

**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

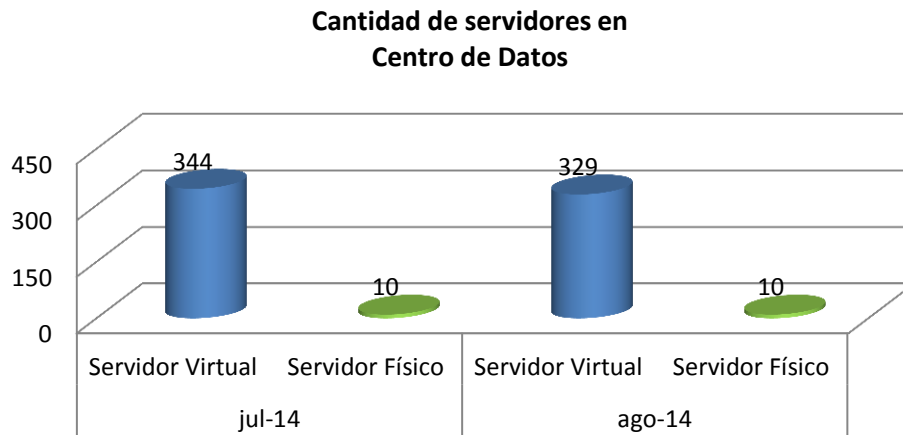
¹⁶ Ver IP12, sección 3.1, página 49.

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 reportados 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 pensional | 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% |
| Representación por interdicción | 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 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 las 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

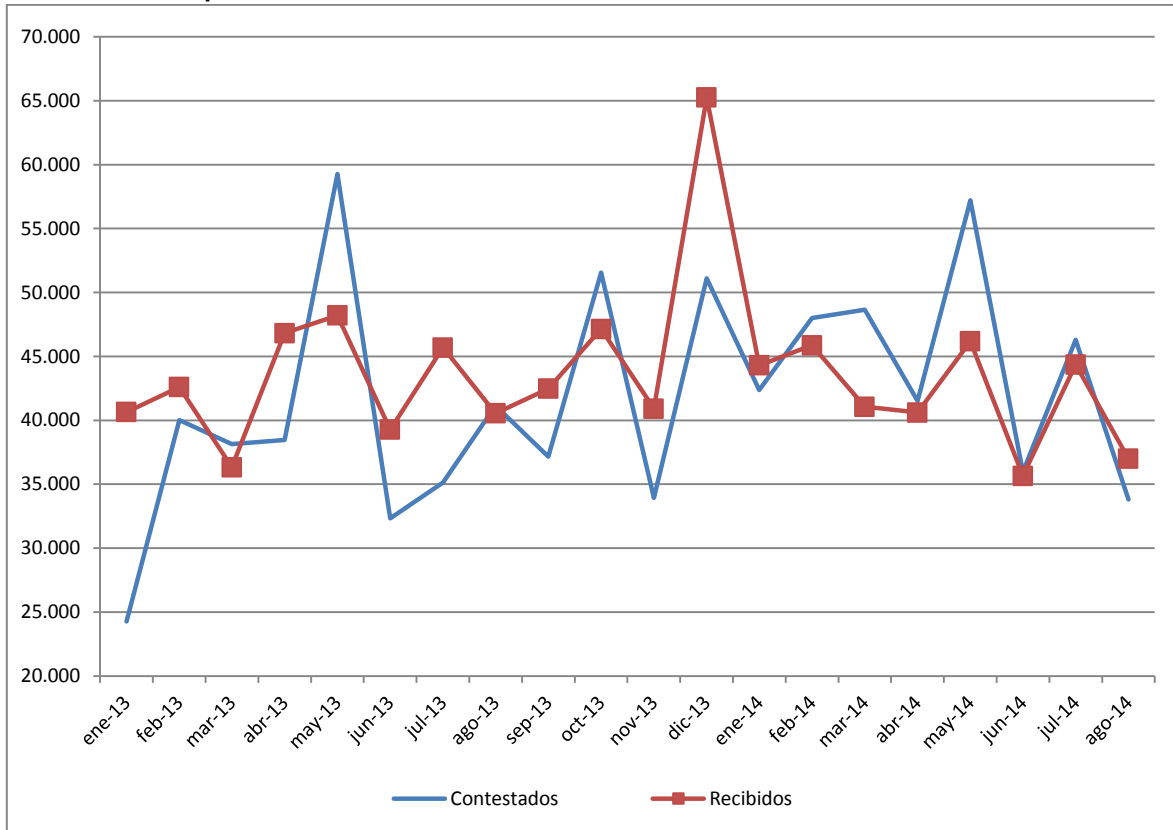
⁷³ Se considera una respuesta parcial aquella comunicación entregada a los ciudadanos cuando la petición presentada no puede ser contestada de fondo por no contar con la totalidad de información (por ejemplo, cuando la información aún no ha sido entregada por el ISS en L. Igualmente, se consideran respuestas 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 el caso 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

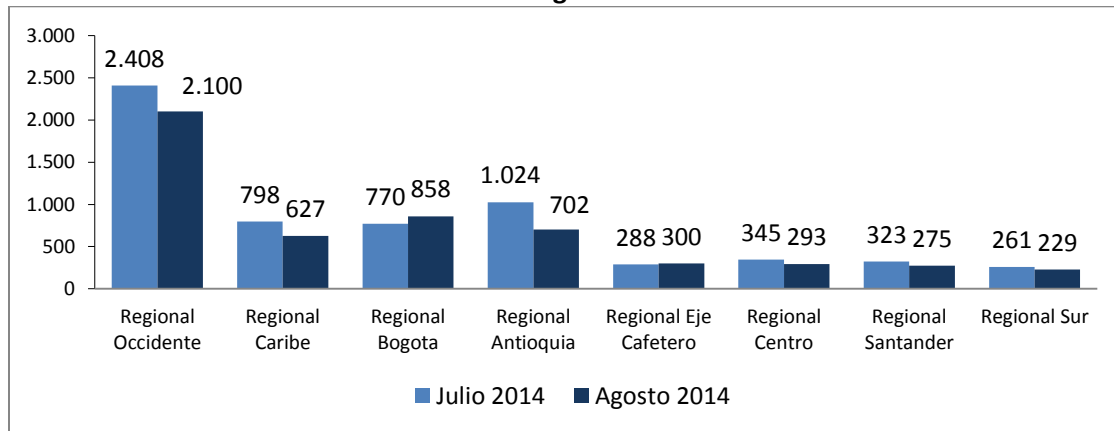
Con relación a las actividades de estandarización y medición en la aplicación del Protocolo de Atención Prioritaria a nivel nacional, y dando cumplimiento al compromiso establecido en el IP12¹²⁹, a continuación se presenta el análisis comparativo de las estadísticas de atención obtenidas durante los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



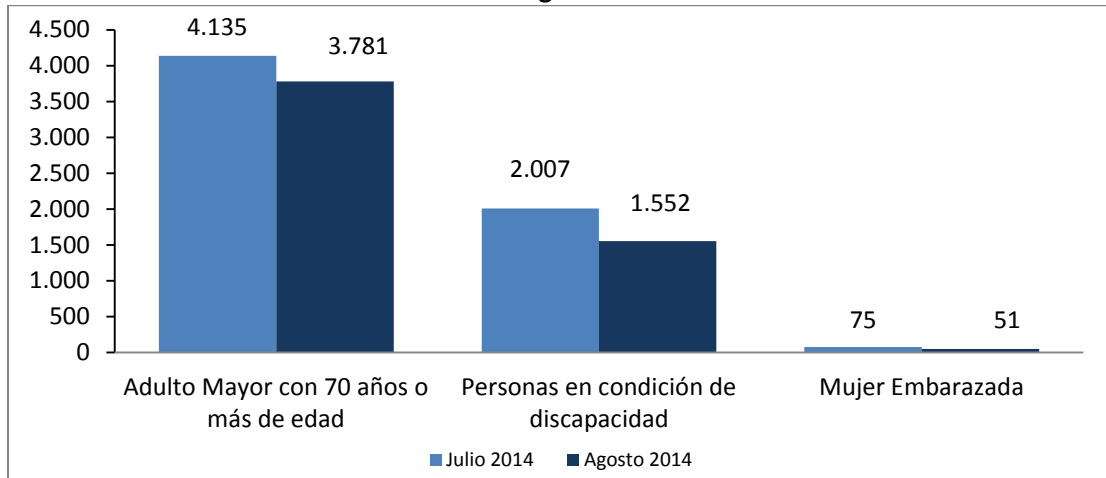
A su vez la medición realizada evidenció que en el mes de agosto de 2014 la distribución de la población prioritaria atendida presentó las siguientes variaciones: 3.781 adultos mayores con una

¹²⁹ Ver IP12, sección 8.1.1, página 233.

¹³⁰ Ver IP9, sección 8.1.7, página 203.

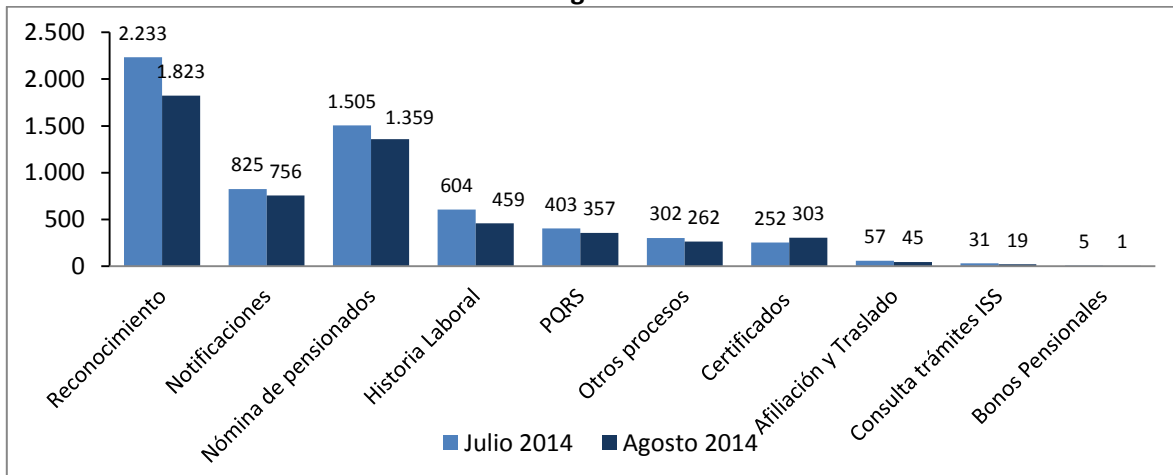
disminución de 354 ciudadanos respecto al mes anterior, obteniendo una participación del 70%. Los ciudadanos en condición de discapacidad entre los meses de julio y agosto disminuyeron en 455 para un total de 1.552 ciudadanos, lo que equivale al 29%. Finalmente, el grupo poblacional de mujeres embarazadas 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

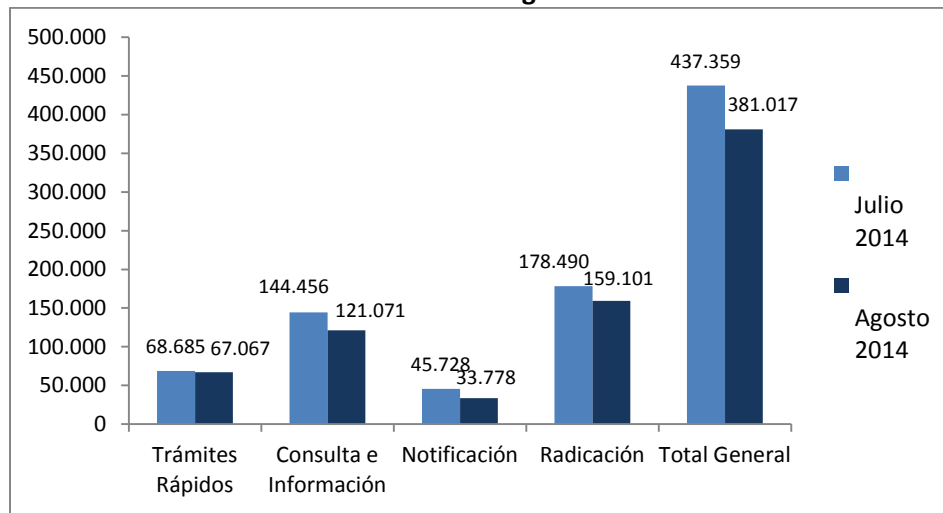
| Tipo de Trámite | Cantidad | % Participación |
|--|----------------|-----------------|
| Trámites Rápidos | 67.067 | 18% |
| Copia de Historia Laboral | 36.484 | |
| Certificado de Afiliación | 18.578 | |
| Certificados de Nómina | 12.005 | |
| Consulta e Información | 121.071 | 32% |
| Trámite ISS | 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.

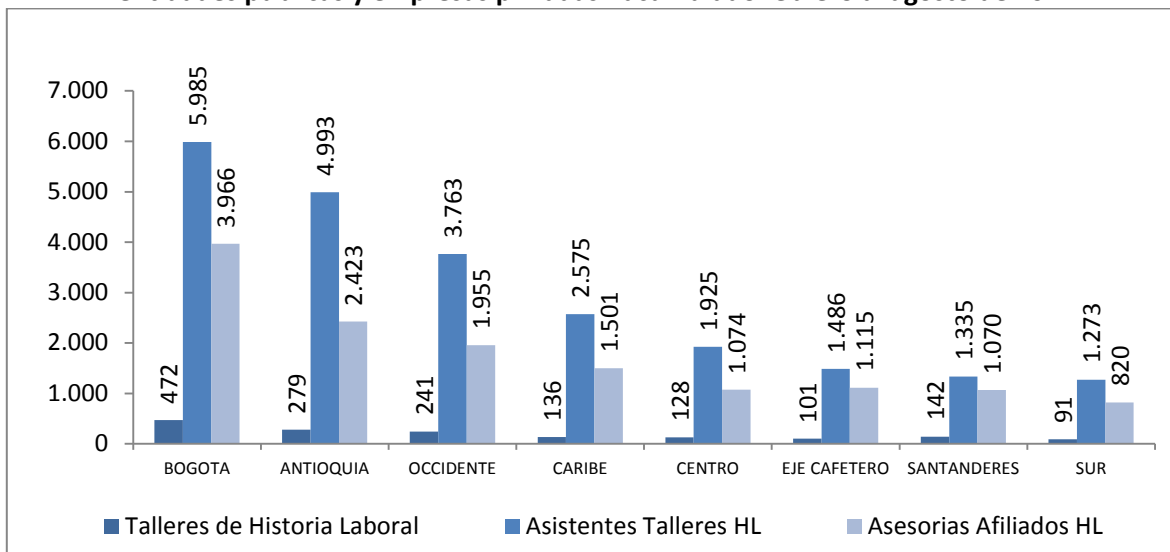
De la misma manera, se continuó con la ejecución de los 170 planes que había al mes de julio en todo el territorio nacional con estas entidades, entregando para cada una de las mismas el resumen de errores asociados al Nit para dar inicio a las correcciones masivas. Adicionalmente, se han dictado desde 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 Manzanares, 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



**Colpensiones**

2014_5985212

Bogotá, Julio 24 de 2014

Doctor
ALVARO HERNAN VELEZ
Presidente
Positiva Compañía de Seguros
Av. Cra. 45 No. 94 - 72
Ciudad

Prosperidad para todos

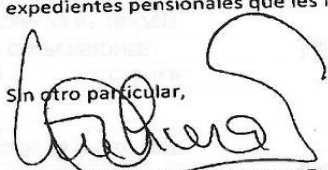
Asunto: Solicitud entrega de Expedientes Pensionales

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

VIGILADO

01 08 AGO 2014

“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
**PROSPERIDAD
PARA TODOS**
COLPENSIONES
2014_5112419
01/07/2014 02:36:42 p.m.
CALLE 73
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C.
CORRESPONDENCIA
Nro Fojos:3



020145112419s50

SEGUROS
SOCIALES 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 COMPAÑÍA 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 COMPAÑÍA 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

PRUEBA DE ENTREGA

NIT 80004155974
BSS GN22304351
CORPORACIÓN COLOMBIANA DE FIDUCIARIA NACIONAL

Fecha de Recepción: 04/08/2014
Hora: 14:00

Fecha de Entrega: / /
Hora: 14:00

Nombre: Alvaro Hernán Velez
Empresa: Positiva
Teléfono: Av. Cra. 45 # 94-72
Dirección: Bogotá
Ciudad: Bogotá
Dpto. C. Morca

Cód. Postal: / /

Observaciones:
2014 - 5982212
CENTRO DE RESPONSABILIDAD
CORRESPONDENCIA

Nombre y C.C. Destinatario retorno: / /

| 1º | 2º | 3º | 4º | 5º | 6º | 7º | 8º | 9º | 10º |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 12 | 10 | 24 | 00 | 24 | 00 | 24 | 00 | 24 | 00 |
| 12 | 10 | 24 | 00 | 24 | 00 | 24 | 00 | 24 | 00 |
| 12 | 10 | 24 | 00 | 24 | 00 | 24 | 00 | 24 | 00 |
| 12 | 10 | 24 | 00 | 24 | 00 | 24 | 00 | 24 | 00 |

TIPO ENVIOS: 37
PAQUETE CAJA PAQUETE TULA

C.C.#: / /

Observaciones:
Valor Flete: \$
Peso en kg: \$
Peso Volumen: \$
Peso Verificado: \$
Valor Declarado: \$

Nombre y cédula del remitente: Bibiana F.
Nombre / Sello Recibe TGE: \$
Nombre / Sello Entrega TGE: \$

VISTAS
DEVOLUCION

GN22304351

Calle 46A # 82 - 54 Int. 10 Bogotá ☎ 357 8300 Bogotá D.C. ✉ serviciocliente@homasexpress.com.co
Licencia Mintransporte: 000168
Linea nacional: 01 8000 116166 ☎ Fax: 416 0500 Bogotá D.C. W www.homasexpress.com.co
Licencia Mincomunicaciones: 001197

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

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 | $(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ | 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 | $(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ | 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 | $(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ | 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 ECONÓMICA DE COLOMBIA

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 | (Variable1 / Variable 2)x100 | Bizagi | Gerencia Nacional de PQRS |
| VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente. | | | Tipo 3 | 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 | Carpets reportados por el ISS en L. para entrega | | | Carpets 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 | |