 6.3.2 página 208.

⁹⁵ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

Capítulo 5.3 - Cuadro 6. Cronograma Entrada 3 – Trámite cumplimiento de sentencias

Actividades	Fechas
Documento de Especificación Funcional	01/05/2014 al 02/09/2014
Entrega al Consultor Bizagi *	02/09/2014
Diseño y Desarrollo en el Sistema de Gestión Bizagi	02/09/2014 al 10/11/2014
Diseño y Desarrollo por parte del proveedor SYC para radicación, digitalización y captura de información	01/11/2014 hasta 30/11/2014
Realización de Pruebas Técnicas y Funcionales	01/12/2014 hasta 15/12/2014

d. Plan de Capacitación

De acuerdo con lo informado en el IP13⁹⁶, en el mes de agosto se dio continuidad a la estrategia de fortalecimiento de las competencias de los funcionarios de los Puntos de Atención Colpensiones – PAC. Durante los días 13, 14 y 15 de agosto de 2014 se realizó la jornada de capacitación a los jefes de Puntos de Atención Colpensiones, funcionarios y abogados de la Regional Santander, por medio de la cual se reforzaron las competencias y conocimiento en las siguientes temáticas: corrección de historias laborales, fiscalización y cobro persuasivo y calidad en la respuesta de PQRS.

A continuación, se presenta el cronograma de capacitaciones con las demás regionales del país (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 7):

Capítulo 5.3 - Cuadro 7. Cronograma Plan de Capacitación Regionales

Regional	Fechas
Caribe	11/09/2014
Antioquia	17/09/2014
Occidente	24/09/2014
Eje Cafetero	09/10/2014
Sur	15/10/2014
Bogotá y Centro	23/10/2014

e. Acciones de calidad

En el IP13⁹⁷ Copensiones presentó el cronograma del Plan Calidad PAC mediante el cual se vincularán 13 PAC al plan de revisión de calidad de PQRS en el mes de septiembre. Durante éste mes se analizará el índice de calidad y presentación de las comunicaciones que dan respuesta a las solicitudes de carácter inmediato en los PAC reportados en el cuadro 8 y los resultados se presentarán en el siguiente informe. (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 8)

⁹⁶ Ver IP13, sección 5.3, página 117.

⁹⁷ Ver IP13, sección 5.3, página 118.

Capítulo 5.3 - Cuadro 8. Cronograma Plan de calidad PAC - Septiembre

Regional	Puntos de Atención que Participan	Fecha
Antioquia	Medellín Regional	sep-14
	Medellín Occidente	sep-14
	Medellín Norte	sep-14
	Medellín Centro	sep-14
Centro	Sogamoso	sep-04
	Tunja	sep-04
	Zipaquirá	sep-04
Eje Cafetero	Manizales	sep-04
	Pereira	sep-04
Occidente	Tumaco	sep-14
	Cali Sur	sep-14
	Cali Norte	sep-14
	Emcali	sep-14

5.4. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral

En la presente sección se informan los resultados en materia de calificación de pérdida de capacidad laboral por enfermedad general.

5.4.1. Gestión de citas médicas durante el mes de agosto de 2014

Durante el mes de Agosto de 2014 fueron asignadas 1.985 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 1.877 afiliados o beneficiarios, de los cuales 950 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 927 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas. (Ver Capítulo 5.4 – Cuadro 1. Panel A)

La oportunidad en los tiempos de atención sigue estando en un promedio de 5 días en las sedes principales.

5.4.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)

Desde la entrada en funcionamiento de Colpensiones, el total de dictámenes médicos que se han realizado en primera oportunidad corresponde a 25.065 valoraciones médico laborales (ver Capítulo 5.4 – Cuadro 1, Panel A), de las cuales 24.625 cuentan ya con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 24.317 y 308 se encuentran en proceso de notificación (ver Capítulo 5.4 – Cuadro 1. Panel B).

Con respecto a los 440 casos aún no cuentan con dictamen, vale decir que 164 cuentan con un proyecto de dictamen que se encuentran en proceso de auditoría y 276 casos se encuentran pendientes de calificación debido a que el afiliado no ha aportado las pruebas clínicas y/o los resultados de exámenes solicitados en la cita de valoración médico laboral. (Ver Capítulo 5.4 – Cuadro 1. Panel B)

Como puede observarse en el Cuadro 1 Panel B, los dictámenes aprobados de las citas efectivas para el mes de Agosto corresponden a 677 y de períodos anteriores a 376 dictámenes. Al corte del mes de Agosto se encuentran pendientes 276 por calificar: 31 son del mes de Junio, 97 de Julio y 148 de Agosto, que corresponden a :

- Pacientes vistos en cita las dos últimas semanas del mes de Agosto y que se encuentran en estudio para emitir dictamen.
- Pacientes pendientes por solicitud de pruebas que deben presentar el documento probatorio con posterioridad a la cita asignada, evitando así una nueva asignación de cita para valoración médico laboral.

Por último es necesario señalar que, al corte del mes de Agosto se encuentran en proceso de auditoría por Colpensiones 125 casos, los cuales fueron radicados en el mismo mes, y que el porcentaje de notificación logrado es del 98.7%.

Capítulo 5.4 – Cuadro 1. Valoraciones para calificación de pérdida de capacidad laboral Corte a agosto de 2014

Panel A. Citas solicitadas por cédula

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a May/14	56.115	41.280	22.053	19.227
jun-14	1.945	1.874	875	999
jul-14	2.446	2.264	1.187	1.077
ago-14	1.985	1.877	950	927
Total general	62.491	47.295	25.065	22.230

Descripción de variables:

- ✓ Total citas: citas asignadas en los PACs y Call Center Colpensiones.
- ✓ Citas asignadas por CC única: número de citas únicas por afiliado/beneficiario.
- ✓ Citas efectivas: asiste el afiliado y es visto por el médico laboral.
- ✓ Citas no efectivas: el afiliado cancela la cita por iniciativa propia o no asiste, o asiste sin documentación clínica o con documentación incompleta, o ya están calificados por el ISS.

En el IP6⁹⁸ Colpensiones reportó a la H. Corte que la información y los datos correspondientes a los trámites de medicina laboral se registran en el mes en el cual el solicitante radica su petición. En tal sentido, los aspectos y movimientos correspondientes se reflejarán en el mes de radicación y

⁹⁸Ver IP6, sección 6.3, página 140.

no en el mes en que se surte el movimiento. Sobre el particular se informó que las cifras varían de un informe a otro, teniendo en cuenta que el proceso de PCL y revisión del estado de invalidez es dinámico.

Por otra parte, se aclara que la efectividad o ineffectividad de las citas varía en la medida que el afiliado aporta documentación complementaria o cuando como resultado de la evaluación médica, el médico solicita la realización de exámenes complementarios.

Panel B. Gestión de calificaciones

Mes cita	Pendientes de calificación*	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a May/14	0	19	22.034	21.906	99,4%
jun-14	31	2	842	826	98,1%
jul-14	97	18	1.072	988	92,2%
ago-14	148	125	677	597	88,2%
Total general	276	164	24.625	24.317	98,7%

Descripción de Variables:

- ✓ Pendiente de calificación: paciente ya evaluado por el médico y pendiente por emitir el dictamen para enviarlo a auditoría.
- ✓ Calificaciones en proceso de auditoría: corresponde a los dictámenes que se encuentra en revisión por parte de Colpensiones.
- ✓ Dictámenes aprobados: dictámenes aprobados por COLPENSIONES.
- ✓ Dictámenes notificados: dictámenes que han sido notificados al afiliado.

* Como se reportó en el IP13⁹⁹ quedaban pendientes por calificar 399 casos, que se han gestionado lo cual se refleja en un incremento en el resultado de la columna de “dictámenes aprobados” y “calificaciones en proceso auditoría”.

5.4.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez

A 31 de Agosto de 2014 han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 4.893 dictámenes, y por su parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 5.254 calificaciones. (Ver Capítulo 5.4 – Cuadro 2)

Capítulo 5.4 – Cuadro 2. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez - Corte a 30 de agosto de 2014

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a May/14	3.390	3.198
jun-14	542	771
jul-14	419	650

⁹⁹Ver IP13, sección 5.4, página 121.

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
ago-14	542	635
Total general	4.893	5.254

*Casos apelados ante las Juntas **Regionales** de Calificación de Invalidez - JRCI: dictámenes controvertidos por los usuarios que se remitieron a la Junta Regional de Calificación de Invalidez conocidos por Colpensiones.

** Calificaciones por la Junta **Nacional** de Calificación de Invalidez - JNCI: Dictámenes emitidos por las JNCI que resolvieron la apelación de la JRCI, conocidos por Colpensiones.

5.4.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

Al 31 de Agosto de 2014, se han radicado ante Colpensiones 30.333 solicitudes de revisión de incapacidades temporales, de las cuales 15.324 solicitudes corresponden a citas que fueron efectivas, en las que el interesado se presentó y radicó la documentación completa.

Las 15.009 restantes no pudieron analizarse en primera oportunidad, por las siguientes razones: (i) 1.431 citas fueron canceladas por el interesado; (ii) 4.657 fueron no efectivas por inasistencia del afiliado y (iii) 8.921 se encuentran con documentación incompleta. (Ver Capítulo 5.4 – Cuadro 3. Panel A)

Capítulo 5.4 – Cuadro 3. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales - Corte agosto de 2014

Panel A. Gestión de solicitudes para Incapacidades Temporales

Mes	Citas por afiliado	Citas canceladas por el afiliado	No asistió el afiliado	Trámite con observaciones	Total No Efectivo
Acumulado a May/14	26.845	1.361	4.627	7.990	13.978
jun-14	1.206	33	2	321	356
jul-14	1416	28	25	325	378
ago-14	866	9	3	285	297
Total	30.333	1.431	4.657	8.921	15.009

Nota: Descripción de Variables en el panel A:

- ✓ Citas por Afiliado: corresponden a los casos o solicitudes asignadas.
- ✓ Citas canceladas por afiliado: corresponde a las cancelaciones por discreción del afiliado.
- ✓ No asistió Afiliado: inasistencia del afiliado a la cita asignada.
- ✓ Trámite con observaciones: asistió el afiliado pero requiere completar su documentación.
- ✓ Total no efectivo: suma de citas canceladas por el afiliado más No asistió el afiliado más Trámite con observaciones.

1. Gestión de incapacidades temporales - IT

En relación a la gestión de incapacidades temporales, se informa que desde el inicio de las operaciones, Colpensiones ha recibido 63.388 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 6.014 afiliados, de las cuales se han procesado 61.422, para un nivel de

cumplimiento del 96.90%. (Ver Capítulo 5.4 – Cuadro 3. Panel B). Los resultados se detallan a continuación:

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 31 de Agosto de 2014 se han procesado un total de 61.422 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- Aprobadas: 44.501 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago, de éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a diez y nueve mil ciento cincuenta y cuatro millones quinientos diez mil quinientos sesenta y cinco pesos (\$19.154.510.565).
- Negadas: 18.654 solicitudes de incapacidades temporales fueron negadas por las mismas causas descritas en el IP11¹⁰⁰.

Capítulo 5.4 – Cuadro 3. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

Panel B. Gestión de incapacidades temporales*

Mes	Casos Radicados	Certificados de Incapacidad para estudio	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas	% procesamiento
Acumulado a May/14	12.867	54.656	40.069	16.320	54.656	100,0%
jun-14	850	2.843	1.706	1.137	2.843	100,0%
jul-14	1.038	3.806	2.172	1.045	3.217	84,5%
ago-14	569	2.083	554	152	706	33,9%
Totales	15.324	63.388	44.501	18.654	61.422	96,90%

Nota: Descripción de Variables en el panel B:

- ✓ Casos radicados: corresponde al número de casos radicados ante Colpensiones, con documentación completa.
- ✓ Certificados de Incapacidad para estudio: son los certificados de incapacidad emitidos por las EPS que entran a estudio en Colpensiones.
- ✓ Incapacidades aprobadas: incapacidades aprobadas por Colpensiones que se incluyen en liquidación de pago.
- ✓ Incapacidades negadas: incapacidades no aprobadas y sin derecho a pago.
- ✓ Total de incapacidades procesadas: incapacidades aprobadas + incapacidades negadas.

*El número de certificados de incapacidades efectivas acumulado a Mayo varía dado que el afiliado aporta incapacidades con documentación completa (CRI, CRE) que es cargado a su radicado, por consiguiente varía al alza también los certificados de incapacidades aprobadas y negadas.

b. Incapacidades para procesar

Con corte a 31 de agosto de 2014, existen 1.966 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 345 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados: (i) 229 incapacidades temporales que corresponden a 48 afiliados han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección; (ii) 398 certificados de

¹⁰⁰ Ver IP11, sección 6.4, página 215.

incapacidades temporales que corresponde a 70 afiliados se encuentran pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud; (iii) 95 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 19 afiliados se encuentran en revisión de situaciones como afiliación, régimen de afiliación, entre otros; (iv) 1.131 que corresponden a 172 afiliados fueron radicadas en los últimos días del mes de Agosto; y (v) 113 incapacidades que corresponden a 36 afiliados, han solicitado el pago de subsidio de incapacidad del mes actual, motivo por el cual aún no se ha realizado la cotización correspondiente. De manera que las incapacidades de los numerales (iv) y (v) serán tramitadas en el mes siguiente. (Ver Capítulo 5.4 – Cuadro 4)

Capítulo 5.4 – Cuadro 4. Incapacidades para procesar

Incapacidades para procesar	Número Incapacidades	Número Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	229	48
Incapacidades en Auditoría pendientes de revisión de auditoría por Colpensiones	398	70
Incapacidades en trámite de validación de derechos	95	19
Incapacidades en revisión documental	1.131	172
Incapacidades Pendientes por Historia Laboral *	113	36
Total	1.966	345

*Actualización Historia Laboral. Incapacidades tramitadas que en el momento de la revisión no pueden ser procesadas porque los pagos no han sido actualizados en las bases de datos de Historia Laboral.

De las 229 devoluciones por observaciones de auditoría, el 76.42% corresponde a causales propias del afiliado y su trámite depende de la oportunidad de la respuesta al requerimiento realizado por el seguimiento telefónico que se está adelantando para cada caso. Se continúa con el contacto directo con las EPS de los afiliados para que en lo posible alleguen la documentación faltante para procesar las incapacidades pendientes por información incompleta. (Ver Capítulo 5.4 – Cuadro 5)

Capítulo 5.4 – Cuadro 5. Distribución de devoluciones

ITEM de Gestión de Devoluciones	Número de IT
En respuesta de devolución	54
En devolución al tercero – CRI	124
En devolución al tercero – CRE	51
Total general	229

Nota: Descripción de Variables en el cuadro 5:

- ✓ En respuesta de devolución: son certificados de incapacidad que se encuentran en ajustes con el proveedor.
- ✓ En devolución al tercero – CRI: el solicitante no aporta el certificado de relación de incapacidades expedido por la EPS.
- ✓ En devolución al tercero – CRE: : el solicitante no aporta el certificado de rehabilitación expedido por la EPS.

Por otro lado, de las 2.575 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP13¹⁰¹, 564 incapacidades no cumplen con los requisitos para acceder al reconocimiento y pago

¹⁰¹ Ver IP13, sección 5.4, página 124.

de las incapacidades temporales solicitadas. En el evento que el asegurado presente información donde se evidencie que cumple con los requisitos, el caso será reabierto. Así mismo, 1.250 se encuentran en proceso de liquidación y 761 se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera: (i) en auditoría con la documentación completa 45 incapacidades, y 310 en auditoría pendiente por cargue de las incapacidades al visor documental en el aplicativo Sami (ii) en devolución a tercero 125, las cuales se encuentran en ajustes en Asalud de conformidad con las indicaciones realizadas por los médicos auditores de Colpensiones; (iii) en trámite por Asalud 230; (iv) pendientes por Historia Laboral 51.

Por último, a continuación se presentan algunas conclusiones del proceso en el periodo evaluado:

1. Se mantiene la efectividad de las citas de PCL y revisión del estado de invalidez.
2. El 76.4% de devoluciones de incapacidades temporales corresponde a documentación incompleta y actualización de historia laboral, lo que indica que existe una mejor gestión en el procesamiento de las incapacidades temporales.
3. Disminución de certificados de incapacidades temporales pendientes de procesar, pasando de 2.575 incapacidades temporales pendientes a 31 de Julio de 2014, a 1.966 certificados de incapacidad por procesar al de 31 de Agosto de 2014.
4. Incremento del porcentaje de procesamiento del número total de incapacidades temporales llegando al 96.9% de procesamiento acumulado.
5. Colpensiones emitió concepto mediante el cual se establecen directrices relacionadas con el reconocimiento y pago del subsidio por incapacidades.

5.5. Inclusión en nómina y pago efectivo

Colpensiones continúa efectuando el giro oportuno y mensual a los pensionados a través de las diferentes entidades pagadoras que cada pensionado tiene registrado en la base de datos de la nómina de pensionados. Para el período de nómina del mes de agosto 2014 se giró a 1.163.420 beneficiarios de pensión cuyo valor asciende a alrededor de los \$1.5 billones de pesos.

5.5.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina

1. Prestaciones que fueron reconocidas pero que presentaron inconvenientes al momento de escribir en la nómina

Para éste ítem han sido registrados un total de 2.343 casos, toda vez que a las 2.309 prestaciones enunciadas en el IP13¹⁰² les fueron adicionadas 34 reportadas para el mes de julio de la presente anualidad. De las 2.343 prestaciones que presentaron inconvenientes al escribir en la nómina se han solucionado 1.881 casos, por lo que se encuentran pendientes por reprocesar 462 de ellas.

¹⁰² Ver IP13, sección 5.5.1, página 125.

2. Pensiones reconocidas, ingresadas pero que no se les generó acto administrativo

En el IP13¹⁰³ se informó a la H. Corte que las 377 prestaciones identificadas inicialmente dentro de éste grupo le fueron sumados 11 casos identificados durante el mes de julio de 2014. Es pertinente reiterar que esos 377 casos ya habían sido atendidos y de los 11 identificados en el mes de julio se reprocesó una pensión quedando pendientes 10 casos.

En consecuencia, los numerales 1 y 2 (pensiones reconocidas que no escribieron en nómina y reconocidas a las que no les generó acto administrativo) suman un total de 2.731 pensiones, de las cuales se han reprocesado 2.259 prestaciones, quedando 472 casos pendientes de reprocesar. (Ver Capítulo 5.5 - Cuadro 1)

2. Pensiones que escribieron en nómina pero se dio orden de retiro

En armonía con lo expresado en el IP13¹⁰⁴, dentro de éste grupo han sido reportadas 659 prestaciones. Para el mes de julio se identificó un nuevo caso, generando un total de 660, de los cuales han sido resueltos 631 quedando un saldo por solucionar de 29. (Ver capítulo 5.5-Cuadro 1)

3. Pensiones que escribieron en nómina pero se dio orden de no pago

Respecto a las prestaciones que escribieron en nómina y se dio orden de no pago es pertinente precisar que adicional a las 597 referenciadas en el IP13¹⁰⁵, durante el mes de julio se identificaron 4 más, para un total de 601 prestaciones, de las cuales han sido reprocesadas 563 quedando un saldo de 38 prestaciones pendientes por resolver. (Ver Capítulo 5.5 - Cuadro 1)

4. Servidores Públicos pendientes de aportar prueba de retiro

Resumiendo lo presentado en los IP anteriores¹⁰⁶ el proceso de inclusión en nómina de los servidores públicos se ha ejecutado de dos formas: (i) las prestaciones se ingresaban en la nómina de pensionados y la Gerencia de Reconocimiento informaba si la prestación debía quedar en estado activo o suspendido, dependiendo de si se había aportado la prueba de retiro del servicio público; (ii) actualmente las prestaciones de servidores públicos a las que les concede el derecho, no son incluidas en nómina y una vez aportan el retiro del servicio se reliquidan e ingresan a la nómina.

En el mes de agosto se reconoció el derecho a 1.166 servidores públicos adicionales a los 2.951 reportados en el IP13¹⁰⁷, para un total de 4.117. De éstas, se han presentado actos administrativos

¹⁰³ Ver IP13, sección 5.5.1, página 126.

¹⁰⁴ Ídem.

¹⁰⁵ Ver IP13, sección 5.5.1, página 126.

¹⁰⁶ Ver IP10, sección 6.5, página 159; Ver IP11, sección 6.5.1 página 220; Ver IP12, sección 6.5. página 200; Ver IP13, sección 5.5, página 126.

¹⁰⁷ Ver IP13, sección 5.5.página 126.

de retiro del servicio en 1.062 casos, quedando 3.055 casos pendientes de presentar dicho acto para que puedan ser reliquidados e incluidos en nómina

5.5.2. Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina

Los reconocimientos prestacionales pendientes de inclusión en nómina descritos en los cuatro primeros ítems enunciados en el capítulo 5.5.1 identificados desde la entrada en operación de Colpensiones, suman un total de 3.992.

En el cuadro 1 se presentan los casos totalizados que tuvieron algún inconveniente en el ingreso a la nómina. Asimismo, se muestra el resultado del reproceso en el sentido de indicar a cuales se les concedió el derecho prestacional, se negaron o están pendientes por reprocesar. (Ver Capítulo 5.5 - Cuadro 1)

Capítulo 5.5 – Cuadro 1. Resumen casos no ingresados a la nómina – Corte julio de 2014

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.731	1.500	759	472	68,41%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	601	360	203	38	15,06%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	660	179	452	29	16,53%
Total	3.992	2.039	1.414	539	100%

En el cuadro 2 se presentan los 3.992 casos clasificados por tipo de riesgo y agrupados según la circunstancia que generó la no inclusión en nómina. (Ver Capítulo 5.5 - Cuadro 2)

Capítulo 5.5 – Cuadro 2. Resumen casos acumulados no ingresados a la nómina, clasificados por riesgo - Corte julio de 2014

Riesgo	No ingresadas a jul-14	Ingresadas y retiradas a jul-14	Orden de no pago a jul-14	Total	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	58		5	63	1,58%
Indemnización de invalidez	5			5	0,13%
Indemnización vejez	623	580	28	1231	30,84%

Riesgo	No ingresadas a jul-14	Ingresadas y retiradas a jul-14	Orden de no pago a jul-14	Total	Participación en el total
Interposición de Recursos	28			28	0,70%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	4			4	0,10%
Recurso Pensión Invalidez	1			1	0,03%
Recurso Pensión sobrevivientes	4			4	0,10%
Pensión de invalidez	90	4	8	102	2,56%
Pensión de sobrevivientes	523	11	34	568	14,23%
Pensión de vejez compartida	1			1	0,03%
Pensión de vejez tiempos privados	1220	64	484	1768	44,29%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	154		38	192	4,81%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,05%
Sustitución pensional	19		4	23	0,58%
Total general	2.731	660	601	3.992	100%

En el siguiente cuadro se presentan las 3.453 pensiones reprocesadas o atendidas, clasificadas por riesgo y agrupadas según la circunstancia que generó la no inclusión en nómina. (Ver Capítulo 5.5 - Cuadro 3)

Capítulo 5.5 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo - Corte julio de 2014

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	25	0	0	25	50	1,45%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,14%
Indemnización vejez	434	142	14	544	1134	32,84%
Interposición de Recursos	22	0	0	1	23	0,67%
Recurso Pensión sobrevivientes	2	0	0	1	3	0,09%

105

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Pensión de Invalidez	48	3	2	34	87	2,52%
Pensión de sobrevivientes	209	1	4	212	426	12,34%
Pensión de vejez compartida	0	0	0	1	1	0,03%
Pensión de vejez tiempos privados	641	33	327	542	1543	44,69%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	101	0	13	41	155	4,49%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,06%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	3	0	0	0	3	0,09%
Sustitución Pensional	9	0	0	12	21	0,61%
Total	1.500	179	360	1.414	3.453	100%

Ahora bien, en el cuadro 4 se presentan las 539 pensiones pendientes por atender, clasificadas por riesgo (Ver capítulo 5.5 - Cuadro 4)

Capítulo 5.5 – Cuadro 4. Resumen casos pendientes por atender clasificados por riesgos

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	13	2,41%
Indemnización de Invalidez		0,00%
Indemnización vejez	97	18,00%
Interposición de Recursos	5	0,93%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	1	0,19%
Recurso Pensión Invalidez	1	0,19%
Recurso Pensión sobrevivientes	1	0,19%
Pensión de Invalidez	15	2,78%
Pensión de sobrevivientes	142	26,35%
Pensión de vejez compartida		0,00%
Pensión de vejez tiempos privados	225	41,74%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	37	6,86%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido		0,00%
Sustitución Pensional	2	0,37%
Total	539	100,00%

A continuación se reporta la información de los 539 casos que se encuentran pendientes por atender con corte al mes de julio, los cuales fueron agrupados por meses de atraso y tipo de riesgo al cual corresponden. A su vez, dicha información es organizada por paneles, donde el Panel A referencia las solicitudes radicadas, el Panel B los recursos de reposición, el Panel C las prestaciones ingresadas frente a las cuales se dio orden de retiro y finalmente el Panel D las pensiones ingresadas con orden de no pago. (Ver Capítulo 5.5 - Cuadro 5)

Capítulo 5.5 – Cuadro 5. Resumen casos pendientes clasificados por mes de atraso - Corte julio de 2014

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	2	4	27	1	34	7,33%
2 meses			11	2	13	2,80%
3 meses		39	10	3	52	11,21%
4 meses		40	28		68	14,66%
5 meses	3	1	21	4	29	6,25%
6 meses		11	22	12	45	9,70%
7 meses	1	5	16	7	29	6,25%
8 meses		6	35	45	86	18,53%
9 meses	1	2	19	2	24	5,17%
10 meses	1	2	6	4	13	2,80%
11 meses		8	8	8	24	5,17%
12 meses	2	1	4	3	10	2,16%
13 meses	1	1	7	3	12	2,59%
14 meses			5	1	6	1,29%
15 meses	1		11		12	2,59%
16 meses	1	1	1		3	0,65%
17 meses		1	1		2	0,43%
18 meses		1			1	0,22%
19 meses					0	0,00%
20 meses			1		1	0,22%
Total vencidos	13	123	233	95	464	100%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes					0	0,00%
2 meses	1	1	4	1	7	87,50%
3 meses					0	0,00%
4 meses					0	0,00%
5 meses					0	0,00%
6 meses					0	0,00%
7 meses					0	0,00%
8 meses					0	0,00%
9 meses			1		1	12,50%
Total vencidos	1	1	5	1	8	100%

Panel C. Ingresadas con orden de retiro

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes			1		1	3,45%
2 meses					0	0,00%
3 meses			1	2	3	10,34%
4 meses		7	3		10	34,48%
5 meses			1		1	3,45%
6 meses		1			1	3,45%
7 meses					0	0,00%
8 meses					0	0,00%
9 meses					0	0,00%
10 meses			1		1	3,45%
11 meses			3	2	5	17,24%
12 meses					0	0,00%
13 meses					0	0,00%
14 meses					0	0,00%
15 meses				6	6	20,69%
16 meses				1	1	3,45%
Total Vencidos	0	8	10	11	29	100%

Panel D. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	4
2 meses	1
3 meses	9
4 meses	4
5 meses	
6 meses	3
7 meses	
8 meses	
9 meses	4
10 meses	1
11 meses	1
12 meses	4
13 meses	1
14 meses	3
15 meses	
16 meses	
17 meses	
18 meses	2
19 meses	
20 meses	1
Total vencidos	38

A continuación se presenta la clasificación de los actos administrativos que conceden una prestación con corte al mes de julio y que fueron incluidos en el mes de agosto, los cuales son presentados por paneles. En el Panel A se relaciona la información por tipo de riesgo y en el Panel B conforme al grupo de prioridad. (Ver capítulo 5.5 - Cuadro 6)

Capítulo 5.5 – Cuadro 6. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina -
Corte julio 2014

Panel A. Por tipo de riesgo

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	113	112	1	1,17%
Indemnización invalidez	2	2	0	0,02%
Indemnización vejez	2.124	2.124	0	21,96%
Pensión de invalidez	260	258	2	2,69%
Pensión de sobrevivientes	653	649	4	6,75%
Pensión de vejez tiempos privados	6.304	6.279	25	65,16%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	218	216	2	2,25%
Total General	9.674	9.640	34	100%

Panel B. Por grupo de prioridad

Grupo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Grupo 0 - Día a día	8.684	8.654	30	89,77%
Grupo 1	6	6	0	0,06%
Grupo 2	2	2	0	0,02%
Grupo 3				0,00%
Grupo 4	982	978	4	10,15%
Total	9.674	9.640	34	100%
% Total	100%	99,65%	0,35%	

5.5.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

A continuación en el cuadro 7 se presenta el número de beneficiarios de una prestación económica, en estado activo a quienes Colpensiones les giró el valor de su mesada pensional para el último trimestre.

En el mes de agosto, con respecto al mes de julio, se presenta una disminución de 546 pensionados, lo anterior teniendo en cuenta que los ingresos durante este período fueron inferiores a las pensiones que se retiraron por fallecimiento, suspensiones u otras causales.

Capítulo 5.5 – Cuadro 7. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente – Corte agosto de 2014

Período	Beneficiarios de pensión
jun-14	1.156.149
jul-14	1.163.966
ago-14	1.163.420

5.5.4. Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto

En relación a los casos en los cuales no fue posible efectuar el pago de las cotizaciones en salud de los pensionados, es pertinente ratificar lo expresado en los IP11¹⁰⁸, IP12¹⁰⁹ e IP13¹¹⁰ en cuanto a la oportunidad del giro de los aportes a las diferentes EPS a través de la Planilla Única de Liquidación de Aportes PILA. Los casos en los que los aportes no son girados a las EPS donde el pensionado presenta afiliación, obedece a que no ha sido reportado oportunamente a Colpensiones la movilidad que se presenta dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Las acciones adelantadas por esta Administradora radican en: (i) cruces de información con la base de datos del BDUA¹¹¹, de cuyo resultado se puede inferir que las EPS no reportan a tiempo las novedades, generando desinformación y por ende el pago a EPS diferentes a la que realmente se encuentra afiliado el pensionado; (ii) recordar al pensionado en el momento de la notificación la necesidad de legalizar la afiliación ante las Empresas Prestadoras de Salud; (iii) a través del desprendible de pago se informa al ciudadano que debe realizar la afiliación en calidad de cotizante pensionado; y (iv) legalización de afiliación por parte de Colpensiones en virtud del Decreto 4248 de 2007¹¹².

Los controles, cruces y validaciones realizados con la información reportada por el BDUA y tal como se manifestó anteriormente permiten evidenciar los casos que no son coincidentes tal como se muestra en el cuadro 8. (Ver Capítulo 5.5 – Cuadro 8)

¹⁰⁸ Ver IP11, sección 6.5.4, páginas 229 y 230.

¹⁰⁹ Ver IP12, sección 6.5.4, páginas 209 y 210.

¹¹⁰ Ver IP13, sección 6.5.4, páginas 135 y 136.

¹¹¹ BDUA. Base de datos única de afiliados, responsable de registrar y actualizar la información remitida por las diferentes EPS

¹¹² Artículo 3 “...Vencidos los términos señalados sin que el pensionado hubiere ejercido su derecho a la libre elección, la administradora de pensiones lo afiliará a la EPS por ella escogida. Esta afiliación se considerará válida por un período de tres (3) meses, que se prolongará hasta por nueve (9) meses más, si el pensionado no manifiesta en este período otra decisión...”

De acuerdo con lo anterior para el mes de septiembre, 15.348 personas continúan afiliados en el régimen subsidiado o no figuran en ningún régimen; para el mismo mes 582 pensionados figuran en EPS diferente a la reportada en nómina, cuyas acciones para subsanar estos casos son los indicados anteriormente. (Ver Capítulo 5.5 – Cuadro 8)

Capítulo 5.5 – Cuadro 8. Resultados de cruces con el BDUA

Mes	No. Registros ¹¹³	EPS diferente	Subsidiado o no figuran
Julio de 2014	1.170.597	4.498	10.381
Agosto de 2014	1.174.631	2.247	16.872
Septiembre de 2014	1.178.586	582	15.348
Promedio trimestre			14.200

5.6. Auxilios funerarios

En el mes de agosto con el nuevo modelo de producción IP13¹¹⁴, se decidieron 1.886 auxilios de forma manual, de los cuales 1.881 fueron radicados en Colpensiones, y 5 correspondían a casos de repesa a los que se había emitido solicitud de completitud documental y los asegurados allegaron los documentos faltantes.

Según las cifras de producción antes descritas se decidieron 1.886 solicitudes vencidas, de los cuales el 100% se decidieron de forma manual de conformidad con el cuadro 1. (Ver Capítulo 5.6- Cuadro 1)

Capítulo 5.6 – Cuadro 1. Número de beneficiarios de auxilios funerarios a los que Colpensiones sustanció - Corte julio de 2014

Tipo Decisión	Concede	Confirma	Niega	Total
Automática	0	0	0	0
Manual	1.238	123	525	1.886
Total general	1.238	123	525	1.886

¹¹³ Corresponde a los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

¹¹⁴ Ver IP13, sección 2.4, página 42.

5.7. Subsidio a la cotización

En el mes de agosto de 2014 el número de registros solucionados aumentó a 10.309, lo cual representa un avance del 59.06% con respecto a los 17.456 que fueron relacionados con prioridad por la H. Corte Constitucional. (Ver Capítulo 5.7 – Cuadro 2)

Con base en la respuesta entregada por el Consorcio Colombia Mayor sobre el trámite realizado a las cuentas de cobro remitidas por Colpensiones correspondientes a casos de ciudadanos registrados con prioridad por la H. Corte Constitucional, se identificó que de los 517 registros que presentaban la observación “Pendiente el pago del CCM”, 292 pasaron al estado “No se puede tramitar”, debido a que no presentan afiliación al programa para los ciclos solicitados, aumentando a 6.947 registros con la observación “No se pueden tramitar”, lo cual representa el 39.80% de los casos relacionados con prioridad por la H. Corte Constitucional. (Ver Capítulo 5.7 – Cuadro 2)

De acuerdo a lo anterior, el número de registros que presentaban la observación “Pendiente el pago del CCM” disminuyó en 317 registros, 292 que pasaron al estado no se puede tramitar y 25 que pasaron al estado solucionado, quedando 200 registros pendientes de pago, que representan el 1.15% de los 17.456 registros relacionados con prioridad por la H. Corte Constitucional. (Ver Capítulo 5.7 – Cuadro 2)

Cabe anotar que a la fecha Colpensiones continua a la espera del pago de los subsidios cobrados al Consorcio Colombia Mayor en las cuentas de cobro remitidas el 27 de febrero de 2014, el 31 de marzo de 2014, el 28 de abril de 2014, las cuales fueron reiteradas mediante el oficio remitido el día 26 de mayo de 2014 y la cuenta de cobro remitida el día 27 de junio de 2014.

A continuación se relaciona el trámite realizado a los 6.047¹¹⁵ ciudadanos identificados dentro de los grupos de prioridad establecidos por la H. Corte, que presentan subsidios pendientes de pago. (Ver Capítulo 5.7 – Cuadro 1)

Capítulo 5.7 – Cuadro 1. Trámites – Corte agosto de 2014

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	101	5	148	254	3,84%
Grupo 1	979	120	2928	4027	60,84%
Grupo 2	71	2	43	116	1,75%
Grupo 3	45		73	118	1,78%
Grupo 4	1.189		402	1591	24,04%

¹¹⁵ Cabe anotar que cada uno de los 6.047 ciudadanos puede presentar varios ciclos pendientes de pago con diferente clasificación, por lo que la información que se registra en el cuadro varía a 6.619.

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Indemnizados	403		110	513	7,75%
Total General	2.788	127	3.704	6.619	100%
% Total	42,12%	1,92%	55,96%	100,00%	

Teniendo en cuenta que en el cuadro anterior se puede duplicar el número de trámites debido a que los pagos de un ciudadano pueden estar clasificados en diferentes estados, y con el fin de dar una mayor claridad sobre la gestión realizada, en el siguiente cuadro se detalla el estado de los 17.456 registros reportados con prioridad por la H. Corte. (Ver Capítulo 5.7 – Cuadro 2)

Capítulo 5.7 – Cuadro 2. Registros - Corte agosto de 2014

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	208	9	430	647	3,71%
Grupo 1	2.679	189	8.526	11394	65,27%
Grupo 2	179	2	107	288	1,65%
Grupo 3	106		175	281	1,61%
Grupo 4	2.725		810	3535	20,25%
Indemnizados	1.050		261	1311	7,51%
Total General	6.947	200	10.309	17.456	100%
% Total	39,80%	1,15%	59,06%	100,00%	

Con el fin de dar una mayor claridad, a continuación se presenta un cuadro con la descripción de los 6.947 registros que componen el estado “no se puede tramitar”. (Ver Capítulo 5.7 – Cuadro 3)

**Capítulo 5.7 – Cuadro 3. Detalle registros "No se puede tramitar"
Corte agosto de 2014**

Prioridad	Causante pensión o indemnización	CCM informa que no aplica pago	No cuenta con afiliación para el período	Ciclo aún no causado	Otros	Total	Participación en el total
Grupo 0	157	12	36	3		208	2,99%
Grupo 1	1.933	368	185	131	62	2.679	38,56%
Grupo 2	179					179	2,58%
Grupo 3	106					106	1,53%
Grupo 4	2.724				1	2.725	39,23%

Prioridad	Causante pensión o indemnización	CCM informa que no aplica pago	No cuenta con afiliación para el período	Ciclo aún no causado	Otros	Total	Participación en el total
Indemnizados	1.050					1.050	15,11%
Total General	6.149	380	221	134	63	6.947	100%
% Total	88,51%	5,47%	3,18%	1,93%	0,91%	100,00%	

- El número de registros de ciudadanos que figuran en la base de datos como causantes de una prestación económica (pensión o indemnización) aumentaron de 6.131 a 6.149. De acuerdo a la solicitud realizada por el Ministerio de Trabajo y el Consorcio Colombia Mayor, son reportados al administrador del Fondo de Solidaridad Pensional teniendo en cuenta que estas prestaciones no son compatibles con el subsidio que otorga el estado.
- El número de registros sobre los que el Consorcio Colombia Mayor informó que no aplica el pago debido a que el ciudadano no contaba con una afiliación vigente para el periodo o no ha estado afiliado al programa, aumentó de 106 a 380 registros.
- 221 registros de ciudadanos que en nuestras bases de datos no cuentan con una afiliación vigente al programa para el ciclo solicitado.
- 134 registros que corresponden a pagos para los cuales aún no se ha causado el ciclo, por lo que aún no aplica el cobro del subsidio.
- 63 registros marcados como “Otros”, de los cuales a 61 registros no se encuentra aplicado el pago del ciudadano, 1 registro que figura como pago de un dependiente el cual no es compatible con el cobro del subsidio y 1 registro de un pago por un menor valor al que le corresponde pagar al ciudadano de acuerdo a su grupo poblacional.

5.8. Traslado de aportes de a los afiliados

5.8.1. Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP)

El proceso de actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen en el mes de agosto de 2014, presentó un comportamiento al alza en el número de afiliados con información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que creció en 4.761 ciudadanos.

De acuerdo a lo anterior el volumen de historia laboral entregada por parte de las AFP a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS – con corte al 31 de agosto de 2014 asciende a 1.423.503, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 64.533 personas a Colpensiones. (Ver Capítulo 5.8 – Cuadro 1)

**Capítulo 5.8 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega
Corte a 31 de agosto de 2014**

Administradora	jun-14	jul-14	ago-14
Skandia	1.566	1.072	1.161
Skandia Alternativo	31	15	18
Colfondos	7.008	5.044	5.485
Porvenir	29.768	27.844	30.627
Protección	26.940	25.797	27.242
Total	65.313	59.772	64.533

Con base al número de personas que se ha trasladado del RAIS al RPM a 31 de agosto del año en curso, información suministrada por Asofondos, que asciende a 1.488.036 ciudadanos, el nivel de entrega de historia laboral de las AFP a Colpensiones es del 95.7%.

Con respecto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, desde el mes de octubre de 2012 al corte de éste informe, se han recibido de los Fondos Privados de Pensiones 44.006 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 38.077 de los mismos, equivalente al 86.53%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 5.928 archivos.

En términos de información de pagos recibidos se ha realizado el cargue de 311.374 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre vigencia Colpensiones) que corresponden a 20.246.444 registros y/o ciclos¹¹⁶. (Ver Capítulo 5.8 – Cuadro 2)

**Capítulo 5.8 – Cuadro 2. Cargue de historia laboral (acumulado)
Corte a 31 de agosto de 2014**

Administradora	jun-14	jul-14	ago-14
Skandia	2.523	2.523	3.045
Skandia Alternativo	64	64	67
Colfondos	31.885	33.246	34.794
Porvenir	125.373	135.755	147.389
Protección	118.215	121.977	126.079
Total	278.060	293.565	311.374

Paralelamente a la gestión descrita, de acuerdo a la prioridad definida por la H. Corte, en el año 2013 se entregaron 428 casos a Asofondos para que las AFP realizaran la entrega de la información de manera prioritaria y poder actualizar la historia laboral de los ciudadanos trasladados al Régimen de Prima Media. (Ver Capítulo 5.8 – Cuadro 3)

¹¹⁶ Ciclos y/o registros hace referencia a periodos de cotización recibidos por el RAIS por cada uno de los ciudadanos.

Capítulo 5.8 – Cuadro 3. Entregas de casos priorizados por la H. Corte Constitucional a las AFP - Corte a 31 de agosto de 2014

Prioridad	Casos Prioritarios - HCC - Corte a agosto 2013	Casos Prioritarios Pendientes a agosto 31 - 2014
Grupo 0	117	2
Grupo 1	245	3
Grupo 2	48	4
Grupo 3	8	0
Grupo 4	10	1
Indemnizados	0	0
Total General	428	10

De los casos inicialmente reportados como prioritarios, con corte al 31 de agosto del año en curso se encuentra pendiente la entrega de la historia laboral de 10 ciudadanos por parte de las AFP, lo que refleja un avance en esta materia del 97.66%. Estos casos continúan siendo trabajados con prioridad directamente con Asofondos y se hace seguimiento en las mesas de trabajo que se desarrollan entre las entidades.

5.8.2. Cargue aportes no vinculados

En el mes de agosto de 2014 por el proceso de no vinculados o rezagos, correspondientes a los aportes a pensión obligatoria consignados por parte del empleador a un Fondo del RAIS por un ciudadano afiliado al RPM, se identificaron y recibieron ingresos por un valor de \$8.869 millones.

El valor acumulado recibido por éste concepto con corte al 31 de agosto de 2014 asciende a \$415.695 millones, representado en 333 archivos recibidos, 1.851.570 ciudadanos y 2.320.984 registros y/o ciclos. (Ver Capítulo 5.8 – Cuadro 4)

Capítulo 5.8 – Cuadro 4. No vinculados (acumulado) Corte a 31 de agosto de 2014

Detalle	jun-14	jul-14	ago-14
Número Afiliados	1.703.010	1.771.666	1.851.570
Número Rezagos	2.144.899	2.220.123	2.320.984
Número Archivos	294	322	333
Valor (Millones)	\$ 381.773	\$ 396.161	\$ 414.195

Con el fin de atender el procesamiento de la información recibida por éste concepto, se siguen desarrollando actividades de normalización, que incluye el seguimiento a la herramienta tecnológica para el cargue de información, reuniones periódicas con las AFP para la estabilización del proceso y la asignación de recursos exclusivos para la ejecución del cargue de No Vinculados.

Por otra parte y dando alcance a la información reportada en el IP9¹¹⁷, en el que se detalló la gestión realizada desde el inicio de operación de Colpensiones para el cargue de archivos por concepto de No Vinculados y del Plan Operativo que contempla las actividades orientadas a la normalización del proceso en un plazo de seis meses, en el transcurso del mes de agosto del año en curso se continuó con la ejecución de la actividad No. 4 - Cargue de archivos vigencia Colpensiones - con el siguiente resultado con corte al 31 de julio. (Ver Capítulo 5.8 – Cuadro 5)

**Capítulo 5.8 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (acumulado)
Corte a 31 de agosto de 2014**

Detalle	jul-14	ago-14
Número de archivos cargados	67	88
Número registros procesados	1.308.309	1.679.390
Número registros exitosos	846.746	1.066.165
Valor archivo (millones)	\$ 229.634	\$ 294.409

En términos del procesamiento de archivos recibidos por este concepto se ha logrado un avance en el proceso del 26.42% desde el mes de abril de 2014 fecha en la que se encuentra en producción el desarrollo para el cargue de información de No Vinculados, con el cargue en las bases de datos (devolución de aportes) de la Administradora de 88 archivos del total entregado, quedando pendientes de procesar y/o cargar 245 archivos.

5.9. Revocatorias directas pendientes de decidir

En el IP13¹¹⁸ se informó que para el mes de julio el número de solicitudes de revocatorias era de 4.141, de las cuales 1.081 se encontraban en término y 3.060 vencidas, de éstas últimas se decidieron 100 y se gestionaron 592, arrojando para el mes de agosto un saldo de 3.449 revocatorias, distribuidas entre 1.081 en término y 2.368 vencidas.

Durante el mes de agosto el número de revocatorias aumentó a 3.895 por las nuevas radicaciones, de las cuales se decidieron 135 vencidas y se gestionaron 484 vencidas, dejando un saldo a 31 de agosto de 3.276 revocatorias, desagregadas entre 943 revocatorias en término y 2.333 vencidas.

Es importante aclarar que de acuerdo a los lineamientos del proceso de decisión para los casos radicados ante Colpensiones, implementados en el mes de agosto, se busca decidir las solicitudes de conformidad con la prioridad establecida para cada uno de ellos. De tal forma que la prioridad la tienen los casos de mayor vulnerabilidad que no se encuentran en la nómina respetando la radicación cronológica.

¹¹⁷ Ver IP9, sección 6.8.2, páginas 178-179.

¹¹⁸ Ver IP13, sección 6.9, página 143.

6. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

Este capítulo ilustra la gestión y resultados logrados en el proceso de notificación con corte al 31 de agosto de 2014, proceso que se lleva a cabo de acuerdo a la generación de actos administrativos. Es así como se da continuidad al seguimiento mensual presentado a la H. Corte, al igual que a los planes de acción presentados en el IP13¹¹⁹, los cuales se desplegaron durante el mes de agosto de 2014¹²⁰.

6.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP13¹²¹ Colpensiones reportó un total de 671.212 notificaciones de actos administrativos realizadas entre enero de 2013 y julio de 2014, de estas 571.710 fueron notificaciones personal y 99.502 por aviso. Durante el mes de agosto, se notificó un total de 39.108 actos administrativos, de los cuales 25.746 se dieron de manera personal y 13.362 por aviso. Es importante mencionar que estas cifras incluyen el acumulado que está pendiente por notificar de los meses anteriores y los actos administrativos proferidos en agosto de 2014.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 31 de agosto de 2014, Colpensiones ha realizado un total de 710.320¹²² notificaciones, de las cuales el 84% han sido personales y el 16% restante por aviso, se tiene pendiente por notificar un total de 25.116 actos administrativos, lo que significa una disminución de 12.068 frente a los 37.184 que se reportaron como pendientes por notificar a julio de 2014. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales
Corte a 31 de agosto de 2014**

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a may-14	505.694	86.341	592.035
jun-14	29.554	6.599	36.153
jul-14	36.462	6.562	43.024
ago-14	25.746	13.362	39.108
Total	597.456	112.864	710.320
% Total	84%	16%	100%

¹¹⁹ Ver IP13, página 145.

¹²⁰ Fecha corte 31 de agosto de 2014.

¹²¹ Ver IP13, página 145.

¹²² Cabe aclarar que el indicador reportado en este informe relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de julio de 2014.

En el IP13¹²³ Colpensiones reportó que con corte al 31 de julio de 2014 se notificaron 264.619 actos administrativos correspondientes a la represa ISS y 406.593 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Con lo anterior en el siguiente cuadro (ver Capítulo 6.1 – Cuadro 2) se evidencia que al 31 de agosto de 2014 del total de actos administrativos notificados por Colpensiones (710.320), se han notificado personalmente 209.152 ciudadanos en los Puntos de Atención al Ciudadano – PAC con actos administrativos correspondientes a la represa del ISS y 388.304 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Así mismo, por aviso se notificaron 72.972 actos administrativos de la represa ISS y 39.892 de Colpensiones

**Capítulo 6.1 – Cuadro 2. Total actividades de notificación por origen
Corte a 31 de agosto de 2014**

Mes	Represa ISS			Colpensiones			Total General notificados
	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados ISS	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados Colpensiones	
Acumulado a may-14	190.785	53.291	244.076	314.909	33.050	347.959	592.035
jun-14	5.356	2.089	7.445	24.198	4510	28.708	36.153
jul-14	8.784	4.314	13.098	27.678	2.248	29.926	43.024
ago-14	4.227	13.278	17.505	21.519	84	21.603	39.108
Subtotal	209.152	72.972	282.124	388.304	39.892	428.196	710.320

De acuerdo a lo reportado en el IP13¹²⁴, durante el mes de julio de 2014 se notificaron 27.334 actos administrativos correspondientes a los grupos priorizados por la H. Corte, quedando pendientes 37 por notificar a la fecha. Por su parte, en el mes de agosto se notificaron 556 del acumulado total de los actos administrativos proferidos, es decir la totalidad de los actos que debían notificarse. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3)

Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Notificaciones mensuales por grupos priorizados - corte a 31 de agosto de 2014

Panel A. Resumen por grupos priorizados

Población	Acumulado a may-14		jun-14		jul-14		ago-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Grupo 1	17.960	14	1.392	4	1.029	2	126	0
Grupo 2	8.977	0	150	0	83	0	3	0
Grupo 3								

¹²³ Ver IP13, página 146.

¹²⁴ Ídem.

Población	Acumulado a may-14		jun-14		jul-14		ago-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
	13.848	3	198	0	136	0	2	0
Grupo 4								
	58.675	380	21.116	82	26.086	35	425	0
TOTAL	99.460	397	22.856	86	27.334	37	556	0

Panel B. Detalle por poblaciones vulnerables

Población	Acumulado a may-14		jun-14		jul-14		ago-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Grupo 1								
Mayores de 74 años	2.743	4	303		254	0	14	0
Invalidez	1012	1	156	0	24	0		0
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	0	0	0	0	0	0		0
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	6.385	6	403	2	385	1	64	0
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	5.183	2	298	2	307	1	44	0
Beneficiarios de subsidio a la cotización	877	0	101		30	0	4	0
Sin Información	1.760	1	131		29	0		0
Subtotal	17.960	14	1.392	4	1.029	2	126	0
Grupo 2								
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	5682	0	67	0	40	0	1	0
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	3295	0	83	0	43	0	2	0
Subtotal	8.977	0	150	0	83	0	3	0
Grupo 3								
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9510	3	107	0	81	0	0	0
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	4338	0	91	0	55	0	2	0
Subtotal	13.848	3	198	0	136	0	2	0
Grupo 4								

Población	Acumulado a may-14		jun-14		jul-14		ago-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Corriente	46187	26	20.702	11	20390	28	415	0
Indemnizaciones Sustitutivas	11345	3	342	0	100		3	0
Auxilios funerarios	1143	351	72	71	5.596	7	7	0
Subtotal	58.675	380	21.116	82	26.086	35	425	0
Total	99.460	397	22.856	86	27.334	37	556	0

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 735.783 actos administrativos. A la fecha se tiene pendiente por notificar 25.116 actos administrativos, de los cuales 17.600 corresponden a actos administrativos de solicitudes pensionales, 7.131 a recursos, y 385 a sentencias judiciales; adicional existen 347 que corresponden a proyectos de resolución de tiempos públicos, estos últimos no son posibles de notificar hasta tanto no se profiera el acto administrativo definitivo. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Panel A)

El 64% del total de los actos administrativos no notificados a 31 de agosto de 2014 (15.998) se encuentran dentro de los términos para la notificación. De otro lado, del 36% restante (9.118) que se encuentra fuera de términos, 5.075 actos administrativos fueron proferidos en el mes de julio, mientras 4.043 fueron expedidos en los últimos 6 meses. En cuanto a los 9.118 actos proferidos mencionados, se procedió a realizar citación por correspondencia certificada, siendo preciso esperar el vencimiento de los términos para proceder a realizar la notificación por aviso en los casos que haya lugar. El Cuadro 4 ilustra la distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo, y por meses de atraso en el proceso de notificación. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Paneles A, B, C y D)

Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 31 de agosto de 2014

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	10.895	4.871	232	15.998		64%
2 meses	3.688	1.286	101	5.075	56%	
3 meses	1.935	520	36	2.491	27%	
4 meses	404	404	16	824	9%	
5 meses	21	11		32	0%	
6 meses	657	39		696	8%	
Total fuera de términos	6.705	2.260	153	9.118		36%
% total Fuera de términos	38%	32%	40%	36%		
Total general	17.600	7.131	385	25.116		100%

Panel B. Solicitudes pensionales

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	1.233	373	1.504	5.050	2.735	10.895		62%
2 meses	56	35	356	2.771	470	3.688	55%	
3 meses	208	38	155	731	803	1.935	29%	
4 meses	32	10	94	207	61	404	6%	
5 meses	20			1		21	0%	
6 meses	657					657	10%	
Total fuera de términos	973	83	605	3.710	1.334	6.705		38%
% total Fuera de términos	44%	18%	29%	42%	33%	38%		
Total general	2.206	456	2.109	8.760	4.069	17.600		100%

Panel C. Recursos administrativos

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	312	89	621	2.966	883	4.871		68%
2 meses	31	28	191	988	48	1.286	57%	
3 meses	37	22	92	313	56	520	23%	
4 meses	8	28	122	223	23	404	18%	
5 meses	11					11	0%	
6 meses	39					39	2%	
Total fuera de términos	126	78	405	1.524	127	2.260		32%
% total Fuera de términos	29%	47%	39%	34%	13%	32%		
Total general	438	167	1.026	4.490	1.010	7.131		100%

Panel D. Cumplimiento de sentencias

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	10	26	196	232		60%
2 meses	5	10	86	101	66%	
3 meses	4	3	29	36	24%	
4 meses			16	16	10%	
Total fuera de términos	9	13	131	153		
% total Fuera de términos	47%	33%	40%	40%		40%
Total general	19	39	327	385		100%

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar corresponden a vejez con 8.760 actos administrativos, seguido por indemnizaciones con 4.069. En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en vejez con 4.490 actos administrativos, seguido por sobrevivientes con 1.026 actos. Finalmente,

123

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 385 actos administrativos.

6.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP13¹²⁵ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que a 31 de agosto de 2014 quedan pendientes por notificar 9.118 resoluciones proferidas en periodos anteriores a agosto, las cuales ya surtieron la primera etapa de citación por contacto telefónico y/o por correspondencia certificada, quedando pendiente que los ciudadanos acudan a notificarse personalmente, en caso contrario es preciso continuar con el proceso contemplado en la normatividad legal vigente, es decir, por aviso.

Colpensiones ha implementado un nuevo modelo de servicio que busca promover las habilidades, destrezas y competencias de los servidores públicos, por lo tanto como acciones de mejora en la calidad de los procesos de notificación se implementó capacitaciones constantes a los agentes de servicio, profundizando en el conocimiento de los actos administrativos a fin de prestar una mejor asesoría a los ciudadanos, detectando casos que presenten inconsistencias o errores técnicos en los actos administrativos, los cuales se escalan con la mesa de servicio para que se resuelvan en el menor tiempo posible.

Como parte de las acciones a adelantar se evaluarán los casos escalados, determinando cuáles son los errores técnicos más frecuentes; a partir de los resultados obtenidos se buscará mejorar la calidad en los actos administrativos y la satisfacción de los ciudadanos.

6.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano

Las estrategias de contactabilidad del ciudadano hacen referencia a la cantidad de personas que efectivamente se logran contactar a través de los diferentes canales de comunicación definidos, esto se mide sobre el total de ciudadanos o registros que se requieren contactar. Con esta estrategia en particular, se busca que aquellos ciudadanos que ya tienen un acto administrativo se enteren de manera oportuna y puedan surtir el proceso correspondiente a la notificación, permitiendo en aquellos casos en el que el ciudadano no esté de acuerdo con la decisión proferida que pueda interponer los recursos de ley.

Colpensiones ha incorporado en su estrategia de contactabilidad el uso de diferentes canales de comunicación incluido contacto telefónico, carta con el envío de la citación, publicación en la página web de los nombres completos y cédulas de ciudadanía, buscando citar a los ciudadanos a notificarse de los actos administrativos proferidos.

Continuando con la estrategia de contactabilidad iniciada desde el mes de febrero de 2014 por el Contact Center, para el mes de agosto se contó con un total de 25.937 registros de ciudadanos con

¹²⁵ Ver IP13, página 150.

datos telefónicos, de los cuales se contactaron 8.133 ciudadanos. Por otra parte se enviaron 16.766 cartas de citación a notificación personal¹²⁶. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1)

Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente

Consultas	jun-14	jul-14	ago-14	Total trimestre	% participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	245.032	249.135	202.586	696.753	62%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	42.093	46.026	37.502	125.621	11%
Consultas Citación a Notificación	92.788	110.053	92.554	295.395	26%
Subtotal	379.913	405.214	332.642	1.117.769	100%

Colpensiones ha dispuesto para los ciudadanos una opción en la página web, la cual permite consultar con el número de cédula si la persona cuenta con un acto administrativo proferido para ser notificado. En el mes de agosto de 2014, 202.586 ciudadanos consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 37.502 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 92.554 la citación a notificación. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2)

Capítulo 6.2 – Cuadro 2. Consulta en página web de resoluciones de reconocimiento mensualmente

Actividad	jun-14	jul-14	ago-14	Total trimestre	% participación total trimestre
Contactados por Contact Center	13.028	9.680	8.133	30.841	32%
Citados por correspondencia	23.462	24.354	16.766	64.582	68%
Subtotal	36.490	34.034	24.899	95.423	100%

Adicionalmente, los ciudadanos también pueden conocer la existencia de notificaciones o edictos a su nombre a través de los afiches electrónicos dispuestos en los PAC. En agosto se realizaron 10.728 consultas de notificaciones (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 3)

Capítulo 6.2 – Cuadro 3. Consulta de notificaciones y edictos en afiches electrónicos mensualmente

Consultas	jun-14	jul-14	ago-14
Consulta de Notificaciones	9.316	17.337	10.728
Total	9.316	17.337	10.728

¹²⁶ 16.766 cartas se enviaron de forma manual desde la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano - GNSC, en las cuales están incluidos los 9.118 ciudadanos con resoluciones proferidas con anterioridad a agosto de 2014.

6.2.2. Notificación personal

La notificación personal es un proceso administrativo que comunica de manera formal a los interesados sobre el contenido de las decisiones de las solicitudes de pensión realizadas ante Colpensiones. Adicionalmente, concede la posibilidad de ejercer los derechos de defensa y reclamación por parte del solicitante, y marca en la línea del tiempo el momento exacto en el que empiezan a correr los términos de los recursos y de las acciones procedentes

En el mes agosto de 2014 se notificaron 25.746 ciudadanos personalmente. Se continúa con las charlas educativas y explicativas de los actos administrativos, así como la resolución de dudas manifestadas por los ciudadanos ante la decisión del otorgamiento o negación de la pensión, tanto en los PAC como en las jornadas de notificación masiva. En estos escenarios, Colpensiones entrega de volantes con información detallada de los derechos que tiene los ciudadanos sobre los actos administrativos proferidos.

Colpensiones sigue fortaleciendo los canales de contacto para asegurar la efectividad del proceso de notificación, lo cual se refuerza con un intento de contacto telefónico a aquellos ciudadanos que el Contact Center entrega como no contactados, adicional a la publicación en la página web.

6.2.3. Notificación por aviso

La notificación por aviso se entiende como una estrategia residual que se emplea cuando el ciudadano ha sido contactado y efectivamente citado para notificación personal, ya sea a través del Contact Center y/o comunicación escrita, y que no asiste a ninguno de los puntos de atención, por tanto no se surtió la notificación personal de los actos administrativos. En estos casos se envía a la dirección de correspondencia que se registra en las bases de datos de Colpensiones copia completa del acto administrativo.

Durante el mes de agosto de 2014, 10.728 ciudadanos accedieron a la aplicación dispuesta en la página web para consulta de notificación por aviso, adicionalmente se notificaron por aviso a 13.362 ciudadanos, a quienes se les surtió proceso de citación y no se acercaron a ningún PAC de Colpensiones a notificarse personalmente de la resolución proferida.

6.2.4. Notificación masiva

Continuando con el plan de jornadas de notificación masiva planteado en el IP13¹²⁷, durante el mes de agosto de 2014 se llevó a cabo una jornada de notificaciones masivas, ésta se adelantó en Bucaramanga - Regional Santanderes, donde se notificaron 211 ciudadanos. El resultado acumulado de las jornadas de notificación masiva realizadas a la fecha, se presenta en el Cuadro 4. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 4)

¹²⁷ Ver IP13, página 154.

Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Jornadas de notificación masiva

Ciudad	Fecha	Ciudadanos a contactar	Ciudadanos citados	% Contactabilidad	Ciudadanos notificados	% Efectividad
Barranquilla	13/11/2013	1.986	629	32%	500	79%
Pereira	20/11/2013	1.141	576	50%	245	43%
Manizales	21/11/2013	1.108	407	37%	233	57%
Sogamoso	22/11/2013	200	150	75%	130	87%
Tunja	22/11/2013	400	300	75%	177	59%
Villavicencio	22/11/2013	400	340	85%	198	58%
Bogotá	23/11/2013	7.817	1.610	21%	1.210	75%
Medellín	30/11/2013	11.574	2.108	18%	1.225	58%
Armenia	06/12/2013	588	220	37%	255	116%
Palmira	10/12/2013	873	753	86%	341	45%
Cartagena	13/12/2013	645	368	57%	260	71%
Armenia	12/02/2014	200	162	81%	152	94%
Bogotá	06/03/2014	1.005	512	51%	394	77%
Medellín	26/03/2014	2.085	847	41%	511	60%
Tunja	29/04/2014	213	136	64%	77	57%
Villavicencio	29/04/2014	385	264	69%	188	71%
Bogotá	29/04/2014	536	255	48%	168	66%
Cartagena	31/05/2014	455	143	31%	99	69%
Bogotá	06/06/2014	624	176	28%	150	85%
Bucaramanga	09/06/2014	109	67	61%	32	48%
Cali	26/06/2014	1.696	517	30%	235	45%
Neiva	30/07/2014	337	84	25%	61	73%
Ibagué	31/07/2014	524	182	35%	142	78%
Bucaramanga	20/08/2014	703	297	42%	211	71%
Total		35.604	11.103	31%	7.194	65%

Las jornadas de notificación masiva han significado para Colpensiones la posibilidad de notificar un número amplio de ciudadanos en un mismo día, dichas jornadas son acompañadas de eventos que benefician a los ciudadanos y pensionados a través de capacitaciones y charlas explicativas, permitiéndole a la entidad un acercamiento y mayor interacción con las diferentes poblaciones.

6.3. Calidad en el proceso de notificación

Colpensiones busca garantizar la calidad en el proceso de notificación de los ciudadanos, para lo cual ha desarrollado estrategias encaminadas a que los ciudadanos tengan conocimiento del contenido de los actos administrativos que la entidad les ha proferido, mediante charlas educativas y eventos de notificaciones masivas.

Dentro de las acciones de mejora, Colpensiones ha implementado un nuevo modelo de servicio incorporando facilitadores en los PAC con mayor afluencia de ciudadanos; las labores de los facilitadores implican el acompañamiento y asesoría a los ciudadanos durante los diferentes procesos que realicen el PAC, incluido el proceso de notificación, buscando de tal manera un servicio de calidad y satisfacción para los ciudadanos.

En cuanto a las acciones adelantadas por la entidad para la citación de los ciudadanos se destaca el contacto telefónico, informándole sobre la resolución proferida e invitándolo a acercarse a uno de los PAC a realizar el proceso de notificación, de igual manera se efectúa el envío de cartas certificadas de citación y se impulsa la comunicación a través de la página web de la entidad, incorporando opciones que le dan la posibilidad al ciudadano de verificar si tienen resoluciones proferidas a su nombre, al igual que la existencia de notificaciones por aviso o edictos, únicamente ingresando el número de Cédula.

6.4. Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales

A corte del 31 de julio de 2014 se proferieron 27.009 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 31 de agosto se notificaron 25.818 actos administrativos, lo que representa un porcentaje de notificación del 95,59%. En proceso de notificación quedaron 1.191 personas (4,41%) quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

En cuanto a la notificación de tutelas se han atendido 75.885 actos administrativos, de los cuales se han notificado 68.301 (90.01%) actos y están pendiente de notificación 7.584 (9,99%). Esta información corresponde a la gestión realizada a 31 de agosto de 2014. Es importante mencionar que de los 7.584 actos administrativos sin notificar, 7.132 corresponden a represa ISS y 452 a Colpensiones.

Colpensiones continúa trabajando para garantizar que el proceso de notificación de las respuestas a las solicitudes objetos de tutelas y/o sentencias judiciales sea efectivo, dentro de las acciones implementadas se encuentra la priorización, seguimiento y control de los actos administrativos proferidos, con el fin de que los ciudadanos conozcan que Colpensiones ya ha dado respuesta a su solicitud.

Dada la efectividad del resultado arrojado con el plan de acción propuesto en el IP13¹²⁸, Colpensiones continúa trabajando en campañas de actualización de datos, que han permitido un mayor contacto de ciudadanos y se ha garantizado la notificación de la mayoría actos administrativos de cumplimiento de sentencias y objeto de tutelas dentro de los términos legales. De la misma forma la entidad continuará desarrollando estrategias de contactabilidad en el Contact Center y por correspondencia certificada, y reforzará las diferentes acciones para que los ciudadanos tengan conocimiento de las resoluciones proferidas.

¹²⁸ Ver IP13, página 155.

7. Atención al ciudadano

7.1. Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada

7.1.1. Tiempos de atención

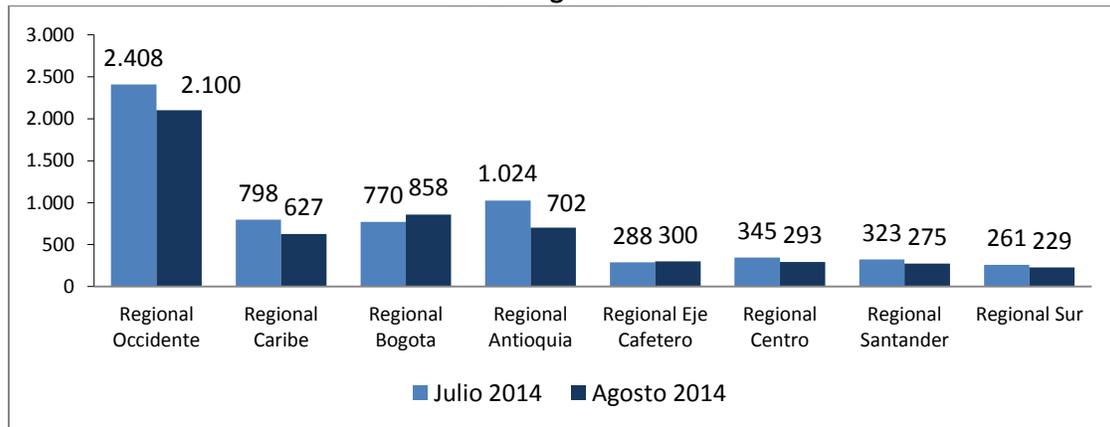
Con relación a las actividades de estandarización y medición en la aplicación del Protocolo de Atención Prioritaria a nivel nacional, y dando cumplimiento al compromiso establecido en el IP12¹²⁹, a continuación se presenta el análisis comparativo de las estadísticas de atención obtenidas durante los meses de julio y agosto de 2014.

El tiempo de atención promedio en el mes de agosto para los 5.384 ciudadanos pertenecientes a la población prioritaria fue de 17 minutos. Al finalizar los tres primeros meses de implementación de la herramienta, se concluye que el tiempo promedio de atención da cumplimiento a la promesa de atender de manera preferencial a los ciudadanos referida en el IP9¹³⁰.

Al realizar un comparativo del total de los ciudadanos atendidos en los meses de julio y agosto de 2014 (6.217 y 5.384 respectivamente), se evidencia que de un periodo al otro la afluencia de población prioritaria disminuyó en un 13% (833 ciudadanos).

En el Gráfico 1 se ilustra el comportamiento del número de personas atendidas prioritariamente para cada una de las ocho regionales de Colpensiones, comparando los meses de julio y agosto de 2014. (Ver Capítulo 7.1 – Gráfico 1)

**Capítulo 7.1 – Gráfico 1. Participación de la atención prioritaria por regional
Julio – Agosto 2014**



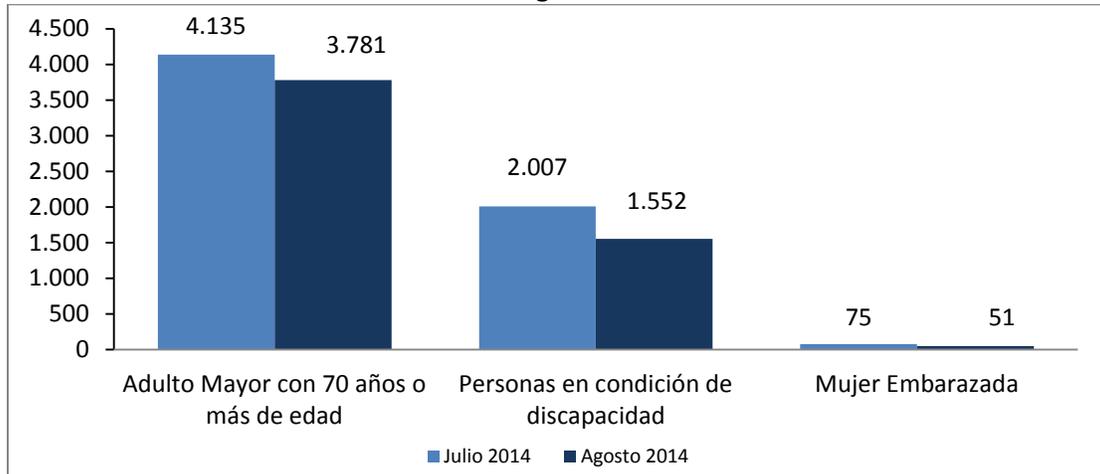
A su vez la medición realizada evidenció que en el mes de agosto de 2014 la distribución de la población prioritaria atendida presentó las siguientes variaciones: 3.781 adultos mayores con una

¹²⁹ Ver IP12, sección 8.1.1, página 233.

¹³⁰ Ver IP9, sección 8.1.7, página 203.

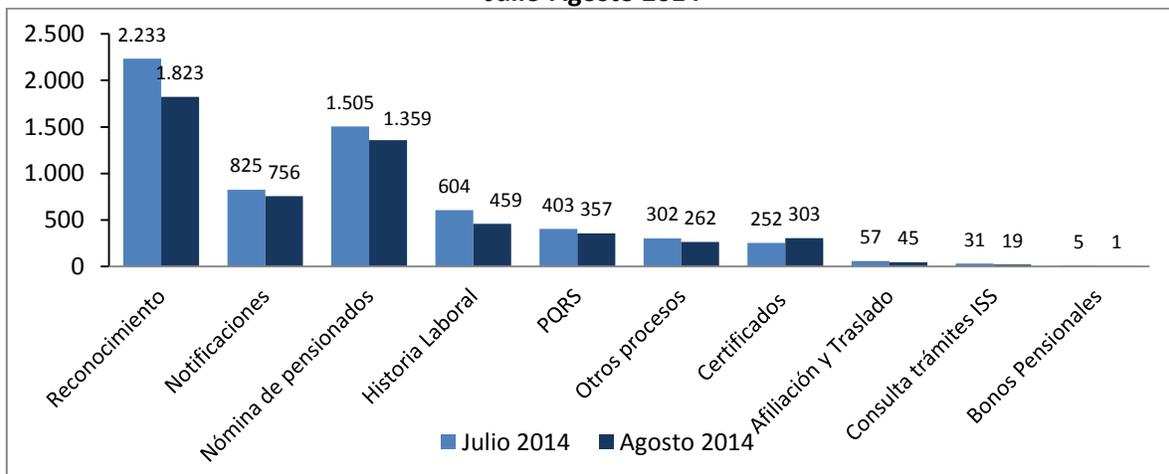
disminución de 354 ciudadanos respecto al mes anterior, obteniendo una participación del 70%. Los ciudadanos en condición de discapacidad entre los meses de julio y agosto disminuyeron en 455 para un total de 1.552 ciudadanos, lo que equivale al 29%. Finalmente, el grupo poblacional de mujeres embarazadas en el mes de agosto se mantuvo en el 1% del universo, disminuyendo en 24 ciudadanas con respecto al mes anterior para un total de 51. (Ver Capítulo 7.1 – Gráfico 2)

Capítulo 7.1 – Gráfico 2. Distribución de población prioritaria atendida Julio-Agosto 2014



Respecto a la cantidad de trámites atendidos para la población prioritaria, se encontró que en los meses de julio y agosto de 2014 se mantuvo el comportamiento respecto a los trámites más demandados, los cuales siguen siendo: reconocimiento, notificaciones, nómina de pensionados e historia laboral. (Ver Capítulo 7.1 – Gráfico 3)

Capítulo 7.1 – Gráfico 3. Número de trámites atendidos de población prioritaria Julio-Agosto 2014



7.1.2. Administración de filas y turnos

Teniendo como referencia la segmentación de trámites implementada en los Puntos de Atención al Ciudadano – PAC - a nivel nacional, desde el mes de julio del año en curso y dando continuidad a las estadísticas de atención informadas en el IP13¹³¹, durante el mes de agosto de 2014 para los trámites de consulta e información, trámites rápidos, notificaciones y radicación se presentó el siguiente comportamiento (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1):

Capítulo 7.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos en el mes de agosto de 2014

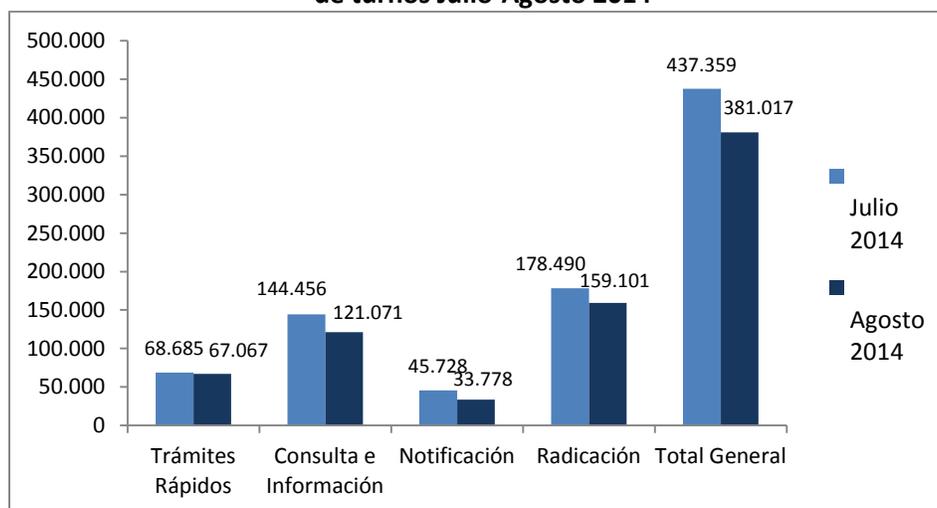
Tipo de Trámite	Cantidad	% Participación
Trámites Rápidos	67.067	18%
Copia de Historia Laboral	36.484	
Certificado de Afiliación	18.578	
Certificados de Nómina	12.005	
Consulta e Información	121.071	32%
Trámite ISS	3.270	
Nómina Pensionado	28.802	
Reconocimiento de pensión	58.508	
Historia Laboral	17.280	
Otros	13.211	
Notificación	33.778	9%
Notificación	33.778	
Radicación	159.101	42%
Actualización de datos	23.455	
Afiliación	18.606	
Gestión de nómina pensionados	14.996	
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	37.037	
Reconocimiento	32.143	
Tutelas y Demandas Judiciales	24.493	
Otros	8.371	
Total General	381.017	100%

Al realizar un comparativo del comportamiento de las cifras reportadas en el Cuadro 1 respecto al mes de julio de 2014, se evidenció una disminución en el total general del 15% correspondiente a

¹³¹ Ver IP13, sección 7.1.2, página 160.

56.342 trámites para un total de 381.017 solicitudes en el mes de agosto de 2014, frente a 437.359 reportadas en el mes inmediatamente anterior. (Ver Capítulo 7.1 – Gráfico 4)

Capítulo 7.1 – Gráfico 4. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos Julio-Agosto 2014



7.1.3. Acciones implementadas para mejorar el proceso de atención en el Punto de Atención de Colpensiones – PAC

Una vez finalizadas las actividades de implementación de las estrategias de administración de filas y manejo adecuado de salas de espera dentro modelo de atención, se realiza seguimiento por parte de cada una de las Gerencias Regionales a la totalidad de los PAC. Tal seguimiento tiene que ver con el cumplimiento de las directrices establecidas frente a las reuniones de apertura, intervención de filas, entrega adecuada de turnos de atención, revisión previa del contenido de formularios para la radicación de trámites a cargo de la entidad y cumplimiento del protocolo de atención prioritaria.

De otra parte, se realiza control a los roles y actividades establecidas tanto para los facilitadores y agentes de servicios informados en el IP11¹³² - IP12¹³³. Estas acciones permiten el monitoreo a la atención oportuna de los ciudadanos, en especial durante los horarios que presentan alta afluencia; así mismo, se fortalece el proceso de la prestación de asesoría y direccionamiento en la radicación de trámites en virtud de los filtros aplicados, ello para contar con menores tiempos de espera y la segmentación establecida para las solicitudes de orientación, información y servicios.

¹³² Ver IP11, sección 8.1.2, página 253.

¹³³ Ver IP12, sección 8.1.2, página 233.

7.1.4. Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión

Dando continuidad a las actividades informadas en el IP13, el modelo de la Mesa de Servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, se mantuvo en constante revisión con el equipo encargado de realizar el reparto de las solicitudes de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, lo anterior con la intención de mejorar el indicador de solución de casos asignados a esa Gerencia. En el mes de septiembre de 2014 se definirán los lineamientos necesarios para dar inicio a los escalamientos a través de requerimientos internos.

Se espera que los escalamientos a través de requerimientos internos contribuyan a mejorar el indicador de solución de casos recibidos en la Mesa de Servicio, así como lo han hecho las acciones realizadas posteriores a cada reunión con el equipo encargado de realizar el reparto de las solicitudes de la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Tales acciones han logrado que el indicador de solución de casos recibidos en la Mesa de Servicio pase de 46,40% en julio, a 57,43% en agosto. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 2)

Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Gestión casos recibidos mesa de servicio abril a agosto de 2014

Tipología	Junio	Julio	Agosto
Recibidos	1.110	2.612	3.183
Cerrados	684	1.212	1.828
% Cerrados	61,62%	46,40%	57,43%

A continuación se muestra la distribución de los casos por estado para cada una de las vicepresidencias y gerencias de Colpensiones (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3):

Capítulo 7.1 - Cuadro 3. Estado de solicitudes por área asignada abril a agosto de 2014

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Beneficios y Prestaciones	1.539	1.302	2.841
Convenios Internacionales	5	7	12
Coordinación de Medicina Laboral	3	5	8
Nómina	861	414	1.275
Reconocimiento	670	876	1.546
Copia de Resolución	3	0	3
Copia de Resolución	3	0	3
Financiamiento e Inversión	8	2	10
Aportes y Recaudo	6	1	7
Ingresos y Egresos	2	1	3
Operaciones y Tecnología	259	36	295

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Operaciones	259	36	295
Servicio al Ciudadano	19	15	34
Atención al Afiliado	4	3	7
Servicio al Ciudadano	15	12	27
Total General	1.828	1.355	3.183

7.2. Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano

7.2.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

Durante el mes agosto de 2014, el equipo comercial de Colpensiones continuó con la estrategia de acompañamiento en el tema de historia laboral a entidades públicas y empresas privadas, cuyo objetivo es realizar el levantamiento de las necesidades relacionadas con el Régimen de Prima Media y elaborar del plan de trabajo conjunto para realizar correcciones masivas de las historias laborales de los empleados. En ese sentido con algunas entidades de alto impacto se vienen trabajando en mesas técnicas sus solicitudes.

Dentro de esta estrategia se dictan talleres de historia laboral y se realizan asesorías personalizadas a los pre-pensionados de las entidades, en aras de corregir los errores presentados en las historias laborales, facilitando el proceso de reconocimiento de la prestación económica previo cumplimiento de los requisitos.

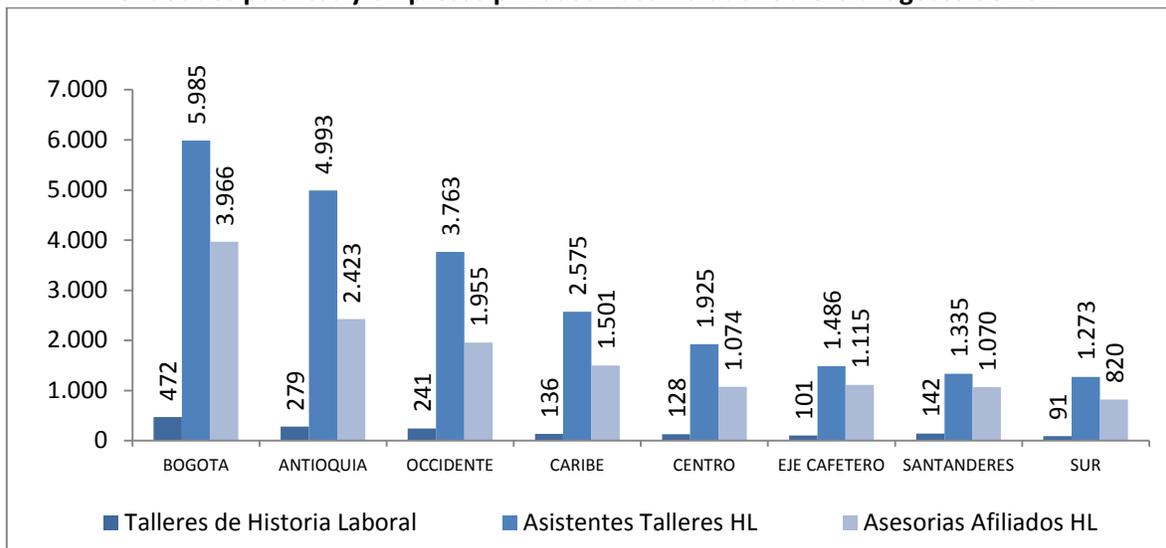
De la misma manera, se continuó con la ejecución de los 170 planes que había al mes de julio en todo el territorio nacional con estas entidades, entregando para cada una de las mismas el resumen de errores asociados al Nit para dar inicio a las correcciones masivas. Adicionalmente, se han dictado desde el inicio de esta estrategia un total de 1.590 talleres de historia laboral a 23.335 empleados de las entidades, y asesorías personalizadas a un total de 13.924 personas. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1)

Capítulo 7.2 - Cuadro 1. Estrategia comercial talleres de historia laboral

Programa Ejecutado	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total 2014
Talleres de Historia Laboral	353	266	198	172	194	223	184	1.590
Asistentes Talleres HL	4.461	3.553	2.801	2.680	3.123	3.621	3.096	23.335
Asesorías Afiliados HL	3.457	2.539	1.658	1.575	1.582	1.698	1.415	13.924

A continuación (ver Capítulo 7.2 – Gráfico 1) se detallan los resultados por regional de la estrategia de talleres de Historia Laboral entre febrero y agosto de 2014.

Capítulo 7.2 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas - acumulado febrero a agosto de 2014



7.2.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano

De conformidad con el régimen de protección al consumidor financiero reglamentado por el Decreto Nacional 2241 de 2010 y de acuerdo a lo informado en el IP13¹³⁴, las actividades que hacen parte de las campañas de educación y comunicación buscan capacitar, instruir y educar a la ciudadanía en temas concernientes al Régimen de Prima Media y los Beneficios Económicos Periódicos, de allí que se ha venido ejecutando una serie de programas de educación financiera cuyo objetivo, aspectos generales y resultados obtenidos en el mes de agosto se detallan a continuación:

1. Pre-Pensionados - tiene como objetivo comunicar e informar a los ciudadanos acerca de las siguientes temáticas:
 - Sistema General de Pensiones.
 - Normatividad legal vigente.
 - Historia laboral.
 - Trámites y documentos necesarios.

Desde enero de 2014 se han realizado 118 charlas de pre-pensionados en diferentes municipios y ciudades entre las que se encuentran: Aguazul, Arauca, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Fusagasugá, Ibagué, Manizales, Medellín, Mocoa, Nunchía, Ocaña, Palmira, Pamplona, Pasto, Pereira, Riohacha, San Gil, Santa Marta, Sta Rosa de Viterbo, Tunja, Villanueva, Villavicencio, Yopal, Zipacquirá. A estas charlas han asistido aproximadamente 2.900 ciudadanos.

¹³⁴ Ver IP13, sección 7.2.2, página 166.

Durante el mes de agosto se realizaron 23 charlas a las que asistieron aproximadamente 482 ciudadanos en Cartagena, Yopal, Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Pereira, Santa Marta, Arauca, Tunja. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 2)

**Capítulo 7.2 - Cuadro 2. Programas de prepensionados
Enero a agosto de 2014**

Resultados Pre-Pensionados	Acumulado julio 2014	Agosto 2014	Total 2014
Jornadas realizadas	95	23	118
Asistentes a jornadas	2.442	482	2.924
Ciudades y Municipios Cubiertos	27	9	28

2. Taller de historia laboral/actualización de datos - este programa desarrolla para sus asistentes los siguientes temas:
 - Qué es la historia laboral.
 - Cómo descargar la historia laboral.
 - Cómo identificar si la historia laboral tiene inconsistencias.
 - Cómo corregir las inconsistencias de la historia laboral.

Durante los primeros ocho meses de 2014, se han realizado 1.590 talleres de historia laboral en las ocho regionales del país, a las cuales han asistido alrededor de 23.335 ciudadanos y se ha brindado asesoría a 13.924 afiliados. En el siguiente cuadro (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3) se resumen por mes el número de programas de educación ejecutados en la temática de historia laboral durante la vigencia 2014:

**Capítulo 7.2 - Cuadro 3. Programas de historia laboral ejecutados
Enero a agosto de 2014**

Programa Ejecutado	Acumulado Mayo 2014	Junio	Julio	Agosto	Total 2014
Talleres de historia laboral	989	194	223	184	1.590
Asistentes talleres historia laboral	13.495	3.123	3.621	3.096	23.335
Asesorías Afiliados historia laboral	9.229	1.582	1.698	1.415	13.924

3. Madres Comunitarias - este programa tiene como objetivo informar al grupo poblacional las siguientes temáticas:
 - Sistema General de Pensiones.
 - Diferencia entre RPM y RAIS.

- Afiliación madres comunitarias.
- Consecuencias para el empleador.
- Nuestros canales de atención.

Desde enero hasta agosto de 2014, se realizaron 106 capacitaciones a las que asistieron 1.217 empresas administradoras de servicios de hogares de Bienestar Familiar, y se les ha informado a 24.187 madres comunitarias a nivel nacional. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 4)

**Capítulo 7.2 - Cuadro 4. Programas de madres comunitarias ejecutados
Enero a agosto de 2014**

Regional	Nº capacitaciones	Empresas administradoras servicios de hogares de Bienestar Familiar	Madres comunitarias informadas
Antioquia y Eje Cafetero	13	154	6.314
Caribe y Santanderes	8	120	1.648
Occidente y Sur	57	87	5.980
Bogotá y Centro	28	856	10.245
Total	106	1.217	24.187

4. Plan Agremiaciones - este programa busca comunicar e informar a la población objetivo los siguientes temas:

- Riesgos laborales.
- Sistema General de Pensiones.
- Revisión del proceso de vinculación aboral.
- Canales de atención.

Durante las vigencias 2013 y 2014 se han realizado un total 245 jornadas con una asistencia cercana a los 174.618 ciudadanos, clasificados entre empleadores y agremiaciones de las ciudades de Medellín, Manizales, Armenia, Barranquilla, Palmira, Popayán, Cali, Cúcuta, y Cartagena.

Durante el mes de agosto de 2014 se realizaron 12 jornadas de agremiaciones a las que asistieron 468 ciudadanos.

5. Notificaciones masivas - esta estrategia de citación masiva a ciudadanos tiene como objetivos:

- Entregar la notificación de la prestación económica que el ciudadano radicó ante la entidad.

- Fortalecer la percepción de la prestación del servicio.
- Educar al ciudadano en la comprensión del acto administrativo y sus derechos.
- Lograr incrementar la cantidad de ciudadanos notificados de manera oportuna, propendiendo por no congestionar los PACs.

La información referente al número de jornadas realizadas, ciudadanos contactados, notificados y la efectividad de la estrategia, se encuentra detallada en el Capítulo 6 (numeral 6.2.4) del presente informe.

6. Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) - el programa busca informar a la ciudadanía mediante campañas de comunicación masiva y jornadas educativas, las características y beneficios del programa BEPS; los temas tratados por cada jornada son los siguientes:
- Conozcamos los Beneficios Económicos Periódicos.
 - Quiénes pueden vincularse.
 - Cómo puedo vincularme.

De enero a agosto de 2014, han sido realizadas 145 jornadas educativas de BEPS en Apartadó, Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Manizales, Medellín, Palmira, Pereira, Riohacha, Santa Marta, Soacha, Soledad, Yumbo a las que asistieron aproximadamente 4.155 ciudadanos. Específicamente, durante el mes de agosto se realizaron 12 jornadas a las que asistieron aproximadamente 755 ciudadanos.

7. Atención itinerante – esta estrategia consiste en llevar una feria de servicio de Colpensiones a diferentes ciudades de Colombia en donde se atienden trámites como solicitud de Historia Laboral, radicación de trámites, realización de charlas relacionadas a la normatividad del Sistema General de Pensiones y de los Beneficios Económicos Periódicos BEPS.

Durante el 2014 se han realizado 22 jornadas de atención itinerante a las que han asistido aproximadamente 2.504 ciudadanos de Manzanera, Aguadas, Salamina, Manizales, Armenia, Riosucio, Palmira, Pasto, Ipiales, Anserma, Samaná, Viterbo, Marmato y Popáyan.

8. Adulto mayor – la estrategia de adulto mayor procura por la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores y mediante la realización de jornadas en diferentes ciudades del país en donde se llevan a cabo actividades lúdicas e informativas se llega hasta la población de pensionados.

Durante el mes de agosto se realizaron cinco jornadas en las ciudades de Manizales, Bucaramanga, Pereira y Barranquilla a las que asistieron aproximadamente 370 pensionados. En el mes de septiembre se realizarán jornadas de adulto mayor en Bogotá, Medellín, Cali e Ibagué.

9. Plan Universidades – mediante este plan se abordan los estudiantes y personal administrativo de las universidades con un mensaje educativo respecto a las generalidades del Sistema General de Pensiones, Régimen de Prima Media RPM y Régimen de Ahorro Individual - RAIS.

Mediante la ejecución de este plan se propende por informar a los ciudadanos acerca de las diferencias y similitudes entre los regímenes de pensión existentes, a fin de que los ciudadanos estén en la capacidad de tomar la mejor decisión en el momento de escoger a que régimen pertenecer. Durante el mes de agosto se realizó una jornada de universidades en la ciudad de Medellín a la que asistieron 700 estudiantes que inician prácticas empresariales.

10. Estrategia historia laboral y actualización de datos - esta estrategia de comunicación se orienta a generar en el ciudadano y empleador la cultura de revisar periódicamente la historia laboral.

Durante el mes de agosto se emitieron 1.406 cuñas en emisoras a nivel nacional y en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Medellín, Villavicencio, Montería, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Cúcuta, Neiva, Cartagena, Cali, Pereira, Tunja, Arauca, Tame, Mompós, La Dorada, Popayán, Quibdó, San José del Guaviare, Garzón, Sincelejo, Mariquita, Cartago, Puerto Berrío, Rihocha, Ocaña, Aguachica, Mosquera, Florencia, Yopal, Zipaquirá, Mocoa, Ipiales, Barrancabermeja, Duitama, San Andrés, Valledupar, Maicao.

7.2.3. Investigaciones y encuestas de percepción de calidad en el servicio campañas de educación y comunicación al ciudadano

Con el fin de desarrollar estrategias de acercamiento, fortalecimiento de la relación, fidelización e implementar mejoras en el servicio, de acuerdo con las características y necesidades de los diferentes grupos de usuarios, en el mes de agosto Colpensiones inició la etapa precontractual (estudios de mercado, invitaciones a cotizar y estudios previos) para adelantar la contratación de investigaciones que le permitan identificar y conocer, entre otros aspectos, la percepción del servicio, las necesidades, gustos, intereses, expectativas y preferencias de los afiliados, pensionados y empleadores.

Las encuestas e Investigaciones que se encuentran en proceso de contratación son:

1. Encuesta de percepción de calidad en el servicio para los segmentos: afiliados, pensionados y empleadores: esta investigación tendrá una duración de dos meses y medio, estimando su finalización en diciembre de 2014.
2. Investigación de afiliados y pensionados: esta investigación tendrá una duración de tres meses, estimando su finalización en el mes de diciembre de 2014.

8. Indicadores

Uno de los principios técnicos que soporta la formulación e implementación de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones tiene que ver con la institucionalidad. Éste sugiere que la iniciativa de seguimiento promovida aborda integralmente la organización, esperando brindar información a instancias internas y externas de manera permanente.

En ese sentido, la mencionada Estrategia de seguimiento se ha propuesto como una línea de trabajo institucional, lo que significa que sea de carácter permanente. Esta iniciativa cumple un año de desarrollo e implementación (fue iniciada en septiembre de 2013), y ha logrado ordenar y facilitar la información correspondiente a aspectos institucionales propios de Colpensiones – objetos de seguimiento- de carácter estratégico, sea por que se trate de su ámbito misional – reconocimiento de prestaciones-, o por que corresponda al ámbito de soporte para el cumplimiento de su misión –cumplimiento de sentencia, atención de tutelas, alistamiento de historia laboral, y respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)-.

Actualmente, en el marco de dicha iniciativa se preparan los insumos técnicos y las herramientas tecnológicas para su profundización. De esta manera durante el mes de septiembre de 2014 serán revisados (calibrados) los indicadores existentes y sus respectivas desagregaciones, y se iniciará la definición de otros objetos de seguimiento que se considere relevante ingresar como parte de esta iniciativa.

Por otra parte, se continúa publicando en la página web de la entidad los resultados y análisis de los indicadores que conforman la estrategia¹³⁵, en este momento con corte a 31 de julio de 2014. En esa línea, ha sido definido con la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos que en un lapso no superior a los 10 primeros días de cada mes, la batería de indicadores publicada en la web, incluyendo su análisis descriptivo y gráfico, debe ser actualizada.

Ahora bien, tal como ha sido habitual desde el IP3, se presenta en el Anexo 2 de este informe los resultados y análisis de los 18 indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento, ordenados por cada uno de los cinco objetos de seguimiento establecidos, con corte a 31 de agosto del presente. Éstos se incluyen conforme a la cadena de valor presentada¹³⁶ guardando el siguiente orden: (i) reconocimiento de prestaciones; (ii) sentencias judiciales; (iii) tutelas; (iv) historias laborales; y peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

El siguiente cuadro contiene los objetos de seguimiento y sus respectivos indicadores disponibles a 31 de agosto de 2014. (Ver Capítulo 8 - Cuadro 1)

¹³⁵ El link para consultar la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones es: [http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/786/Estrategia_de_seguimiento_\(indicadores\)](http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/786/Estrategia_de_seguimiento_(indicadores))

¹³⁶ Ver IP10, sección 9, página 199.

Capítulo 8 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones – agosto de 2014

Objeto de seguimiento	Indicadores
Reconocimiento de prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas. ii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. iii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos. iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados. v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente. vi. (%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.
Sentencias judiciales	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados. iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.
Tutelas	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado. ii. (%) Trámites de tutelas cerrados.
Historias laborales	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas. ii. (%) Historias laborales corregidas. iii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas mensualmente. iv. (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos
PQRS	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas. ii. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente.

Fuente: Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones, agosto de 2014.

Dada la necesidad de facilitar una mejor comprensión de los resultados, se presenta por cada objeto de seguimiento análisis integrales. La intención de dichos análisis es que se pueda recoger de manera ordenada los resultados por indicador, lo cual mejora la claridad y calidad de las conclusiones planteadas. Lo anterior como un insumo que se espera contribuya en el direccionamiento estratégico y gerencial de la entidad.

Así mismo, como se ha propuesto en los informes previos, según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), se muestra en el Anexo 2 el comportamiento de los indicadores a partir de marzo de 2014 en los casos donde ha sido realizado el cálculo. Sin embargo, la formulación de los indicadores, sus resultados y los respectivos análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se encuentra documentado en los instrumentos de soporte de la estrategia.

Cabe mencionar que dado el cumplimiento por parte de Colpensiones de las solicitudes prestacionales correspondientes a la repesa del ISS ocurrido a 15 de julio del presente, algunas desagregaciones de indicadores del objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones dejan de ser incluidas por haberse cumplido. Desde luego en donde aún corresponda como notificaciones, sentencias judiciales y tutelas se mantienen las desagregaciones por grupos prioritarios.

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

Los órganos de control de conformidad con lo requerido por la Honorable Corte Constitucional a través del auto del 18 de julio de 2014 emitieron concepto frente a la solicitud de ampliación del plazo elevada por Colpensiones en los siguientes términos:

La Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, en su escrito considero viable la solicitud de la prórroga realizada por Colpensiones, así mismo realizó observaciones que se resumen en temas relativos a incumplimiento de sentencias judiciales, falta de respuesta a solicitudes pensionales y corrección de datos, de los cuales se realizara un análisis detallado en el libro especial correspondiente a las acciones emprendidas para el mejoramiento de la calidad del acto administrativo.

La defensoría del Pueblo por su parte indica que se debe otorgar la ampliación del plazo, argumentando que Colpensiones ha demostrado esfuerzos para poner al día el régimen, mediante la contratación de personal, ampliación de infraestructura y mejoramiento de los procesos tecnológicos, lo cual no ha sido suficiente y no obstante se ha resuelto el atraso, se ha generado una repesa del día a día. Así mismo establece que Colpensiones debe obligarse a mejorar la calidad de sus actos administrativos, frente a este tema nos referiremos igualmente en el libro de la calidad del acto administrativo.

9.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones

Durante este mes se continuó en la labor de recepción y entrega de requerimientos por parte de los órganos de control, así las cosas de manera consolidada presentamos los porcentajes de gestión.

9.1.1. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo

La gestión realizada por la Mesa Técnica durante este mes sigue fortaleciendo la gestión de los órganos de control a fin de permitir que con los casos resueltos de fondo se archiven los procesos preventivos, de seguimiento y disciplinarios que adelantan.

De acuerdo al consolidado total de requerimientos que se encuentran incluidos en la base de datos consolidada, debemos tener presente que desde la creación de la Mesa Técnica (octubre de 2013), a la fecha la base general de requerimientos incluyen 11353 casos enviados por los diferentes órganos de control de los cuales se han resuelto 8714, conforme se muestra en la siguiente gráfica Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 1)

Capítulo 9.1 – Cuadro 1. Gestión por órgano de control

Mesa técnica	Casos recibidos	Casos resueltos	Casos pendientes
Procuraduría Delegada	9.833	7.518	2.315
Defensoría del Pueblo	774	624	150
Procuraduría Primera Distrital	354	285	69
Procuraduría Barranquilla	169	128	41
Procuraduría Medellín	116	76	40
Procuraduría Segunda Distrital	103	80	23
Personería de Bogotá	2	2	0
procuraduría de Córdoba	1	1	0
Procuraduría providencial de Cartagena	1	0	1
Total general	11.353	8.714	2.639

De acuerdo a la metodología de trabajo de la mesa técnica, se está gestionando conjuntamente con las áreas para que se resuelvan los casos conforme a la prioridad de cada requerimiento, esto con miras a evacuar los requerimientos que se reportan como pendientes y que son de suma prioridad para el Órgano de Control.

Respecto a los requerimientos pendientes de trámite, en lo relacionado con el tema de los requerimientos, en la actualidad el cuadro de gestión porcentual consolidada se encuentra de la siguiente manera, Cuadro 2 de esta sección. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 2)

Capítulo 9.1 – Cuadro 2. Gestión por tema del requerimiento

Tema del requerimiento	Total
Acción de cobro	1
Actualización de datos	4
Actualización de historia laboral	7
Aportes a salud	6
Autorización a curador para cobro de mesadas	2
Auxilio funerario	11
Bono pensional	3
Bono pensional	1
Cálculo actuarial	3
Calificación de invalidez	3
Calificación pérdida de capacidad laboral	2
Certificación	3
Conceptos	4
Corrección de historia laboral	84
Corrección de nombre en acto administrativo	1
Costas procesales	2
Cumplimiento a sentencia judicial	1085
Derecho de petición	13

Tema del requerimiento	Total
Derecho de petición	4
Devolución de aportes	3
Expedición de copias	2
Incapacidades	11
Inclusión en nómina	45
Incrementos pensionales	51
Indemnización sustitutiva	28
Intereses moratorios	2
Mandamiento de pago	1
Mesadas	8
Multiafilación	2
Notificación	1
Pago de costas procesales	1
Pago de intereses moratorios	2
Pago de mesadas	3
Pago único a herederos	3
Pensión de invalidez	35
Pensión de invalidez	3
Pensión de sobrevivientes	162
Pensión de vejez	404
Pensión especial	2
Pensión familiar	1
Queja	3
Reactivación pensional	6
Reajuste	1
Reconocimiento pensional	4
Recursos	66
Reintegros	2
Reliquidación pensión	124
Retroactivo	68
Sin identificar	38
Sustitución pensional	4
Trámite de recursos	99
Traslado de aportes	1
Traslado de régimen pensional	14
Tutela sin especificar	200
Total general	2639

En aras de tener un control eficiente de la información y obtener diferentes indicadores de medición, presentamos la gestión porcentual de los 11353 requerimientos de acuerdo a cada Órgano de Control, conforme al cuadro 3 de esta sección. (Ver capítulo 9.1- Cuadro 3)

Capítulo 9.1 – Cuadro 3. Gestión por Órgano de Control

Mesa técnica	Recibidos	Total %	Resueltos	% resueltos	Pendientes	%pendientes
Procuraduría Delegada	9.833	86,61	7.518	76,5	2.315	23,5
Defensoría del Pueblo	774	6,82	624	80,6	150	19,4
Procuraduría Primera Distrital	354	3,12	285	80,5	69	19,5
Procuraduría Barranquilla	169	1,49	128	75,7	41	24,3
Procuraduría Medellín	116	1,02	76	65,5	40	34,5
Procuraduría Segunda Distrital	103	0,91	80	77,7	23	22,3
Personería de Bogotá	2	0,02	2	100	0	0
Procuraduría de Córdoba	1	0,01	1	100	0	0
Procuraduría providencial de Cartagena	1	0,01	0	0,0	1	100
Total general	11.353		8.714		2.639	

9.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Agosto 2014)

De acuerdo a la metodología de trabajo se siguen recibiendo las quejas interpuestas por el ciudadano a través de los Órganos de Control, a fin de ser gestionados de manera prioritaria por la Entidad, durante el mes de agosto se recibieron 352 nuevas peticiones, a las cuales se les realiza una verificación inicial que permite establecer el tema del requerimiento y el área competente de tramitarlos internamente.

Teniendo presente las observaciones realizadas por los órganos de control se han emitido por parte de Colpensiones, conceptos del 29 y 30 de julio en los cuales se imparten lineamientos respecto a factores salariales Ley 33 de 1985 y regímenes pensionales de servidores públicos, régimen pensional de ex funcionarios del DAS y reconocimientos de pensiones de invalidez para víctimas de la violencia – cumplimiento de sentencia T-469 de 2013.

9.1.3. Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales

1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, corresponde a un 80.5 % de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 285 casos resueltos.

2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, corresponde a un 75.7 % de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 128 casos resueltos.

3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, corresponde a un 65.5 % de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 76 casos resueltos.

4. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Segunda Distrital de Bogotá, corresponde a un 77.7 % de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 80 casos resueltos.

9.2. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo, corresponde a un 80.6 % de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 624 casos resueltos.

Anexos

Anexo 1. Oficio solicitud Positiva




2014_5985212
Bogotá, Julio 24 de 2014

Doctor
ALVARO HERNAN VELEZ
Presidente
Positiva Compañía de Seguros
Av. Cra. 45 No. 94 - 72
Ciudad



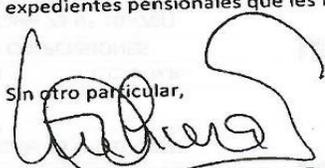
Asunto: Solicitud entrega de Expedientes Pensionales

Respetado Doctor Vélez,

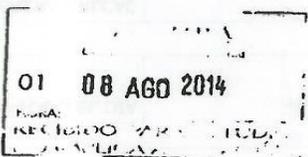
De manera especial y dando alcance al oficio 10000-2521 enviado por el ISS en L. de fecha 27 de junio del presente, donde informa que mediante acta a Positiva Compañía de Seguros S.A., realizó la entrega de 656 expedientes pensionales, solicitamos amablemente se informe si éstos expedientes se encuentran en su custodia, de ser así, agradecemos nos indiquen el procedimiento que debemos adelantar para conseguir copia auténtica de los mismos, toda vez que esta información la requiere Colpensiones con el fin de resolver de fondo las peticiones elevadas por los ciudadanos.

Así mismo, me permito informar que la funcionaria DARLYNNE AMALIA MEJIA OLMOS, estará liderando el trámite a que haya lugar, y podrá ser contactada a través del correo corporativo dmejia@colpensiones.gov.co y/o al teléfono 2170100 Ext. 1635.

Finalmente, se adjunta CD que contiene la base de datos remitida por el ISS en L., de los 656 expedientes pensionales que les fueron entregados.


Sin otro particular,
MAURICIO OLIVERA GONZALEZ
Presidente

Anexo: Oficio 10000-2521 enviado por el ISS en L.
CD con base de datos 656 expedientes



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

"Tu futuro lo construimos entre los dos"

Dirección: Carrera 10 No. 72-33 Piso 10
Tel: 2170100

**SEGURO SOCIAL
En liquidación**

 10000 -  **25 21**
 Bogotá D.C., 27 JUN 2014

 PRESIDENCIA
 COLPENSIONES
 2014_5112419
 01/07/2014 02:36:42 p.m.
 CALLE 73
 BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C.
 CORRESPONDENCIA
 Nro Fojos:3


020145112419s50

 SEGUROS
 SOCIOS EN LIQUIDACION

JUN 27 P 4:52

0493151

 Doctor
MAURICIO OLIVERA GONZALEZ
 Presidente
COLPENSIONES
 Cra. 10 No. 72 - 33 Torre B Piso 12
 Ciudad

 Asunto: **Aclaración expedientes POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Oficio 2014_4712273**

Respetado Doctor Olivera:

De acuerdo con el asunto enunciado en la referencia, sobre la información relacionada con las entregas de expedientes pensionales a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A, atentamente nos permitimos manifestar, que una vez consolidada y validada nuevamente la información de las bases de datos suministradas por COLPENSIONES de **892** registros, se identificó que existen radicados duplicados así:

Bases reportadas por COLPENSIONES	No. Expedientes reportados por COLPENSIONES	No. Expedientes entregados a POSITIVA	Diferencias Radicados duplicados
Base de 300 registros	8	8	0
Base de 4.342 registros	44	44	0
Base de 6.020 registros	5	5	0
Base de 35.449 registros	564	328	236
Base de 1.011.149 registros incluidos en nomina	271	271	0
TOTAL	892	656	236


MinSalud
 Ministerio de Salud
 y Protección Social

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 - 33 Torre B Piso 11 - Bogotá / Línea Nacional 01 8000 41 09

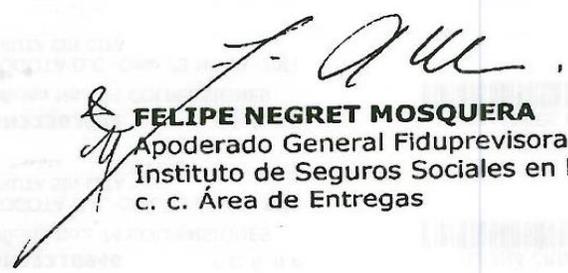
**SEGURO SOCIAL
En liquidación**
**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Con base en lo enunciado en el cuadro anterior se observa, que después de descontar los **236** registros duplicados de los **892** recibidos de COLPENSIONES, queda un saldo de **656** expedientes entregados mediante acta a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A

Bases enviadas por COLPENSIONES	No. Expedientes entregados a POSITIVA.
Base de 300 registros	8
Base de 4.342 registros	44
Base de 6.020 registros	5
Base de 35.449 registros	328
Base de 1.011.149 registros incluidos en nomina	271
TOTAL	656

Se adjunta un CD contentivo de la base de **656** expedientes pensionales entregados con acta a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

Cordialmente,



FELIPE NEGRET MOSQUERA

Apoderado General Fiduprevisora S.A, Liquidador
Instituto de Seguros Sociales en Liquidación
c. c. Área de Entregas



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Anexo 2. Resultados de los Indicadores de seguimiento

1. Presentación

Este anexo incluye los resultados y el análisis por objeto de seguimiento con base en los indicadores disponibles a 31 de agosto de 2014, los cuales conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. En esta ocasión son presentados 18 indicadores que se ordenan, con base en la cadena de valor del seguimiento definida, en cinco objetos de seguimiento de la siguiente manera: seis indicadores de reconocimiento de prestaciones; cuatro de sentencias; dos de tutelas; cuatro de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

En la misma línea, cada indicador se desagrega de acuerdo con la pertinencia técnicas y disponibilidad de información, en atención a lo planteado por la H. Corte Constitucional que sugiere la diferenciación entre la represa del ISS y Colpensiones, y por los grupos prioritarios de atención.

Sobre el primer aspecto –represa ISS- cabe decir que dado el cumplimiento por parte de Colpensiones de las solicitudes prestacionales correspondientes a la represa del ISS ocurrido a 15 de julio del presente, algunas desagregaciones de indicadores del objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones dejan de ser incluidas por haberse cumplido. Ello, desde luego, sin que implique que donde aún corresponda como notificaciones, sentencias judiciales y tutelas sean mantenidas las desagregaciones por grupos prioritarios.

Por su parte, el cálculo de los indicadores, como ha se ha señalado en informes anteriores, en la mayoría de los casos es acumulado, es decir desde que Colpensiones entró en funcionamiento (octubre de 2012); sin embargo los indicadores de sentencias incluyen información para su cálculo desde el 1 de junio de 2013. Ahora bien, tanto el indicador de nómina asociado a reconocimiento, que se calcula desde el mes de noviembre de 2013, y el indicador de solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas, calculado a partir de marzo de 2014, son de carácter mensual.

Así mismo, con el propósito de facilitar una mejor comprensión de los resultados, se presentan análisis integrales por cada uno de los objetos de seguimiento señalados. La intención de dichos análisis es que se pueda recoger de manera ordenada los resultados por indicador, lo cual mejora la claridad y calidad de las conclusiones planteadas. Lo anterior como un insumo que se espera contribuya en el direccionamiento estratégico y gerencial de la entidad.

Así mismo, como se ha propuesto en los informes previos, según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), se muestra en el Anexo 2 el comportamiento de los indicadores a partir de marzo de 2014 en los casos donde ha sido realizado el cálculo. Sin embargo, la formulación de los indicadores, sus resultados y los respectivos análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se encuentra documentado en los instrumentos de soporte de la estrategia.

2. Objetos de seguimiento

2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones - análisis

El reconocimiento de prestaciones económicas es el eje misional de Colpensiones y por ende uno de los asuntos institucionales fundamentales para la entidad. En este sentido, ha sido incluido en la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones como objeto de seguimiento, a partir de seis (6) indicadores: 1) (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas; 2) (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos; 3) (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos; 4) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados; 5) (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente; y 6) (%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.

Los resultados periódicos de los seis indicadores develan que la entidad ha ido mejorando su desempeño, de manera paulatina, en lo que respecta al proceso de reconocimiento prestacional en todas sus instancias. Ello se refleja en que a 31 de agosto del presente se ha logrado atender el 84.5% de las solicitudes de reconocimiento recibidas, las cuales se acercan a un millón en 22 meses de funcionamiento; así mismo se ha notificado el 98.6% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud y se ha incluido en la nómina el 99% de las prestaciones reconocidas.

Específicamente, desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de agosto de 2014, Colpensiones ha recibido 995.979 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas y ha atendido 841.220, es decir el 84.5%, de las cuales sólo en los últimos 10 meses –desde octubre de 2013- ha resuelto la mitad (438.146), lo que evidencia el empeño de la administración por poner al día el Régimen de Prima Media. En efecto, desde el primer cálculo del indicador (octubre de 2013) se ha alcanzado un incremento de 22 puntos porcentuales, y de 15 puntos en lo corrido del 2014.

Es importante mencionar que del total de solicitudes de reconocimiento radicadas, 347.008 fueron heredadas del ISS, logrando en el mes de julio de 2014 dar cumplimiento al 100% de tales solicitudes. Por su parte, 648.971 corresponden propiamente a Colpensiones, siendo resueltas 494.212, es decir el 76%, quedando pendientes de atención 154.759 solicitudes. El compromiso de Colpensiones es evacuar las solicitudes pendientes y normalizar la operación a 31 de diciembre de 2014.

Los avances en la gestión también se reflejan en el nivel de cumplimiento frente a los ciudadanos mediante la optimización de los procesos de notificación y de inclusión en la nómina. Con respecto al primero se observa un incremento de actos administrativos notificados en los últimos ocho meses. Entre diciembre de 2013 y agosto de 2014 se han notificado 386.061 actos administrativos de reconocimiento de prestaciones, que corresponden al 55% de lo realizado desde el inicio de las operaciones (698.935). De este modo, a 31 de agosto de 2014 Colpensiones logra un nivel de notificación del 98.6%, es decir, 21 puntos porcentuales más del resultado obtenido a diciembre de 2013, fecha del primer cálculo del indicador.

En segundo lugar, se ha logrado que el proceso de inclusión en nómina funcione de acuerdo a las reglas del negocio. El análisis de los últimos ocho meses arroja que en promedio 99 de cada 100 prestaciones reconocidas que deben ingresar a la nómina, efectivamente ingresan a tiempo. Es decir que de las 149.729 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y julio de 2014 y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 147.952 efectivamente ingresaron. Es importante aclarar que el saldo también ha ingresado a la nómina, solo que no ha ocurrido con la oportunidad esperada.

Para finalizar, hay dos elementos adicionales que son relevantes para el análisis. Por una parte, el número de prestaciones económicas reconocidas, y por otra, el número de recursos de reposición interpuestos por los ciudadanos y que generan cambio en la decisión inicial. Con respecto al primero, vale la pena mencionar que el 54% de las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que de los 735.783 actos administrativos proferidos hasta el mes de agosto de 2014, 399.187 conceden una prestación.

Ahora bien, frente a lo segundo, ocurre que sobre las decisiones proferidas por Colpensiones desde octubre de 2012 hasta agosto de 2014, se han interpuesto 227.758 recursos de reposición y apelación, que corresponden al 31% del total de actos administrativos proferidos; de éstos se han decidido 145.574 que representan el 64%. De los recursos decididos, el 35% han generado un cambio en la decisión inicial¹³⁷.

Todo lo anterior muestra que Colpensiones no solo ha mejorado la capacidad de atención de las solicitudes de reconocimiento, sino que también se ha logrado optimizar el proceso de notificación e ingreso a nómina, acorde con las reglas del negocio. Ello ha requerido del compromiso institucional para optimizar los procesos, a partir de la generación de capacidades a nivel directivo y operativo, y del mejoramiento de los procedimientos técnicos y tecnológicos internos.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los indicadores obtenidos en los últimos seis (6) con sus respectivas desagregaciones.

Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de respuesta de Colpensiones frente a los ciudadanos. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.¹³⁸

Anexo 2 - Tabla No. 1

¹³⁷ El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

¹³⁸ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, de reliquidación, de indemnización y de auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1/ Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 2 - Tabla No. 2

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	619.811	657.008	711.063	766.023	811.810	841.220
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	838.103	868.477	900.509	928.493	965.683	995.979
Cálculo (%)	73,95%	75,65%	78,96%	82,50%	84,07%	84,46%

Anexo 2 - Tabla No. 3

**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Represa ISS						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	279.095	287.220	305.527	326.737	347.008	347.008
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	344.488	345.872	346.585	347.008	347.008	347.008
Cálculo (%)	81,02%	83,04%	88,15%	94,16%	100,00%	100,00%
Colpensiones						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	340.716	369.788	405.536	439.286	464.802	494.212
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	493.615	522.605	553.924	581.485	618.675	648.971
Cálculo (%)	69,02%	70,76%	73,21%	75,55%	75,13%	76,15%

Indicador No. 2. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones conferidos.

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que han sido resueltas por Colpensiones mediante un acto administrativo, con respecto al total de solicitudes radicadas en la entidad. El propósito es estimar la relación entre las solicitudes de reconocimiento radicadas y las decisiones administrativas que toma Colpensiones, lo cual resulta importante para conocer la capacidad de decisión de la entidad e indicar el funcionamiento del proceso de radicación.

Anexo 2 - Tabla No. 4

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 2- Tabla No. 5

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	557.945	589.868	637.049	681.010	708.396	735.783
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	838.106	868.477	900.509	928.493	965.683	995.979
Cálculo (%)	66,57%	67,92%	70,74%	73,35%	73,36%	73,88%

Anexo 2 - Tabla No. 6

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Represa ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	240.745	246.066	260.599	278.290	284.840	284.840
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas. (Represa del ISS)	344.491	345.872	346.585	347.008	347.008	347.008
Cálculo (%)	69,88%	71,14%	75,19%	80,20%	82,08%	82,08%
Colpensiones						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	317.200	343.802	376.450	402.720	423.556	450.943
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas. (Colpensiones).	493.615	522.605	553.924	581.485	618.675	648.971
Cálculo (%)	64,26%	65,79%	67,96%	69,26%	68,46%	69,49%

Indicador No. 3. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha proferido positivamente, con respecto al total de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que cuentan con un radicado Bizagi, con el propósito de contabilizar las prestaciones económicas reconocidas. Esta medición es importante porque permite estimar la relación entre las prestaciones reconocidas y negadas, e identificar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al reconocimiento de prestaciones económicas de los ciudadanos que tienen derecho.

Anexo 2 - Tabla No. 7

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 2 - Tabla No. 8

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	326.139	343.250	362.062	376.618	386.468	399.187

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	557.945	589.868	637.049	681.010	708.396	735.783
Cálculo (%)	58,45%	58,19%	56,83%	55,30%	54,56%	54,25%

Anexo 2 - Tabla No. 9
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Represa ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	129.866	131.621	133.661	135.452	136.458	136.458
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	240.745	246.066	260.599	278.290	284.840	284.840
Cálculo (%)	53,94%	53,49%	51,29%	48,67%	47,91%	47,91%
Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	196.273	211.629	228.401	241.166	250.010	262.729
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	317.200	343.802	376.450	402.720	423.556	450.943
Cálculo (%)	61,88%	61,56%	60,67%	59,88%	59,03%	58,26%

Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos que ha proferido. El propósito del indicador es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para estimar el grado de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega de la prestación económica, y tomar acción de forma inmediata en caso de que el proceso presente fallas¹³⁹.

¹³⁹ Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

Anexo 2 - Tabla No. 10
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.			Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

Anexo 2 - Tabla No. 11
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	506.961	542.729	576.404	617.502	658.963	698.935
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos*.	515.080	557.945	589.868	637.049	681.010	708.396
Cálculo (%)	98,42%	97,27%	97,72%	96,93%	96,76%	98,66%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 2 - Tabla No. 12
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Represa ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	230.959	236.524	242.637	249.749	262.642	282.126
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	230.291	240.745	246.066	260.599	278.290	284.840
Cálculo (%)	100,29%	98,25%	98,61%	95,84%	94,38%	99,05%

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	276.002	306.205	333.767	367.753	396.321	416.809
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	284.789	317.200	343.802	376.450	402.720	423.556
Cálculo (%)	96,91%	96,53%	97,08%	97,69%	98,41%	98,41%

Anexo 2 - Tabla No. 13
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados de la Represa ISS
Escenarios (7, 8 y nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio)
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14 (Escenario 7)	abr-14 (Escenario 8)	may-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo y abril)	jun-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)	jul-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)	ago-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio)
Represa ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	99.576	107.638	113.742	121.048	133.746	153.265
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	101.407	111.860	117.184	131.717	149.408	155.958
Grupo 1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	39.115	40.497	41.131	42.491	42.462	42.718
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	40.235	40.908	42.449	42.618	42.748	42.813
Cálculo (%)	97,22%	99,00%	96,90%	99,70%	99,33%	99,78%
Grupo 2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	9.947	10.216	10.292	10.427	10.433	10.448
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	10.061	10.304	10.449	10.463	10.466	10.470
Cálculo (%)	98,87%	99,15%	98,50%	99,66%	99,68%	99,79%
Grupo 3						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	12.921	13.675	13.769	13.848	13.852	13.865
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	13.250	13.797	13.924	13.938	13.939	13.942
Cálculo (%)	97,52%	99,12%	98,89%	99,35%	99,38%	99,45%

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14 (Escenario 7)	abr-14 (Escenario 8)	may-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo y abril)	jun-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)	jul-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)	ago-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio)
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	37.593	43.250	48.550	54.282	66.999	86.234
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	37.861	46.851	50.362	64.698	82.255	88.733
Cálculo (%)	99,29%	92,31%	96,40%	83,90%	81,45%	97,18%

*Incluye auxilios e indemnizaciones.

Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que ingresaron a la nómina en el mes y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi, con respecto a los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que fueron proferidos positivamente en el mes anterior y que deben ingresar a la nómina. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica¹⁴⁰.

Anexo 2 - Tabla No. 14

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100 Tipo 3	Liquidador/ Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina

¹⁴⁰Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte y de auxilios funerarios, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 2 - Tabla No. 15
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	20.857	12.356	17.087	18.480	14.255	9.640
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	20.925	12.377	17.177	18.542	14.276	9.674
Cálculo (%)	99,68%	99,83%	99,48%	99,67%	99,85%	99,65%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 2 - Tabla No. 16
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Represa ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.570	1.671	1.852	2.008	1.763	986

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS).	1.586	1.692	1.872	2.020	1.767	990
Cálculo (%)	98,99%	98,76%	98,93%	99,41%	99,77%	99,60%
Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	19.287	10.685	15.235	16.472	12.492	8.654
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones).	19.339	10.685	15.305	16.522	12.509	8.684
Cálculo (%)	99,73%	100,00%	99,54%	99,70%	99,86%	99,65%

Indicador No. 6. (%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.

Descripción del indicador: el indicador mide los recursos decididos sobre reconocimiento de prestaciones que generaron cambio de decisión, con respecto al total de recursos de reposición decididos. El propósito del indicador es medir el porcentaje de decisiones de reconocimiento que efectivamente debieron ser corregidas. Este indicador es útil porque arroja pautas para la revisión de la calidad del proceso de reconocimiento.

Anexo 2 - Tabla No. 17

Metadatos clave del indicador (%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 2 - Tabla No. 18

164

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

(%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.	26.566	31.027	37.052	39.839	43.509	48.826
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.	76.239	88.107	106.006	114.400	125.453	138.801
Cálculo (%)	34,85%	35,22%	34,95%	34,82%	34,68%	35,18%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

En el marco del reconocimiento de prestaciones económicas como asunto misional de Colpensiones, el cumplimiento de sentencias judiciales es un aspecto principal. Tal como fue presentado anteriormente¹⁴¹, han sido fijados cuatro indicadores que buscan dar cuenta del proceso completo, es decir desde la identificación y alistamiento de las sentencias, surgimiento y notificación del acto administrativo, e inclusión en nómina. Los indicadores son: 1) (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento; 2) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos; 3) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados; y 4) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.

Con respecto al indicador alistamiento de sentencias se evidencia una variación positiva de 9,25 puntos porcentuales entre los meses de julio y agosto de 2013, lo cual resulta relevante dado que la variación entre enero y agosto ha sido de 21,6 puntos, lo que significa una mejoría notable en el alistamiento de sentencia durante el mes de agosto. Por su parte, sobre actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos se encuentra que el resultado del indicador entre julio y agosto cae 9 puntos porcentuales, en parte dado el relevante nivel de alistamiento como se ha expuesto.

Por su parte, de acuerdo con la desagregación de los indicadores por cuatro entradas establecidas: 1) Sentencias entregadas por el ISS¹⁴²; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) PQRS de cumplimiento de sentencias; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se encuentra que tanto para el primer indicador –alistamiento de sentencias- como para el segundo –actos administrativos de sentencias proferidos-, el logro de la primera entrada es notable. Respectivamente el resultado de los indicadores sobre la entrada mencionada –sentencias entregadas por el ISS- es del 99.4% y 94.7% a 31 de agosto de 2014.

Las entradas 2 –sentencias contra Colpensiones- y 3 –PQRS de cumplimiento de sentencias- para el primer indicador han evolucionado en general de manera positiva, mientras la entrada 4 mantiene una tendencia a la baja dado que el alistamiento de sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS con ha evolucionado ante el estudio de seguridad requerido. Para el segundo indicador, conforme a la caída en el resultado general, se presenta una variación negativa de 9 puntos porcentuales frente a la entrada 2 y de 4 puntos porcentuales en la entrada 3; la entrada 4 - Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS- no ha sufrido variación dado que como se acaba de señalar el alistamiento de las mismas no evolucionado en los últimos meses.

Por otro lado, frente a la notificación de actos administrativos de cumplimiento de sentencias se evidencia que el 95.5% de este tipo de actos han sido notificados a 31 de agosto de 2014, lo que significa una variación positiva de 2,9 puntos porcentuales frente al mes de febrero (fecha del primer cálculo del indicador). Con respecto a la inclusión en nómina de actos administrativos de

¹⁴¹ Ver IP13, Anexo 1, página 199.

¹⁴² Para esta entrada se hace la desagregación de los grupos prioritarios establecidos por H. Corte Constitucional; al respecto ver tabla 22.

cumplimiento de sentencias, se encuentra que a la misma fecha han sido incluidos el 99% de tales actos administrativos.

Así las cosas el comportamiento continúa siendo positivo en cuanto a la inclusión de nómina de los actos administrativos señalados, y se ha logrado una mejoría frente al procesos de notificación. En todo caso Colpensiones sigue disponiendo estrategias y mecanismo sobre este último asunto que permitan seguir optimizando los resultados.

En seguida se presenta el detalle del resultado de los indicadores de sentencias judiciales con sus respectivas desagregaciones, desde marzo hasta agosto de 2014.

Indicador No. 1: (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

Descripción del indicador: el indicador mide las sentencias gestionadas institucionalmente y que se han alistado para iniciar el proceso de cumplimiento, con respecto al total de sentencias identificadas. El propósito de este indicador es observar el desempeño de Colpensiones en el proceso de alistamiento de las sentencias de cara a lograr su cumplimiento. Resulta importante en la medida en que arroja información que permite tomar medidas a tiempo para optimizar el proceso de identificación y de alistamiento.

Anexo 2 - Tabla No. 19

Metadatos clave del indicador (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias identificadas.				Vicepresidencia Jurídica	

Anexo 2 - Tabla No. 20

(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	20.385	24.119	29.771	32.857	41.268	52.654
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	41.525	47.346	54.761	62.841	73.308	80.330
Cálculo (%)	49,09%	50,94%	54,37%	52,29%	56,29%	65,55%

Anexo 2 - Tabla No. 21

(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por entradas

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.587	10.816	10.925	10.943	11.003	11.115
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.174	11.175	11.177	11.178	11.178	11.176
Cálculo (%)	94,75%	96,79%	97,75%	97,90%	98,43%	99,45%
Entrada 2. Colpensiones						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	2.853	4.752	5.750	7.354	10.073	14.371
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	15.475	16.785	17.058	17.192	19.768	19.523
Cálculo (%)	18,44%	28,31%	33,71%	42,78%	50,96%	73,61%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	1.160	2.494	6.788	8.252	13.884	20.860
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	9.091	13.329	20.218	21.981	23.863	30.390
Cálculo (%)	12,76%	18,71%	33,57%	37,54%	58,18%	68,64%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	5.785	6.057	6.308	6.308	6.308	6.308
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la repesa del ISS).	5.785	6.057	6.308	12.490	18.499	19.241
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	50,50%	34,10%	32,78%

Anexo 2 - Tabla No. 22

(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.587	10.816	10.925	10.943	11.003	11.115
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.174	11.175	11.177	11.178	11.178	11.176
Cálculo (%)	94,75%	96,79%	97,75%	97,90%	98,43%	99,45%
Grupo 1						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	483	504	518	516	471	532
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	669	641	626	617	564	558
Cálculo (%)	72,20%	78,63%	82,75%	83,63%	83,51%	95,34%
Grupo 2						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	16	15	15	15	15	13
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	22	20	19	19	18	15
Cálculo (%)	72,73%	75,00%	78,95%	78,95%	83,33%	86,67%
Grupo 3						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	4	4	4	5	5	5
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	8	8	8	9	8	8
Cálculo (%)	50,00%	50,00%	50,00%	55,56%	62,50%	62,50%
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.084	10.293	10.388	10.407	10.512	10.565
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	10.475	10.506	10.524	10.533	10.588	10.595
Cálculo (%)	96,27%	97,97%	98,71%	98,80%	99,28%	99,72%

*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

Indicador No. 2: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha proferido, con respecto al total de sentencias que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento. El propósito del indicador es medir las sentencias cumplidas, lo cual es importante para conocer el nivel de respuesta de la entidad frente a los fallos judiciales que la condenan, y a partir de esta información tomar medidas que permitan profundizar o ajustar el proceso de cumplimiento de sentencias.

Anexo 2 - Tabla No. 23

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 2 - Tabla No. 24
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	15.079	18.713	20.960	24.284	27.009	29.688
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	20.385	24.119	29.771	32.857	41.268	52.654
Cálculo (%)	73,97%	77,59%	70,40%	73,91%	65,45%	56,38%

Anexo 2 - Tabla No. 25
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.272	8.827	9.004	9.920	10.461	10.530
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.587	10.816	10.925	10.943	11.003	11.115
Cálculo (%)	78,13%	81,61%	82,42%	90,65%	95,07%	94,74%
Entrada 2. Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	770	2.365	3.588	3.968	4.966	5.775
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	2.853	4.752	5.750	7.354	10.073	14.371
Cálculo (%)	26,99%	49,77%	62,40%	53,96%	49,30%	40,19%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	252	1.464	2.060	4.088	5.274	7.075
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	1.160	2.494	6.788	8.252	13.884	20.860

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Cálculo (%)	21,72%	58,70%	30,35%	49,54%	37,99%	33,92%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	5.785	6.057	6.308	6.308	6.308	6.308
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la represa ISS).	5.785	6.057	6.308	6.308	6.308	6.308
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Anexo 2 - Tabla No. 26
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.272	8.827	9.004	9.920	10.461	10.530
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.587	10.816	10.925	10.943	11.003	11.115
Cálculo (%)	78,13%	81,61%	82,42%	90,65%	95,07%	94,74%
Grupo 1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	105	138	169	338	389	391
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	483	504	518	516	471	532
Cálculo (%)	21,74%	27,38%	32,63%	65,50%	82,59%	73,50%
Grupo 2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1	1	3	7	9	8
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	16	15	15	15	15	13
Cálculo (%)	6,25%	6,67%	20,00%	46,67%	60,00%	61,54%
Grupo 3						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1	1	1	4	4	4

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	4	4	4	5	5	5
Cálculo (%)	25,00%	25,00%	25,00%	80,00%	80,00%	80,00%
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.165	8.687	8.831	9.571	10.059	10.127
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.084	10.293	10.388	10.407	10.512	10.565
Cálculo (%)	80,97%	84,40%	85,01%	91,97%	95,69%	95,85%

*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. El propósito del indicador es estimar la oportunidad del proceso de notificación de los actos administrativos, en este caso de los que corresponden al cumplimiento de sentencias; adicionalmente permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía. Su cálculo arroja información que permite determinar si es necesario hacer ajustes al proceso.¹⁴³

Anexo 2 - Tabla No. 27

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de

¹⁴³ Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos de sentencias proferidos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos de sentencias proferidos (Variable 2).

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Defensa Judicial

Anexo 2 - Tabla No. 28
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	13.413	14.367	17.841	19.756	22.470	25.818
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	13.676	15.079	18.713	20.960	24.284	27.009
Cálculo (%)	98,08%	95,28%	95,34%	94,26%	92,53%	95,59%

* Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

Anexo 2 - Tabla No. 29
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7.493	7.841	8.659	8.905	9.152	10.090
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	7.531	8.272	8.827	9.004	9.920	10.461
Cálculo (%)	99,50%	94,79%	98,10%	98,90%	92,26%	96,45%
Entrada 2. Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	282	760	1.957	2.991	3.818	4.535
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	300	770	2.365	3.588	3.968	4.966
Cálculo (%)	94,00%	98,70%	82,75%	83,36%	96,22%	91,32%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	164	207	1.237	1.695	3.192	4.885
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias	178	252	1.464	2.060	4.088	5.274

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
proferidos. (PQRS)						
Cálculo (%)	92,13%	82,14%	84,49%	82,28%	78,08%	92,62%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	5.474	5.559	5.988	6.165	6.308	6.308
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la represa del ISS)	5.667	5.785	6.057	6.308	6.308	6.308
Cálculo (%)	96,59%	96,09%	98,86%	97,73%	100,00%	100,00%

Anexo 2 - Tabla No. 30
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7.493	7.841	8.659	8.905	9.152	10.090
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	7.531	8.272	8.827	9.004	9.920	10.461
Cálculo (%)	99,50%	94,79%	98,10%	98,90%	92,26%	96,45%
Grupo 1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	24	27	129	151	188	317
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	30	105	138	165	315	389
Cálculo (%)	80,00%	25,71%	93,48%	91,52%	59,68%	81,49%
Grupo 2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1	1	1	1	4
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	2	1	1	1	6	9
Cálculo (%)	50,00%	100,00%	100,00%	100,00%	16,67%	44,44%
Grupo 3						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1	1	2	2	4

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	1	1	1	2	4	4
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7.467	7.812	8.528	8.751	8.961	9.765
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	7.498	8.165	8.687	8.836	9.595	10.059
Cálculo (%)	99,59%	95,68%	98,17%	99,04%	93,39%	97,08%

*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

Indicador No. 4: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han sido incluidos en la nómina, con respecto al total de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, especialmente en el caso de cumplimiento de sentencia, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, evidencia el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía.¹⁴⁴

Anexo 2 - Tabla No. 31

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 2- Tabla No. 32

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

¹⁴⁴ Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	13.351	15.070	17.634	19.724	21.925	24.725
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	13.676	15.079	18.713	19.851	22.072	24.895
Cálculo (%)	97,62%	99,94%	94,23%	99,36%	99,33%	99,32%

*Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

Anexo 2 - Tabla No. 33
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Entrada 1: Entregadas ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	7.156	8.036	8.187	8.287	8.446	8.831
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	7.531	8.272	8.827	8.321	8.489	8.890
Cálculo (%)	95,02%	97,15%	92,75%	99,59%	99,49%	99,34%
Grupo 1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	25	72	109	120	146	197
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	30	105	138	125	151	205
Cálculo (%)	83,33%	68,57%	78,99%	96,00%	96,69%	96,10%
Grupo 2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	0	0	0	0	1	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	2	1	1	0	1	1
Cálculo (%)	0,00%	0,00%	0,00%	#¡DIV/0!	100,00%	100,00%

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Grupo 3						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	1	1	1	1	2	2
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	1	1	1	1	2	2
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	7.130	7.963	8.077	8.166	8.297	8.631
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	7.498	8.165	8.687	8.195	8.335	8.682
Cálculo (%)	95,09%	97,53%	92,98%	99,65%	99,54%	99,41%

*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

Colpensiones con respecto a la respuesta al mecanismo constitucional de la tutela interpuesta por los ciudadanos, ha evolucionado positivamente según los resultados de los indicadores calculados desde septiembre de 2013. Ahora bien, tomando como referente el porcentaje de trámites de tutela con hecho superado a enero de 2014, el cual se ubicó en 73.89%, se encuentra que a 31 de agosto del presente se logra una variación positiva de 10,4 puntos porcentuales, llegando a 84.3%.

Por su parte, la evolución de los hechos superados desagregados según los grupos prioritarios establecidos por la H. Corte Constitucional, muestra que continúa ocurriendo según los parámetros fijados por tal tribunal. Los trámites de tutela con hecho superado asociados al Grupo 1, el cual se ubicó en 84,9% en enero del presente, a 31 de agosto se encuentra en el 95.1%, es decir que alcanza una variación positiva de 10 puntos porcentuales. Igualmente, para el resto de grupos prioritarios, incluyendo el Grupo 0 (día a día de Colpensiones), tales trámites se vienen atendiendo de manera ordenada, llegando a niveles cercanos al 95%, con excepción del Grupo 4 que a 31 de agosto se encuentra en el 82.8%.

El trámite de tutela con hecho superado, tal como se mencionó en el pasado informe¹⁴⁵, debe ser cerrado en el sistema de gestión Bizagi para concluir efectivamente el proceso. En enero de 2014 el cierre de los trámites de tutelas se ubicó en 74.7%, es decir que tal porcentaje es el que se cierra con respecto a todos los hechos superados. A 31 de agosto del presente dicho asunto se encuentra en el 77%, es decir que de 135.113 hechos superados, 104.097 han sido efectivamente cerrados en el sistema.

Lo anterior evidencia que es preciso mejorar la gestión para concluir el proceso de trámite de tutelas. En cierta manera el cierre de los trámites de tutela no es aún el óptimo dada la variación positiva de los hechos superados, la cual ha ocurrido a una mayor velocidad que su cierre.

Con respecto a la atención de los grupos prioritarios, incluyendo día a día de Colpensiones (Grupo 0), se evidencia que a 31 de agosto el cierre de trámites de tutelas está por encima del 82%, siendo los trámites por clasificar los que rompen la tendencia al ubicarse en 66.7%. En enero de 2014 el promedio de resultados de los grupos prioritarios, incluyendo día a día de Colpensiones y trámites sin clasificar fue del 75%.

Así las cosas, según los resultados obtenidos se encuentra que la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones continúa realizándose conforme a los parámetros de priorización acordados con la H. Corte Constitucional. Si bien es cierto que el desempeño comparado entre los meses de julio y agosto del presente en cuanto a trámites de tutelas con hecho superado varía positivamente 0,8 puntos porcentuales, y frente al cierre de los trámites que cuentan con hecho superado cae levemente 1,1 punto porcentual, lo relevante es la evolución que tales indicadores han tenido positivamente desde septiembre de 2013.

¹⁴⁵ Ver IP13, Anexo 1, página 212.

Para el primer caso, trámites de tutelas con hecho superado, la variación positiva entre septiembre de 2013 y agosto de 2014 ha sido de 64,8 puntos porcentuales; mientras que para el segundo caso, trámites de tutela con hecho superado cerrado, para el mismo periodo ha sido de 12,5 puntos. Lo anterior denota que las acciones emprendidas por Colpensiones vienen dando resultados favorables, siendo necesario concluir la atención de tutelas como parte de la normalización de la operación de la entidad.

A continuación se presenta el detalle del resultado de los indicadores de tutelas con sus respectivas desagregaciones, desde marzo hasta agosto de 2014.

Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas con hecho superado con respecto al total de trámites de tutela identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste con respecto al trámite de tutelas que debe implementar la entidad.

Anexo 2 - Tabla No. 34
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado

(%) Trámites de tutelas con hecho superado Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi/Bases misionales	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).				Herramienta de gestión Bizagi.	

Anexo 2 - Tabla No. 35
(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	99.394	104.219	110.349	115.255	128.308	135.113
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	131.510	136.599	142.772	147.559	153.532	160.142
Cálculo (%)	75,58%	76,30%	77,29%	78,11%	83,57%	84,37%

Anexo 2 - Tabla No. 36
(%) Trámites de tutelas con hecho superado - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may.14	jun-14	jul-14	ago-14
Grupo 0						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	32.605	34.104	36.021	37.603	41.157	42.730
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	36.378	37.938	40.412	41.543	43.416	45.085
Cálculo (%)	89,63%	89,89%	89,13%	90,52%	94,80%	94,78%
Grupo1						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	12.774	13.234	13.966	14.185	14.704	14.996
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	14.372	14.600	14.984	15.178	15.468	15.764
Cálculo (%)	88,88%	90,64%	93,21%	93,46%	95,06%	95,13%
Grupo2						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.044	3.122	3.236	3.288	3.404	3.466
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	3.279	3.329	3.404	3.457	3.530	3.613
Cálculo (%)	92,83%	93,78%	95,06%	95,11%	96,43%	95,93%
Grupo3						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	4.212	4.380	4.543	4.602	4.809	4.884
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	4.645	4.704	4.819	4.896	4.998	5.091
Cálculo (%)	90,68%	93,11%	94,27%	94,00%	96,22%	95,93%
Grupo 4						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	17.525	18.827	19.572	20.429	22.091	22.787
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	24.772	25.223	25.991	26.399	26.893	27.516
Cálculo (%)	70,75%	74,64%	75,30%	77,39%	82,14%	82,81%
En proceso de clasificación						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	29.234	30.552	33.011	35.148	42.143	46.250
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	48.064	50.805	53.162	56.086	59.227	63.073
Cálculo (%)	60,82%	60,14%	62,10%	62,67%	71,16%	73,33%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

Indicador No. 2. (%) Trámites de tutelas cerrados

Descripción del indicador: El indicador mide los trámites de tutela cerrados por cédula única con respecto al total de trámites de tutela con hecho superado. El propósito del indicador es conocer el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al trámite de tutelas, lo cual se estima con el cierre efectivo de tales trámites. Su medición es importante en la medida en que arroja información sobre la capacidad de gestión de la entidad, y la necesidad de profundizar o ajustar el proceso de respuesta y de cierre de las tutelas.

Anexo 2 - Tabla No. 37
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.			Tipo 1	Herramienta de gestión Bizagi.	

Anexo 2 - Tabla No. 38
(%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	72.123	77.523	79.395	92.511	100.303	104.097
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	99.394	104.219	110.349	115.255	128.308	135.113
Cálculo (%)	72,56%	74,38%	71,95%	80,27%	78,17%	77,04%

Anexo 2 - Tabla No. 39
(%) Trámites de tutelas cerrados
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Grupo 0						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	25.473	27.303	27.846	31.919	33.935	34.764
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	32.605	34.104	36.021	37.603	41.157	42.730
Cálculo (%)	78,13%	80,06%	77,30%	84,88%	82,45%	81,36%
Grupo 1						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	9.378	10.008	10.313	11.836	12.279	12.558
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	12.774	13.234	13.966	14.185	14.704	14.996
Cálculo (%)	73,41%	75,62%	73,84%	83,44%	83,51%	83,74%
Grupo 2						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.242	2.381	2.415	2.767	2.855	2.899
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	3.044	3.122	3.236	3.288	3.404	3.466
Cálculo (%)	73,65%	76,27%	74,63%	84,15%	83,87%	83,64%
Grupo 3						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	3.205	3.397	3.457	3.987	4.145	4.202
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	4.212	4.380	4.543	4.602	4.809	4.884
Cálculo (%)	76,09%	77,56%	76,10%	86,64%	86,19%	86,04%
Grupo 4						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	13.211	14.376	14.686	16.901	18.254	18.798
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	17.525	18.827	19.572	20.429	22.091	22.787
Cálculo (%)	75,38%	76,36%	75,04%	82,73%	82,63%	82,49%
En proceso de clasificación						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	18.614	20.058	20.678	25.101	28.835	30.876
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	29.234	30.552	33.011	35.148	42.143	46.250
Cálculo (%)	63,67%	65,65%	62,64%	71,42%	68,42%	66,76%

2.4 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

La historia laboral es el insumo básico del reconocimiento pensional y por ende uno de los asuntos institucionales clave de Colpensiones. Se constituye además en uno de los objeto de seguimiento de la Estrategia, y cuenta con cuatro (4) indicadores: 1) (%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas; 2) (%) Historias Laborales Corregidas; 3) (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente; y 4) (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos.

Los resultados del cálculo de los indicadores develan, en general, un desempeño positivo de Colpensiones en el proceso de corrección de historias laborales, aún a pesar de la caída en la producción que se registra en el último mes.

Efectivamente, desde el inicio de las operaciones la entidad ha recibido por diferentes fuentes¹⁴⁶ 1.599.421 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales a 31 de agosto de 2014 ha atendido el 93% (1.489.957 historias laborales corregidas)¹⁴⁷. Vale decir que prácticamente la tercera parte de esta producción se ha realizado en los últimos seis (6) meses, lo cual evidencia el compromiso de la administración por normalizar la operación de la entidad.

Del total de solicitudes de corrección de historia laboral recibidas, el 42% corresponden a trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos (676.755), de los cuales a 31 de agosto, Colpensiones ha resuelto 646.244, es decir el 95.5%.

Ahora bien, frente a las 627.025 solicitudes de los ciudadanos que al 31 de julio de 2014 se encontraban atendidas, el 6.7% ha generado una nueva solicitud de corrección, posiblemente por inconformidad en la corrección masiva realizada. Ello significa que el 93% de las solicitudes de corrección de historia laboral realizadas por los ciudadanos se han atendido satisfactoriamente.

Por su parte, en los seis meses de medición realizada, se aprecia que el promedio de atención de los trámites de corrección radicados por los ciudadanos dentro de los términos legales es del 76%. Significa que un 24% está siendo atendido en un plazo mayor, situación que es objeto de estudio por parte de la entidad para poder tomar las acciones de mejoramiento necesarias para optimizar la gestión.

En síntesis, el resultado de la medición efectuada desde marzo hasta agosto de 2014, muestra un desempeño destacable de Colpensiones en materia de corrección de historia laboral, pese al gran volumen de solicitudes que llegan por múltiples fuentes, situación que afecta por ejemplo la

¹⁴⁶ Las solicitudes de corrección de historia laboral provienen de diferentes fuentes: por una parte, están los requerimientos internos que realiza la Vicepresidencia de BEPS y la Gerencia Nacional de Reconocimiento al área de operaciones para resolver solicitudes pensional. Por otro lado, están los requerimientos externos que realizan directamente los ciudadanos para corrección de historia laboral a través de trámites ordinarios, PQRS, tutelas y correspondencia.

¹⁴⁷ Estas cifras son el resultado de la sumatoria de las diferentes entradas de solicitudes de corrección de historia laboral que se encuentran en los indicadores 1 y 2 del objeto de seguimiento de historia laboral.

producción del último mes, especialmente. Este buen desempeño se ha fundamentado en el desarrollo de una cuidadosa gestión que ha requerido de la redefinición periódica de las prioridades de la entidad, así como del refuerzo de los recursos técnicos y tecnológicos para poder atender todos los frentes con la mayor eficacia.

A continuación se detalla el resultado de los indicadores de corrección de historia laboral desde el inicio de las mediciones, incluyendo las respectivas desagregaciones.

Indicador No. 1: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral resueltas por Colpensiones con respecto al total de solicitudes de corrección de historia laboral recibidas en la entidad. Son consideradas solicitudes los trámites de corrección de historia laboral que presentan directamente los ciudadanos, las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS y las solicitudes de la Gerencia Nacional de Reconocimiento sobre trámites de Colpensiones. El propósito del indicador es conocer la capacidad de respuesta de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral, tanto interna como externa. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

Anexo 2 - Tabla No. 40

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas.				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 41

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	942.954	1.000.316	1.027.493	1.079.306	1.100.166	1.134.620
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas.	976.153	1.027.904	1.062.752	1.116.287	1.140.627	1.191.238
Cálculo (%)	96,60%	97,32%	96,68%	96,69%	96,45%	95,25%

Anexo 2 - Tabla No. 42

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas

Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Entrada 1: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos						
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	543.323	562.455	581.778	610.837	627.065	646.244
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	563.480	583.932	611.635	636.714	648.940	676.755
Cálculo (%)	96,42%	96,32%	95,12%	95,94%	96,63%	95,49%
Entrada 2: Solicitudes de reconocimiento Represa ISS						
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	207.638	221.128	222.270	223.188	223.239	223.239
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	209.338	221.491	222.344	223.239	223.239	223.239
Cálculo (%)	99,19%	99,84%	99,97%	99,98%	100,00%	100,00%
Entrada 3: Solicitudes de corrección de historia laboral por la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones						
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	191.993	216.733	223.445	245.281	249.862	265.137
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	203.335	222.481	228.773	256.334	268.448	291.244
Cálculo (%)	94,42%	97,42%	97,67%	95,69%	93,08%	91,04%

Indicador No. 2: (%) Historias laborales corregidas.

Descripción del indicador: el indicador mide las historias laborales corregidas con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral que provienen de PQRS, tutelas, correspondencia y Beneficios Económicos Permanentes (BEPS). El propósito del indicador es conocer la capacidad que tiene Colpensiones para atender las solicitudes de corrección de historia laboral que provienen de PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS. Esta medición es importante en tanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

Anexo 2 - Tabla No. 43
Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable)	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
Solicitudes corrección de historia laboral provenientes de PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS.			2)x100 Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	Operaciones

Anexo 2 - Tabla No. 44
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	135.033	183.082	236.211	308.930	343.045	355.337
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral provenientes de PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS.	152.680	268.224	271.957	326.005	369.424	408.183
Cálculo (%)	88,44%	68,26%	86,86%	94,76%	92,86%	87,05%

Anexo 2 - Tabla No. 45
(%) Historias laborales corregidas
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado 2014					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Entrada 1: Corrección de historias laborales por PQRS						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	21.863	24.849	28.175	30.867	33.033	33.715
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	25.933	29.046	31.250	33.874	36.183	38.143
Cálculo (%)	84,31%	85,55%	90,16%	91,12%	91,29%	88,39%
Entrada 2: Corrección de historias laborales por Tutelas						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	16.972	17.645	18.426	20.045	21.096	22.850
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	17.002	17.833	18.519	20.224	21.331	22.966
Cálculo (%)	99,82%	98,95%	99,50%	99,11%	98,90%	99,49%
Entrada 3: Corrección de historias laborales por Correspondencia						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado 2014					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	10.040	11.046	12.045	12.713	13.448	14.781
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	14.460	15.086	15.888	16.382	17.141	17.675
Cálculo (%)	69,43%	73,22%	75,81%	77,60%	78,46%	83,63%
Entrada 4: Corrección de historias laborales BEPS						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	86.158	129.542	177.565	245.305	275.468	283.991
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	95.285	206.259	206.300	255.525	294.769	329.399
Cálculo (%)	90,42%	62,81%	86,07%	96,00%	93,45%	86,21%

Indicador No. 3: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente.

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es medir del total de solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos durante un mes, qué porcentaje logra resolverse durante el mismo mes y hasta el último día del mes siguiente. Esta medición es importante por cuanto permite conocer la capacidad de respuesta que tiene la entidad frente a las solicitudes de los ciudadanos, y desde luego la oportunidad de la misma, de este modo, tomar medidas a tiempo que permitan optimizar el proceso de respuesta¹⁴⁸.

Anexo 2 - Tabla No. 46

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).			Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 47

¹⁴⁸ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	20.885	19.806	13.249	24.975	21.084	9.310
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	22.705	24.147	20.452	27.703	25.079	12.226
Cálculo (%)	91,98%	82,02%	64,78%	90,15%	84,07%	76,15%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 4: (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos.

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de nueva corrección de historia laboral que radican los ciudadanos, con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral atendidas por Colpensiones que han sido interpuestas en su momento por los ciudadanos¹⁴⁹. El propósito del indicador es tener una medida aproximada de la calidad en la corrección de las historias laborales que realiza la entidad sobre las solicitudes que radican de manera expresa los ciudadanos. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad¹⁵⁰.

**Anexo 2 - Tabla No. 48
Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100 Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas.				Gerencia Nacional de Operaciones	

¹⁴⁹ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes del reporte; mientras que el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes anterior al del reporte.

¹⁵⁰ Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi.

Anexo 2 - Tabla No. 49
(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Registro de datos del indicador agregado			
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	30.569	31.822	38.451	41.989
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas*.	562.455	581.778	610.837	627.025
Cálculo (%)	5,43%	5,47%	6,29%	6,70%

*Dato correspondiente al mes anterior.

2.5 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS - análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es otro de los objetos de seguimiento de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones, en tanto se trata de un instrumento de comunicación importante con los afiliados y ciudadanos, lo que requiere la disposición de un volumen considerable de recursos para poder cumplir de manera efectiva y oportuna con los ciudadanos.

El seguimiento a las PQRS se realiza a partir de dos indicadores: 1) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas; y 2) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente. Este último, propuesto con la finalidad de estimar la capacidad de la entidad para atender las PQRS que se radican en un solo mes, lo cual facilita tomar, de manera oportuna, las acciones de mejora necesarias para optimizar el proceso.

El comportamiento de los indicadores devela en términos generales un buen desempeño de Colpensiones en la atención de PQRS, aún a pesar de la caída en la producción que se registra en el último mes. Efectivamente, Colpensiones ha recibido desde el inicio de las operaciones 910.476 peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, de las cuales al corte del 31 de agosto de 2014 ha resuelto 852.964, que representan el 93.7%. Este resultado representa una variación positiva de 8,6 puntos porcentuales con respecto al primer cálculo del indicador (abril de 2014).

Es importante señalar que la entidad recibe un promedio de 41.500 PQRS mensuales, logrando resolver el 82%, pues debe atender la repesa que a la fecha asciende a 57.512 PQRS pendientes. No obstante, tal repesa ha ido disminuyendo paulatinamente, gracias a la efectividad del plan de acción implementado desde enero de 2014. De hecho, en noviembre de 2013 el saldo por atender era de 79.682, de modo que finalizando el mes de agosto hay 22.170 PQRS menos.

La entidad continúa avanzando en el diseño del nuevo esquema de servicio al ciudadano desde una perspectiva integral y estratégica, de tal manera que la atención al ciudadano logre altos estándares de calidad, y por este camino, la respuesta a las PQRS se pueda realizar de manera ágil, asertiva y eficiente.

A continuación se podrá consultar el resultado de los indicadores de PQRS disponibles. Se presenta el resultado del primer indicador -Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas- desde marzo hasta agosto de 2014; y del segundo indicador -Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente-, desde el mes de abril, fecha de su primer cálculo.

Indicador No. 1: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas.

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta

medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS¹⁵¹.

Anexo 2 - Tabla No. 50

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas.				Bizagi	

Anexo 2 - Tabla No. 51

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	639.912	681.437	737.002	772.965	819.155	852.964
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	703.472	745.498	792.180	828.719	873.489	910.476
Cálculo (%)	90,96%	91,41%	93,03%	93,27%	93,78%	93,68%

Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente.

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas mensualmente por Colpensiones¹⁵².

El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad mensualmente, lo cual es relevante dado que permite

¹⁵¹ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

¹⁵² Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las PQRS recibidas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabiliza con corte al último día del mes siguiente al que fueron recibidas; mientras que las PQRS recibidas en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2) se calculan con corte al último día del mes en que efectivamente se recibieron.

conocer la capacidad de la entidad para atender las PQRS que se radican en un solo mes y poder tomar las medidas gerenciales necesarias de forma oportuna en aras de optimizar el proceso.¹⁵³

Anexo 2 - Tabla No. 52

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

VARIABLES	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente.				Bizagi	

Anexo 2 - Tabla No. 53

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

VARIABLES	Registro de datos del indicador agregado				
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	32.889	34.704	38.679	30.183	35.013
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	41.057	40.614	46.180	35.651	44.368
Cálculo (%)	80,11%	85,45%	83,76%	84,66%	78,91%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹⁵³ Se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

Anexo 3. Cuadros más relevantes del documento

Capítulo 2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales

Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial Corte a 31 de agosto de 2014

Grupos por Prioridad	Decisiones con respuesta de fondo	Decisiones con respuesta parcial	Total
Grupo 1			
Grupo 1 Invalidez	1	20	21
Grupo 1 Mayor A 74	4	46	50
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	7	79	86
Grupo 1 Sin Información	1	15	16
Grupo 1 Sobrevivientes	4	57	61
Grupo 1 Subsidiado	4	17	21
Subtotal Grupo 1	21	234	255
Grupo 2			
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	1	29	30
Grupo 2 Sobrevivientes		36	36
Subtotal Grupo 2	1	65	66
Grupo 3			
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	3	48	51
Grupo 3 Sobrevivientes		35	35
Subtotal Grupo 3	3	83	86
Grupo 4			
Grupo 4 Corriente	26	248	274
Grupo 4 Auxilios Funerarios		10	10
Grupo 4 Indemnizaciones		55	55
Subtotal Grupo 4	26	313	339
TOTAL	51	695	746

Capítulo 2.3 – Cuadro 1. Solicitudes prestacionales contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte a 31 de agosto de 2014

Panel A. Reconocimiento de prestaciones

	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Reconocimiento de Prestaciones
Acumulado may-14				
Decididas	9.292	24.344	122.620	156.256
jun-14				
Decididas	766	2.059	7.796	10.621
Pendientes	3.626	10.852	29.481	43.959
jul-14				
Decididas	188	1.235	6.458	7.881
Pendientes	4.278	9.782	28.424	42.484
ago-14				
Decididas	681	2.817	6.528	10.026
Pendientes	4.385	8.687	29.187	42.259
Trámites en proceso de validación	33	1.680	2.500	4.213
Total decididas	10.927	30.455	143.402	184.784
% Total	5,9%	16,5%	77,6%	100,0%

Panel B. Otras solicitudes

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	Otras solicitudes
Acumulado may-14						
Decididas	25.322	92.540	61.114	62.304	8.000	249.280
jun-14						
Decididas	417	7.726	3.114	5.616	6.256	23.129
Pendientes	6.451	18.532	40.474	41.678	0	107.135
jul-14						
Decididas	111	3.014	3.778	8.158	2.574	17.635
Pendientes	8.112	23.157	43.475	41.714	0	116.458
ago-14						
Decididas	1.427	3.110	6.529	7.561	757	19.384
Pendientes	8.240	26.905	41.622	40.848		117.615
Trámites en proceso de validación	6	476	85	68		635
Total decididas	27.277	106.390	74.535	83.639	17.587	309.428
% Total	8,8%	34,4%	24,1%	27,0%	5,7%	100,0%

Panel C. Total de trámites por término

	En término	Fuera de término	Total
Acumulado may-14			
Decididas	185.049	212.487	397.536
jun-14			
Decididas	9.379	18.115	27.494
Pendientes			0
jul-14			
Decididas	6.716	16.226	22.942
Pendientes			0
ago-14			
Decididas	1.430	27.223	28.653
Pendientes			159.874
Trámites en proceso de validación			4.848
Total decididas	202.574	274.051	476.625
% Total	42,5%	57,5%	100,0%

Capítulo 2.3 – Cuadro 2. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de agosto de 2014¹⁵⁴

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a may-14	20.788	7.258	15.186	97.413	87.756	228.401
jun-14	185	541	1.035	5.589	5.415	12.765
jul-14	109	196	697	5.636	2.206	8.844

¹⁵⁴ Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario aclarar el procedimiento de clasificación entre decisiones concedidas y negadas que se realiza de acuerdo con los estados que emite el liquidador, para luego realizar una homologación con la que se determina que solicitudes quedan con estado Concede y cuales con estado Niega; así las decisiones se clasifican de la siguiente forma:

CONCEDE: Acata, Accede, Concede, Modifica, Modifica Régimen, Revoca, Revoca Ficto y Reconoce Incremento. (Estados que aparece en el liquidador).

NIEGA: Archivo, Confirma, Confirma Ficto, No accede, Niega, Niega Favorabilidad y Niega Incompatibilidad. (Estados que aparece en el liquidador).

Sin embargo, para algunos casos de esta clasificación no es posible establecer si se le está otorgando o negando la solicitud realizada por el ciudadano y la única forma de determinar dicho sentido sería revisando uno a uno los actos administrativos emitidos, tarea que demandaría una alta carga operativa que actualmente no es posible asumir.

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
ago-14	1.233	600	1.913	6.575	2.398	12.719
Total general	22.315	8.595	18.831	115.213	97.775	262.729
% Total	8,49%	3,27%	7,17%	43,85%	37,22%	100,00%

Panel B. Decisiones que niegan una prestación pensional

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a may-14	6.181	7.636	16.112	99.164	18.956	148.049
jun-14	315	601	2.197	7.658	2.734	13.505
jul-14	63	219	1.667	9.050	993	11.992
ago-14	617	478	2.627	8.786	2.160	14.668
Total general	7.176	8.934	22.603	124.658	24.843	188.214
% Total	3,81%	4,75%	12,01%	66,23%	13,20%	100,00%

Panel C. Participación porcentual por tipo de riesgo, según el sentido de la decisión

Mes	Sentido Decisión	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a may-14	Concede	5,52%	1,93%	4,03%	25,88%	23,31%	60,67%
	Niega	1,64%	2,03%	4,28%	26,34%	5,04%	39,33%
jun-14	Concede	0,70%	2,06%	3,94%	21,28%	20,61%	48,59%
	Niega	1,20%	2,29%	8,36%	29,15%	10,41%	51,41%
jul-14	Concede	0,52%	0,94%	3,35%	27,05%	10,59%	42,45%
	Niega	0,30%	1,05%	8,00%	43,43%	4,77%	57,55%
ago-14	Concede	4,50%	2,19%	6,99%	24,01%	8,76%	46,44%
	Niega	2,25%	1,75%	9,59%	32,08%	7,89%	53,56%
Total	Concede	4,95%	1,91%	4,18%	25,55%	21,68%	58,26%
	Niega	1,59%	1,98%	5,01%	27,64%	5,51%	41,74%

Panel D. Causales de negación de una prestación pensional por primera vez (Muestra estadísticamente representativa)¹⁵⁵

Causales	Cantidad	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	157	0,16%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	452	0,47%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	133	0,14%
Niega incompatibilidad	6.321	6,62%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.222	1,28%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	72	0,08%
No cumple la edad requerida por la norma	4.248	4,45%
No cumple el tiempo requerido por la norma	79.030	82,79%
Por competencia	811	0,85%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	2.371	2,48%
Se niega por falta de completitud documental	119	0,12%
Se niega por prescripción del derecho	469	0,49%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	7	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	44	0,05%
Total General	95.456	100,00%

Panel E. Causales de negación de una prestación pensional por primera vez por tipo de prestación

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total
El estado de invalidez es de origen profesional	121	18		18	157
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		35		417	452
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	4		129		133
Niega incompatibilidad	263	1.430	1.452	3.176	6321
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	784	12	17	409	1222
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	1		71		72
No cumple la edad requerida por la norma	9	24	676	3.539	4248

¹⁵⁵ El cálculo se hace sobre una muestra de 95.456 decisiones que niegan la prestación de un total de 188.214; es decir, una muestra del 51% la cual es representativa y en este sentido estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población; adicionalmente se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 51% permite efectuar inferencias estadísticas del 98,73% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total
No cumple el tiempo requerido por la norma	3.216	8.559	59.007	8.248	79030
Por competencia		14	512	285	811
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	37	1	2.332	2371
Se niega por falta de completitud documental	2	15	96	6	119
Se niega por prescripción del derecho		11	1	457	469
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			7		7
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			5	39	44
Total General	4.401	10.155	61.974	18.926	95.456
% Total	4,61%	10,64%	64,92 %	19,83%	100,00 %

Capítulo 2.3 – Cuadro 4. Distribución mensual de los recursos de reposición resueltos - Corte a 31 de agosto de 2014

Panel A. Total de Recursos de reposición resueltos

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado a may-14	1.979	5.227	3.438	6.936	43.534	50.435	111.549
jun-14	95	287	105	869	1.759	5.464	8.579
jul-14	84	168	73	928	2.525	7.891	11.669
ago-14	438	647	98	1.330	4.016	7.248	13.777
Total	2.596	6.329	3.714	10.063	51.834	71.038	145.574

Panel B. Recursos que modifican el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado a may-14	914	1.946	882	1.903	12.552	18.855	37.052
jun-14	41	138	24	274	393	1.917	2.787
jul-14	51	77	21	246	567	2.708	3.670
ago-14	290	321	27	593	1.083	3.003	5.317
Total	1.296	2.482	954	3.016	14.595	26.483	48.826
% Recursos cambian decisión	50,76%	40,70%	28,49%	31,08%	30,00%	38,69%	35,18%

Panel C. Recursos que confirman el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado a may-14	1.025	3.064	2.196	4.754	27.995	29.920	68.954
jun-14	54	147	81	581	1.332	3.412	5.607
jul-14	33	88	49	656	1.860	4.697	7.383
ago-14	145	318	68	698	2.861	3.941	8.031
Total	1.257	3.617	2.394	6.689	34.048	41.970	89.975
% Recursos cambian decisión	49,24%	59,30%	71,51%	68,92%	70,00%	61,31%	64,82%

Panel D. Causales cambio de decisión recursos¹⁵⁶

Causal Cambio de Decisión	cantidad	participación
Aparece el retiro del sistema	288	8,57%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS	37	1,10%
Aportó las pruebas faltantes	983	29,25%
Aumentó de semanas	1.016	30,23%
Cambia fecha de causación	55	1,64%
Cambio de IBL	130	3,87%
Tiene la edad requerida	845	25,14%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez	7	0,21%
Total general	3.361	100%

¹⁵⁶ El cálculo se hace sobre una muestra de 3.361 decisiones que niegan la prestación de un total de 5.317; es decir, una muestra del 63.21% la cual es representativa y en este sentido estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población; adicionalmente se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 63.21% permite efectuar inferencias estadísticas del 98,73% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Panel E. Causales de cambio de decisión por tipo de prestación

Causal Decisión	Cambio de	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total
Aparece el retiro del sistema		2	2	3		281	288
Aporta certificado de incapacidades de la EPS				36	1		37
Aportó las pruebas faltantes		157	184	22	378	242	983
Aumentó de semanas		12	172	8	34	790	1.016
Cambia fecha de causación				8	3	44	55
Cambio de IBL			3	1	2	124	130
Tiene la edad requerida		77	103	42	105	518	845
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			1	5	1		7
Total general		248	465	125	524	1.999	3.361
% Total		7,38%	13,84%	3,72%	15,59%	59,48%	100,00%

Capítulo 2.3 – Cuadro 6. Trámites fuera de término pendientes de resolver

Panel A. Solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones por tiempo de contestación - Corte a 31 de agosto de 2014

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas					Pendientes por resolver					
			Total Resueltas	% total resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Reconocimiento de Prestaciones	237.525	36,05%	191.053	38,66%	93.194	91.590	6.269	46.472	28,21%	31.561	37,56%	14.911	18,48%
Pensión de invalidez	15.731	2,39%	11.313	2,29%	6.429	4.498	386	4.418	2,68%	3.061	3,64%	1.357	1,68%
Pensión de sobrevivientes	42.647	6,47%	32.280	6,53%	3.168	27.287	1825	10.367	6,29%	3.496	4,16%	6.871	8,51%
Pensión de Vejez	179.147	27,19%	147.460	29,84%	83.597	59.805	4.058	31.687	19,24%	25.004	29,76%	6.683	8,28%
Otras solicitudes	421.409	63,95%	303.159	61,34%	109.380	182.461	11.318	118.250	71,79%	52.461	62,44%	65.789	81,52%
Auxilios funerarios	35.946	5,46%	27.700	5,60%	5.631	21.646	423	8.246	5,01%	3.182	3,79%	5.064	6,28%
Indemnizaciones	134.303	20,38%	106.922	21,63%	76.619	29.771	532	27.381	16,62%	23.282	27,71%	4.099	5,08%
Recursos	126.606	19,21%	84.899	17,18%	16.852	57.684	10.363	41.707	25,32%	13.599	16,19%	28.108	34,83%
Reliquidaciones	124.554	18,90%	83.638	16,92%	10.278	73.360	0	40.916	24,84%	12.398	14,76%	28.518	35,34%
Total	658.934	100,00%	494.212	100,00%	202.574	274.051	17.587	164.722	100,00%	84.022	100,00%	80.700	100,00%

**Panel B. Solicitudes radicadas ante Colpensiones durante los meses de mayo a agosto
Corte a 31 de agosto de 2014 (Incluye recursos)¹⁵⁷**

Tipo de Solicitud	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Reconocimiento de Prestaciones	10.087	8.655	11.337	9.438
Pensión de invalidez	778	648	962	766
Pensión de sobrevivientes	1.812	1.602	2.027	1.654
Pensión de Vejez	7.497	6.405	8.348	7.018
Otras solicitudes	21.232	18.906	25.853	20.858
Auxilios funerarios	1.561	1.392	1.805	1.553
Indemnizaciones	7.249	6.446	8.454	7.232
Recursos	6.509	5.865	8.464	6.114
Reliquidaciones	5.913	5.203	7.130	5.959
TOTAL	31.319	27.561	37.190	30.296

**Panel C. Solicitudes vencidas
Corte a 31 de agosto de 2014**

Tipo de Pendientes	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Fecha probable en la que se respetarán los plazos legales
Reconocimiento de Prestaciones	19.463	17.603	19.475	14.911	
Pensión de invalidez	1091	1025	1353	1.357	dic-14
Pensión de sobrevivientes	7.772	7.476	8.077	6.871	dic-14
Pensión de Vejez	10.600	9.102	10.045	6.683	dic-14
Otras solicitudes	62.417	65.844	69.349	65.789	
Auxilios funerarios	2.531	3533	4.954	5.064	dic-14
Indemnizaciones	3.136	3402	5.079	4.099	dic-14
Recursos	27.176	28.301	29.635	28.108	dic-14
Reliquidaciones	29.574	30.608	29.681	28.518	dic-14
TOTAL	81.880	83.447	88.824	80.700	

¹⁵⁷ Se ajusta el dato de solicitudes radicadas, incluyendo la tipología de clasificación: datos incompletos, que corresponde a trámites que requieren validación de información para que siga en el proceso de reconocimiento. Esta tipología empezó a ser incluida en los totales de radicación a partir del IP13.

**Panel D. Recursos fuera de término
Corte a 31 de agosto de 2014**

Tipo de Solicitud	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Reconocimiento de Prestaciones	25.467	25.321	25.717	24.621
Pensión de invalidez	1.096	1.101	1.294	1.324
Pensión de sobrevivientes	3.816	3.583	3.886	3.900
Pensión de Vejez	20.555	20.637	20.537	19.397
Otras solicitudes	31.157	33.162	33.157	31.604
Auxilios funerarios	374	1038	1552	1442
Indemnizaciones	1.335	1.942	2.366	2.045
Reliquidaciones	29.448	30.182	29.239	28.117
Total	56.624	58.483	58.874	56.225

**Panel E. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina
Corte a 31 de agosto de 2014**

Tipo de Solicitud	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Reconocimiento de Prestaciones	14.927	15.518	16.245	14.616
Pensión de invalidez	363	398	533	583
Pensión de sobrevivientes	5.174	4.742	5.088	4.915
Pensión de Vejez	9.390	10.378	10.624	9.118
Otras solicitudes	978	1.902	2.516	2.115
Auxilios funerarios	367	1014	1.510	1405
Indemnizaciones	611	888	1.006	710
Total	15.905	17.420	18.761	16.731

Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Evolución mensual de las correcciones de historia laboral - Corte agosto de 2014

	Acumulado a may-14	% acumulado a may-14	jun-14	% jun-14	jul-14	% jul-14	ago-14	% ago-14
Solicitudes radicadas por Represa ISS		19%		18%		17%		17%
Entregadas por el ISS en el mes	197.927		0		0		0	

	Acumulado a may-14	% acumulado a may-14	jun-14	% jun-14	jul-14	% jul-14	ago-14	% ago-14
Total Acumulado recibidas del ISS	197.927		197.927		197.927		197.927	
Decididas durante el mes	197.927		0		0		0	
Por decidir al corte	0		0		0		0	
Para reconocimiento represa ISS		21%		20%		20%		19%
Entregadas por el ISS en el mes	222.344		895		0		0	
Total Acumulado recibidas del ISS	222.344		223.239		223.239		223.239	
Decididas durante el mes	222.270		918		51		0	
Por decidir al corte	74		51		0		0	
Solicitudes radicadas en Colpensiones		39%		39%		40%		40%
Nuevas Radicaciones en el mes	413.708		25.079		12.226		27.815	
Total radicadas	413.708		438.787		451.013		478.828	
Decididas durante el mes	383.851		29.059		16.228		19.179	
Por decidir al corte	29.857		25.877		21.875		30.511	
Para reconocimiento Colpensiones		22%		23%		24%		24%
Nuevas Radicaciones en el mes	228.773		27561		12.114		22.796	
Total radicadas	228.773		256.334		268.448		291.244	
Decididas durante el mes	223.445		21.836		4.581		15.275	
Por decidir al corte	5.328		11.053		18.586		26.107	
Total Mensual		100%		100%		100%		100%
Entregadas en el mes	1.062.752		53.535		24.340		50.611	
Total Acumulado	1.062.752		1.116.287		1.140.627		1.191.238	
Decididas durante el mes	1.027.493		51.813		20.860		34.454	
Por decidir al corte	35.259		36.981		40.461		56.618	

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

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

Dependencia	Actividades Represa ISS	Trámites Colpensiones	Represa ISS - Colpensiones	Procesos Especiales
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	0%	100%	0%	0%
Gerencia Nacional de Nómina	0%	61%	0%	39%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	0%	100%	0%	0%
Gerencia Nacional de Operaciones	0%	100%	0%	0%

Capítulo 3.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las necesidades de las Gerencias para atender el atraso de Colpensiones – Agosto 2014

Panel A. Personal para Auto 110 de 2013

Ítem	Gerencia de Reconocimiento	Gerencia de Nómina	Gerencia de Defensa Judicial	Total
No. personas requeridas	276	7	37	320
No. de personas Contratadas	312	7	42	361
No. de Personas que se han retirado	48	0	6	54
No. de personas por contratar	12	0	1	13

Fecha de corte: 31 de agosto de 2014

Panel B. Personal para Auto 320 de 2013

Ítem	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Otras Dependencias	Total
No. personas requeridas	444	56	500
No. de personas Contratadas	434	40	474
No. de Personas que se han retirado	51	1	52

Ítem	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Otras Dependencias	Total
No. de personas por contratar	61	17	78

Fecha de corte: 31 de agosto de 2014

*Este Cuadro presenta el total de personal requerido, no solo el número de analistas con experiencia en reconocimiento.

Capítulo 4. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS

Capítulo 4.1- Cuadro 1. Conclusión del avance del IP14 con respecto al IP13. Seguimiento proceso 8.956 registros certificados por el ISS en L. como inexistentes

Bases	Certificados por el ISS en L	Tutelas con Hecho Superado y Casos Cerrados	Registros Depurados	Registros en Casos en Producción	Tutelas Pendientes de Atender
IP13 (Informe jul-2014)	9.071	6.317	1.361	365	1.028
IP14 (Informe ago-2014)	9.071	6.397	1.360	346	968

Capítulo 4.1- Cuadro 2. Seguimiento proceso 8.956 registros certificados por el ISS en L. como inexistentes, detalle del mes de Agosto.

Bases	Certificados por el ISS en L	Tutelas con Hecho Superado y Casos Cerrados	Registros Depurados	Registros en Casos en Producción	Tutelas Pendientes de Atender
Base Otros Procesos	684	465	18	120	81
Base de Sentencias	1.281	35	1178	44	24
Base Neta Auto 110	832	574	149	65	44
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	6.158	5.242	14	112	790
Base Procuraduría	1	0	1	0	0
Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	115	81	0	5	29
Total Solicitudes	9.071	6.397	1.360	346	968

Capítulo 4.2 – Cuadro 1. Estado pendientes de entrega - expedientes incluidos en nómina de acuerdo a información reportada por el ISS en L.

Total Solicitudes	Cantidades
Registros que se encuentran en el inventario físico	841.865
Registros que no se identificaron en el inventario	8.637
Expedientes en poder de Positiva Compañía de Seguros S.A	271
Expedientes entregados a Colpensiones con actas	160.376
Total	1.011.149

*Mediante oficio No. 2014_5985212 del 24 de julio de 2014, Colpensiones solicitó a Positiva Compañía de Seguros indicar el procedimiento para adquirir copia autentica de los expedientes correspondientes a los registros, la cual se encuentra en estudio por la manifestada Entidad. (Ver Anexo 1)

Capítulo 4.2 – Cuadro 2. Estadístico entrega y recibo de expedientes decididos

Semanas programadas	No. Lote	Fechas programadas para recibo de expedientes	Acumulado mínimo que debe entregar el ISS en L. por semana, para cumplimiento del cronograma propuesto por el	Carpetas reportados por el ISS en L. para entrega			Carpetas recibidas			Información de Ciudadanos Cantidad de expedientes por cédula única (Cifra Real para descuento)			Avance acorde al cronograma	Acumulado de recibo de carpetas	Acumulado de recibo de expedientes	Fecha suscripción acta
				Nómina	No nómina	TOTAL	Nómina	No nómina	TOTAL	Nómina	No nómina	TOTAL				
1		01 -07 jul											0%			
2	1	07 -11 jul		26	553	579	0	553	553	0	464	464	0,02%	553	464	11/07/2014
3		14 -18 jul		398	4.237	4.635	No hubo entrega			No hubo entrega					N/A	
4	2	21 -25 jul		2.544	11.394	13.938	0	11.392	11.392	0	11.385	11.385	0,7%	11.945	11.849	23/07/2014
5	3	28 jul -01 ago	96.562	0	43.156	43.156	0	43.122	43.122	0	43.119	43.119	3%	55.067	54.968	30/07/2014
6	4	04 -08 ago	193.124	115	44.791	44.906	0	44.743	44.743	0	44.741	44.741	6%	99.810	99.709	06/08/2014
7	5	11 -15 ago	289.686	391	97.389	97.780	387	96.097	96.484	387	96.097	96.484	12,0	196.294	196.193	15/08/2014
8	6	19 -25 ago	386.248	0	97.045	97.045	0	96.621	96.621	0	96.621	96.621	18%	292.915	292.814	22/08/2014
9	7	25 -29 ago	482.810	0	96.616	96.616	0	95.204	95.204	0	95.202	95.202	24%	388.119	388.016	28/08/2014
10	8	01 -05 sept	579.372	76	97.007	97.083										
11	9	08 -12 sept	675.934													
12	10	15 -19 sept	772.496													
13	11	22 -26 sept	869.058													
14	12	29 sept -03 oct	965.620													
15	13	06 -10 oct	1.062.182													
16	14	14 -20 oct	1.158.744													
17	15	20 -24 oct	1.255.306													
18	16	27 -31 oct	1.351.868													
19	17	04 -10 nov	1.448.430													
20	18	10 -14 nov	1.544.992													
21	19	18 -24 nov	1.632.573													

VIGILADO SUPERINTENDENCIA ECONÓMICA DE BOGOTÁ

Capítulo 5. Otros trámites, peticiones o reclamos

Capítulo 5.1 – Cuadro 1. Identificación de tutelas por grupo de prioridad – Corte Agosto 2014

Grupo	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente	Pretensión No Identificada	Total general
sep- 13 (línea de base)	27.752	6.660	2.266	3.036	17.797		38.711		96.222
may-14	40.412	14.984	3.404	4.819	25.991	25.703	2.775	24.684	142.772
jun-14	41.543	15.178	3.457	4.896	26.399	26.429	3.275	26.382	147.559
jul-14	43.416	15.468	3.530	4.998	26.893	27.878	3.874	27.475	153.532
ago-14	45.085	15.764	3.613	5.091	27.516	28.941	4.810	29.322	160.142
% Total ago-14	28,15%	9,84%	2,26%	3,18%	17,18%	18,07%	3,00%	18,31%	100,%

Capítulo 5.1 – Cuadro 2. Identificación de tutelas por instancia procesal – Corte Agosto de 2014

	Sanción	Desacato	Tutelas	Total General
sep- 13 (línea de base)	6.878	40.514	48.830	96.222
may-14	15.439	57.354	69.979	142.772
jun-14	16.235	59.383	71.941	147.559
jul-14	17.501	61.506	74.525	153.532
ago-14	19.133	63.537	77.472	160.142
% Total ago-14	11,95%	39,68%	48,38%	100%

Capítulo 5.1 – Cuadro 5. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad e instancia procesal

Instancia	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS Sin Clasificar	Sin expediente	Pretensión No Identificada	Total
Acumulado may-14									
Sanción	3.098	1.189	281	413	2.049	1.768	1090	100	9.988
Desacato	14.929	6.639	1.574	2.223	9.337	7.633	5.185	336	47.856
Tutelas	17.407	6.104	1.378	1.900	8.076	6.835	9.594	947	52.241
Total Atendidas	35.434	13.932	3.233	4.536	19.462	16.236	15.869	1.383	110.085
Por atender	4.391	1.018	168	276	6.419	6.879	2.140	11.132	32.423
jun-14									
Sanción	17	19	2	4	77	78	4	94	295
Desacato	375	59	15	21	319	364	15	202	1.370

Instancia	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS Sin Clasificar	Sin expediente	Pretensión No Identificada	Total
Tutelas	1.186	141	35	34	461	697	70	617	3.241
Total Atendidas	1.578	219	52	59	857	1.139	89	913	4.906
Por atender	3.940	993	169	294	5.970	6.455	2.553	11.930	32.304
jul-14									
Sanción	76	21	5	9	82	108	13	131	445
Desacato	761	159	22	61	684	1147	139	869	3.842
Tutelas	2.631	323	87	130	874	1790	522	2.170	8.527
Total Atendidas	3.468	503	114	200	1.640	3.045	674	3.170	12.814
Por atender	2.259	764	126	189	4.802	4.786	2.477	9.821	25.224
ago-14									
Sanción	46	23	7	5	59	92	14	95	341
Desacato	192	73	16	20	256	349	116	499	1.521
Tutelas	1.329	196	39	50	381	754	530	1.664	4.943
Total Atendidas	1.567	292	62	75	696	1.195	660	2.258	6.805
Por atender	2.355	768	147	207	4.729	4.633	2.753	9.437	25.029
TOTAL	42.730	14.996	3.466	4.884	22.787	24.308	2.057	19.885	135.113

*Es preciso tener en cuenta que la gestión de las tutelas implica la clasificación permanente de aquellas que no cuentan con un grupo asignado independientemente de su estado de atención, lo cual genera un movimiento de las tutelas sin expediente o con pretensión no identificada hacia la asignación definitiva de un grupo determinado.

Capítulo 5.1 –Cuadro 6. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación

Pretensión	jun-14			jul-14			ago-14		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Pretensión no identificada	1.517	325	1.842	774	102	876	515	38	553
Reconocimiento	10.803	2.398	13.201	7.955	1.170	9.125	4.982	1.059	6.041
Historia Laboral	439	80	519	334	61	395	264	53	317
Aportes y Recaudo	38	6	44	39	5	44	28	2	30
Atención al Afiliado	13	1	14	8	0	8	5	0	5
Cobro	18	0	18	9	0	9	17	1	18
Comercial	10	1	11	6	0	6	4	0	4
Cumplimiento de sentencia	8.126	502	8.628	7.443	457	7.900	9.945	591	10.536
Defensa Judicial	155	21	176	152	15	167	149	20	169
Doctrina	7	0	7	4	0	4	2	0	2
Gestión Documental	271	32	303	260	21	281	446	64	510

209

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Pretensión	jun-14			jul-14			ago-14		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Ingresos y Egresos	89	7	96	63	3	66	50	8	58
Medicina Laboral	437	90	527	321	38	359	296	62	358
No es competencia de Colpensiones	51	1	52	19	0	19	41	1	42
Nomina	637	82	719	458	56	514	609	102	711
Operaciones	3	0	3	0	0	0	0	0	0
Servicio al Ciudadano	151	3	154	121	6	127	263	30	293
Talento Humano	14	0	14	8	1	9	17	3	20
Carta Auto 202	5.585	391	5.976	4.991	324	5.315	5.041	321	5.362
TOTAL	28.364	3.940	32.304	22.965	2.259	25.224	22.674	2.355	25.029

Capítulo 5.1 – Cuadro 8. Tutelas con respuesta parcial- Corte Agosto de 2014

Tipo Respuesta Parcial	ago-14
Con carta al juzgado según Auto 202	5.321
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	2.185
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	4.102
Total general	11.608

Capítulo 5.2 – Cuadro 1. Total de sentencias identificadas - Corte agosto de 2014

Panel A. Sentencias identificadas por entrada

Ítem	Línea de Base (nov-13)	jun-14	jul-14	ago-14	Participación en el total de sentencias a ago-14
Total sentencias represa ISS		11.178	11.178	11.176	13,91%
Total sentencias halladas en expedientes ISS		12.490	18.499	19.241	23,95%
Total sentencias Colpensiones		17.192	19.768	19.523	24,30%
Total sentencias identificadas a través PQRS		21.981	23.863	30.390	37,83%
Total		62.841	73.308	80.330	100%

Capítulo 5.2 – Cuadro 2. Identificación de sentencias condenatorias de reconocimiento por grupo y riesgo - Corte agosto de 2014

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total	% Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados		
Incrementos pensionales 7 %y 14%	9.892	0	0	0	7.652	0	0	17.544	57,15%
Pensión de vejez	2.537	69	6	5	869	0	0	3.486	11,36%
Reliquidación	1049	0	0	0	873	0	0	1.922	6,26%
Pensión sobrevivientes	1172	442	5	0	200	0	0	1.819	5,93%
No identificada	1.625	0	0	0	0	0	0	1.625	5,29%
Retroactivo	953	0	0	0	425	0	0	1.378	4,49%
Cumplimiento de sentencia judicial	919	0	0	0	0	0	0	919	2,99%
Intereses moratorios	551	0	0	0	279	0	0	830	2,70%
Pensión de invalidez	303	24	0	0	147	0	0	474	1,54%
Indemnización sustitutiva	243	0	0	0	6	0	62	311	1,01%
Pensión de jubilación	126	0	1	0	0	0	0	127	0,41%
Pago mesadas	46	4	1	0	23	0	0	74	0,24%
Auxilio funerario	29	0	0	0	6	21	0	56	0,18%
Indexación	17	0	0	0	8	0	0	25	0,08%
Sustitución pensional	2	16	0	0	6	0	0	24	0,08%
Mesada 14	21	0	0	0	2	0	0	23	0,07%
Diferencias pensionales	6	0	0	0	10	0	0	16	0,05%
Traslado	10	0	0	1	1	0	0	12	0,04%
ISS patrono	8	0	0	0	0	0	0	8	0,03%
Calculo actuarial	3	0	1	0	0	0	0	4	0,01%
Indexación 1a mesada	0	0	0	0	3	0	0	3	0,01%
Bono pensional	1	1	0	1	0	0	0	3	0,01%
Devolución de aportes	2	1	0	0	0	0	0	3	0,01%
Medicina laboral	2	0	0	0	0	0	0	2	0,01%
Costas procesales	2	0	0	0	0	0	0	2	0,01%
Nulidad y restablecimiento del derecho	2	0	0	0	0	0	0	2	0,01%
Imputación semanas	0	0	0	1	0	0	0	1	0,00%

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total	% Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados		
Pago herederos	0	0	0	0	1	0	0	1	0,00%
Representación por interdicción	1	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Reconocimiento subsidio incapacidad	1	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Pensión desmovilizados	0	0	0	0	1	0	0	1	0,00%
Devolución intereses moratorios pagados en exceso	0	1	0	0	0	0	0	1	0,00%
Mora en pago de aportes - Deudor proceso concursal	0	0	1	0	0	0	0	1	0,00%
Total	19.523	558	15	8	10.512	21	62	30.699	100%

**Capítulo 5.3 - Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación ciudadanos- Registros únicos
Corte a 31 de agosto de 2014**

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	PQRS sin clasificar	Total
mayo-14									
Cantidad de ciudadanos	527.594	2.192	448	19	9.078	539.331	0	0	539.331
Cantidad de radicados	759.686	2.704	580	26	10.377	773.373	18.807	0	792.180
junio-14									
Cantidad de ciudadanos	548.392	2.207	448	19	9.197	560.263	0	0	560.263
Cantidad de radicados	795.183	2.726	580	26	10.500	809.015	19.704	0	828.719
julio-14									
Cantidad de ciudadanos	572.596	2.213	449	19	9.717	584.994	0	0	584.994
Cantidad de radicados	838.415	2.733	581	26	11.018	852.773	20.716	0	873.489
Agosto-14									
Cantidad de ciudadanos	592.097	2.230	449	19	9.897	604.692	0	0	604.692
Cantidad de radicados	874.357	2.756	581	26	11.205	888.925	21.551	0	910.476

Capítulo 5.3 - Cuadro 3. Acumulado de PQRS pendientes por área

Áreas	Acumulado Agosto 2014			Gestión Junio de 2014		Gestión Julio de 2014		Gestión Agosto de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Beneficios y prestaciones									
Medicina laboral	4.507	3.749	758	361	294	508	313	417	137
Nómina	54.567	48.470	6.097	1988	144	2767	5386	2434	1375
Reconocimiento	180.159	172.988	7.171	5495	5.723	8112	6.684	7040	5.956
Total VP. Beneficios y Prestaciones	239.233	225.207	14.026	7.844	6.161	11.387	12.383	9.891	7.468
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	76.259	57.175	19.084	3069	5131	4231	3671	3648	5330
Doctrina	2.748	2.716	32	31	22	25	23	14	21
Secretaría General	54	28	26	2	0	2	0	5	0
Total VP. Jurídica	79.061	59.919	19.142	3102	5153	4.258	3.694	3.667	5.351
VP. Administrativa									
Gestión documental	36.596	24.033	12.563	1615	219	2219	3713	2414	1463
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	37.056	32.079	4.977	1911	1775	2406	2302	1841	408
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	27.834	27.429	405	749	1106	87	622	56	43
Servicio al ciudadano	450.268	448.607	1.661	18.275	18.712	21.801	21.730	17.179	17.597
Red y canales alternos	309	302	7	3	1	39	30	22	33
Total VP. Servicio al Ciudadano	478.411	476.338	2.073	19.027	19.819	21.927	22.382	17.257	17.673
VP. Finanzas e inversiones									
Aportes y recaudo	30.719	26.904	3.815	1906	2728	1870	1583	1645	1270
Cobro	937	902	35	27	24	26	27	26	19
Ingresos y egresos	5.296	4.687	609	190	57	245	161	228	146
Total VP. Finanzas e Inversiones	36.952	32.493	4.459	2.123	2.809	2.141	1.771	1.899	1.435
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.564	2.548	16	22	23	26	30	15	5
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Colpensiones									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	584	328	256	7	8	4	13	5	7
Total	910.476	852.964	57.512	35.651	35.967	44.368	46.288	36.989	33.810

**Capítulo 5.4 – Cuadro 1. Valoraciones para calificación de pérdida de capacidad laboral
Corte a agosto de 2014**

Panel A. Citas solicitadas por cédula

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a May/14	56.115	41.280	22.053	19.227
jun-14	1.945	1.874	875	999
jul-14	2.446	2.264	1.187	1.077
ago-14	1.985	1.877	950	927
Total general	62.491	47.295	25.065	22.230

Panel B. Gestión de calificaciones

Mes cita	Pendientes de calificación*	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a May/14	0	19	22.034	21.906	99,4%
jun-14	31	2	842	826	98,1%
jul-14	97	18	1.072	988	92,2%
ago-14	148	125	677	597	88,2%
Total general	276	164	24.625	24.317	98,7%

**Capítulo 5.4 – Cuadro 3. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales - Corte
agosto de 2014**

Panel A. Gestión de solicitudes para Incapacidades Temporales

Mes	Citas por afiliado	Citas canceladas por el afiliado	No asistió el afiliado	Trámite con observaciones	Total No Efectivo
Acumulado a May/14	26.845	1.361	4.627	7.990	13.978
jun-14	1.206	33	2	321	356
jul-14	1416	28	25	325	378
ago-14	866	9	3	285	297
Total	30.333	1.431	4.657	8.921	15.009

Nota: Descripción de Variables en el panel A:

- ✓ Citas por Afiliado: corresponden a los casos o solicitudes asignadas.
- ✓ Citas canceladas por afiliado: corresponde a las cancelaciones por discreción del afiliado.
- ✓ No asistió Afiliado: inasistencia del afiliado a la cita asignada.
- ✓ Trámite con observaciones: asistió el afiliado pero requiere completar su documentación.

Total no efectivo: suma de citas canceladas por el afiliado más No asistió el afiliado más Trámite con observaciones.

Capítulo 5.5 – Cuadro 1. Resumen casos no ingresados a la nómina – Corte julio de 2014

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.731	1.500	759	472	68,41%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	601	360	203	38	15,06%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	660	179	452	29	16,53%
Total	3.992	2.039	1.414	539	100%

Capítulo 5.5 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo - Corte julio de 2014

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	25	0	0	25	50	1,45%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,14%
Indemnización vejez	434	142	14	544	1134	32,84%
Interposición de Recursos	22	0	0	1	23	0,67%
Recurso Pensión sobrevivientes	2	0	0	1	3	0,09%
Pensión de Invalidez	48	3	2	34	87	2,52%
Pensión de sobrevivientes	209	1	4	212	426	12,34%
Pensión de vejez compartida	0	0	0	1	1	0,03%
Pensión de vejez tiempos privados	641	33	327	542	1543	44,69%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	101	0	13	41	155	4,49%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,06%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	3	0	0	0	3	0,09%
Sustitución Pensional	9	0	0	12	21	0,61%
Total	1.500	179	360	1.414	3.453	100%

Capítulo 5.5 – Cuadro 7. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente – Corte agosto de 2014

Período	Beneficiarios de pensión
jun-14	1.156.149
jul-14	1.163.966
ago-14	1.163.420

Capítulo 5.5 – Cuadro 8. Resultados de cruces con el BDUA

Mes	No. Registros ¹⁵⁸	EPS diferente	Subsidiado o no figuran
Julio de 2014	1.170.597	4.498	10.381
Agosto de 2014	1.174.631	2.247	16.872
Septiembre de 2014	1.178.586	582	15.348
Promedio trimestre			14.200

¹⁵⁸ Corresponde a los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

Capítulo 6. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

Capítulo 6.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales Corte a 31 de agosto de 2014

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a may-14	505.694	86.341	592.035
jun-14	29.554	6.599	36.153
jul-14	36.462	6.562	43.024
ago-14	25.746	13.362	39.108
Total	597.456	112.864	710.320
% Total	84%	16%	100%

Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Notificaciones mensuales por grupos priorizados - corte a 31 de agosto de 2014

Panel A. Resumen por grupos priorizados

Población	Acumulado a may-14		jun-14		jul-14		ago-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Grupo 1	17.960	14	1.392	4	1.029	2	126	0
Grupo 2	8.977	0	150	0	83	0	3	0
Grupo 3	13.848	3	198	0	136	0	2	0
Grupo 4	58.675	380	21.116	82	26.086	35	425	0
TOTAL	99.460	397	22.856	86	27.334	37	556	0

Panel B. Detalle por poblaciones vulnerables

Población	Acumulado a may-14		jun-14		jul-14		ago-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Grupo 1								
Mayores de 74 años	2.743	4	303		254	0	14	0
Invalidez	1012	1	156	0	24	0		0
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	0	0	0	0	0	0		0

Población	Acumulado a may-14		jun-14		jul-14		ago-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	6.385	6	403	2	385	1	64	0
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	5.183	2	298	2	307	1	44	0
Beneficiarios de subsidio a la cotización	877	0	101		30	0	4	0
Sin Información	1.760	1	131		29	0		0
Subtotal	17.960	14	1.392	4	1.029	2	126	0
Grupo 2								
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	5682	0	67	0	40	0	1	0
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	3295	0	83	0	43	0	2	0
Subtotal	8.977	0	150	0	83	0	3	0
Grupo 3								
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9510	3	107	0	81	0	0	0
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	4338	0	91	0	55	0	2	0
Subtotal	13.848	3	198	0	136	0	2	0
Grupo 4								
Corriente	46187	26	20.702	11	20390	28	415	0
Indemnizaciones Sustitutivas	11345	3	342	0	100		3	0
Auxilios funerarios	1143	351	72	71	5.596	7	7	0
Subtotal	58.675	380	21.116	82	26.086	35	425	0
Total	99.460	397	22.856	86	27.334	37	556	0

Capítulo 9. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control

Capítulo 9.1 – Cuadro 1. Gestión por órgano de control

Mesa técnica	Casos recibidos	Casos resueltos	Casos pendientes
Procuraduría Delegada	9.833	7.518	2.315
Defensoría del Pueblo	774	624	150
Procuraduría Primera Distrital	354	285	69
Procuraduría Barranquilla	169	128	41
Procuraduría Medellín	116	76	40
Procuraduría Segunda Distrital	103	80	23
Personería de Bogotá	2	2	0
procuraduría de Córdoba	1	1	0
Procuraduría providencial de Cartagena	1	0	1
Total general	11.353	8.714	2.639

Capítulo 9.1 – Cuadro 2. Gestión por tema del requerimiento

Tema del requerimiento	Total
Acción de cobro	1
Actualización de datos	4
Actualización de historia laboral	7
Aportes a salud	6
Autorización a curador para cobro de mesadas	2
Auxilio funerario	11
Bono pensional	3
Bono pensional	1
Cálculo actuarial	3
Calificación de invalidez	3
Calificación pérdida de capacidad laboral	2
Certificación	3
Conceptos	4
Corrección de historia laboral	84
Corrección de nombre en acto administrativo	1
Costas procesales	2
Cumplimiento a sentencia judicial	1085
Derecho de petición	13
Derecho de petición	4
Devolución de aportes	3
Expedición de copias	2
Incapacidades	11
Inclusión en nómina	45

Tema del requerimiento	Total
Incrementos pensionales	51
Indemnización sustitutiva	28
Intereses moratorios	2
Mandamiento de pago	1
Mesadas	8
Multiafilación	2
Notificación	1
Pago de costas procesales	1
Pago de intereses moratorios	2
Pago de mesadas	3
Pago único a herederos	3
Pensión de invalidez	35
Pensión de invalidez	3
Pensión de sobrevivientes	162
Pensión de vejez	404
Pensión especial	2
Pensión familiar	1
Queja	3
Reactivación pensional	6
Reajuste	1
Reconocimiento pensional	4
Recursos	66
Reintegros	2
Reliquidación pensión	124
Retroactivo	68
Sin identificar	38
Sustitución pensional	4
Trámite de recursos	99
Traslado de aportes	1
Traslado de régimen pensional	14
Tutela sin especificar	200
Total general	2639

Capítulo 9.1 – Cuadro 3. Gestión por Órgano de Control

Mesa técnica	Recibidos	Total %	Resueltos	% resueltos	Pendientes	%pendientes
Procuraduría Delegada	9.833	86,61	7.518	76,5	2.315	23,5
Defensoría del Pueblo	774	6,82	624	80,6	150	19,4
Procuraduría Primera Distrital	354	3,12	285	80,5	69	19,5
Procuraduría Barranquilla	169	1,49	128	75,7	41	24,3
Procuraduría Medellín	116	1,02	76	65,5	40	34,5
Procuraduría Segunda Distrital	103	0,91	80	77,7	23	22,3
Personería de Bogotá	2	0,02	2	100	0	0
Procuraduría de Córdoba	1	0,01	1	100	0	0
Procuraduría providencial de Cartagena	1	0,01	0	0,0	1	100
Total general	11.353		8.714		2.639	