

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

Agosto de 2014

Contenido

1.	Introducción	6
2.	Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	9
2.1.	Estado de las solicitudes pensionales	9
2.2.	Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones de la represa del ISS	10
2.2.1.	Escenario 8 – 209.338	12
2.2.2.	Entregas realizadas por el ISS en L. a partir del 10 de marzo de 2014 (sección especial) 14	
2.2.3.	Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS	20
2.3.	Estado, metas y avances de las solicitudes recibidas por Colpensiones.....	26
2.3.1.	Evolución mensual de la atención a las solicitudes pensionales radicadas ante Colpensiones	26
2.3.2.	Recursos administrativos	32
2.3.3.	Trámites fuera de término pendientes de resolver	37
2.4.	Proyección de solicitudes de reconocimiento por atender	42
2.5.	Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historia laboral.....	43
2.5.1.	Corrección de historias laborales para reconocimiento de la represa del ISS.....	44
2.5.2.	Corrección mensual de historias laborales para decidir las solicitudes de reconocimiento de Colpensiones.....	46
2.5.3.	Corrección mensual de historias laborales por solicitud de los ciudadanos	47
2.5.4.	Corrección de historias laborales provenientes de otros trámites.....	47
2.5.5.	Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral.....	47
3.	Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	49
3.1.	Infraestructura tecnológica	49
3.2.	Infraestructura física	51
3.3.	Recurso humano.....	51
3.3.1.	Política de incentivos.....	55
3.3.2.	Traslado de personal	57

4.	Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS.....	61
4.1.	Incremento de expedientes que se han trasladado a Colpensiones con trámites pensionales pendientes por decidir	61
4.2.	Expedientes del ISS en L. pendientes por entrega a Colpensiones.....	64
4.3.	Solicitudes de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y que generan una reactivación de un expediente archivado	67
5.	Otros trámites, peticiones o reclamos	76
5.1.	Cumplimiento de acciones de tutela.....	76
5.1.1.	Identificación de tutelas.....	76
5.1.2.	Identificación de tutelas.....	76
5.1.3.	Gestión y avance en la atención de tutelas en comparación con las que están pendientes de resolver.....	79
5.1.4.	Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	83
5.1.5.	Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de expedientes y/o sentencias	85
5.2.	Cumplimiento de sentencias judiciales.....	87
5.2.1.	Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias	87
5.2.2.	Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias	87
5.2.3.	Sentencias en contra del ISS.....	93
5.2.4.	Sentencias en contra de Colpensiones.....	95
5.2.5.	Sentencias radicadas a través de PQRS.....	97
5.2.6.	Sentencias halladas en los expedientes de reconocimiento.....	102
5.2.7.	Cumplimiento de sentencias.....	102
5.2.8.	Plan de Acción para consecución, reconocimiento y cumplimiento de sentencias judiciales	105
5.3.	Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	107
5.3.1.	Identificación y avances en la contestación de PQRS	107
5.3.2.	Resultados del Plan Operativo	111
5.4.	Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	119
5.4.1.	Gestión de citas médicas durante el mes de julio de 2014.....	119

5.4.2.	Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	119
5.4.3.	Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	121
5.4.4.	Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	122
5.5.	Inclusión en nómina y pago efectivo	125
5.5.1.	Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	125
5.5.2.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	127
5.5.3.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo	135
5.5.4.	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	135
5.6.	Auxilios funerarios	137
5.7.	Subsidio a la cotización	137
5.8.	Traslado de aportes de a los afiliados	140
5.8.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP)	140
5.8.2.	Cargue aportes no vinculados	142
5.9.	Revocatorias directas pendientes de decidir	143
6.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones	145
6.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos	145
6.2.	Plan de Acción y resultados	150
6.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano	151
6.2.2.	Notificación personal	152
6.2.3.	Notificación por aviso	153
6.2.4.	Notificación masiva	154
6.3.	Calidad en el proceso de notificación	155
6.4.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales	155
7.	Atención al ciudadano	157
7.1.	Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada	157
7.1.1.	Tiempos de atención	157
7.1.2.	Administración de filas y turnos	160

7.1.3.	Acciones implementadas para mejorar el proceso de atención en el Punto de Atención de Colpensiones – PAC.....	162
7.1.4.	Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión.....	163
7.2.	Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano	165
7.2.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	165
7.2.2.	Campañas de educación y comunicación al ciudadano	166
8.	Indicadores	173
9.	Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	175
9.1.	Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	175
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	175
9.1.2.	Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Julio 2014)	179
9.1.3.	Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales.....	179
	Anexos.....	181
	Anexo 1. Resultados de los Indicadores de seguimiento.....	181
	Anexo 2. Grupo de cargue y automatización	228

**DÉCIMO TERCER 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

Con este informe Colpensiones cumple con el primer ciclo de la superación del atraso estructural del régimen de prima media. El resultado fue haber gestionado el universo de las peticiones de prestaciones pensionales que el Instituto de Seguros Sociales (ISS) no resolvió. Tal y como se mencionó en la sesión técnica informal llevada a cabo el pasado 15 de julio, se gestionaron 347 mil casos y se resolvieron todos aquellos sobre los cuales Colpensiones contaba con la información completa.

Llegar a esa meta revela algunos asuntos que no son de menor importancia y, que a pesar que gradualmente se han venido trabajando a lo largo de los 12 meses de la intervención de la H. Corte, requieren ahora que sean el foco de atención.

El primer asunto es resolver las peticiones que día a día se radican en Colpensiones y, que por el incremento constante de peticiones sin respuesta que mes a mes le trasladaban a Colpensiones por parte del Instituto de Seguros Sociales en Liquidación, sufrió un atraso que, aunque no es comparable en volumen ni magnitud con el atraso del ISS, requiere toda la atención para evitar que se prolongue la vulneración de derechos fundamentales comprobada por el tribunal constitucional. Para resolver este asunto, Colpensiones presentó a la H. Corte el pasado 24 de julio un documento con el cual amplió sus argumentos para que se prolongue la protección constitucional, asunto que demostró su utilidad al permitir cumplir con la primera meta antes señalada.

El segundo asunto, que revela la intensa producción de Colpensiones, es la calidad en la elaboración de los actos administrativos que resuelven las peticiones prestacionales. Que los actos administrativos se refuercen con argumentos idóneos, jurídica y fácticamente (por ejemplo en la historia laboral en que se basa), es uno de los aspectos que han sido destacados por los entes de control y la H. Corte como puntos a atender por parte de la nueva administradora.

Colpensiones puede demostrar que sobre este tema ha estado trabajando gradualmente mes a mes, tal como se ha informado desde el IP2¹ donde se mencionó su inclusión como una estrategia transversal, hasta llegar en los últimos informes a dedicarle todo un capítulo. El lineamiento para lograr el mejoramiento de la calidad durante el tiempo de intervención de la H. Corte ha sido detectar las posibles fallas en la gestión del proceso de decisión, de tal manera que permitan su efectiva solución. Ello debe contribuir gradualmente en la producción, por parte de Colpensiones, de respuestas administrativas acertadas y oportunas.

¹ Ver IP2, página 6.

En ese sentido, Colpensiones, consciente de la verdadera importancia que reviste el asunto frente a los derechos fundamentales, en este IP ahondará y dejará en evidencia con mayor rigor su compromiso en la materia. Para ello, ha decidido que es conveniente extraer el capítulo habitual de calidad del cuerpo del informe y convertirlo en un “informe especial” que estará adjuntó a todo el documento. Con ello, se pretende generar una identidad propia al tema, lo que facilitará a Colpensiones demostrar los avances y el plan de trabajo que se traza, y coadyuvar a la H. Corte y los entes de control, en el ejercicio de vigilancia y control. Esta forma oficial de comunicación mensual, es el compromiso de Colpensiones para demostrar de manera transparente y pública la intención de dar soluciones de fondo a la problemática.

El tercer punto que se presenta es el cumplimiento de los fallos judiciales que se han dado en contra de Colpensiones, bien sea por que se originan en un acto administrativo que fue expedido por el ISS (que son la mayoría), o en sus propios actos. En este asunto hay dos aspectos a tener en cuenta. El primero es el cumplimiento de los fallos en los términos de ley, que implica, hablando de los fallos que se envían a la entidad como una petición o los que se hallan en los expedientes pensionales entregados por el ISS en L., realizar unos estudios de seguridad con el fin de determinar su autenticidad en aras de preservar el erario público. La segunda, la defensa judicial de la entidad en términos de mejorar su proceso. Por la importancia de este asunto, y con el fin de proponer a la H. Corte algunos puntos de solución en los que se ha venido trabajando, Colpensiones presentará un informe parcial a mediados del mes de agosto; ahí se espera dar claridad de lo que está aconteciendo y proponer un efectivo plan de trabajo que dé alcance a este tema. No obstante la presentación de ese documento parcial, en este informe se presenta el capítulo cotidiano de cumplimiento de sentencias y tutelas, para dar continuidad a los datos estadísticos.

Dicho lo anterior, que se puede resumir en el empeño de Colpensiones para alcanzar una producción con calidad y oportunidad, lo que se traduce en una buena atención al ciudadano y con ello la disminución de la judicialización, se considera que se avanza asertivamente y se madura de manera gradual, en la atención del atraso estructural del Régimen de Prima Media que ocasionó el estado de cosas inconstitucional.

Finalmente, se señala que con este informe se responde a los requerimientos de la H. Corte y a las observaciones de los entes de control que han realizado en sus diferentes intervenciones. En cada capítulo se trata una a una las preocupaciones que le asisten a la entidades vinculadas al proceso, y los temas que han sido identificados como relevantes (calidad) se tratarán de manera específica.

El documento que sigue presenta, como ha sido habitual, el avance en cada uno de los puntos que ha solicitado la H. Corte. En el próximo informe se reformulará en algunos capítulos que, aun siendo vigentes, ya no hay lugar a reportes de avances (debido a que ya se gestionó la represa del ISS), siendo posible su consulta en IP anteriores (de lo cual se realizará la respectiva nota cuando sea necesario).

Colpensiones agradece una vez más a la H. Corte, al Gobierno y las entidades de vigilancia y control, quienes han sido fundamentales para llegar a este punto de avance en la superación del 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 julio de 2014, Colpensiones ha resuelto 811.810 solicitudes de reconocimiento de prestaciones pensionales, 347.008 de la Represa del ISS y 464.802 de día a día. De las 464.802 solicitudes de día a día se han concedido 250.010 y negado 173.546, es decir, se ha concedido el 59,03% y se ha negado el 40,97%,³ adicionalmente se han gestionado 24.416 y cerrado 16.830 solicitudes.

De igual forma, desde la expedición del Auto 110 de 2013, el ISS en L. entregó a Colpensiones 223.239 solicitudes de reconocimiento, las cuales se encuentran resueltas en su totalidad. De ellas, fueron concedidas 52.691 (33,74%) y negadas 103.468 (66,26%)⁴, adicionalmente se han gestionado 8.750, cerrado 46.511, 746 solicitudes cuentan con respuesta parcial, así como 11.073 casos con respuesta parcial correspondientes a expedientes que en la revisión se identificaron como sentencias, cuya evolución se presenta en el capítulo 5.2.

Es importante aclarar dos aspectos especiales: por una parte, que las gestionadas y cerradas 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 casos 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: ver secciones 2.2.3 y 2.3.1, bien se trate de la represa del ISS o 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 24.416 gestionados ni los 16.830 cerrados.

⁴ 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: secciones 2.2.3 y 2.3.1, bien se trate de la Represa del ISS o 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

En esta sección se presenta el estado y el avance de las solicitudes de reconocimiento heredadas del ISS a partir de la expedición del Auto 110 de 2013. Al respecto, esta sección retoma la evolución de las entregas de expedientes pensionales por parte del ISS en L., tal como se ha presentado en los informes anteriores indicando resultados, proyecciones y metas bajo 8 escenarios. Sin embargo, a partir del IP9 la información de las solicitudes de reconocimiento entregadas por el ISS con posterioridad al 10 de marzo de 2014 se presenta en una sección especial⁵ para informar el avance en la solución de los nuevos casos, de acuerdo al mes en que se reciban, considerando que contienen casos cuya meta de repuesta era el 28 de marzo pero cuyo procesamiento toma más tiempo que el existente entre el día de entrega por parte del ISS en L. y el plazo fijado por la H. Corte para el cumplimiento del primer plazo parcial, o simplemente se entregaron con posterioridad a esa fecha.

La información de los escenarios del 1 al 8 se presenta de la siguiente forma:

- Escenario 1: corresponde a los 216.00 expedientes y 98.967 solicitudes que estaban pendientes en el momento que la H. Corte Constitucional profirió el Auto 110 de 2013; las cuales se decidieron en su totalidad al 15 de julio de 2014.
- Escenario 2: conformado en el mes de Agosto con los 268.251 expedientes totales entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Agosto, y con un total acumulado de 140.738 solicitudes por resolver (98.967 + 41.771 nuevas) las cuales se decidieron en su totalidad al 15 de julio de 2014.
- Escenario 3: conformado con los 308.419 expedientes totales recibidos por Colpensiones al 4 de Septiembre, que representan un total de 180.905 (140.738 + 40.167 nuevas) solicitudes acumuladas por resolver, las cuales se decidieron en su totalidad al 15 de julio de 2014.
- Escenario 4: corresponde a los 313.664 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 30 de Septiembre, con un total de 189.894 (180.905 + 8.989 nuevas) solicitudes, las cuales se decidieron en su totalidad al 15 de julio de 2014.

⁵ Ver IP9, sección 5.2.2.

- Escenario 5: corresponde a los 313.874 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 30 de Noviembre, con un total de 190.104 (189.894 + 210 nuevas) solicitudes, las cuales se decidieron en su totalidad al 15 de julio de 2014.
- Escenario 6: corresponde a los 322.472 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Diciembre de 2013, con un total de 198.702 (190.104 + 8.598 nuevas) solicitudes, las cuales se decidieron en su totalidad al 15 de julio de 2014.⁶
- Escenario 7: corresponde a los 331.157 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Enero de 2014, con un total de 207.388 (198.702 + 8.686 nuevas) solicitudes, las cuales se decidieron en su totalidad al 15 de julio de 2014.⁷
- Escenario 8: corresponde a los 333.107 expedientes entregados por el ISS en L. al 10 de marzo de 2014, con un total de 209.338 (207.388 + 1.950 nuevas) solicitudes, las cuales se decidieron en su totalidad al 15 de julio de 2014.⁸

El cuadro 1 de esta sección presenta el resumen de la evolución de las entregas del ISS en L. pendientes por resolver y la atención de Colpensiones con corte al 31 de julio de 2014, para los escenarios 1, 6, 7 y 8. Se omiten los avances de los escenarios 2, 3, 4 y 5 toda vez que por el fenómeno de aumento de expedientes, sus datos se encuentran contenidos en el escenario 6. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 1)

⁶ Como se explicó en el capítulo de entrega de expedientes, los trámites pendientes de decisión a la fecha de expedición del Auto 110/13 de este escenario presentan un crecimiento menor al del total de las entregas realizadas por el ISS en L. dado que este inventario solo tiene en cuenta los relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales.

⁷ Ídem.

⁸ Ídem.

Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones - Corte a 15 de julio de 2014

Ingresos de expedientes		Escenario 1 - Auto 110/2013	Escenario 6 - Dic. 31/2013	Escenario 7	Escenario 8
Vienen	Julio 12 (auto 110)	98.967			
	31/12/2013		8.598		
Nuevos	31/01/2014			8.686	
Nuevos	28/02/2014				1.950
		98.967			
		140.738			
		180.905			
Totales de expedientes a resolver		189.894			
		190.104			
			198.702		
				207.388	
					209.338
Resueltas Grupo 1.		28352	51.580	54.326	54.775
Resueltas Grupo 2.		11543	12.358	12.498	12.564
Resueltas Grupo 3.		50619	17.043	17.182	17.188
Resueltas Grupo 4.		8453	117.721	123.382	124.811
Subtotal		98.967	198.702	207.388	209.338
Pendientes Grupo 1.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 2.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 3.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 4.		0	0	0	0
Subtotal		0	0	0	0

2.2.1. Escenario 8 – 209.338

En este escenario se incluyen los expedientes entregados por el ISS en liquidación hasta el 10 de marzo de 2014 para un total de 209.338 solicitudes pendientes a partir de la expedición del Auto 110/13. El día 15 de julio se completó la gestión de la totalidad de expedientes, por lo cual el avance de los grupos corresponde al 100%. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 2)

Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Trámite de solicitudes por grupos priorizados según el Auto 182 de 2013 para el Escenario 8 - Corte a 15 de julio de 2014

Panel A. Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario Inicial	may-14		jun-14		jul-14		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
TOTAL	209.338	173.627	35.711	191.834	17.504	209.338	0	100%	15 Julio
Grupo 4 (corriente)									
	124.811	89.100	35.711	107.307	17.504	124.811	0	100%	15 Julio

Panel B. Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario Inicial	may-14		jun-14		jul-14		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
Grupo 4 (corriente)									
Reliquidaciones	102.754	67.045	35.709	85.252	17.502	102.754	0	100%	15 Julio
Indemnizaciones Sustitutivas	16.443	16.441	2	16.441	2	16.443	0	100%	15 Julio
Auxilios Funerarios	5.614	5.614	0	5.614	0	5.614	0	100%	15 Julio
Total Grupo 4	124.811	89.100	35.711	107.307	17.504	124.811	0	100%	

Cabe anotar que esta información incluye la gestión de 639 casos de los grupos 1, 2, 3 y 4 con respuesta parcial entregada mediante carta enviada al ciudadano solicitando anexar documentos requeridos para la decisión; así como 8.552 casos con respuesta parcial correspondientes a expedientes que en la revisión se identificaron como sentencias, cuya evolución se presenta en el capítulo 5.2 del presente informe.

Así mismo, a partir del próximo informe se presentará en este capítulo, la evolución de aquellos casos de reconocimiento que se decidieron con carta de solicitud de adición de documentos, para la decisión definitiva. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 3)

Capítulo 2.2 – Cuadro 3. Consolidado grupos 1, 2, 3 y 4 - Corte julio de 2014

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial-Sentencias	Decisiones con respuesta parcial-carta	Solicitudes	Avance
Grupo 1	54.522	58	195	54.775	100%
Grupo 2	12.492	11	61	12.564	100%
Grupo 3	17.084	25	79	17.188	100%

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial-Sentencias	Decisiones con respuesta parcial-carta	Solicitudes	Avance
Grupo 4	116.049	8.458	304	124.811	100%
Total	200.147	8.552	639	209.338	100%

2.2.2. Entregas realizadas por el ISS en L. a partir del 10 de marzo de 2014 (sección especial)

Durante el mes de marzo de 2014 el ISS en Liquidación efectuó la entrega de 12.451 nuevos expedientes, en dichas entregas se identificaron 1.070 solicitudes que no correspondían a trámites de reconocimiento, sino que se trataba de expedientes para atender otro tipo de solicitudes tales como tramites de nómina, expedición de copias de actos administrativos expedidos por el ISS, cobro de bonos o cuotas partes pensionales, entre otros. Por lo tanto, de los 12.451 expedientes recibidos, 11.381 estaban asociados a trámites de reconocimiento, los cuales a 31 de julio de 2014 se decidieron en su totalidad. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 4)

Capítulo 2.2 - Cuadro 4. Resumen del ingreso de expedientes provenientes del ISS en L. durante marzo de 2014.

Estado de atención - Corte Julio de 2014

Grupos por Prioridad	Nuevas entregas Marzo	Trámites diferentes a reconocimiento	Trámites de reconocimiento	Decididos	Pendientes de decisión	Avance
Grupo 1						
Grupo 1 Invalidez	291	31	260	260	0	100%
Grupo 1 Mayor A 74	953	53	900	900	0	100%
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	1.242	96	1.146	1.146	0	100%
Grupo 1 Sin Información	89	5	84	84	0	100%
Grupo 1 Sobrevivientes	487	36	451	451	0	100%
Grupo 1 Subsidiado	241	23	218	218	0	100%
Subtotal Grupo 1	3.303	244	3.059	3.059	0	100%
Grupo 2						
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	188	15	173	173	0	100%
Grupo 2 Sobrevivientes	44	8	36	36	0	100%
Subtotal Grupo 2	232	23	209	209	0	100%
Grupo 3						
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	213	16	197	197	0	100%
Subtotal Grupo 3	213	16	197	197	0	100%

Grupos por Prioridad	Nuevas entregas Marzo	Trámites diferentes a reconocimiento	Trámites de reconocimiento	Decididos	Pendientes de decisión	Avance
Grupo 4						
Grupo 4 Corriente	6.956	687	6.269	6.269	0	100%
Grupo 4 Auxilios Funerarios	1.248	38	1.210	1.210	0	100%
Grupo 4 Indemnizaciones	499	62	437	437	0	100%
Subtotal Grupo 4	8.703	787	7.916	7.916	0	100%
TOTAL	12.451	1.070	11.381	11.381	0	100%

Cabe anotar que esta información incluye la gestión de 93 casos de los grupos 1, 2, 3 y 4 con respuesta parcial entregada mediante carta enviada al ciudadano solicitando anexar documentos requeridos para la decisión; así como 2.105 casos con respuesta parcial correspondientes a expedientes que en la revisión se identificaron como sentencias, cuya evolución se presenta en el capítulo 5.2.

Así mismo, a partir del próximo informe se presentará en este capítulo la evolución de aquellos casos de reconocimiento que se decidieron con carta de solicitud de adición de documentos para la decisión definitiva. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 5)

Capítulo 2.2 – Cuadro 5. Consolidado grupos 1, 2, 3 y 4 –Corte Julio de 2014

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial-Sentencias	Decisiones con respuesta parcial-carta	Solicitudes	Avance
Grupo 1	2.553	452	54	3.059	100%
Grupo 2	180	24	5	209	100%
Grupo 3	168	23	6	197	100%
Grupo 4	6.282	1.606	28	7.916	100%
Total	9.183	2.105	93	11.381	100%

Por otra parte, durante el mes de abril de 2014 el ISS en L. efectuó la entrega de 1.454 nuevos expedientes, de modo que al corte del mes de abril Colpensiones había recibido 351.570 expedientes en total, tal como se presentó en el capítulo 2.1 del IP10⁹.

Sin embargo, en dichas entregas se identificaron 70 solicitudes que no correspondían a trámites de reconocimiento, sino que se trataba de expedientes para atender otros tipos de solicitudes tales como tramites de nómina, expedición de copias de actos administrativos expedidos por el ISS, cobro de bonos o cuotas partes pensionales, entre otros.

⁹ Ver IP10, sección 2.1, página 10.

Por lo tanto, de los 1.454 expedientes recibidos, 1.384 estaban asociados a trámites de reconocimiento, los cuales se encuentran decididos en su totalidad. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 6)

Capítulo 2.2 - Cuadro 6. Resumen del ingreso de expedientes provenientes del ISS en L. durante abril de 2014

Estado de atención – Corte Julio de 2014

Grupos por Prioridad	Nuevas entregas Abril	Trámites diferentes a reconocimiento	Trámites de reconocimiento	Decididos	Pendientes de decisión	Avance
Grupo 1						
Grupo 1 Invalidez	23	2	21	21	0	100%
Grupo 1 Mayor A 74	243	2	241	241	0	100%
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	137	5	132	132	0	100%
Grupo 1 Sin Información	13	0	13	13	0	100%
Grupo 1 Sobrevivientes	72	3	69	69	0	100%
Grupo 1 Subsidiado	30	2	28	28	0	100%
Subtotal Grupo 1	518	14	504	504	0	100%
Grupo 2						
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	34	1	33	33	0	100%
Grupo 2 Sobrevivientes	6	0	6	6	0	100%
Subtotal Grupo 2	40	1	39	39	0	100%
Grupo 3						
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	33	0	33	33	0	100%
Subtotal Grupo 3	33	0	33	33	0	100%
Grupo 4						
Grupo 4 Corriente	462	44	418	418	0	100%
Grupo 4 Auxilios Funerarios	341	9	332	332	0	100%
Grupo 4 Indemnizaciones	60	2	58	58	0	100%
Subtotal Grupo 4	863	55	808	808	0	100%
TOTAL	1.454	70	1.384	1.384	0	100%

Cabe anotar que esta información incluye la gestión de 7 casos de los grupos 1, 2, 3 y 4 con respuesta parcial entregada mediante carta enviada al ciudadano solicitando anexar documentos requeridos para la decisión; así como 133 casos con respuesta parcial correspondientes a expedientes que en la revisión se identificaron como sentencias, cuya evolución se presenta en el capítulo 5.2.

Así mismo, a partir del próximo informe se presentará en este capítulo la evolución de aquellos casos de reconocimiento que se decidieron con carta de solicitud de adición de documentos para la decisión definitiva. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Consolidado grupos 1, 2, 3 y 4 –Corte Julio de 2014

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial-Sentencias	Decisiones con respuesta parcial-carta	Solicitudes	Avance
Grupo 1	443	57	4	504	100%
Grupo 2	36	3	0	39	100%
Grupo 3	30	2	1	33	100%
Grupo 4	735	71	2	808	100%
Total	1.244	133	7	1.384	100,00%

Adicionalmente, durante el mes de mayo de 2014 el ISS en L. efectuó la entrega de 7.681 nuevos expedientes, con lo cual al corte del mes de mayo Colpensiones había recibido un total de 359.251 expedientes, tal como se presentó en el capítulo 5.1 del IP11¹⁰.

Sin embargo, en dichas entregas se identificaron 6.968 solicitudes que no correspondían a trámites de reconocimiento, sino que se trataba de expedientes para atender otros tipos de solicitudes tales como tramites de nómina, expedición de copias de actos administrativos expedidos por el ISS, cobro de bonos o cuotas partes pensionales, entre otros.

Por lo tanto, de los 7.681 expedientes recibidos, 713 estaban asociados a trámites de reconocimiento, los cuales a la fecha se encuentran resueltos en su totalidad. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

Capítulo 2.2 - Cuadro 8. Resumen del ingreso de expedientes provenientes del ISS en L. durante mayo de 2014

Estado de atención – Corte Julio de 2014

Grupos por Prioridad	Nuevas Entregas Mayo	Trámites diferentes a Reconocimiento	Trámites de Reconocimiento	Decididos	Pendientes de Decisión	Avance
Grupo 1						
Grupo 1 Invalidez	109	88	21	21	0	100%
Grupo 1 Mayor A 74	573	488	85	85	0	100%
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	528	420	108	108	0	100%
Grupo 1 Sin Información	37	31	6	6	0	100%

¹⁰ Ver IP11, sección 5.1, página 151.

Grupos por Prioridad	Nuevas Entregas Mayo	Trámites diferentes a Reconocimiento	Trámites de Reconocimiento	Decididos	Pendientes de Decisión	Avance
Grupo 1 Sobrevivientes	204	151	53	53	0	100%
Grupo 1 Subsidiado	89	72	17	17	0	100%
Subtotal Grupo 1	1540	1250	290	290	0	100%
Grupo 2						
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	49	39	10	10	0	100%
Grupo 2 Sobrevivientes	8	4	4	4	0	100%
Subtotal Grupo 2	57	43	14	14	0	100%
Grupo 3						
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	66	60	6	6	0	100%
Subtotal Grupo 3	66	60	6	6	0	100%
Grupo 4						
Grupo 4 Corriente	5347	5046	301	301	0	100%
Grupo 4 Auxilios Funerarios	150	73	77	77	0	100%
Grupo 4 Indemnizaciones	521	496	25	25	0	100%
Subtotal Grupo 4	6018	5615	403	403	0	100%
TOTAL	7.681	6968	713	713	0	100%

Cabe anotar que esta información incluye la gestión de 4 casos de los grupos 1, 2, 3 y 4 con respuesta parcial entregada mediante carta enviada al ciudadano solicitando anexar documentos requeridos para la decisión; así como 135 casos con respuesta parcial correspondientes a expedientes que en la revisión se identificaron como sentencias, cuya evolución se presenta en el capítulo 5.2.

Así mismo, a partir del próximo informe se presentará en este capítulo la evolución de aquellos casos de reconocimiento que se decidieron con carta de solicitud de adición de documentos para la decisión definitiva. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 9)

Capítulo 2.2 – Cuadro 9. Consolidado grupos 1, 2, 3 y 4 –Corte Julio de 2014

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial- Sentencias	Decisiones con respuesta parcial-carta	Solicitudes	Avance
Grupo 1	250	40	0	290	100%
Grupo 2	9	5	0	14	100%
Grupo 3	5	1	0	6	100%
Grupo 4	310	89	4	403	100%
Total	574	135	4	713	100%

Adicionalmente, durante el mes de junio de 2014 el ISS en L. efectuó la entrega de 769 nuevos expedientes, de los cuales sólo 423 estaban asociados a trámites de reconocimiento, y fueron resueltos en su totalidad (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 10). Los 346 restantes se trataba de expedientes para atender otros tipos de solicitudes tales como trámites de nómina, expedición de copias de actos administrativos expedidos por el ISS, cobro de bonos o cuotas partes pensionales, entre otros.

De este modo, al corte del mes de junio, Colpensiones había recibido un total de 360.020 expedientes de los cuales 347.008 correspondían a solicitudes de reconocimiento, tal como se presentó en el capítulo 5.1 del IP12¹¹.

Capítulo 2.2 - Cuadro 10. Resumen del ingreso de expedientes provenientes del ISS en L. durante junio de 2014

Estado de atención – Corte Julio de 2014

Grupos por Prioridad	Nuevas Entregas	Trámites diferentes	Trámites de	Decididos	Pendientes de Decisión	Avance
	Junio	a Reconocimiento	Reconocimiento			
Grupo 1						
Grupo 1 Invalidez	14	4	10	10	0	100%
Grupo 1 Mayor A 74	63	27	36	36	0	100%
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	85	25	60	60	0	100%
Grupo 1 Sin Información	5	0	5	5	0	100%
Grupo 1 Sobrevivientes	25	9	16	16	0	100%
Grupo 1 Subsidiado	16	1	15	15	0	100%
Subtotal Grupo 1	208	66	142	142	0	100%
Grupo 2						
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	9	2	7	7	0	100%
Grupo 2 Sobrevivientes	5	0	5	5	0	100%
Subtotal Grupo 2	14	2	12	12	0	100%
Grupo 3						
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	14	5	9	9	0	100%
Subtotal Grupo 3	14	5	9	9	0	100%
Grupo 4						
Grupo 4 Corriente	491	259	232	232	0	100%
Grupo 4 Auxilios Funerarios	14	0	14	14	0	100%
Grupo 4 Indemnizaciones	28	14	14	14	0	100%
Subtotal Grupo 4	533	273	260	260	0	100%
TOTAL	769	346	423	423	0	100%

¹¹ IP 12 Capítulo 5.1 página 137

Cabe anotar que esta información incluye la gestión de 3 casos de los grupos 1, 2, 3 y 4 con respuesta parcial entregada mediante carta enviada al ciudadano solicitando anexar documentos requeridos para la decisión; así como 148 casos con respuesta parcial correspondientes a expedientes que en la revisión se identificaron como sentencias, cuya evolución se presenta en el capítulo 5.2.

Así mismo, a partir del próximo informe se presentará en este capítulo la evolución de aquellos casos de reconocimiento que se decidieron con carta de solicitud de adición de documentos para la decisión definitiva. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Consolidado grupos 1, 2, 3 y 4 – Corte Julio de 2014

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial-Sentencias	Decisiones con respuesta parcial-carta	Solicitudes	Avance
Grupo 1	105	35	2	142	100%
Grupo 2	8	4	0	12	100%
Grupo 3	6	3	0	9	100%
Grupo 4	153	106	1	260	100%
Total	272	148	3	423	100%

Finalmente, se informa que durante el mes de julio no se recibieron entregas de expedientes de la represa provenientes del ISS en Liquidación, por lo cual el total de entregas ascendió a 360.020 expedientes de los cuales 347.008 correspondían a solicitudes de reconocimiento, como se muestra en el capítulo 4.1 del presente informe.

2.2.3. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS

De acuerdo con lo solicitado por la H. Corte Constitucional en el Auto 320/13 y a lo reportado en el IP12¹², esta sección presenta la atención mensual de solicitudes pertenecientes a la represa entregada por el ISS. Del mismo modo, para dar cumplimiento al numeral 2 del Auto 130/2014 se incluye información sobre la participación porcentual de las solicitudes decididas y las pendientes de decisión.

Durante el mes de julio de 2014 Colpensiones decidió 20.271 solicitudes. De este modo, el acumulado de decisiones de octubre de 2012 a julio de 2014 llega a 347.008, correspondientes a la totalidad de expedientes recibidos del ISS en L. para reconocimiento (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 12).

¹² IP12, sección 2.2.3, página 23.

**Capítulo 2.2 – Cuadro 12. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS-
Corte a 31 de julio de 2014**

Mes	Recibidas ISS	Decididas	Por decidir al cierre
Acumulado a abr-14	345.872	287.220	58.652
may-14	713	18.307	41.058
jun-14	423	21.210	20.271
jul-14	0	20.271	0
Total	347.008	347.008	0
% Total		100%	

Por otro lado, es necesario señalar que desde la expedición del Auto 110/13, Colpensiones atendió las solicitudes de la represa del ISS siguiendo el criterio de prioridad definido por la H. Corte. En efecto, durante el mes de julio Colpensiones atendió 225 solicitudes de reconocimiento del Grupo 1, 16 del Grupo 2; 12 del Grupo 3; y 20.018 del grupo 4. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 13)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 13. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS
por grupo de prioridad. Escenario 8
Corte a 31 de julio de 2014**

Panel A. Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario	abr-14		may-14		jun-14		jul-14
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas
TOTAL	223.239	8.137	58.652	18.307	41.058	21.210	20.271	20.271
Grupo 1	58.770	3.270	276	271	295	212	225	225
Grupo 2	12.838	242	21	20	15	11	16	16
Grupo 3	17.433	241	20	19	7	4	12	12
Grupo 4 (corriente)	134.198	4.384	58.335	17.997	40.741	20.983	20.018	20.018

* El inventario inicial corresponde al total recibido a 31 de mayo (Escenario 8 + entregas de marzo, abril, mayo y junio)

Panel B. Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario	abr-14		may-14		jun-14		jul-14
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas
Grupo 1								
Mayores de 74 años	6.775	988	151	150	86	67	55	55
Invalidez	4.745	271	5	11	15	11	14	14
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	25.538	1.218	56	58	106	75	91	91
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	15.096	482	39	32	60	42	34	34
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1.639	225	16	14	19	10	24	24
Sin Información	4.977	86	9	6	9	7	7	7
Total Grupo 1	58.770	3.270	276	271	295	212	225	225
Grupo 2								
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.636	204	16	15	11	6	12	12
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.202	38	5	5	4	5	4	4
Total Grupo 2	12.838	242	21	20	15	11	16	16
Grupo 3								
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.738	238	20	19	7	4	12	12
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	3	0	0	0	0	0	0
Total Grupo 3	17.433	241	20	19	7	4	12	12
Grupo 4 (corriente)								
Reliquidaciones	109.974	4.166	56.435	17.691	39.045	19.383	19.894	19.894

Población	Inventario	abr-14		may-14		jun-14		jul-14
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas
Indemnizaciones Sustitutivas	16.977	122	417	90	226	163	77	77
Auxilios Funerarios	7.247	96	1.483	216	1.470	1.437	47	47
Total Grupo 4	134.198	4.384	58.335	17.997	40.741	20.983	20.018	20.018

Con respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas de la represa del ISS, en el Cuadro 14 se muestra la clasificación entre concedidas y negadas. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 14)

Como se puede observar, desde la expedición del Auto 110/13, Colpensiones ha decidido 223.239¹³ expedientes, de estos se han decidido favorablemente 52.553 y negado 103.359, que sumados a los 8.750 expedientes gestionados y los 46.511 cerrados, 746 solicitudes cuentan con respuesta parcial, así como 11.073 casos con respuesta parcial correspondientes a expedientes que en la revisión se identificaron como sentencias, cuya evolución se presenta en el capítulo 5.2.

Adicionalmente, respondiendo el requerimiento de la H. Corte, en el panel C del cuadro 14 se incluye la información correspondiente a la clasificación de las causales de negación, las cuales únicamente aplican para las decisiones de primera vez, toda vez que esta es la información que se encuentra disponible en el liquidador automático de la entidad. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 14)

Con el fin de atender el requerimiento expresado por la H. Corte en el numeral 2 del Auto 130 de 2014 se incluyen los porcentajes que representan el sentido de la decisión por tipo de prestación. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 14)

Capítulo 2.2 – Cuadro 14. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas de la represa del ISS - Corte a 31 de julio de 2014

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a abr-14	3.283	999	4551	38.778	105	47.716
may-14	5	58	19	1.947	11	2.040
jun-14	13	54	3	1.717	4	1.791
jul-14	1	35	11	957	2	1.006
Total general	3.302	1.146	4.584	43.399	122	52.553
% Total	6,28%	2,18%	8,72%	82,58%	0,23%	

¹³ Estos 223.239 se componen de 209.338 casos de las entregas recibidas hasta febrero de 2014 y 13.901 que ya se han decidido de las entregas recibidas a partir del 10 de marzo de 2014.

Panel B. Decisiones que niegan una prestación pensional

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a abr-14	1.526	1795	17679	47.459	982	69.441
may-14	20	606	792	10.821	254	12.493
jun-14	1378	876	1379	12.119	148	15.900
jul-14	10	208	695	4.596	16	5.525
Total general	2.934	3.485	20.545	74.995	1.400	103.359
% Total	2,84%	3,37%	19,88%	72,56%	1,35%	

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

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	11	15	3	2	31	0,05%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	1	30	3	44	78	0,12%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud			39		39	0,06%
Niega incompatibilidad	182	2.620	3.158	14	5.974	9,24%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	175	12	18	1	206	0,32%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia			64		64	0,10%
No cumple la edad requerida por la norma	43	116	517	10	686	1,06%
No cumple el tiempo requerido por la norma	1.894	12.391	39.025	3.299	56.609	87,57%
Por competencia	4	67	231	25	327	0,51%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento		70	9	338	417	0,65%

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
Se niega por falta de completitud documental	16	12	97		125	0,19%
Se niega por prescripción del derecho		15	2	35	52	0,08%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			2		2	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	3		28	1	32	0,05%
Total General	2.329	15.348	43.196	3.769	64.642¹⁴	100%

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

Mes	Sentido Decisión	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
may-14	Concede	0,23%	1,19%	1,30%	33,07%	0,11%	35,90%
	Niega	0,49%	3,70%	21,79%	37,29%	0,83%	64,10%
jun-14	Concede	0,03%	0,40%	0,13%	13,40%	0,08%	14,04%
	Niega	0,14%	4,17%	5,45%	74,46%	1,75%	85,96%
jul-14	Concede	9,09%	14,40%	1,56%	17,23%	11,11%	15,40%
	Niega	90,91%	85,60%	98,44%	82,77%	88,89%	84,60%

Respecto del volumen de casos que se niegan en los dos últimos meses es importante recordar que la mayoría de expedientes decididos son del grupo 4 compuesto en su gran mayoría por reliquidaciones que corresponden a personas que ya tiene reconocido su derecho.

En el caso de la desagregación de la causal “aumento de semanas” en el IP11¹⁵ 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. En este sentido aún se está estudiando conjuntamente con el proveedor del liquidador de pensiones, la forma de desagregar esta causal para iniciar el registro de estos casos y no se tiene aún un plazo previsto para poder contar con esta información.

¹⁴ El cálculo se hace sobre una muestra de 64.642 decisiones que niegan la prestación de un total de 103.359; es decir, una muestra del 62,54% la cual es representativa, por lo cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población. Adicionalmente, teniendo en cuenta que se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 62,54% permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

¹⁵ Ver IP11, sección 2.2.3, página 28.

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 julio de 2014. Atendiendo lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014 se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta abril 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 464.802 a 31 de julio de 2014, 174.758 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 290.044 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 julio de 2014 Colpensiones resolvió 25.516 (teniendo en cuenta los 2.576 cerrados) solicitudes de día a día, presenta un acumulado por resolver de 158.942 y existen 6.189 trámites en proceso de validación previo al reconocimiento. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 1)

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento del mes de julio, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 14.182 casos; sentencias cuya producción fue de 3.255 casos y ajustes por calidad cuya producción fue de 1.685 casos. Estos casos sumados a la producción de 25.516 expedientes de reconocimiento totaliza una producción de 44.638 casos durante el mes de julio de 2014.

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

Panel A. Reconocimiento de prestaciones

	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Reconocimiento de Prestaciones
Acumulado abr-14				
Decididas	8.738	21.363	116.893	146.994
may-14				
Decididas	554	2.981	5.727	9.262
Pendientes	3.271	8.743	22.581	34.595
jun-14				
Decididas	766	2.059	7.796	10.621
Pendientes	3.626	10.852	29.481	43.959

	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Reconocimiento de Prestaciones
jul-14				
Decididas	188	1.235	6.458	7.881
Pendientes	4.278	9.782	28.424	42.484
Trámites en proceso de validación	61	1.892	2.955	4.908
Total decididas	10.246	27.638	136.874	174.758
% Total	5,9%	15,8%	78,3%	100%

Panel B. Otras solicitudes

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	Otras solicitudes
Acumulado abr-14						
Decididas	25.256	86.797	53.407	50.708	6.626	222.794
may-14						
Decididas	66	5.743	7.707	11.596	1374	26.486
Pendientes	4.858	15.351	34.399	35.853	0	90.461
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
Trámites en proceso de validación	27	830	224	200	0	1.281
Total decididas	25.850	103.280	68.006	76.078	16.830	290.044
% Total	8,91%	35,61%	23,45%	26,23%	5,80%	100%

Panel C. Total de trámites por término

	En término	Fuera de término	Total
Acumulado abr-14			
Decididas	173.939	189.223	363.162
may-14			
Decididas	11.110	23.264	34.374
Pendientes			0
jun-14			

	En término	Fuera de término	Total
Decididas	9.379	18.115	27.494
Pendientes			0
jul-14			
Decididas	6.716	16.226	22.942
Pendientes			158.942
Trámites en proceso de validación			6.189
Total decididas	201.144	246.828	447.972
% Total	44,90%	55,10%	100,00%

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 250.010 decisiones favorables, 173.546 casos negados que sumados a las 24.416 solicitudes gestionadas (la mayoría son casos radicados varias veces por el mismo ciudadano y a los cuales en todo caso debe darse respuesta) y 16.830 solicitudes cerradas, da el total de 464.802 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 julio de 2014¹⁶

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a abr-14	20.732	6.623	13.241	88.917	82.116	211.629
may-14	56	635	1945	8.496	5.640	16.772
jun-14	185	541	1035	5.589	5.415	12.765
jul-14	109	196	697	5.636	2.206	8.844
Total general	21.082	7.995	16.918	108.638	95.377	250.010
% Total	8,43%	3,20%	6,77%	43,45%	38,15%	100%

Panel B. Decisiones que niegan una prestación pensional

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a abr-14	6.152	6.936	12.513	88.344	18.228	132.173
may-14	29	700	3599	10.820	728	15.876
jun-14	315	601	2.197	7.658	2734	13.505
jul-14	63	219	1.667	9.050	993	11.992
Total general	6.559	8.456	19.976	115.872	22.683	173.546
% Total	3,78%	4,87%	11,51%	66,77%	13,07%	100%

¹⁶ 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.

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 abr-14	Concede	6,03%	1,93%	3,85%	25,86%	23,88%	61,56%
	Niega	1,79%	2,02%	3,64%	25,70%	5,30%	38,44%
may-14	Concede	0,17%	1,94%	5,96%	26,02%	17,28%	51,37%
	Niega	0,09%	2,14%	11,02%	33,14%	2,23%	48,63%
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%
Total	Concede	4,98%	1,89%	3,99%	25,65%	22,52%	59,03%
	Niega	1,55%	2,00%	4,72%	27,36%	5,36%	40,97%

Panel D. Causales de negación de una prestación pensional por primera vez (Muestra estadísticamente representativa)¹⁷

Causales	Cantidad	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	154	0,17%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	419	0,48%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	133	0,15%
Niega incompatibilidad	6.065	6,88%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.175	1,33%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	65	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	4.180	4,74%
No cumple el tiempo requerido por la norma	72.455	82,17%
Por competencia	652	0,74%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	2.278	2,58%
Se niega por falta de completitud documental	90	0,10%
Se niega por prescripción del derecho	469	0,53%

¹⁷ El cálculo se hace sobre una muestra de 88.175 decisiones que niegan la prestación de un total de 173.546; es decir, una muestra del 51% la cual es representativa, por lo cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población. Adicionalmente, teniendo en cuenta que 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 90% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 10%.

Causales	Cantidad	Participación
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	7	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	33	0,04%
Total General	88.175	100%

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	15		18	154
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		30		389	419
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	236	1.265	1.450	3.114	6.065
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	768	10	13	384	1175
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	1		64		65
No cumple la edad requerida por la norma	9	24	608	3.539	4.180
No cumple el tiempo requerido por la norma	2.981	7.203	55.245	7.026	72.455
Por competencia		13	357	282	652
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	36	1	2.240	2.278
Se niega por falta de completitud documental	1	10	73	6	90
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			4	29	33
Total General	4.122	8.617	57.952	17.484	88.175
% Total	4,67%	9,77%	65,72%	19,83%	100%

Las reliquidaciones pendientes se detallan a continuación, mostrando que el 98,85% de las mismas corresponden a recursos, las demás solicitudes representan el 1,15%, constituidas por 392 indemnizaciones, 2 solicitudes de pensión de invalidez, 8 de sobrevivientes y 81 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 julio de 2014**

Riesgo	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Recursos	Total
Acumulado abr-14	379	2	3	69	23.691	24.144
may-14	4	0	1	4	5.548	5.557
jun-14	2	0	2	3	5.087	5.094
jul-14	7	0	2	5	7.105	7.119
Total	392	2	8	81	41.431	41.914

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 131.797, de los cuales el 48,40% corresponde a reliquidaciones, el 36,28% a pensiones de vejez y el restante 15,32% a los demás riesgos. La distribución por riesgos es la siguiente: 63.790 reliquidaciones, 47.818 de vejez, 8.733 de sobrevivientes, 3.616 de invalidez, 5.682 de indemnizaciones y 2.158 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 125.453¹⁸ recursos únicos¹⁹, de los cuales en 43.509 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (34,68%). (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 correspondientes al mes de julio de 2014, conforme a lo anunciado en el IP9²⁰. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 4)

¹⁸ Esta cifra incluye 124.989 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

¹⁹ 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.

²⁰ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

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 resueltos en el día a día - Corte a 31 de julio de 2014

Panel A. Total de Recursos resueltos

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado abr-14	1.951	5.097	3.125	5.349	37.885	39.776	93.183
may-14	28	130	313	1.587	5.649	10.659	18.366
jun-14	95	287	105	869	1.759	5.464	8.579
jul-14	84	168	73	928	2.525	7.891	11.669
Total	2.158	5.682	3.616	8.733	47.818	63.790	131.797

Panel B. Recursos que modifican el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado abr-14	895	1.872	796	1.508	10.953	15.003	31.027
may-14	19	74	86	395	1.599	3.852	6.025
jun-14	41	138	24	274	393	1.917	2.787
jul-14	51	77	21	246	567	2.708	3.670
Total	1.006	2.161	927	2.423	13.512	23.480	43.509
% Recursos cambian decisión	47,50%	39,58%	28,50%	28,80%	30,23%	38,17%	34,68%

Panel C. Recursos que confirman el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado abr-14	1.016	3.011	1.977	3.618	24.062	23.396	57.080
may-14	9	53	219	1.136	3.933	6.524	11.874
jun-14	54	147	81	581	1.332	3.412	5.607
jul-14	33	88	49	656	1.860	4.697	7.383
Total	1.112	3.299	2.326	5.991	31.187	38.029	81.944
% Recursos cambian decisión	52,50%	60,42%	71,50%	71,20%	69,77%	61,83%	65,32%

Panel D. Causales cambio de decisión recursos

Causal Cambio de Decision	cantidad	participación
Aparece el retiro del sistema	269	10,93%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS	16	0,65%
Aportó las pruebas faltantes	507	20,61%
Aumentó de semanas	773	31,42%
Cambia fecha de causación	98	3,98%
Cambio de IBL	191	7,76%
Tiene la edad requerida	597	24,27%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez	9	0,37%
Total general	2.460²¹	100%

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

Causal Cambio de Decision	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total
Aparece el retiro del sistema			1	1	267	269
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			15	1		16
Aportó las pruebas faltantes	38	35	21	145	268	507
Aumentó de semanas	3	33	9	25	703	773
Cambia fecha de causación			9		89	98
Cambio de IBL	1	1		2	187	191
Tiene la edad requerida	10	19	12	35	521	597

²¹ El cálculo se hace sobre una muestra de 2.460 decisiones que niegan la prestación de un total de 3.670; es decir, una muestra del 67.03% la cual es representativa, por lo cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población. Adicionalmente, esta muestra permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% 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
Tiene la PCL que acredita la Invalidez				8		1	9
Total general		52	88	75	209	2.036	2.460
% Total		2,11%	3,58%	3,05%	8,50%	82,76%	100%

En el caso de la desagregación de la causal “aumento de semanas” en el IP11²² 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. En este sentido aún se está estudiando conjuntamente con el proveedor del liquidador de pensiones, la forma de desagregar esta causal para iniciar el registro de estos casos y no se tiene aún un plazo previsto para contar con esta información.

Por último, en el Cuadro 5 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 85.130. En un 65,43% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 34,57% versan sobre decisiones que han negado las solicitudes. Desde el punto de vista del tipo de riesgo, 73,46% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 26,54% a los demás riesgos. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 5)

Capítulo 2.3 – Cuadro 5. Distribución de los recursos pendientes de día a día por tipo de riesgo Corte a 31 de julio de 2014

Panel A. Contra decisión concede prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	%
En Término	25	740	303	12.917	1.602	15.587	27,98%
1 mes	37	570	223	9.581	1.755	12.166	21,84%
2 meses	2	304	107	5.572	967	6.952	12,48%
3 meses	3	284	95	5.278	707	6.367	11,43%
4 meses		268	105	4.562	212	5.147	9,24%
5 meses		158	73	2.226	1	2.458	4,41%
6 meses		76	34	1.576	2	1.688	3,03%
7 meses		16	26	1.857	1	1.900	3,41%
8 meses		29	11	1.115	1	1.156	2,08%
9 meses		15	10	296	1	322	0,58%
10 meses		13	16	912	1	942	1,69%
11 meses		3	8	448		459	0,82%

²² Ver IP11, sección 2.3.2, página 38.

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	%
12 meses		6	9	142		157	0,28%
13 meses		6	9	138		153	0,27%
14 meses		2	9	55		66	0,12%
15 meses		3	7	47		57	0,10%
16 meses		1	1	64		66	0,12%
17 meses		1	2	31		34	0,06%
18 meses		0	2	14		16	0,03%
19 meses		0	0	7		7	0,01%
Total vencidos	42	1.755	747	33.921	3.648	40.113	72,02%
Total general	67	2.495	1.050	46.838	5.250	55.700	
% total	0,12%	4,48%	1,89%	84,09%	9,43%		

Panel B. Contra decisión que niega una prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	%
En Término	866	304	3.513	5.071	915	10.669	36,25%
1 mes	1.209	267	2.284	3.944	722	8.426	28,63%
2 meses	197	143	769	3.457	189	4.755	16,16%
3 meses	103	73	510	1.530	82	2.298	7,81%
4 meses	1	23	605	750	12	1.391	4,73%
5 meses		13	367	280	0	660	2,24%
6 meses		7	205	209	0	421	1,43%
7 meses		3	112	219	1	335	1,14%
8 meses		1	110	102		213	0,72%
9 meses		0	34	47		81	0,28%
10 meses		2	28	31		61	0,21%
11 meses		0	17	15		32	0,11%
12 meses		0	12	8		20	0,07%
13 meses		1	8	14		23	0,08%
14 meses			5	7		12	0,04%
15 meses			9	1		10	0,03%
16 meses			7	3		10	0,03%
17 meses			3	3		6	0,02%

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	%
18 meses			3	3		6	0,02%
19 meses				1		1	0,00%
Total vencidos	1.510	533	5.088	10.624	1.006	18.761	63,75%
Total general	2.376	837	8.601	15.695	1.921	29.430	
% total	8,07%	2,84%	29,23%	53,33%	6,53%		

2.3.3.Trámites fuera de término pendientes de resolver

Del total de 629.933²³ solicitudes que han sido radicadas ante Colpensiones hasta el 31 de julio de 2014, el 36,24% corresponden a reconocimientos de prestaciones, y el 63,76% a otras solicitudes como auxilios funerarios, indemnizaciones y recursos. Del total de 464.802 solicitudes resueltas 201.144 se encontraban en término y 246.828 fuera de término²⁴. (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 IP9, IP10, IP11 e IP12 correspondientes a los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2014. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 6 Panel B y C).

Al respecto, es importante señalar que durante el mes de julio, se dio continuidad a la estrategia de mantener las solicitudes vencidas en un nivel manejable y priorizar la atención de la repesa del ISS, lo cual arrojó como resultado la atención de la totalidad de los expedientes de la repesa del ISS el día 15 de julio de 2014, es decir el cumplimiento de la meta se logró dos semanas antes del plazo definido (31 de julio de 2014).

Así las cosas, el nivel de recursos se mantuvo en todo el periodo prácticamente en el mismo rango (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 6 Panel D), dado que parte de la capacidad de producción ha estado enfocada en mantener estable las solicitudes vencidas del día a día, y la restante se utilizó para culminar progresivamente la repesa entregada por el ISS, las tutelas y las sentencias. La estrategia también implica resolver con prioridad las solicitudes con fechas de radicación más antiguas hasta llegar a las menos vencidas.

²³ Conforme con la explicación contenida en la nota 41 del IP6, página 99, para el día 31 de julio de 2014 se registran un acumulado de 629.933 trámites, de los cuales 11.258 corresponden a casos radicados a través de otros trámites y 618.675 a través de solicitudes de reconocimiento propiamente dichas.

²⁴ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 16.830 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 julio 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	228.268	36,24%	180.876	38,91%	92.557	82.201	6.118	47.392	28,70%	27.917	36,59%	19.475	21,93%
Pensión de invalidez	14.963	2,38%	10.624	2,29%	6.360	3.886	378	4.339	2,63%	2.986	3,91%	1.353	1,52%
Pensión de sobrevivientes	41.078	6,52%	29.404	6,33%	3.072	24.566	1766	11.674	7,07%	3.597	4,71%	8.077	9,09%
Pensión de Vejez	172.227	27,34%	140.848	30,30%	83.125	53.749	3.974	31.379	19,00%	21.334	27,96%	10.045	11,31%
Otras solicitudes	401.665	63,76%	283.926	61,09%	108.587	164.627	10.712	117.739	71,30%	48.390	63,41%	69.349	78,07%
Auxilios funerarios	34.406	5,46%	26.267	5,65%	5.598	20.252	417	8.139	4,93%	3.185	4,17%	4.954	5,58%
Indemnizaciones	127.768	20,28%	103.781	22,33%	76.322	26.958	501	23.987	14,53%	18.908	24,78%	5.079	5,72%
Recursos	121.500	19,29%	77.801	16,74%	16.617	51.390	9.794	43.699	26,46%	14.064	18,43%	29.635	33,36%
Reliquidaciones	117.991	18,73%	76.077	16,37%	10.050	66.027	0	41.914	25,38%	12.233	16,03%	29.681	33,42%
Total	629.933	100%	464.802	100%	201.144	246.828	16.830	165.131	100%	76.307	100%	88.824	100%

Panel B. Solicitudes radicadas ante Colpensiones durante los meses de abril a julio Corte a 31 de julio de 2014 (Incluye recursos)²⁵

Tipo de Solicitud	Abril	Mayo	Junio	Julio
Reconocimiento de Prestaciones	9.719	10.087	8.655	11.337
Pensión de invalidez	777	778	648	962
Pensión de sobrevivientes	1.813	1.812	1.602	2.027
Pensión de Vejez	7.129	7.497	6.405	8.348
Otras solicitudes	19.271	21.232	18.906	25.853
Auxilios funerarios	1.432	1.561	1.392	1.805
Indemnizaciones	6.856	7.249	6.446	8.454
Recursos	5.981	6.509	5.865	8.464
Reliquidaciones	5.002	5.913	5.203	7.130
TOTAL	28.990	31.319	27.561	37.190

²⁵ 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 no había sido incluida en los totales de radicación reportados en los informes anteriores.

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

Tipo de Pendientes	Abril	Mayo	Junio	Julio	Fecha probable en la que se respetarán los plazos legales
Reconocimiento de Prestaciones	19.840	19.463	17.603	19.475	
Pensión de invalidez	932	1.091	1.025	1.353	dic-14
Pensión de sobrevivientes	9.193	7.772	7.476	8.077	dic-14
Pensión de Vejez	9.715	10.600	9.102	10.045	dic-14
Otras solicitudes	65.725	62.417	65.844	69.349	
Auxilios funerarios	1.206	2.531	3.533	4.954	dic-14
Indemnizaciones	1.936	3.136	3.402	5.079	dic-14
Recursos	29.635	27.176	28.301	29.635	dic-14
Reliquidaciones	32.948	29.574	30.608	29.681	dic-14
TOTAL	85.565	81.880	83.447	88.824	

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

Tipo de Solicitud	Abril	Mayo	Junio	Julio
Reconocimiento de Prestaciones	28.677	25.467	25.321	25.717
Pensión de invalidez	1.311	1.096	1.101	1.294
Pensión de sobrevivientes	4.622	3.816	3.583	3.886
Pensión de Vejez	22.744	20.555	20.637	20.537
Otras solicitudes	33.649	31.157	33.162	33.157
Auxilios funerarios	145	374	1038	1552
Indemnizaciones	813	1.335	1.942	2.366
Reliquidaciones	32.691	29.448	30.182	29.239
Total	62.326	56.624	58.483	58.874

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

Tipo de Solicitud	Abril ²⁶	Mayo	Junio	Julio
Reconocimiento de Prestaciones	17.144	14.927	15.518	16.245
Pensión de invalidez	462	363	398	533
Pensión de sobrevivientes	6.636	5.174	4.742	5.088
Pensión de Vejez	10.046	9.390	10.378	10.624
Otras solicitudes	564	978	1.902	2.516
Auxilios funerarios	140	367	1014	1510
Indemnizaciones	424	611	888	1006
Total	17.708	15.905	17.420	18.761

El Cuadro 7 presenta el total de trámites día a día de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, adicional a los 88.824 trámites de reconocimiento fuera de término, con corte a 31 de julio de 2014, se tienen 21.875 solicitudes de corrección de historia laboral pendientes fuera de término, y 54.334 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 julio 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	11.069	979	3.290	6.800	2.774	4.135	11.054	9.739	38.771	12.599	7.007
2 meses	2.679	101	1.376	1.202	1298	591	6.356	5.459	16.383	3.995	15.317
3 meses	2.273	105	1.149	1019	868	308	3.963	4.801	12.213	2.962	3.703
4 meses	1724	95	1062	567	1	41	2.830	3.724	8.320	1.038	3.655
5 meses	1023	51	766	206	2	1	1.359	1.763	4.148	831	3.808
6 meses	222	16	136	70	1		1.099	1.012	2.334	336	2.431
7 meses	157	1	119	37			1068	1167	2392	49	1.163
8 meses	107	3	86	18			692	680	1.479	19	1.343
9 meses	35	1	21	13			215	189	439	12	2.959

²⁶ Se ajustan los datos presentados en el IP11 con base en las distribución por riesgos del ítem “Otras solicitudes” y se corrigen un error de la cantidad reportada para el mes de Abril. Ver IP11, Sección 2.3.3, Página 44.

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*
10 meses	41		24	17			469	535	1045	12	2.582
11 meses	24		12	12			256	235	515	9	2.469
12 meses	26		8	18	1	1	77	102	207	10	1.388
13 meses	32		8	24			80	98	210	3	1.541
14 meses	27	1	3	23			42	36	105	0	1.767
15 meses	9		5	4	3		23	45	80	0	2.104
16 meses	8		2	6			27	49	84	0	295
17 meses	10		1	9		2	14	28	54	0	386
18 meses	2		2		1		9	13	25	0	348
19 meses	7		7		5		2	6	20	0	0
Total	19.475	1.353	8.077	10.045	4.954	5.079	29.635	29.681	88.824	21.875	54.334

2.4. Proyección de solicitudes de reconocimiento por atender

En el IP11²⁷ Colpensiones presentó una proyección de los escenarios probables de atención de solicitudes, en los cuales se mantiene siempre como premisa la evacuación de la totalidad de los expedientes de la repesa entregados por el ISS en L. antes del 31 de julio de 2014, lo cual se cumplió el día 15 de ese mes. De la misma manera, en el IP12²⁸, luego de analizar las implicaciones de la terminación de la protección constitucional, se determinó que los escenarios seguían siendo consistentes, por lo cual se solicitó una extensión de las medidas otorgadas por la H. Corte hasta el 31 de diciembre de 2014, fecha que considera razonable la Superintendencia Financiera de Colombia según lo planteado en su oficio 2014-066231-02-00 del 28 de julio pasado.

Posteriormente, a raíz de las recomendaciones dadas por los organismos de control, Colpensiones presentó el “Documento por medio del cual se subsana la petición de Colpensiones presentada el 2 julio de 2014, en consideración a los lineamientos de los autos 320 de 2013, 130 de 2014, y Auto del 18 de julio de 2014, comunicado mediante oficio OPT-A-610/2014 del 22 de julio del mismo año”, y en este se planteó un modelo de priorización²⁹ de la atención de los casos vencidos de reconocimiento con base en los lineamientos dados por la H. Corte en sus Autos 110 y 320 de 2013, dejando un único escenario de trabajo para llegar a poner al día del régimen de prima media, el cual con base en las proyecciones realizadas mantendría la terminación de este proceso en las fechas inicialmente solicitadas, tal como aparece en la siguiente propuesta:

Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Escenario para poner al día al Régimen de Prima Media

Trámite*	Término de suspensión
Solicitudes de las peticiones radicadas ante Colpensiones, de los grupos 1, 2 y 3; auxilios funerarios e indemnizaciones sutitutivas	Octubre 31 de 2014
Solicitudes de las peticiones radicadas ante Colpensiones del grupo 4 (incluye recursos y reliquidaciones)	Diciembre 31 de 2014
Tutelas interpuestas en contra de Colpensiones sobre las cuales se demuestre que no existe información suficiente para su cumplimiento y cumplimiento de sentencias	Diciembre 31 de 2014

*Al interior de la clasificación de cada uno de los trámites de Colpensiones, dará prevalencia al derecho de turno.

Sin embargo, para poder cumplir con las proyecciones realizadas y continuar con las acciones necesarias para resolver el atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones, resulta necesario contar con la protección constitucional integral que permita mantener el personal en

²⁷ Ver IP11, sección 2.4.1, páginas 49 a 54.

²⁸ Ver IP11, sección 2.4.1, páginas 46 a 50.

²⁹ Ver página 28 del documento enunciado.

misión y la infraestructura física y de TI con los que se opera actualmente, por lo cual respetuosamente se reitera la solicitud realizada a la H. Corte el 24 de julio pasado.

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

Durante la operación en lo relacionado con la corrección de historia laboral, Colpensiones adelanta su gestión en los siguientes frentes: (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 la represa del ISS; (iii) correcciones de historia laboral asociadas a los trámites de reconocimiento de Colpensiones; (iv) corrección de historia laboral provenientes de otros trámites: PQRS, Tutelas, Correspondencia y BEPS; y (v) solicitudes de los ciudadanos de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS en L. a este último ítem se le dio total cumplimiento en el mes de diciembre del año inmediatamente anterior.

Se informa a la H. Corte Constitucional que al corte del 31 de julio de 2014, se han recibido un total de 1.140.627 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 299.349. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 1.100.166 solicitudes, quedando en gestión 40.461 al cierre del 31 de julio de 2014, lo cual refleja un avance acumulado del 96.5%.

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, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 1)

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

	Acumulado a abr-14	% acumulado a abr-14	may-14	% may-14	jun-14	% jun-14	jul-14	% jul-14
Solicitudes radicadas por los ciudadanos en el ISS, entregadas a Colpensiones.		19%		19%		18%		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 abr-14	% acumulado a abr-14	may-14	% may-14	jun-14	% jun-14	jul-14	% jul-14
Para reconocimiento represa ISS		22%		21%		20%		20%
Entregadas por el ISS en el mes	221.491		853		895		0	
Total Acumulado recibidas del ISS	221.491		222.344		223.239		223.239	
Decididas durante el mes	221.128		1.142		918		51	
Por decidir al corte	363		74		51		0	
Solicitudes radicadas por los ciudadanos en Colpensiones		38%		39%		39%		40%
Nuevas Radicaciones en el mes	386.005		27.703		25.079		12.226	
Total radicadas	386.005		413.708		438.787		451.013	
Decididas durante el mes	364.528		19.323		29.059		16.228	
Por decidir al corte	21.477		29.857		25.877		21.875	
Para reconocimiento Colpensiones		22%		22%		23%		24%
Nuevas Radicaciones en el mes	222.481		6292		27.561		12.114	
Total radicadas	222.481		228.773		256.334		268.448	
Decididas durante el mes	216.733		6.712		21.836		4.581	
Por decidir al corte	5.748		5.328		11.053		18.586	
Total Mensual		100%		100%		100%		100%
Entregadas en el mes	1.027.904		34.848		53.535		24.340	
Total Acumulado	1.027.904		1.062.752		1.116.287		1.140.627	
Decididas durante el mes	1.000.316		27.177		51.813		20.860	
Por decidir al corte	27.588		35.259		36.981		40.461	

Como se evidencia en el cuadro anterior, en el mes de julio fueron corregidas 20.860 historias laborales de la siguiente forma: (i) 16.228 corresponden a solicitudes de los ciudadanos radicadas ante Colpensiones; (ii) se procesaron y ajustaron 51 historias laborales que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano, son necesarias para decidir las solicitudes de reconocimiento de la represa ISS; y (iii) se procesaron y ajustaron 4.581 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 de historias laborales para reconocimiento de la represa del ISS

Colpensiones viene adelantando previamente la corrección de historias laborales que se necesitan para el reconocimiento de prestaciones económicas, sin que esto implique necesariamente una

solicitud radicada por un afiliado. Motivo por el cual, todos los trámites de reconocimiento de la represa ISS, requieren del procesamiento y ajuste de las historias laborales respectivas.

En este sentido, Colpensiones ha recibido por parte del ISS en L. un total de 223.239 solicitudes de reconocimiento, a las cuales se les realizó el respectivo procesamiento de corrección de historial laboral.

En el cuadro 2 de esta sección se puede observar al corte del 31 de Julio del 2014, el porcentaje de cumplimiento en relación a las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS (100% del total de los casos entregados por el ISS en L.), así como el cumplimiento por grupos acorde con los criterios de prioridad definidos por la H. Corte Constitucional. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 2).

Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Acumulado de corrección de historias laborales para reconocimiento (Represa) - Corte a 31 de julio de 2014

Panel A. Resumen por grupos

Población	Inventario Inicial	jun-14		jul-14		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
TOTAL	223.239	223.188	51	223.239	0	100%	
Grupo 1							Jul.15
	58.770	58.761	9	58.770	0	100%	
Grupo 2							Jul.15
	12.838	12.838	0	12.838	0	100%	
Grupo 3							Jul.15
	24.680	24.678	2	24.680	0	100%	
Grupo 4 (corriente)							Jul.15
	126.951	126.911	40	126.951	0	100%	

Panel B. Detalle por grupos de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	jun-14		jul-14		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
Grupo 1							Jul.15
Mayores de 74 años	6.775	6.775	0	6.775	0	100%	
Invalidez	4.745	4.743	2	4.745	0	100%	
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	25.538	25.534	4	25.538	0	100%	

Población	Inventario Inicial	jun-14		jul-14		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	15.096	15.096	0	15.096	0	100%	
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1.639	1636	3	1.639	0	100%	
Sin Información	4.977	4.977	0	4.977	0	100%	
Total	58.770	58.761	9	58.770	0	100%	
Grupo 2							Jun.15
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.636	8.636	0	8.636	0	100%	
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.202	4.202	0	4.202	0	100%	
Total	12.838	12.838	0	12.838	0	100%	
Grupo 3							Jul.15
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.738	11.736	2	11.738	0	100%	
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	12.942	12.942	0	12.942	0	100%	
Total	24.680	24.678	2	24.680	0	100%	
Grupo 4 (corriente)							Jul.15
Reliquidaciones	109.974	109.943	31	109.974	0	100%	
Indemnizaciones Sustitutivas	16.977	16.968	9	16.977	0	100%	
Auxilios Funerarios	---	---	---	---	---	---	
Total	126.951	126.911	40	126.951	0	100%	

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

En algunas ocasiones para decidir las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas es necesario depurar la historia laboral de los ciudadanos, sin que exista previamente una solicitud expresa por parte del ciudadano.

Es así como, desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de julio de 2014, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 268.448 correcciones de historia laboral, de las cuales se han

corregido 249.862 para un cumplimiento del 93.1%. Solamente en el mes de julio de 2014 se recibieron 12.114 solicitudes, fueron atendidas 4.581 y continúan en trámite 18.586.

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

Con respecto 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 451.013 solicitudes de corrección de historia laboral, se han resuelto 429.138 logrando un nivel de cumplimiento del 95.1%. Específicamente en el mes de julio de 2014 fueron radicadas 12.226, se atendieron 16.228, y quedó un saldo por atender de 21.875.

2.5.4. Corrección de historias laborales provenientes de otros trámites

Paralelamente a la gestión mencionada, desde el inicio de las operaciones y al cierre de julio del presente año, el grupo de corrección de historia laboral ha recibido 369.424 solicitudes adicionales ligadas al proceso de corrección de historia laboral, que se relacionan específicamente con PQRS (36.183 casos), tutelas (21.331 casos), correspondencia (17.141 casos) y BEPS (294.769 casos). De este universo, al corte del 31 de julio del 2014, se han atendido 343.045 casos en total: 33.033 corresponden a PQRS, 21.096 a tutelas, 13.448 a correspondencia, y 275.468 a BEPS. Así, quedan pendientes por resolver 26.379 casos, logrando un cumplimiento del 93%.

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

Debido al desborde de requerimientos de corrección de historia laborales radicadas en la entidad y las recibidas por parte del ISS en L., los cuales al corte del 30 de junio de 2014 ascendía a 610.837 casos. La Gerencia Nacional de Operaciones implementó procesos masivos, los cuales iban enfocados a cubrir el mayor grupo de inconsistencias que suelen presentarse en el proceso de depuración. Durante 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.

A partir del mes de enero de 2014 se comenzó a hacer seguimiento a las nuevas solicitudes de corrección de historia laboral que presentan los ciudadanos sobre la existencia de un caso ya atendido para el mismo afiliado, como mecanismo de medición de la calidad. Esto con el ánimo de determinar si se presentan nuevas casuísticas que no han sido contempladas previamente en el diseño de los procesos de corrección masiva, para de esta forma realizar los ajustes necesarios y disminuir los posibles reprocesos que se puedan presentar.

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

Mes	No. Casos
Enero	5.813
Febrero	6.006
Marzo	5.818
Abril	5.431
Mayo	7.501
Junio	1.253
Julio	6.629
Total	38.451

Como se presenta en el Cuadro 3, entre los meses de enero a julio de 2014, se han presentado 38.451 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral, de las 610.837 solicitudes atendidas hasta el 30 de junio, en respuesta a una solicitud de los ciudadanos. Con lo cual, el 93.71% se ha solucionado en debida forma y el 6,29% han requerido de una corrección individual para resolver de fondo la petición del afiliado.

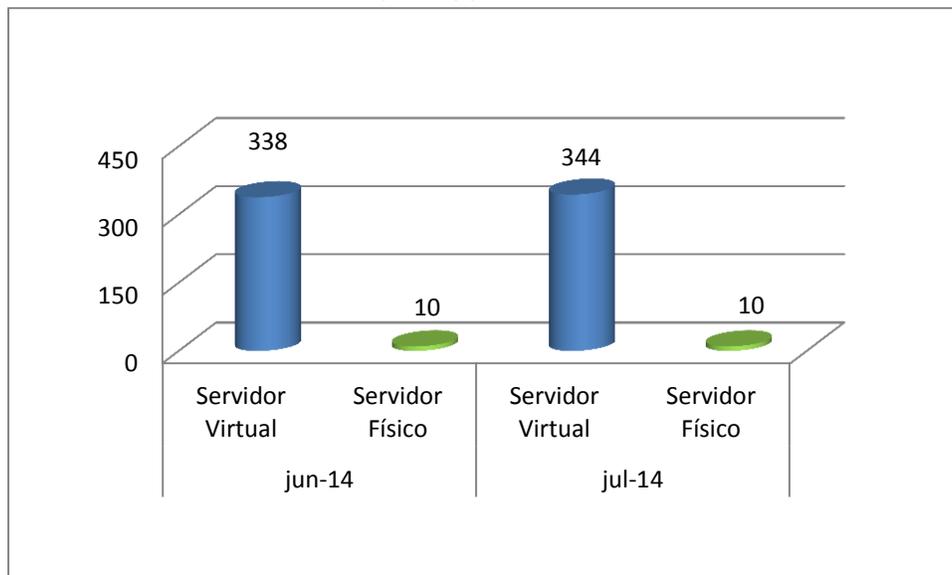
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS

3.1. Infraestructura tecnológica

Como se reportó en el IP12³⁰, actualmente Colpensiones ha entrado en la fase de operación de los nuevos centros de datos la cual está enmarcada, por un lado, en ofrecer los servicios tecnológicos que permitan cubrir las necesidades de procesamiento de información que actualmente demandan los procesos misionales de la entidad; y, por otro lado, en garantizar actualizaciones en las plataformas de alto desempeño que permitan crecer ágilmente para responder a las necesidades del negocio.

En el gráfico 1 de este capítulo (ver Capítulo 3.1 – Gráfico 1) se presenta el comparativo entre la cantidad de servidores en el centro de datos en el mes de junio, y la cantidad de servidores en el centro de datos en el mes de julio. Aunque se mantiene la misma cantidad de servidores físicos, se adicionaron seis (6) servidores virtuales para apoyar procesos de nómina, reconocimiento e historia laboral.

Capítulo 3.1 – Gráfico 1. Diferencia de cantidad de servidores en el centro de datos en los meses de junio y julio de 2014



³⁰ Ver IP12, sección 4.1, página 122.

Por otra parte, se han continuado actividades tendientes al afinamiento de la plataforma tecnológica en el Centro de Datos Principal y Centro de Datos Alterno. Este afinamiento ha sido realizado desde diferentes componentes de la arquitectura tecnológica tales como servidores de aplicación y de base de datos, con lo cual se ha conseguido estabilizar y mejorar el desempeño global de la plataforma tecnológica.

Adicionalmente, el 6 de julio de 2014 se realizó la prueba de DRP (Disaster Recovery Plan) involucrando todos los procesos críticos de la entidad, definidos por el BIA (Business Impact Analysis). El objetivo de la prueba era verificar la capacidad actual de recuperación de los sistemas de información, utilizando la infraestructura del Centro de Datos Alterno (CDA). El resultado de la prueba fue exitoso, puesto que el objetivo de la prueba fue cumplido al probar satisfactoriamente el adecuado funcionamiento de los aplicativos y de los servicios de TI que soportan los procesos más críticos de la entidad, desde el CDA.

Finalmente, con el fin de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con la H. Corte de acuerdo al Auto 320 de 2013 fue necesario realizar nuevas contrataciones en el caso de los contratos que ya habían sido extendidos al 100 % de su valor o que su fecha de finalización era el 31 de julio de 2014. Como resultado del proceso adelantado, a la fecha se han suscrito:

- i. Contrato No. 70 de 2014, que suministra el servicio de alquiler de 380 equipos de cómputo. Éste incluye todos los componentes de hardware, software, administración, instalación, soporte técnico en sitio y mantenimiento de los equipos.
- ii. Contrato No. 69 de 2014, para arrendamiento del sistema de cableado estructurado voz y datos, corriente regulada y normal, equipos de conectividad LAN y equipos de respaldo eléctrico UPS, en los inmuebles ubicados en la Calle 71 No. 12-25 y la Carrera 12 No. 70 A 63.
- iii. Contrato No. 68 de 2014, cuyo objeto es el arrendamiento del sistema de cableado estructurado de voz y datos, corriente regulada y normal, equipos de respaldo eléctrico UPS y de conectividad LAN, en el edificio ubicado en la carrera 16 No. 101-14. Esto con el fin de permitir la habilitación de puestos de trabajo para profesionales de Colpensiones, de acuerdo con la especificaciones técnicas.
- iv. Contrato No. 71 de 2014 que ofrece los servicios de puestos de trabajo y puerto de voz administrado, que incluya el centro de gestión y administración de procesos de TI y servicios de infraestructura, para 600 trabajadores en misión, en el cual se incluyó el servicio de soporte en sitio dedicado con el propósito de minimizar los tiempos de atención y solución de incidentes en sitio y en los casos que aplique el respectivo escalamiento a los grupos solucionadores.

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 julio en el IP12³¹ y en los informes previos (IP11³² de junio, IP10³³ de mayo, IP9³⁴ de abril, IP8³⁵ de marzo de 2014, IP7³⁶ de febrero de 2014 e IP6³⁷ de enero de 2014).

Con respecto a los edificios ubicados en la ciudad de Bogotá, en la carrera 16 No. 101 – 14, calle 71 No. 12-25/27 y carrera 30 No. 73 – 36, se realizó prorroga de los contratos de arrendamiento hasta el 31 de diciembre de 2014, con el fin de suplir las necesidades de infraestructura física, que requiere la entidad para poner al día el Régimen de Prima Media.

3.3. Recurso humano

De acuerdo con el reporte de la distribución del talento humano que atiende los trámites de la repesa del ISS y trámites Colpensiones (día a día) desde el IP4³⁸, que incluye trabajadores oficiales y trabajadores en misión, en las áreas que tienen hoy la tarea de dar cumplimiento a lo ordenado en los Autos emitidos por la Honorable Corte Constitucional (HCC) y en el Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media; durante el mes de julio, el personal de las dependencias directamente relacionadas con dicho cumplimiento, presentó la distribución que 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 julio

Dependencia	Actividades Repesa ISS	Trámites Colpensiones	Repesa ISS - Colpensiones	Procesos Especiales
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	6%	0%	94%	0%
Gerencia Nacional de Nómina	0%	61%	0%	39%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	44%	56%	0%	0%

³¹ Ver IP12, sección 4.2, página 123.

³² Ver IP11, sección 4.2, página 136.

³³ Ver IP10, sección 3.2, página 27.

³⁴ Ver IP9, sección 3.2, página 27.

³⁵ Ver IP8, sección 3.2, página 33.

³⁶ Ver IP7, sección 3.2, página 33.

³⁷ Ver IP6, sección 3.3, páginas 19, 20 y 21.

³⁸ Ver IP4, sección 3.4, página 15.

Dependencia	Actividades Represa ISS	Trámites Colpensiones	Represa ISS - Colpensiones	Procesos Especiales
Gerencia Nacional de Operaciones	7%	52%	41%	0%

Fecha de corte: 31 de julio de 2014

La Gerencia Nacional de Reconocimiento y el Grupo de Apelaciones de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones distribuyó el personal durante el mes de julio de la siguiente manera: el 6% se dedicó a la atención de las solicitudes correspondientes a la represa del ISS y el 94%, se dedicó a la atención de los trámites de Colpensiones y de la represa del ISS indistintamente. Esta distribución se determinó de acuerdo a las prioridades de la entidad frente al cumplimiento de las órdenes proferidas por la H. Corte Constitucional en el Auto 320 de 2013.

La distribución del talento humano de la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de julio presentó la siguiente proporción: el 61% del personal atendió los asuntos relacionados con los trámites propios de Colpensiones, y 39% se destinó al desarrollo de actividades en procesos especiales³⁹. Frente a los trámites correspondientes a la atención de las solicitudes provenientes de la represa del ISS, tal como se informó en el IP7⁴⁰, la Gerencia Nacional de Nómina no cuenta con trámites pendientes de esta naturaleza.

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presentó la siguiente distribución de su talento humano en el mes de estudio: direccionó el 56% del personal a la resolución de las solicitudes radicadas ante Colpensiones (día a día) y el 44% a la atención de los asuntos concernientes a la represa del ISS.

Para el caso de la Gerencia Nacional de Operaciones encargada del proceso de corrección de historia laboral, teniendo en cuenta la disminución de trámites provenientes a la represa del ISS, destinó una proporción del 7% del total de su personal a esta actividad, mientras que asignó el 52% para atender exclusivamente trámites de Colpensiones, y el porcentaje restante esto es el 41%, a la atención de trámites de la represa del ISS y de Colpensiones indistintamente. El comportamiento de estos porcentajes se debe a la reconfiguración de los grupos de trabajo, frente a las actividades que deben adelantarse referentes a la corrección de la historia laboral concentrados principalmente en los trámites del día a día.

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para el mes de julio del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte. (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

³⁹ 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.

⁴⁰ Ver IP7, sección 3.3, página 34.

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.

Capítulo 3.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las necesidades de las Gerencias – Julio 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	308	7	42	357
No. de Personas que se han retirado	46	0	5	51
No. de personas por contratar	14	0	0	14

Fecha de corte: 31 de julio 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	429	40	469
No. de Personas que se han retirado	42	1	43
No. de personas por contratar	57	17	74

Fecha de corte: 31 de julio 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 misión⁴¹, se observa que de la planta requerida con ocasión al cumplimiento del Auto 110 de 2013, en el mes de julio

⁴¹ 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

se encuentran pendientes por contratar 14 trabajadores en misión para la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Los trabajadores en misión requeridos para la Gerencia Nacional de Nómina y la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, se encuentran vinculados en su totalidad.

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 julio, del personal requerido para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones están pendientes por contratar 57 trabajadores en misión. Frente al requerimiento de las otras dependencias, se encuentran por contratar 17 trabajadores en misión.

El balance de 71 trabajadores en misión por contratar para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, se debe principalmente a las desvinculaciones presentadas durante el mes de julio 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 entre otras razones, a las desvinculaciones presentadas durante el mes de julio, a que algunos de los procesos de contratación no han culminado, y parte de los requerimientos no han sido oficializados por las áreas.

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	16	26
Trabajadores en Misión	172	263
Total General	188	289
% Total	39%	61%

Fecha de corte: 31 de julio 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 39%, mientras que los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el 61% del total de

de maternidad, en jornada tiempo completo, por turnos de ser necesario y de manera exclusiva, en las dependencias de COLPENSIONES”.

trabajadores. Los Grupos Internos de Trabajo asignados dentro del turno 1, son Día a Día II, Vejez III, Vejez IV, y Apoyo I; los asignados al turno 2, son Apoyo II, Apoyo III, Vejez II y Sobrevivientes I.

En el Cuadro 4 se presenta el número de trabajadores en misión capacitados para las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de los Autos 110 y 320 de 2013. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4)

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

Dependencia			No. trabajadores capacitados
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Apelaciones	Nacional y	de Grupo	725
Gerencia Nacional de Nómina			0
Gerencia Judicial	Nacional de	Defensa	0
Gerencia Nacional de Operaciones			43
Total General			768

Fecha de corte: 31 de julio de 2014

En el mes de julio, 720 trabajadores en misión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones fueron capacitados sobre la Circular 08 de 2014 emitida por la Gerencia Nacional de Doctrina de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, en donde se abordaron entre otros, los siguientes temas:

1. Regímenes de Transición.
2. Formatos CLEBPS (Formatos tiempos públicos).

Adicionalmente, 5 nuevos trabajadores en misión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones recibieron inducción Institucional y, 43 trabajadores en misión de la Gerencia Nacional de Operaciones participaron de las jornadas de Re-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 IP9⁴², donde se establecieron incentivos económicos, académicos y de bienestar.

⁴² Ver IP9, sección 3.3, página 39.

De acuerdo con las certificaciones presentadas por cada uno de los jefes de las áreas, una vez revisados los resultados de cumplimiento de metas, tanto en cantidad como calidad para los grupos a los que aplicaba, para los meses de abril, mayo y junio de 2014, estos fueron puestos a consideración al Comité de Verificación, Control de Metas y Pago de Incentivos, quienes autorizaron el reconocimiento y pago de los incentivos económicos de acuerdo con los porcentajes presentados en el Cuadro 5. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5)

Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Porcentaje de reconocimiento de incentivos económicos por grupos para los meses de Abril, Mayo y Junio de 2014.

Dependencia	Grupo	Producto	Abril	Mayo	Junio
Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General	Tutelas I, II Instancia o Desacato	Tutelas Gestionadas	4%	0%	0%
	Tutelas Sanción		6%	2%	0%
	Inspecciones Judiciales y Casos especiales		6%	2%	6%
	PQRS		4%	2%	0%
	Procesos de la Vicepresidencia		4%	2%	0%
	Abogados Con Meta Escalonada		0%	0%	0%
Gerencia Nacional de Operaciones	CHL – Base de Datos (Asofondos y Desarrollo)	Correcciones Manuales de HL	2%	0%	6%
	CHL – Día a Día	Tradicional	2%	6%	4%
	CHL – PQRs	PQRs Cerrados	4%	2%	6%
	CHL – Reconocimiento	Correcciones Manuales de HL Tradicional	2%	4%	6%
	CHL – Tutelas y Correspondencia	Tutelas Atendidas	4%	2%	0%
Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	Antioquia	Notificaciones Realizadas personalmente	0%	2%	2%
	Bogotá		2%	2%	0%
	Caribe		2%	2%	0%
	Centro		2%	2%	2%
	Eje Cafetero		2%	2%	2%
	Occidente		0%	2%	2%
	Santanderes		2%	2%	2%
	Sur		2%	2%	2%
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Casos Gestionados, Cerrados y Firmados	0%	0%	0%

Dependencia	Grupo	Producto	Abril	Mayo	Junio
Gerencia Nacional de Nómina	Tutelas	Novedades	6%	6%	6%
	Procesos Especiales	Novedades	6%	6%	6%
	Procesos Especiales	Novedades Masivas	6%	6%	6%
	Novedades Generales de Nómina	Novedades y Ajustes	6%	6%	0%
	Control de Calidad	Revisión 100% de las novedades	6%	6%	6%

Fecha de corte: 31 de julio de 2014

En los primeros días de agosto, cada una de las dependencias certificarán los resultados del mes de julio, para ser puestos a consideración del Comité que definirá qué grupos alcanzaron el reconocimiento del incentivo para este mes, de acuerdo con los presupuestos de la Estrategia.

3.3.2. Traslado de personal

Con corte al 31 de julio de 2014, se reportan en el presente informe las novedades sobre movimientos del recurso humano de la planta de Colpensiones y de misión, que hace parte de la estructura de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

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

Actualizando el reporte del IP12⁴³, se vincularon a la línea de decisión 4 personas que fueron asignadas a los grupos internos de trabajo Vejez I y Cumplimiento de fallos; para un total de 378 analistas incorporados en el período comprendido entre el 25 de marzo y el 31 de julio de 2014.

Capítulo 4.3 – Cuadro 7. 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 IP12 ⁴⁴	374	03/06/2014 y 19/06/2014	Todos los GIT - Grupos Internos de Trabajo
10ª vinculación	3	22/07/2014	Vejez II - Fallos
11ª vinculación	1	25/07/2014	Fallos
Total	378		

Nota:

1. Se incluye en la primera fila del cuadro anterior resumen de información del IP12⁴⁵ sobre contratación de analistas hasta en el mes de junio de 2014.

⁴³ Ver IP12, sección 4.3.3, página 131.

⁴⁴ Ver IP12, sección 4.3, cuadro 7, página 131.

2. En las filas 2ª y 3ª se incluye la contratación de analistas por fecha en el mes de julio de 2014.

b. Solicitud de terminación de contratos laborales

Atendiendo las recomendaciones de los organismos de control, de la H. Corte Constitucional y los lineamientos propios de la entidad, durante el mes de julio de 2014, se adelantó la terminación de la relación laboral de 31 trabajadores en misión pertenecientes a la línea de decisión manual por razones inherentes a la calidad de los actos administrativos o al nivel de producción respecto del promedio del grupo.

c. Reactivación del proceso de selección y entrevistas

Consecuencia de lo anterior, Colpensiones adelanta el correspondiente proceso de preselección de hojas de vida de candidatos con perfil y experiencia en sustanciación de pensiones a fin para cubrir las 31 vacantes señaladas en el punto inmediatamente anterior; hasta el momento se han preseleccionado 37 hojas de vida, entrevistado a 27 aspirantes, y seleccionado 7 candidatos para que surtan el proceso de selección.

d. Estrategia de la “Última Milla.... Un Propósito de Todos”

En el IP11⁴⁶ Colpensiones informó a la H. Corte la implementación de la estrategia de la Última Milla, la cual finalizó el 31 de julio de 2014. Por esta razón, los funcionarios que habían sido designados para el apoyo a los grupos internos de la línea de decisión manual retoman sus actividades habituales.

Con el apoyo de este grupo multidisciplinario se logró el cumplimiento de la meta al 31 de julio de 2014 en lo relacionado con la represa del ISS en L. De igual manera, tras finalización de la estrategia, Colpensiones está evaluando las acciones y recomendaciones en temas como seguimiento y comunicación entre las áreas, con el fin de implementarlas de manera permanente y mejorar así el proceso de decisión de solicitudes prestacionales.

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

Temporalmente y en tanto se adoptan las acciones para el mejoramiento integral del proceso de decisión, Colpensiones está adelantando las acciones necesarias para la creación de 3 grupos de trabajo conformados por 15 personas, los cuales estarán encargados de la realización de la auditoría de proyectos de actos administrativos de acuerdo a muestreos aleatorios, tanto en la línea de decisión manual como en la automática, con el objetivo de apoyar el mejoramiento en la

⁴⁵ Ídem.

⁴⁶ Ver IP11, sección 4.3.3, página 149.

calidad en la decisión de prestaciones económicas. Este recurso humano ha sido paulatinamente extraído de la línea de decisión manual en sus diferentes perfiles (Revisores y analistas) atendiendo su amplia experiencia y mayores conocimientos en el tema misional de Colpensiones.

El personal estará distribuido así: i) Un primer grupo de 5 analistas (actualmente implementado en plan piloto) estará encargado de realizar auditoría a un porcentaje de las decisiones adelantadas a través del liquidador automático, ii) Un segundo grupo de 8 personas encargadas de realizar auditoría jurídica a la línea de decisión manual de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, y iii) Un tercer grupo de 2 personas encargadas de realizar auditoría jurídica a los recursos de apelación y queja, competencia de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

f. Fortalecimiento del actual grupo de Calidad

Los grupos internos de trabajo de la línea de decisión manual contaban hasta el mes de junio de 2014 con perfiles de apoyo encargados de la liquidación manual de pensiones. Sin embargo, las 7 personas que comprendían los perfiles de apoyo han sido trasladadas a la sede de la calle 72, Piso 5º para reforzar el actual grupo de Calidad. Lo anterior en vista de que se ha incrementado el volumen de solicitudes a revisar previo a la firma y con el fin de mantener una posición homogénea en cuanto a las reglas de negocio.

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

Capítulo 4.3 – Cuadro 8. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento - Julio de 2014

GIT-Grupo interno de trabajo	Riesgo	Línea de decisión RP M	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	N/A	12
Apelaciones	I V M	Si- (Manual)	x		CLL 72	Normal	17	8	N/A	25
Día a día 1	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	58	11	N/A	69
Día a día 2	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	43	7	N/A	50
Vejez 1	I V M	Si- (Manual)	x	X	CLL 71	Normal	45	12	N/A	57
Vejez 2	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	2:00PM - 10:00PM	64	11	N/A	75
Vejez 3	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	48	9	N/A	57
Vejez 4	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	6:00 AM-2:00PM	63	12	N/A	75
Sobrevivientes 1	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	51	9	N/A	60
Sobrevivientes 2	I V M	Si- (Manual)	X		CLL	Normal	64	11	N/A	75

GIT-Grupo interno de trabajo	Riesgo	Línea de decisión RP M	Tutelas día día	Fallos	Sede	Jornada	Analistas	Revisores	Recurso humano no línea de decisión manual	Total
101										
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	38	8	N/A	46
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	19	4	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	14	2	N/A	16
Medicina laboral 1	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	7	7
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	6	6
Apoyo jurídico administrativo	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	6	6
Calidad	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	16	16
Auditoría 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	14	14
SUBTOTAL							651	131	82	864

Nota:

1. Se referencia en la columna 1º un nuevo Grupo interno de trabajo (Auditoría automático) que actualmente se encuentra en piloto para realizar auditoría al proceso de decisión en la línea automática.
2. Se descarta del título de la columna 2º el tema de "Represa del ISS en L" ya que a la fecha ha sido atendido en un 100%.

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

4.1. Incremento de expedientes que se han trasladado a Colpensiones con trámites pensionales pendientes por decidir

Considerando que la entrega de expedientes para el trámite de reconocimiento de prestaciones pensionales concluyó por parte del ISS en L. en el mes de junio de 2014 y que Colpensiones terminó el 15 de julio de 2014 con la gestión y trámite de los expedientes que contaban con la información para hacerlo, este capítulo no se incluirá más en los informes posteriores que se rindan a la H. Corte Constitucional, por lo que a partir del informe que corresponde al mes de agosto, se remitirá a este informe periódico cuando se trate de esta materia. En caso de que el ISS en L., realice por algún motivo o razón, nuevas entregas de expedientes con peticiones pendientes de decisión se actualizarán entonces estos datos.

Este es el estado final de las cosas en relación con este punto: para el 26 de agosto del 2013 se reportó que contaba con un número total de 268.521 expedientes, para el 4 de septiembre alcanzaba los 308.419, y para octubre 5 el universo de los expedientes ascendió a 313.664. Al cierre del 31 de diciembre del 2013 los expedientes eran 324.405, al 31 de enero se llegó a 335.624, al 28 de febrero se llegó a 337.665, al 31 de marzo los expedientes eran 350.116, el 30 de abril los expedientes eran 351.370, al 31 de mayo los expedientes eran 359.251 y para el 31 de junio correspondían a 360.020. Para la fecha de corte de este IP13, es decir, al 31 de julio, el número de expedientes totales provenientes del ISS se mantiene igual que al cierre al 30 de junio de 2014, es decir, 360.020, teniendo en cuenta que durante el mes de junio terminaron las entregas de expedientes provenientes del ISS. (Ver Capítulo 4.1 – Cuadro 1)

Capítulo 4.1 - Cuadro 1. Evolución del estado de congestión (represa) del ISS, asumida por Colpensiones hasta la fecha

Entregas de expedientes	Solicitudes totales	Incremento respecto al Inventario Inicial	Contabilidad total de expedientes con peticiones pendientes a partir del Auto 110	Incremento respecto al inventario Inicial
Inventario tomado por el Auto 110	216.000		98.967	
Abril 30/2014	351.570	62,76%	222.103	124,42%
Mayo 31/2014	359.251	66,32%	222.816	125,14%
Junio 30/2014	360.020	66,68%	223.239	125,57%
Julio 31/2014	360.020	66,68%	223.239	125,57%

Por consiguiente, una vez realizadas todas las depuraciones y clasificaciones sobre las entregas de expedientes realizadas por el ISS en L., con corte al 31 de julio de 2014, estas continúan siendo un total de 360.020 (ver Capítulo 4.1 – Cuadro 1). Sin embargo, como se informó en el IP12⁴⁷, en dichas entregas se identificaron expedientes que no corresponden a solicitudes de reconocimiento; se trata de expedientes para atender otros tipos de solicitudes tales como tramites de nómina, expedición de copias de actos administrativos expedidos por el ISS, cobro de bonos o cuotas partes pensionales, entre otros. Lo anterior significa que de ese número de 360.020 (inventario a julio 31 tal y como lo indica el cuadro 1), los trámites relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales son de 347.008 (inventario a julio 31).

En ese orden de ideas, solo para los trámites relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales, en el Cuadro 2 se presentan los expedientes entregados por el ISS en L. discriminados por grupos de prioridad de la H. Corte (Panel A) y subgrupos de vulnerabilidad (Panel B), con el fin de que se advierta cómo dentro de esos subgrupos hay un comportamiento diferencial en cada una de las entregas realizadas por parte del ISS en L. (Ver Capítulo 4.1 – Cuadro 2)

Es de resaltar que entre julio del 2013, mes en que la H. Corte profiere el Auto 110, y julio del 2014, es decir 12 meses después, los expedientes de algunos grupos de vulnerabilidad, como los relacionados con subsidio a la cotización, crecieron por encima del 370%, las indemnizaciones sustitutivas 192,51%, y las reliquidaciones 154,86%.

Capítulo 4.1 - Cuadro 2. Expedientes entregados por el ISS por grupos de prioridad

Panel A. Resumen

Población	Inventario Inicial	Corte Abr. 30		Corte May. 31		Corte Jun. 30		Corte Jul. 31	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Solicitudes totales	217.555	345.872	58,98%	346.585	59,31%	347.008	59,50%	347.008	59,50%
Solicitudes por tramitar con el Auto 110 de 2013	98.967	222.103	124,42%	222.816	125,14%	223.239	125,57%	223.239	125,57%
Grupo 1	28.215	58.338	106,76%	58.628	107,79%	58.770	108,29%	58.770	108,29%
Grupo 2	9.148	12.812	40,05%	12.826	40,21%	12.838	40,34%	12.838	40,34%
Grupo 3	12.650	17.418	37,69%	17.424	37,74%	17.433	37,81%	17.433	37,81%
Grupo 4	48.954	133.535	172,78%	133.938	173,60%	134.198	174,13%	134.198	174,13%

⁴⁷ IP12, Capítulo 5, páginas 137-138

Panel B. Detalle por grado de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	Corte Abr. 30		Corte May. 31		Corte Jun. 30		Corte Jul. 31	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Grupo 1									
Mayores de 74 años	1.749	6.654	280,45%	6.739	285,31%	6.775	287,36%	6.775	287,36%
Invalidez	1.406	4.714	235,28%	4.735	236,77%	4.745	237,48%	4.745	237,48%
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	14.830	25.370	71,07%	25.478	71,80%	25.538	72,20%	25.538	72,20%
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	15.027	73,04%	15.080	73,65%	15.096	73,84%	15.096	73,84%
Beneficiarios de subsidio a la cotización	345	1.607	365,80%	1.624	370,72%	1.639	375,07%	1.639	375,07%
Sin Información	1.201	4.966	313,49%	4.972	313,99%	4.977	314,40%	4.977	314,40%
Total Grupo 1	28.215	58.338	106,76%	58.628	107,79%	58.770	108,29%	58.770	108,29%
Grupo 2									
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.524	8.619	32,11%	8.629	32,27%	8.636	32,37%	8.636	32,37%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	4.193	59,79%	4.197	59,95%	4.202	60,14%	4.202	60,14%
Total Grupo 2	9.148	12.812	40,05%	12.826	40,21%	12.838	40,34%	12.838	40,34%
Grupo 3									
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9.074	11.723	29,19%	11.729	29,26%	11.738	29,36%	11.738	29,36%
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	3.576	5.695	59,26%	5.695	59,26%	5.695	59,26%	5.695	59,26%
Total Grupo 3	12.650	17.418	37,69%	17.424	37,74%	17.433	37,81%	17.433	37,81%
Grupo 4									

Población	Inventario Inicial	Corte Abr. 30		Corte May. 31		Corte Jun. 30		Corte Jul. 31	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Reliquidaciones	43.150	109.441	153,63%	109.742	154,33%	109.974	154,86%	109.974	154,86%
Indemnizaciones Sustitutivas	5.804	16.938	191,83%	16.963	192,26%	16.977	192,51%	16.977	192,51%
Auxilios Funerarios		7.156	41,96%	7.233	43,48%	7.247	43,76%	7.247	43,76%
Total Grupo 4	48.954	133.535	172,78%	133.938	173,60%	134.198	174,13%	134.198	174,13%

4.2. Expedientes del ISS en L. pendientes por entrega a Colpensiones

Tal y como se ha manifestado a partir del IP8⁴⁸, 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 – Panel A), 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 IP8⁴⁹ IP9⁵⁰ IP10⁵¹ IP11⁵², arroja como total de pendientes a fecha corte 30 de julio de 2014, 576 registros (cédulas) pendientes por entrega y 9.071 registros (cédulas) que se encuentran en aclaración.

La explicación del origen de estas cifras es la misma que se ha dado en los diferentes IP, en consecuencia, a partir de este informe y si no hay novedades remitiremos a la información dada en el IP12⁵³.

Ahora bien sobre los expedientes pendientes, no se registra avance en este IP13 frente a los 576 registros (cédulas) pendientes de entrega por parte del ISS en L.; por cuanto la entidad mencionada, se encuentra en ubicación y alistamiento para envío de los expedientes pensionales correspondientes a los registros para envío. Tan pronto Colpensiones los reciba se dará respuesta a los trámites que correspondan y a los que hubiere lugar. De igual forma sobre 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 julio:

⁴⁸ Ver IP8, página 12.

⁴⁹ Ver IP8, página 12 y 13.

⁵⁰ Ver IP9, página 13 a 16.

⁵¹ Ver IP10, páginas 14 a 16.

⁵² Ver IP11, páginas 155 a 160.

⁵³ Ver IP12, páginas 140 a 143.

Capítulo 4.2- Cuadro 1. Conclusión del avance del IP13 con respecto al IP12. 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
IP12 (Informe jun-2014)	9.071	5.663	1.374	896	1.138
IP13 (Informe jul-2014)	9.071	6.317	1.361	365	1.028

Capítulo 4.2- Cuadro 2. Seguimiento proceso 8.956 registros certificados por el ISS en L. como inexistentes, detalle del mes de julio

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	454	18	125	87
Base de Sentencias	1,281	35	1178	44	24
Base Neta Auto 110	832	572	149	65	46
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	6,158	5,175	15	126	842
Base Procuraduría	1	0	1	0	0
Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	115	81	0	5	29
Total Solicitudes	9,071	6,317	1,361	365	1,028

Como quedó reseñado en el IP12⁵⁴, 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 2 y 3), los resultados de los avances, por lo tanto, se informa lo siguiente:

1. Con relación a los 5.663 registros informados en el IP12⁵⁵, que fueron clasificados como tutelas con hecho superado y casos cerrados (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 2 - Columna 3), los mismos ascendieron a 6.317, toda vez que a la fecha de corte de este informe se resolvieron por hecho superado 654 registros.

⁵⁴ Ver IP12 página 144.

⁵⁵ Ídem.

2. De los 1.374 registros depurados informados en el IP12⁵⁶ (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 3 - Columna 4), 13 registros salen 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 1.361.
3. De los 896 registros informados en el IP12⁵⁷ clasificados como casos en producción (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 3 - Columna 5), al presente corte, disminuyeron a 365 de acuerdo a todos los trámites que se presentaron dentro del mismo.
 - 429 registros salieron bajo la figura jurídica del hecho superado, debido a que se encuentran con respuesta de fondo.
 - 102 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 365.

4. De los 1.138 registros informados en el IP12⁵⁸ clasificados como tutelas pendientes por atender (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 3 - Columna 6), al presente corte, disminuyeron a 1.028 y de los cuales se informa que:
 - 212 registros salieron bajo la figura jurídica del hecho superado.
 - 102 registros ingresaron a este ítem “Tutelas pendientes por atender” y salieron del ítem “En casos en producción”.

Quedando a la fecha un total de 1.028 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 informo en el IP12⁵⁹, Colpensiones realizó las gestiones tendientes para obtener los elementos mínimos necesarios y en los casos que se encuentran pendientes, al ser fructífero el esfuerzo, se procederá con este total a realizar nuevamente cruces y búsquedas de información en las bases de datos internas, entre otras, call center, registros de notificaciones a los jueces, y algunas utilizadas como informativas en el área de Servicio al Ciudadano. De igual forma se consultaran bases externas como Registraduría Nacional del

⁵⁶ Ídem.

⁵⁷ Ídem.

⁵⁸ Ídem.

⁵⁹ Ver IP12, página 145.

Estado Civil y SISBEN. Lo anterior con el fin de encontrar información que permita dar solución de fondo a los registros pendientes.

No obstante lo anterior, es procedente manifestar que al realizar la verificación de los casos uno a uno, se encontró 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; por tal motivo no han podido ser ubicados pese a la labor exhaustiva que se ha realizado. De igual manera en muchos de los escritos correspondientes a los registros pendientes, la pretensión que requiere el afiliado o ciudadno no es clara ni precisa.

Como se puede apreciar de lo anteriormente mencionado, Colpensiones continua en la gestión de búsqueda, que permita finiquitar los casos pendientes respecto a los expedientes certificados por el ISS en L, como inexistentes.

4.3. 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 IP12⁶⁰, respecto a la entrega del inventario de expedientes con trámite concluido 1.796.033⁶¹, los cuales están conformados por dos grupos así: 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 IP12⁶², de los 1.011.149 quedan pendiente por entrega 850.773 expedientes, discriminados 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 4.3 – Cuadro 1. Estado pendientes de entrega - expedientes incluidos en nómina de acuerdo a información reportada por el ISS en L.

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

⁶⁰ Ver IP12, páginas 145 y 147.

⁶¹ Cifra presentada por el ISS en L., en el Informe 7 de Avance de la Trancisión, enero 17 de 2014, página 22, e Informe 8 de Avance de la Trancisión, febrero 18 de 2014.

⁶² Ver IP12, páginas 146.

Solicitudes	Cantidades
Expedientes entregados a Colpensiones con actas	160.376
Total	1.011.149

*Mediante oficio Nro. 2014_4712273 de fecha 16 de junio de 2014, se solicitó al ISS en L. el envío de la base de datos con los registros (cédulas) correspondientes a los expedientes remitidos a Positiva Compañía de Seguros.

2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados – 784.895 registros (cédulas) aproximadamente, informado en el IP11⁶³ y IP12⁶⁴.

En lo correspondiente a la entrega y recibo de las agrupaciones anteriormente mencionadas, correspondientes a los 1.796.033 expedientes con trámite concluido es procedente informar a la H. Corte 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 4.3 – Cuadro 2), de igual forma el ISS en L., se encuentra en planeación del proyecto de entrega el cual según la información proporcionada se ejecutara al 100% a partir del 1 de agosto de 2014, al día de hoy los resultados obtenidos son la recepción de un total de 55.067 carpetas que corresponden a 54.968 expedientes pensionales por cédulas únicas, tal y como se detalla en el Cuadro No.1 – Estadísticos entrega y recibo de expedientes decididos.

⁶³ Ver IP11, páginas 165.

⁶⁴ Ver IP12, páginas 146.

Capítulo 4.3 – Cuadro 2. Estadístico entrega y recibo de expedientes decididos

N° de Semanas programadas	No. de Lote	Fechas programadas	Acumulado mínimo que debe entregar el ISS en L. por semana	No. de carpetas reportados por el ISS en L. para entrega			No. de carpetas recibidos			Información de Ciudadanos			%Avance acorde al cronograma y volúmenes recibidos de expedientes pensionales.	Acumulado de recibo de expedientes
				Nómina	No nómina	TOTAL	Nómina	No nómina	TOTAL	Nómina	No nómina	TOTAL		
Semana 1		1 - 7 de julio											0%	
Semana 2	1	7 - 11 de julio		26	553	579	0	553	553	0	464	464	0.02%	464
Semana 3		14 - 18 de julio		398	4.237	4.635	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NO ENTREGA
Semana 4	2	21 - 25 de julio		2.544	11.394	13.938	0	11.392	11.392	0	11.385	11.385	0.70%	11849
Semana 5	3	28 de julio a 1 de agosto	96,562	0	43.156	43.156	0	43.122	43.122	0	43.119	43.119	3%	54968
Semana 6	4	4 - 11 de agosto	193,124	38	48.295	48.333								
Semana 7	5	11 - 15 de agosto	289,686											
Semana 8	6	19 - 25 de agosto	386,248											
Semana 9	7	25 - 29 de agosto	482,810											
Semana 10	8	1 - 5 de septiembre	579,372											
Semana 11	9	8 - 12 de septiembre	675,934											
Semana 12	10	15 - 19 septiembre	772,496											
Semana 13	11	22 - 26 de septiembre	869,058											
Semana 14	12	29 de sept - 3 de octubre	965,620											
Semana 15	13	6 - 10 de octubre	1,062,182											
Semana 16	14	14 - 20 de octubre	1,158,744											
Semana 17	15	20 - 24 de octubre	1,255,306											
Semana 18	16	27 - 31 de octubre	1,351,868											
Semana 19	17	4 - 10 de noviembre	1,448,430											
Semana 20	18	10 - 14 de noviembre	1,544,992											
Semana 21	19	18 - 24 de noviembre	1,632,573											

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 1 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 de Agosto al 11 de agosto de 2014, entrega y recibo que se identificará como Lote 4, 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.

Las novedades que han causado inconvenientes en las actividades del proceso de recibo de la información proveniente del ISS en L., son las siguientes:

a. 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).

- ✓ Las fechas extremas inicial y final deben corresponder con las encontradas dentro de los expedientes pensionales, por tal razón se recomienda tener en cuenta los criterios para identificar y registrar la fecha inicial y final de cada unidad documental que se encuentra consignados dentro de la ayuda de memoria de fecha 24 de junio de 2014.
- ✓ No deben encontrarse diferencias entre los folios encontrados en el expediente y registrados en el inventario FUID.

Los hallazgos anteriormente manifestados constan en las actas de entrega y recibo de fechas 11, 23 y 30 de julio de 2014, suscritas por el ISS en L y Colpensiones, en la observación *“En presencia de los funcionarios del ISS en L., se hicieron varios ajustes sobre el FUI en cuanto a corrección de*

nombres, apellidos, cédula de ciudadanía, fechas iniciales y finales y el número consecutivo de caja sobre el FUID”.

En el siguiente cuadro (Ver Capítulo 4.3 – 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.

Capítulo 4.3 – Cuadro 3. Acumulados errores en digitación

Tipo de Corrección	Lote 1 (553 carpetas)	Lote 2 (11.392 carpetas)	Lote 3 (43.122 carpetas)	Total carpetas corregidas (Lotes 1, 2 y 3)
	Carpetas Corregidas	Carpetas Corregidas	Carpetas Corregidas	
Cambia el Apellido	10	236	769	1,015
Cambia el Nombre	7	149	1.023	157
Se cambia Nombre y Apellido	6	8	103	117
Se cambia Fecha Final	52	24	6	82
Se cambia Fecha Inicial	15	439	775	1.229
Se cambia Cédula	8	71	137	216
Se cambia No. Folios	0	4	6	10
Totales generales	98	931	1.797	2.826
Porcentaje de defecto %	18%	8%	7%	7%
Total carpetas recibidas	55.067			

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 mas antigua de los 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 mas reciente de los los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia, ya sea por transcripción o por no tenerla.

Es procedente indicar respecto de esta novedad, que Colpensiones a través de su contratista Unión Temporal Proceso Logístico de Administración y Gestión documental 2012 – UT, ha tenido que proceder a subsanar tales errores registrando los datos correctos, es por esto que los expedientes no han sido devueltos al ISS en L. un total del total de (3.848 carpetas).

La actividad anteriormente mencionada que viene realizando Colpensiones, es **temporal** durante el periodo de prueba del proceso de recibo y entrega, teniendo en cuenta que se estimaba que serian mínimos los errores encontrados, sin embargo, arroja un 7% de margen de error en los lotes entregados, a partir del inicio a la ejecución del proceso (1 de agosto de 2014), se devolverá la carpeta cuyo registro se encuentre mal diligenciado en cualquiera de los campos que componen el inventario FUID.

La devolución cuenta con respaldo jurídico obedeciendo a que el ISS en L. tiene contratadas las actividades para la elaboración del formato único de inventario FUID, como se encuentra establecido en el contrato Nro. 4900011753 suscrito por la Entidad mencionada, el cual no debería presentar ninguna inconsistencia. Por tal razón Colpensiones y su contratista, no podrían acarrear con el sobre costo que se cause con la actividad de corrección y/o modificación del inventario FUID, teniendo en cuenta el margen de error que se viene presentando. (Ver cuadro Nro 2 – Resultado carpetas con error en digitalización)

b. En lo correspondiente al Descargue de las unidades de conservación cajas por parte del ISS en L.:

- ✓ Ausencia de precintos de seguridad: En aplicación de los protocolos de seguridad indicados por el Archivo General de la Nación, los datos informados previamente para el traslado de la información tales como placas de vehículos y números de precintos de seguridad, deben mantenerse hasta tanto sea descargada la información. Siendo importante indicar que al obviarse los precintos en los camiones de transporte de la información no es posible garantizar la cadena de custodia. En este punto es importante que el Archivo General de la nación se encargue de verificar y evidenciar estas inconsistencias de seguirse presentando.

Esta inconsistencia consta en el Acta de fecha 11 de Julio de 2014, suscrita por el ISS en L. y Colpensiones en el numeral 1 – “observación por parte de Colpensiones” literal j⁶⁵.

⁶⁵ “Así mismo, Colpensiones sugiere al ISS en L, transportar la información con base en el protocolo de traslado , dado que el vehículo de placas OBB 669, el cual fue anunciado por parte del ISS en L, como el transportador de la información de entrega, arribó sin precintos de seguridad...” por parte de Colpensiones en el literal dos entidades s en el Como ejemplo de esta ausencia.

- c. 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):

Entrega del Disco Duro: especificaciones técnicas de la digitalización básica:

- ✓ Algunas de las imágenes contenidas en los discos duros entregados por el ISS en L, no cumplieron con las especificaciones técnicas del formato, PDF/A., conforme las directrices realizadas por el Archivo General de La Nación (AGN) acorde con las especificaciones técnicas del concepto emitido por el Archivo General de la Nación - AGN, mediante concepto técnico No. 2-2014-1191 del 14 de marzo de 2014.
- ✓ Algunos de los archivos digitales contenían los mismos nombres sobrescribiendo la información, conforme las especificaciones dadas por el Archivo General de la Nación AGN y los acuerdos a que han llegado las dos entidades

En el siguiente cuadro (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 4), se detalla los hallazgos encontrados en cada lote entregado por el ISS en L, respecto de las anteriores observaciones.

Capítulo 4.3 – 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	Total de Errores
Sin formato pdf/a	24	3	-	27
Expedientes con nombre repetido	-	2	-	2
Expedientes renombrados	-	3	-	3
TOTALES	24	8	-	32
Porcentaje de defecto	92%	11%	0%	31%
Total expedientes digitales recibidos	103			

- d. 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 4.3 – 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 4.3 – Cuadro 5. Resultados de análisis de muestra por lotes

No. de 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%
Totales	2571	103	42	61	41%	59%

En el siguiente cuadro (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 6), se registran las novedades detectadas sobre los expedientes 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 por lote

Tipo de novedad	LOTE 1 (26 expedientes)	LOTE 2 (76 expedientes)	LOTE 3 (1 expedientes)	Total expedientes con errores (Lotes 1, 2 y 3)
	Expedientes con error	Expedientes con error	Expedientes con error	
Carpeta y/o documentos mutilados con pérdida de información	0	1	0	1
Físico es diferente a imagen	15	29	0	44
Físico legible imagen ilegible	0	8	0	8
Tipo Documental Dividido	2	6	0	8
Totales generales	17	44	0	61
Porcentaje de defecto	65%	58%	0%	59%
Total imágenes recibidas	103			

A continuación, se explican cada uno de las causales de Devolucion 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.

Que con base en lo expuesto anteriormente, se concluyen dos aspectos que es importante se tengan en cuenta. Colpensiones se encuentra operativa y técnicamente preparada para el recibo de los expedientes pensionales decididos, logística que como ya se manifestó, fue diseñada de acuerdo a los volúmenes que en forma semanal (96.562) fueran proyectados por el ISS en L. de tal forma que, tal como viene ocurriendo si dicha cantidad no se recibe, por un lado hay una operación de Colpensiones subutilizable y, por otro, no podrá aumentar la capacidad operativa en los volúmenes de recibo de expedientes para cada semana ya presupuestados, con el fin de cumplir con la fecha límite propuesta por el ISS en L.(28 de noviembre de 2014).

5. Otros trámites, peticiones o reclamos

5.1. Cumplimiento de acciones de tutela

5.1.1. Identificación de tutelas

El cumplimiento de Colpensiones frente a la superación del estado de cosas inconstitucional se presenta de manera satisfactoria bajo la premisa de que las medidas implementadas bajo una dinámica compleja y altamente cambiante permiten el cumplimiento de peticiones y tutelas que cuenten con soportes documentales e información básica que hagan viable la contestación de fondo.

En este orden de ideas, como se informó en el IP12⁶⁶ en la recta final de cumplimiento se reportó una entrega total de expedientes que ascendió a 347.008 y en la audiencia pública ante la H. Corte Constitucional se informó el cumplimiento total de las peticiones represadas en el entonces ISS, logro que implicó un esfuerzo superior por parte de la entidad que en este punto se ve reflejado en la gestión de tutelas, pero que requiere de un apoyo adicional frente a la necesidad de estabilizar la operación de Colpensiones, una vez superada esa represa.

En esta oportunidad se reporte un avance significativo en la gestión de tutelas, a 31 de julio de 2014 el total histórico acumulado de tutelas es de 153.532, de las cuales se han atendido de manera efectiva un total de 128.308, lo cual implica una atención equivalente al 83,57% del total de las tutelas que ha recibido Colpensiones (frente al avance reportado en el IP12⁶⁷ del 78,10%, se demuestra que la entidad viene en ascenso en la atención de las acciones constitucionales).

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 julio 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.

5.1.2. Identificación de tutelas

El “Cuadro 1- Identificación de tutelas por Grupo de prioridad - Corte julio de 2014” permite identificar que se partió de una línea de base de 96.222 tutelas a septiembre de 2013, con corte a 31 de julio de 2014 se registra un total acumulado de 153.532. Frente a la cifra de histórico acumulado reportado en el IP12 que fue de 147.559, se registra entonces un ingreso de 5.973

⁶⁶ Ver IP12, Introducción. página 7.

⁶⁷ Ver IP12, sección 6.1, página 148.

nuevas tutelas durante el mes de julio de 2014, que mas adelante se muestra como se han comportado tanto por instancia procesal como por su atención.

Con esta cifra de ingreso de nuevas tutelas en julio, se confirma que hay una tendencia de ingresos oscilante, comparanda con los dos últimos meses: en junio entraron 4.787 y en el mes de mayo de 2014 se registró un total de 6.173.

Visto el anterior análisis de ingreso de tutelas, la afirmación que se viene realizando desde el IP11⁶⁸, sobre que *“el modelo de atención de tutelas de Colpensiones ha permitido a la entidad evolucionar en la superación del estado de cosas inconstitucional del régimen de prima media por su dinamismo y capacidad de adaptación a las diferentes circunstancias. Pero lo anterior no significa que aún pueda confirmarse que existe una tendencia contundente de desaceleración de tutelas.”*, aún mantiene en julio vigencia.

El mes de agosto será un mes interesante, para analizar el fenómeno de la judicialización de la entidad por esta vía, teniendo en cuenta algunos aspectos como que se cumplió con la represa del ISS lo que supondría que mitiga el uso de esta acción legal por peticiones represadas en dicha entidad; durante los meses de julio y junio de 2014 el modelo de Colpensiones incluyó la tutela en el modelo de producción; y 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 menos⁶⁹.

El cuadro 1 muestra nuevamente como una constante la disminución de la tutela como medio de solución de fondo para peticiones ISS, en consecuencia, se registran 290 para el grupo 1, 73 respecto del grupo 2, 102 del grupo 3, y 494 para el grupo 4, todo esto frente a las 1.873 de grupo 0, es decir, originadas con base en trámites radicados en Colpensiones, lo cual es consecuencia directa de dirigir la operación de la entidad a resolver peticiones pendientes de la herencia ISS y la pronta resolución de toda esa herencia. Lo anterior significa que de la represa del ISS, que ya fue cumplida, ingresaron en total con grupos identificados un total de 959 tutelas⁷⁰.

⁶⁸ Ver IP11, sección 6.1.1, página 167: “Por ello, y como se menciona al principio de este informe, se ha considerado que durante este año ese fenómeno se mantendrá en ese promedio, siendo así necesario mantener un modelo de infraestructura y protección constitucional que permita afrontarlo para dar la respuesta oportuna que requiere el ciudadano y la administración de justicia.”

⁶⁹ Ver IP12, Introducción, página 8.

⁷⁰ Es importante señalar en este punto que el ingreso de tutelas así como las que están por resolver que corresponden a grupos prioritarios 1, 2 y 3 no es una contradicción con el cumplimiento de las metas de la represa del ISS 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 represa ISS que no se encuentran registradas en Colpensiones, y (ii) parte de estas tutelas están dentro del grupo “respuesta parcial” reportado en “Cuadro 10. Tutelas con respuesta parcial”. Adicionalmente, debido a que este es el último informe de cumplimiento del Auto 320 de 2013, Colpensiones reorganizará la base única de tutelas para identificarlas en la categoría de grupos que aplique a la problemática actual, en este sentido se desmarcarán las tutelas por cédula única identificadas por los grupos del Auto 320 de 2013 para iniciar una nueva base en la que se distribuyan en tutelas de tramites día a día y aquellas que no han podido resolverse de fondo por problemas de información.

Con el fin de complementar la idea anterior, es importante señalar que del 100% de las tutelas identificadas el porcentaje más representativo es el que corresponde a tutelas originadas por trámites radicados ante Colpensiones que asciende al 28,28%, frente a tutelas originadas por grupo 4 que ascienden a 17,52%, respecto a tutelas con pretensión no identificada se tiene que representan un 17,90%, y finalmente a tutelas ISS sin grupo identificado con un 18,16%. Esta problemática responde a: (i) El esfuerzo operativo por terminar la represa ISS y (ii) persisten problemas de información que dificultan una solución de fondo (en esta oportunidad se informa una gestión importante con resultados positivos en esta materia, ver sección 5.1.2. Gestión y avance en la atención de tutelas en comparación con las que están pendientes de resolver).

Capítulo 5.1 – Cuadro 1. Identificación de tutelas por Grupo de prioridad - Corte julio de 2014

Grupo	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente	Pretension No Identificada	Total general
sep- 13 (línea de base)	27.752	6.660	2.266	3.036	17.797		38.711		96.222
abr-14	37.938	14.600	3.329	4.704	25.223	20.819	29.986		136.599
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
% Total jul-14	28,28%	10,07%	2,30%	3,26%	17,52%	18,16%	2,52%	17,90%	100,00%

De otra parte, el cuadro 2 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2), señala el acumulado histórico de tutelas recibidas por Colpensiones a corte de cada mes, clasificadas por instancia procesal. Los datos presentados en este Cuadro corresponden a la evolución de la línea de base presentada en el IP3 hasta la fecha.

En ese sentido, con corte al 31 de julio, del total de acumulado de 153.532 acciones de tutela, 17.501 corresponden a sanciones, 61.506 a desacatos y 74.525 a tutelas (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2)

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

	Sanción	Desacato	Tutelas	Total General
sep- 13 (línea de base)	6.878	40.514	48.830	96.222
abr-14	10.838	57.711	68.050	136.599
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
% Total jul-14	11,40%	40,06%	48,54%	100,00%

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

Ahora bien, como ya se dijo, durante el mes de julio la entidad fue notificada de 5.973 nuevas tutelas, cuya instancia procesal al momento de la notificación se presenta en el Cuadro 3 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 3). Este cuadro se introduce como novedad en este informe con el fin de observar el comportamiento de las tutelas nuevas por instancia procesal, lo cual permitirá controlar el ejercicio de atención de estas acciones mes a mes.

Tal como se observa en el Cuadro 3, de las 5.973 nuevas tutelas notificadas en el mes de julio: (i) 90 ingresaron como sanción, de las cuales 30 fueron resueltas y 60 se encuentran pendientes por resolver; (ii) 729 en etapa de desacato, con 316 atendidas y 413 pendientes; y (iii) 5.154 en etapa de tutela, donde se tienen 1.635 atendidas y 3.519 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 Julio 2014, hechos superados vs. pendientes

	Sanción	Desacato	Tutelas	Total General
Tutelas atendidas	30	316	1.635	1.981
Tutelas pendientes	60	413	3.519	3.992
Total	90	729	5.154	5.973

En total, como acumulado histórico, Colpensiones tiene a corte de julio un total de 25.224 tutelas por atender, frente a las 32.304 tutelas que se encontraban por resolver al 30 de junio de 2014, lo cual representa una reducción importante del total histórico acumulado (donde deben considerarse sumados los nuevos ingresos), se espera que en agosto se tenga un comportamiento aún mas drástico de reducción.

Como se evidencia en el cuadro 4, la evolución en la gestión de tutelas por parte de Colpensiones permite reportar que de las 153.532 acciones de tutela se han atendido un acumulado de 128.308, es decir, un 83,57%.

Este nivel de productividad aunado con el reporte exitoso de terminación de la represa ISS corrobora que la capacidad de adaptación de la entidad para operar en el marco de circunstancias que obligan a cumplir con la meta de resolver las peticiones represadas en el ISS y de ésta manera generar las condiciones necesarias para consolidar la estabilización de la operación misional de la entidad y de así superar definitivamente el estado de cosas inconstitucional del régimen de prima media.

Las tutelas pendientes por resolver ascienden a 25.224 se encuentran distribuidas así: 2.259 de grupo 0, es decir, el día a día de Colpensiones; 764 de grupo 1; 126 de grupo 2; 189 de grupo 3;

4.802 de grupo 4; 4.786 de represa ISS sin grupo identificado; 2.477 de tutelas sin expediente pensional y 9.821 de tutelas sin pretensión identificada⁷¹.

Ahora bien, en los IP11⁷² y 12⁷³ se informó a la H. Corte Constitucional que estos grupos de tutelas serían trabajados con mayor intensidad, lo que dio como resultado que la atención de tutelas en el mes de julio asciende a un total de 12.814 frente a las 4.906 atendidas en el mes de junio, gestión importante si se tiene en cuenta que el punto central de atención se concentró en estos tres grupos de tutelas así: 3.170 tutelas atendidas con pretensión no identificada; 3.045 de tutelas represa ISS sin grupo; 1.640 tutelas de grupo 4 y finalmente, 3.468 tutelas de grupo cero, es decir, el día a día de Colpensiones (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 4)

La gestión de tutelas que se reporta está orientado a la búsqueda de un periodo de estabilización en esta materia. Fíjese como frente al grupo de tutelas con pretensión no identificada en el mes de julio se procesaron 3.170, mientras que en el mes de junio se atendieron 913 y en la misma línea se presenta el comportamiento de tutelas de grupo 0, Grupo 4 y Represa ISS sin grupo identificado. El gran objetivo de la entidad sobre las tutelas, es llegar a que sean atendidas inmediatamente en el momento en que se notifica de su admisión y el juez da traslado para la contestación; con ese modelo ideal, se evitaría llegar a instancias de desacatos y sanciones, cada una de las áreas de la entidad se esta preparando para que ello ocurra en los próximos meses.

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

Tutelas Atendidas	Grupo 0 - Día a día	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente	Pretension No Identificada	Total general
Acumulado abr-14	34.028	13.230	3.122	4.380	18.805	14.856	15.798		104.219
may-14	1.419	729	114	163	740	1.425	157	1.383	6.130
jun-14	1.578	219	52	59	857	1.139	89	913	4.906
jul-14	3.468	503	114	200	1.640	3.045	674	3.170	12.814
Distribucion Actual de las Tutelas Atendidas	41.157	14.704	3.404	4.809	22.091	23.092	1397	17.654	128.308
% Total atendidas	32,08%	11,46%	2,65%	3,75%	17,22%	18,00%	1,09%	13,76%	100%
Por atender	2.259	764	126	189	4.802	4.786	2.477	9.821	25.224
% Total por atender	8,96%	3,03%	0,50%	0,75%	19,04%	18,97%	9,82%	38,94%	100%

El Cuadro 5 permite informar que la gestión de tutelas por parte de Colpensiones se realiza en un marco de control y bajo la línea estratégica de incluir las tutelas en el modelo de producción de la entidad. Esto es posible verificarlo si se tiene en cuenta que a pesar de que en julio ingresaron 5.973 nuevas tutelas, que significa 1.186 más que las registradas para el mes de junio, la entidad

⁷¹ Ver pie de página anterior frente a la distribución de grupos 1,2,3 y 4.

⁷² Ver IP11, sección 6.1.1, página 169.

⁷³ Ver IP12, 6.1.2, página 151.

gestionó de manera efectiva 12.814 cuya mayor proporción de solución se concentró en aquellas tutelas con problemas de información y/o procesamiento.

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	Pretension No Identificada	Total
Acumulado abr-14									
Sanción	3.061	1.160	272	405	1.979	1.651	1085		
Desacato	14.588	6.335	1.531	2.160	9.090	7.112	5.156		
Tutelas	16.366	5.708	1.316	1.808	7.653	6.048	9.471		
Total Atendidas	34.015	13.203	3.119	4.373	18.722	14.811	15.712		
Por atender	3.834	1.366	207	324	6.396	5.700	14.553		32.380
may-14									
Sanción	37	29	9	8	70	117	5	100	375
Desacato	341	304	43	63	247	521	29	336	1.884
Tutelas	1.041	396	62	92	423	787	123	947	3.871
Total Atendidas	1.419	729	114	163	740	1.425	157	1.383	6.130
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	2170	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
TOTAL	41.157	14.704	3.404	4.809	22.091	23.092	1.397	17.654	128.308

*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 conformidad con la línea de informes presentados a la H. Corte, la atención efectiva de tutelas debe complementarse con las tutelas pendientes de atender. De ésta manera el Cuadro 6 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 6) muestra que el saldo total de tutelas por atender equivale a 25.224, siendo necesario informar a la H. Corte que persisten los universos complejos de solución representados en dos mundos:

- (i) Tutelas de reconocimiento pensional, que ascienden a un total de 9.125 para el mes de julio, frente a 13.201 reportadas en el mes de junio, es decir, un avance de suma importancia equivalente a una reducción de 4.076 tutelas. De esta manera como se ha señalado a lo largo de ésta sección en este mes de julio es posible evidenciar que la inclusión de tutelas en el modelo arroja resultados positivos y más significativos que los que se ha reportado en los IP's anteriores.

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

- (ii) Tutelas relativas a cumplimiento de sentencia que a corte julio de 2014 ascienden a 7.900, que implica un 31,3% del total de tutelas pendientes de atención y que la complejidad de su cumplimiento persiste por la dificultad en la consecución efectiva de las sentencias judiciales.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que los datos que se presentan en el Cuadro 6 muestra que persiste la concentración de una mayor cantidad de tutelas en peticiones de reconocimiento pensional y cumplimiento de sentencias que pertenecen a la represa ISS dato que contrasta frente a las que corresponden a Colpensiones. En este sentido obsérvese como de las 7.900 tutelas por cumplimiento de sentencia judicial 7.443 son represa ISS y 457 de Colpensiones. En este punto es importante resaltar el hecho de que las acciones de tutela con pretensión de cumplimiento de sentencia continúan representando un componente de difícil procesamiento por lo que se requiere de un nuevo esquema que permita su gestión y debida atención. En un informe especial que sobre sentencias Colpensiones está preparando (que se planea presentar a mediados de agosto), se tratará este tema con mas amplitud y se plantearán a la H. Corte algunas alternativas para dar salida a esta problemática.

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

	may-14			jun-14			jul-14		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Pretensión no identificada	561	83	644	1.517	325	1.842	774	102	876
Reconocimiento	11.311	2.936	14.247	10.803	2.398	13.201	7.955	1.170	9.125
Historia Laboral	514	125	639	439	80	519	334	61	395
Aportes y Recaudo	46	6	52	38	6	44	39	5	44
Atención al Afiliado	27	3	30	13	1	14	8	0	8
Cobro	22	1	23	18	0	18	9	0	9
Comercial	9	1	10	10	1	11	6	0	6
Cumplimiento de sentencia	7.605	486	8.091	8.126	502	8.628	7.443	457	7.900
Defensa Judicial	36	8	44	155	21	176	152	15	167
Doctrina	5	0	5	7	0	7	4	0	4
Gestión Documental	316	36	352	271	32	303	260	21	281
Ingresos y Egresos	206	69	275	89	7	96	63	3	66
Medicina Laboral	575	117	692	437	90	527	321	38	359
No es competencia de Colpensiones	56	1	57	51	1	52	19	0	19
Nomina	822	104	926	637	82	719	458	56	514
Operaciones	2	0	2	3	0	3	0	0	0
Servicio al Ciudadano	252	11	263	151	3	154	121	6	127

	may-14			jun-14			jul-14		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Talento Humano	8	0	8	14	0	14	8	1	9
Carta Auto 202	5.659	404	6.063	5.585	391	5.976	4.991	324	5.315
TOTAL	28.032	4.391	32.423	28.364	3.940	32.304	22.965	2.259	25.224

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

En este punto se muestra a través de los cuadros 7 y 8 la atención y notificación de tutelas de reconocimiento frente a: (i) La notificación de actos administrativos pensionales y (ii) la inclusión en nómina, cuando haya lugar a ello, además estos cuadros muestran estos dos aspectos del reconocimiento pensional en sede de tutela tanto para trámites de la represa ISS como para trámites de Colpensiones, tal y como se lo ha informado en IPS's anteriores.

El Cuadro 8 muestra el comportamiento y desarrollo de tutelas 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 el mes de julio de 2014 ascienden a 54.172.

De este inventario de Represa ISS 7.955 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 entradas⁷⁴. En este sentido, se presenta un total de tutelas "atendidas" que asciende a 46.217, lo que significa que son actos administrativos que pasan al proceso de notificación, de manera que de estas 46.217 tutelas de represa ISS atendidas se han notificado efectivamente 39.125 quedando un saldo pendiente de 7.092, esto significa un 84,65% de éxito en el proceso de notificación. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 7)

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

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
Grupo 1	8.390	325	8.065	7.770	295	96,34%	2.670
Grupo 2	2.046	60	1.986	1.936	50	97,48%	953
Grupo 3							

⁷⁴ Ver IP11, sección 6.1.2, página 174 y sección 6.1.3, página 155.

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
	3.427	102	3.325	3.239	86	97,41%	1.645
Grupo 4 (corriente)							
	14.569	916	13.653	12.794	859	93,71%	5.585
Represa ISS sin grupo identificado							
	16.246	1.496	14.750	12.732	2018	86,32%	1.496
Sin Expediente							
	9.494	5.056	4.438	654	3.784	14,74%	46
Total	54.172	7.955	46.217	39.125	7.092	84,65%	12.395

De otro lado el Cuadro 8, como se ha informado en los IP's anteriores, muestra el estado de notificación e inclusión en nómina tanto de reconocimientos pensionales que registran acción de tutela tanto de la Represa ISS como de trámites Colpensiones. En este sentido el inventario total represa ISS y Colpensiones equivale a 81.066 de las cuales se han atendido 71.941, de las cuales 25.724 que corresponden a Colpensiones y 46.217 a represa ISS, quedando pendientes por notificar 7.983, de las cuales 891 corresponden a Colpensiones y 7.092 a la represa de ISS.

Estos datos muestran que Colpensiones permanece con ritmo de notificación eficiente que se representa con un 88,90% de cumplimiento, máxime si se tiene en cuenta que durante el mes de julio de 2014 se cumplió en su totalidad con la solución pensional de la represa ISS y que a su vez se concentró la operación en gran medida en la gestión de tutelas. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 8)

Finalmente el Cuadro 8, informa el estado de inclusión en nómina de actos administrativos de reconocimiento pensional que registra un total de 22.192 tutelas requieren el proceso de inclusión en nómina de pensionados, de las cuales 9.797 corresponden a Colpensiones y 12.395 a represa ISS.

Capítulo 5.1 – Cuadro 8. 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	1.775	311	1.464	1168	296	79,78%	409
Pensión de sobrevivientes	11.257	1.339	9.918	8.099	1.819	81,66%	158
Pensión de Vejez	18.546	1.691	16.855	14.721	2.134	87,34%	6.684
Auxilios funerarios	1091	152	939	700	239	74,55%	21

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
Indemnizaciones	1.565	302	1263	1020	243	80,76%	66
Recursos	4.207	460	3.747	3.383	364	90,29%	1115
Reliquidaciones	7.532	968	6.564	5.736	828	87,39%	2.543
Pendiente Identificar pretensión	8.199	2.732	5.467	4.298	1169	78,62%	1.399
Total ISS	54.172	7.955	46.217	39.125	7.092	84,65%	12.395
Colpensiones							
Pensión de invalidez	1439	52	1387	1331	56	95,96%	714
Pensión de sobrevivientes	4.449	203	4.246	3.992	254	94,02%	191
Pensión de Vejez	10.218	354	9.864	9.609	255	97,41%	5.136
Auxilios funerarios	568	21	547	500	47	91,41%	25
Indemnizaciones	1440	62	1378	1320	58	95,79%	76
Recursos	3.080	132	2948	2890	58	98,03%	1402
Reliquidaciones	1.819	93	1726	1657	69	96,00%	876
Pendiente Identificar pretensión	3.881	253	3.628	3.534	94	97,41%	1.377
Total Colpensiones	26.894	1.170	25.724	24.833	891	96,54%	9.797
Total	81.066	9.125	71.941	63.958	7.983	88,90%	22.192

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

Del total de 153.532 acciones de tutela como dato acumulado en julio, como ya se advirtió, 25.224 se encuentran pendientes de cumplimiento. 9.926 tutelas de estas pendientes, presentan dificultades asociadas con documentación necesaria para cumplir de fondo la pretensión que la motiva.

Como se observa en el cuadro 9 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 9) el comportamiento de estas tutelas en el mes de julio presentó una reducción llegando a 9.926 frente al mes de junio donde se reportaban 12.088⁷⁵. Sin embargo, esto no significa que la problemática asociada a la consecución de la información deje de ser compleja y, que aún en este momento con mayor fuerza, se requiere de la colaboración de la rama judicial y de la ciudadanía.

La entidad para atender este grupo de tutelas, ha realizado un total de 5.315 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 3.584 solicitudes a los despachos judiciales por

⁷⁵ Ver IP12, sección 6.1.4., página 157.

medio de las cuales se pretende el apoyo frente al desarchivo de sentencias y de documentos necesarios para su cumplimiento.

Es importante señalar a su vez que Colpensiones continua con el despliegue de toda una serie de operaciones que actualmente se encuentran vigentes para lograr éxito en esta gestión, sin embargo, la depuración de bases de datos, estudios de seguridad y accionar concreto a través de abogados externos, es necesario contar con la colaboración y apoyo de la Rama Judicial en materia de desarchivo de sentencias.

Capítulo 5.1 – Cuadro 9. Tutelas con respuesta parcial- Corte Julio de 2014

Tipo Respuesta Parcial	jul-14
Con carta al juzgado según Auto 202	5.315
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	4.007
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	604
Total general	9.926

5.2. Cumplimiento de sentencias judiciales

5.2.1. Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias

En consideración a la importancia del cumplimiento de sentencias judiciales, adquirida, como era natural, una vez Colpensiones gestionó la represa del ISS, en este informe se conserva aún el modelo que se viene presentado hasta la fecha; pero para mediados del mes de agosto, la entidad presentará un informe especial a la H. Corte donde se manifestarán los principales logros, los problemas y se plantearán sus posibles soluciones en un plan de trabajo, que tenga como objetivo solucionar esta situación que hace parte del atraso estructural del régimen de prima media y de la afectación de los derechos de los ciudadanos.

5.2.2. Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias

Siguiendo la misma metodología de los IPs anteriores, 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 30 de julio, 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 julio de 2014

Panel A. Sentencias identificadas por entrada

Ítem	Línea de Base (nov-13)	may-14	jun-14	jul-14	Participación en el total de sentencias a jul-14
Total sentencias represa ISS	11.052	11.177	11.178	11.178	15,25%
Total sentencias halladas en expedientes ISS	3.258	6.308	12.490	18.499	25,23%
Total sentencias Colpensiones	8.352	17.058	17.192	19.768	26,97%

Ítem	Línea de Base (nov-13)	may-14	jun-14	jul-14	Participación en el total de sentencias a jul-14
Total sentencias identificadas a través PQRS	8.645	20.218	21.981	23.863	32,55%
Total	31307	54761	62.841	73.308	100%

Como se puede observar, el total de sentencias de represa entregadas por el ISS en L., se mantiene en 11.178 a pesar de la entrega de una sentencia por parte de ISS en L. en el mes de julio, ya que dada la constante depuración de bases de datos se encontró una duplicidad⁷⁶, por lo tanto el total se mantiene.

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 significativo, ya que pasó de 12.490 en junio, a 18.499 en julio, de éstos, se solicitó el desarchivo de 7.149 con el fin de realizar la identificación física del fallo, a la fecha se han identificado 369 que cuentan con copia presuntamente auténtica, los cuales se encuentran en estudio de seguridad.

En cuanto el total de sentencias, conocidas por Colpensiones y que fueron falladas en su contra, presenta un incremento de 2.576 para el mes de julio, ya que el total identificado en el mes de junio pasó de 17.192 a 19.768, diferencia que obedece al número de sentencias reportadas y allegadas por los abogados externos⁷⁷.

Es importante resaltar que de las 2.576 sentencias mencionadas en el párrafo anterior allegadas por los abogados externos, 994 corresponden al universo identificado dentro la base de datos de Litigob y que no reposaban en los archivos de esta Administradora.

Finalmente y en cuanto al universo de sentencias identificadas a través de PQRS para el mes de julio aumentó en 1.882, para un total de 23.863 PQRS, de los cuales, 18.392 han superado el estudio de seguridad y se han entregado, de estos últimos, a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su cumplimiento 15.969.

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)

⁷⁶El ISS realizó la entrega de 1 sentencia para su cumplimiento en el mes de julio, sin embargo, efectuada la verificación de la base de datos de entrega de sentencias, se encontró una nueva duplicidad. Por esta razón no se cuenta con incremento alguno por esta entrada en el mes objeto de este reporte.

⁷⁷ Es necesario tener en cuenta que los procesos mencionados en este párrafo y que se encuentran finalizados, son diferentes a los identificados en la Base de Datos de Litigob; ésta base de datos es aquella en que las entidades y organismos estatales del orden nacional, reportan la totalidad de procesos judiciales notificados a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, de conformidad con lo ordenado en el Decreto 1795 de 2007.

Capítulo 5.2 – Cuadro 1. Total de sentencias identificadas - Corte julio 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	262	6	5	5.481	0	12	5.766
nov-13 (Línea de base)	291	12	3	4.899	21	49	5.275
feb-14	7	0	0	108	0	0	115
mar-14	2	0	0	5	0	0	7
abr-14	2	0	0	7	0	0	9
may-14	0	0	0	4	0	0	4
jun-14	0	0	0	1	0	0	1
jul-14	0	0	0	1	0	0	1
Total	564	18	8	10.506	21	61	11.178
% Total	5,05%	0,16%	0,07%	93,99%	0,19%	0,55%	100%

En el IP12⁷⁸ se informó a la H. Corte Constitucional que a la expedición del Auto 110 de 2013 se tenía un total de 5.767 sentencias para cumplimiento correspondiente a la represa de ISS; no obstante, para el presente reporte, disminuye a 5.766 en razón a una duplicidad encontrada, así las cosas, con corte 31 de julio de 2014 se cuenta con un total depurado de 11.178 sentencias entregadas por ISS en L.

Una vez definida la línea de base, se procedió a clasificar las sentencias identificadas contra el ISS (11.178) y contra Colpensiones (19.768) por grupo y riesgo de la siguiente manera. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 2)

⁷⁸ Ver IP12, sección 6.2.2, página 160.

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

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total	% Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados		
Incrementos pensionales 7 %y 14%	10.032	0	0	0	7652	0	0	17.684	57,14%
Pensión de vejez	2.539	68	9	5	867	0	0	3.488	11,27%
Reliquidación	1030	0	0	0	873	0	0	1.903	6,15%
No identificada	1.786	0	0	0	2	0	0	1.788	5,78%
Cumplimiento de sentencia judicial	1004	448	5	0	194	0	0	1.651	5,34%
Retroactivo	904	0	0	0	425	0	0	1.329	4,29%
Pensión sobrevivientes	1116	0	0	0	0	0	0	1.116	3,61%
Intereses moratorios	519	0	0	0	279	0	0	798	2,58%
Pensión de invalidez	303	24	0	0	147	0	0	474	1,53%
Indemnización sustitutiva	251	0	0	0	7	0	61	319	1,03%
Pensión de jubilación	131	0	1	0	0	0	0	132	0,43%
Pago mesadas	46	4	1	0	23	0	0	74	0,24%
Auxilio funerario	30	0	0	0	6	21	0	57	0,18%
Indexación	18	16	0	0	6	0	0	40	0,13%
Mesada 14	21	0	1	0	0	0	0	22	0,07%
Traslado	10	0	0	0	10	0	0	20	0,06%
ISS patrono	9	0	0	1	1	0	0	11	0,04%
Sustitución pensional	1	0	0	0	8	0	0	9	0,03%
Diferencias pensionales	6	0	1	0	0	0	0	7	0,02%
Calculo actuarial	3	0	0	0	3	0	0	6	0,02%
Medicina laboral	2	1	0	1	0	0	0	4	0,01%
Bono pensional	1	0	0	0	2	0	0	3	0,01%
Devolución de aportes	2	1	0	0	0	0	0	3	0,01%
Costas procesales	2	0	0	0	0	0	0	2	0,01%
Representacion 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%
Pago herederos	0	0	0	1	0	0	0	1	0,00%
Pensión desmovilizados	0	1	0	0	0	0	0	1	0,00%
Devolución intereses moratorios pagados en exceso	0	0	0	0	1	0	0	1	0,00%
Mora en pago de aportes - Deudor proceso concursal	0	1	0	0	0	0	0	1	0,00%
Indexación 1a mesada	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Imputación semanas	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total	19.768	564	18	8	10.506	21	61	30.946	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

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

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 julio de 2014

Pretensión	may-14			jun-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	1.974	2.924	2.029	950	2.979	949	2.539	3.488	11,27%
Pensión sobrevivientes	647	760	1.407	828	647	1.475	647	1.116	1.763	5,70%
Pensión de invalidez	171	211	382	223	171	394	171	303	474	1,53%
Pensión de jubilación	0	79	79	81	0	81	1	131	132	0,43%
Otras prestaciones										
Incrementos pensionales 7% y 14%	7.651	7.958	15.609	8.536	7.651	16.187	7.652	10.032	17.684	57,14%
Cumplimiento de sentencia judicial	872	729	1.601	780	873	1.653	873	1.004	1.877	6,07%
Retroactivo	424	620	1.044	710	424	1.134	425	904	1.329	4,29%
Reliquidación	0	1596	1596	1257	0	1257	0	1030	1030	3,33%
Intereses moratorios	279	383	662	402	279	681	279	519	798	2,58%
Indemnización sustitutiva	68	166	234	180	68	248	68	251	319	1,03%
Pago mesadas	28	45	73	45	28	73	28	46	74	0,24%
Auxilio funerario	27	21	48	21	27	48	27	30	57	0,18%
Indexación	22	0	22	0	22	22	22	18	40	0,13%
Mesada 14	2	1	3	1	2	3	2	21	23	0,07%
Diferencias pensionales	10	5	15	5	10	15	10	6	16	0,05%
Sustitución pensional	8	17	25	17	8	25	8	1	9	0,03%

Pretensión	may-14			jun-14			jul-14			% Total
	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	
Indexación 1a mesada	3	0	3	0	3	3	3	0	3	0,01%
Costas procesales	0	1	1	1	0	1	0	2	2	0,01%
Pago a herederos	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0,00%
Representación por interdicción	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0,00%
Reconocimiento subsidio incapacidad	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0,00%
pensión desmovilizados	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0,00%
Otros trámites										
Traslado	2	8	10	9	2	11	2	10	12	0,04%
ISS patrono	0	6	6	6	0	6	0	9	9	0,03%
Cálculo actuarial	1	2	3	2	1	3	1	3	4	0,01%
Devolución de aportes	2	0	2	0	2	2	2	2	4	0,01%
Bono pensional	1	2	3	3	1	4	1	1	2	0,01%
Medicina laboral	0	2	2	2	0	2	0	2	2	0,01%
Imputación semanas	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0,00%
Devolución intereses moratorios pagados en exceso	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0,00%
Mora en pago de aportes - Deudor proceso concursal	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0,00%
No identificada	4	2.472	2.476	2.054	4	2.058	2	1.786	1.788	5,78%
Total	11.177	17.058	28.235	17.192	11.178	28.370	11.178	19.768	30.946	100%

En el cuadro 3, de esta sección, se evidencia que durante el mes de julio de 2014 la mayor participación corresponde al reconocimiento de pensión de vejez con un total 3.488. Para el ítem de otras prestaciones, el primer lugar correspondió a incrementos pensionales con 17.684 y el segundo lugar para cumplimiento de sentencias (ejecutivos) con 1.877.

5.2.3.Sentencias en contra del ISS

Con corte a 31 de julio de 2014, ISS en L. entregó a Colpensiones un total de 11.397 sentencias⁷⁹ 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 julio de 2014

Fecha de Recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias Entregadas
Acumulado a abr-14	11.390
may-14	4
jun-14	2
jul-14	1
Total Entregado por ISS en L.	11.397
Inconsistencias	219
Total Neto Recibido	11.178

Durante el mes de julio de 2014, se continuó con la verificación y depuración de la base de datos, lo que permitió la identificación de 1 nueva inconsistencia que obedece a una duplicidad; por lo tanto 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, y (v) 1 de origen profesional, estas dos 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	89,50%
Sentencias ISS patrono	9	4,11%
Sentencias absolutorias	10	4,57%
Sentencias cuyas pretensiones son de salud	3	1,37%
Origen profesional	1	0,46%
Total	219	100%

⁷⁹ El universo de 11.397 luego de una depuración se reduce a 11.178.

En consecuencia, ISS en L. ha entregado oficialmente a Colpensiones 11.178 sentencias para cumplimiento, manteniéndose la cifra con relación al mes de junio 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 julio 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

	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	% total jul-14
Reconocimiento	10.816	10.925	10.943	11.003	98,43%
Reconocidas	8.827	9.004	9.920	10.461	93,59%
Pendientes por Reconocimiento	1.989	1.921	1.023	542	4,85%
En revisión jurídica	359	252	235	175	1,57%
Revisadas	350	248	231	173	1,55%
En proceso de revisión	9	4	4	2	0,02%
Total	11.175	11.177	11.178	11.178	100%

Durante el mes de julio de 2014 se reconocieron, por parte del área competente, 541 sentencias; por lo tanto, el saldo pendiente de reconocer pasó de 1.023 para el mes de junio a 542 en el mes de julio de 2014.

En cuanto a las dos sentencias que se encuentran en revisión jurídica, es pertinente en informar que si bien, en el IP12, se había reportado 4 sentencias en revisión jurídica, de las cuales se obtuvieron 3 audios, y de estos efectivamente, en el mes de julio, se logró la transcripción solo de dos, las que fueron entregadas para cumplimiento. Las dos restantes aún se encuentran en consecución, pues no se han podido georeferenciar para su ubicación, solo se cuenta con nombre y cédula.

Con relación a las sentencias que se relacionan en el cuadro como “revisadas” que ascienden a 173: (i) 112 requieren el expediente para cumplimiento, (ii) 48 se encuentran en la administradora pendientes digitalización para subir al sistema y, (iii) 13 en los cuales el audio está defectuoso y por lo tanto deben ser ubicados en los despachos judiciales, por parte de la administradora.

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 julio 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

	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Universo identificado por el ISS en L.	11.400	11.400	11.400	11.400
Total entregado por el ISS en L.	11.175	11.177	11.178	11.178
Con expediente administrativo	10.685	10.706	10.866	10.865
Sin expediente administrativo	490	471	312	313

De la totalidad de sentencias entregadas por el ISS en L., se evidencia que al 31 de julio de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 10.865 expedientes administrativos y se encuentran pendientes de entrega, por parte de ISS en L., 313, que en cualquier caso para efectos de completitud de los antecedentes administrativos de la decisión deben tenerse.

Dentro de los mencionados 313 fallos sin expediente, se han enviado al área competente para cumplimiento 201 fallos por contar con un fallo en concreto y/o con los requisitos mínimos para ello. Quedan 112 sentencias pendientes de entrega al área competente ya que no cuentan con fallo en concreto o no tienen los requisitos mínimos, y por lo tanto para su cumplimiento se requiere necesariamente el expediente administrativo.

Por otro lado, el plan de acción para la entrega al área competente para cumplimiento de las 173 sentencias en revisión jurídica es el siguiente:

- De los 112 expedientes administrativos que se encuentran pendientes, 89 fueron solicitados y 23 están pendientes de solicitud al ISS en L.
- Los 13 audios de sentencias que se encuentran en consecución por parte de las regionales.
- Los 48 expedientes administrativos que se encuentran pendientes de digitalización, durante la primera semana de agosto se solicitará su digitalización de manera prioritaria.

5.2.4. Sentencias en contra de Colpensiones

Tal como se informó a la H. Corte Constitucional en la sección 5.2. Cuadro 1. “*Total de Sentencias Identificadas*”, el universo de sentencias proferidas en contra de Colpensiones ascendió a 19.768 en el mes de julio, significando esto, un aumento de 2.576 fallos con relación al mes de junio de 2014.

Vale la pena aclarar que una gran parte de las sentencias que se han venido reportando en contra de Colpensiones no se originan en un acto administrativo expedido por la nueva administradora, sino que el juez falla en su contra como resultado de la sustitución procesal que operó como

efecto de la transición de una entidad a otra, siendo así las condenas son por una decisión que tomo el ISS.

En el Cuadro 8 se encuentra el comportamiento de las sentencias en contra de Colpensiones. Allí se puede observar, que existe un incremento de 2.719 en las sentencias entregadas al área competente para cumplimiento. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 8)

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

	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Total sentencias Condenatorias	16.785	17.058	17.192	19.768
Sentencias recibidas por Colpensiones	8.386	9.687	10.965	14.535
Sentencias entregadas a reconocimiento	4.752	5.373	7.354	10.073
Total sentencias en revisión jurídica	3.634	4.314	3.611	4.462
Sentencias físicas pendientes	8.399	7.371	6.227	5.233
Sentencias Absolutorias	1.131	1.207	1.434	1.725
Total	17.916	18.265	18.626	21.493

En el Cuadro 9 de esta sección, se presenta el total acumulado de sentencias condenatorias en contra de Colpensiones con expediente y sin expediente administrativo. Se observa también que a la presentación del informe están pendientes de solicitud 2.052 expedientes administrativos. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 9)

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

	abr-14	may-14	jun-14	jun-14	% total jul-14
Total de fallos con expediente	7.061	8.458	14.398	15.497	78,39%
Total de fallos sin expediente administrativo y con solicitud de este ante el ISS en Liquidación.	1.489	1.358	1916	1.995	10,09%
Pendientes de solicitud	3.692	4.901	719	2.052	10,38%
Total de fallos sin expediente administrativo en consecución de cédula de ciudadanía y sin solicitud al ISS	3.233	2.341	159	224	1,13%
Total	15.475	17.058	17.192	19.768	100%

En el mes de julio se presentó un aumento en el número de expedientes administrativos entregados a Colpensiones, dicho aumento se debe a que durante los meses de junio y julio de 2014, se realizó una labor de validación de los documentos de identidad de los beneficiarios de las sentencias, lo que permitió encontrar los expedientes administrativos dentro de la Administradora.

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. Se tiene que a la fecha, producto de las solicitudes mencionadas, se ha recibido un total de 2.952 sentencias, 410 en el mes de julio, de las cuales: (i) 2.193 han sido entregadas al área encargada para cumplimiento y, (ii) 943 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 4.387 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 1.995 expedientes para el cumplimiento de sentencias y se encuentran pendientes por solicitar 2.052 expedientes.
- Respecto de la necesidad de identificar los números de cédula de 3.199 beneficiarios de fallos judiciales, reportados en el Litigob, con el fin de obtener la sentencia física y el expediente administrativo, necesarios para su cumplimiento, durante el mes de julio de 2014 se obtuvo un avance del 99.56% en la identificación, lo que equivale a 3.185 cédulas de beneficiarios identificadas. Las 14 restantes estamos aún en identificación y se hará directamente en el despacho judicial ya que con la información que se encuentra dentro de la administradora no fue posible su identificación. Esta labor permitió el cumplimiento de 1.062 sentencias.
- Finalmente, con relación a los 224 fallos, que se recibieron en el mes de julio y que están en consecución de cédula de ciudadanía, en el mes de agosto se procederá a la labor de identificación con lo que se podrá determinar la existencia o no del expediente administrativo al interior de la entidad.

5.2.5. Sentencias radicadas a través de PQRS

Durante el mes de julio de 2014, el universo de PQRS de cumplimiento de sentencias frente al reportado en el IP12 aumentó en 4.202, es decir pasó, de 67.848 a 72.050. Este universo debe ser sujeto a depuración y estudios de seguridad. De acuerdo con la gestión realizada por la Administradora, se divide en: (i) 23.000 PQRS entregados a Cyza, en la Fase I; (ii) 25.954 PQRS entregados a Cyza en la fase II y (iii) 23.096 PQRS que se encuentran pendientes de depuración.

(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 31 de julio, 10.104 sentencias superaron dicho estudio, y de estas se han entregado a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su cumplimiento 9.237, de las cuales se encuentran cumplidas 5.544.

La diferencia, entre las 10.104 que superaron el estudio de seguridad y las entregadas para cumplimiento corresponde a 867 las cuales se encuentran en los siguientes estados: i) 675 pendientes de expediente administrativo, ii) 58 pendientes de transcripción iii) 7 pendientes de expediente y transcripción, iv) 100 en proceso de validación para envío al área competente para cumplimiento, v) 11 sentencias duplicadas (ya habían sido entregadas para su cumplimiento) y vi) 16 sentencias que corresponden a tipologías diferentes al reconocimiento de una prestación económica, tales como: (i) 1 sentencia de interdicción; (ii) 2 sentencias ordenando cálculo actuarial; (iii) 3 sentencias que ordenan traslado de régimen; (iv) 5 sentencias ISS patrono; (v) 3 fallos de tutela ordenando pago de incapacidades; (vi) 1 sentencia por pago de Incapacidad laboral y (vii) 1 sentencia absoluta. 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 junio se reportó a la H. Corte Constitucional que 4.598 sentencias auténticas se encontraban pendientes de sello patrón, con corte 31 de julio, esta cifra disminuye a 3.134. 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 falsa⁸⁰.
- 9.761 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).

Al respecto de estas 9.761, en la Fase II, la administradora ha hecho entrega al contratista de 2.242 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 de 7.519 se realizaron las siguientes actividades: (i) se han enviado 673 comunicados a los ciudadanos, solicitando la sentencia auténtica, la constancia de ejecutoria y la manifestación juramentada de tener o no proceso ejecutivo en curso, (ii) 1.031 sentencias fueron cumplidas, (iii) 369 no correspondían al proceso de cumplimiento de sentencia de proceso ordinario y, (iv) 5.446 fallos que se encuentran en copia simple y

⁸⁰ Ver IP12, Anexo No.4.

a los cuales se les aplicará la clasificación antes mencionada, durante los meses de agosto y septiembre del presente año. Esta labor se adelantará con 5 personas dedicadas a medio tiempo a esta labor.

(ii) 25.954 PQRS entregados a Cyza, en la Fase II: En esta fase le fueron entregados al contratista para adelantar clasificación y estudio de seguridad, 25.954 radicados, de los cuales se ha obtenido el siguiente avance:

- En el mes de junio se reportó a la H. Corte Constitucional que 3.187 PQRS superaron el estudio de seguridad, con corte 31 de julio 8.288 sentencias superaron dicho estudio y de estas se han entregado a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su cumplimiento 6.732, de las que se cumplieron 1.082. La diferencia, entre las 8.288 que superaron el estudio de seguridad y las 6.732 entregadas para cumplimiento corresponde a 1.556, las que presentan los siguientes estados: i) 459 pendientes de expediente administrativo, ii) 174 pendientes de transcripción iii) 49 pendientes de expediente y transcripción, iv) 860 en proceso de verificación para envío al área competente para cumplimiento, v) 6 sentencias duplicadas y 8 sentencias que corresponden a tipologías diferentes al reconocimiento de una prestación económica, tales como: 2 sentencias ordenando cálculo actuarial; 1 sentencia que ordena traslado de régimen; 3 sentencias ISS patrono 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 junio se reportó a la H. Corte Constitucional que 895 sentencias auténticas se encontraban pendientes de sello patrón, con corte 31 de julio, esta cifra presenta un aumento de 1.557 sentencias, identificadas como auténticas, 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.
- 10.677 no contaban con la copia auténtica de la sentencia, las cuales están en proceso de devolución a la Administradora, luego de lo cual, se adelantará durante mes de agosto la solicitud al beneficiario de la sentencia los documentos necesarios para el cumplimiento y solicitud al Juez competente del desarchivo de la misma.
- 5.432 en proceso de clasificación y validación por parte del contratista.

(iii) 23.096 PQRS que se encuentran pendientes de depuración: Para el mes de julio la Administradora depuró 4.202 PQRS, de las cuales 1.882 cuentan con sentencia y serán remitidas, durante la primera semana de agosto, al contratista para que se surta el correspondiente análisis de autenticidad.

El estado de las demás 2.320 PQRS depuradas, es el siguiente:

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

- (i) Para 370 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.
- (ii) Para 170 casos se enviaron comunicados, a los beneficiarios y/o apoderados, informando que la sentencia fue remitida al área competente para su cumplimiento.
- (iii) Se remitieron 698 comunicados informando que su sentencia se encuentra en estudio de seguridad.
- (iv) Se enviaron 232 comunicados a los beneficiarios y/o apoderados, anunciando que ya se había dado cumplimiento a la sentencia.
- (v) Se dio respuesta a 23 peticiones que no son de cumplimiento de sentencia sino solicitud de conceptos jurídicos, y
- (vi) Se emitieron 827 respuestas inmediatas dadas en el punto de atención al ciudadano.

El saldo que corresponde a 18.894, está en proceso de depuración con el grupo de analistas dedicados para su clasificación y contestación, labor que se desempeñará durante el mes de agosto, septiembre, octubre y noviembre del presente año.

De todo lo anteriormente expuesto se concluye, que el estado de las 72.050 PQRS de cumplimiento de sentencias, que constituyen el universo total, es el siguiente:

- (i) 18.392 han sido entregadas por el contratista a la Administradora con certificado grafológico de autenticidad, de las cuales 15.969 sentencias han sido entregadas a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su cumplimiento.
- (ii) 4.691 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) 20.438 que no pasaron a estudio de seguridad por no contar con copia auténtica.
- (v) 5.432 en validación por parte del contratista, entregadas en la Fase II.
- (vi) 4.202 depurados por la Administradora durante el mes de julio.
- (vii) 18.894 en proceso de depuración.

Finalmente como resultado del alistamiento de los fallos (PQRS), durante el mes de Julio, se entregó a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, para cumplimiento, 5.633 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 julio se efectuó la notificación de 3.192 actos administrativos, de los 4.088 proferidos en el mes de junio, es decir, se notificó el 78.%.

En el Cuadro 10, se muestra el inventario total de PQRS de cumplimiento de sentencias para julio de 2014. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 10)

Capítulo 5.2 – Cuadro 10. Gestión de PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias depuradas y entregadas a Cyza – Corte Julio 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			

	Parcialmente cerradas o terminadas en Bizagi	En proceso de depuración	Total
Depuradas	5.129	-5.129	0
Ingresos	-	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	-	4.202	4.202
Saldo	51.693	20.357	72.050
Entregadas a Cyza	10.022	15.932	25.954
Por Entregar a Cyza	-	-	-

5.2.6. Sentencias halladas en los expedientes de reconocimiento

Durante el mes de julio de 2014, la Gerencia Nacional de Reconocimiento durante el proceso de definición pensional encontró dentro de los expedientes administrativos entregados por ISS en L. 6.009 sentencias adicionales a las 12.490 identificadas en el mes de junio y que no corresponden al universo entregado oficialmente por esa entidad a la Administradora. Así las cosas a la fecha las sentencias encontradas ascienden a 18.499.

La gestión realizada sobre este universo consiste en que a la fecha se solicitó el desarchivo de 7.149 expedientes, con el fin de realizar la identificación física del fallo, de éstas 369 se enviaron estudio de seguridad por ser presuntamente auténtico.

5.2.7. 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 nómina⁸¹. (Ver Capítulo 5.2 - Cuadro 11)

⁸¹ 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.

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 “5.4 Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias” se reporta que se ha notificado un total de 22.470 sentencias, número que incluye, además, las notificaciones efectuadas de las sentencias que corresponden a PQRS (3.192) 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 julio 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	1,30%	239	96	143	67	51
Pensión de Jubilación	131	0,47%	94	37	57	29	24
Pensión de vejez	2539	11,80%	1584	615	969	479	398
Pensión de sobrevivientes	1116	4,82%	506	231	275	141	112
Otras prestaciones*	13.866	69,54%	7.506	3.943	3.563	3.065	2.817
Otros trámites**	27	0,13%	4	3	1	1	1
No identificada	1.786	11,95%	140	41	99	36	16
Total	19.768	100%	10.073	4.966	5.107	3.818	3.419
ISS - Grupo 1							
Pensión vejez	68	12,06%	68	54	14	23	16
Pensión invalidez	24	4,26%	24	18	6	8	5
Pensión sobrevivientes	448	79,43%	366	308	58	152	121
Otras prestaciones*	21	3,72%	13	9	4	5	4
Otros trámites**	3	0,53%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	564	100%	471	389	82	188	146

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 2							
Pensión vejez	9	50,00%	9	5	4	1	0
Pensión jubilación	1		1	0	1		0
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	5	27,78%	4	3	1	0	1
Otras prestaciones*	1	5,56%	1	1	0	0	0
Otros trámites**	2	11,11%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	18	100%	15	9	6	1	1
ISS - Grupo 3							
Pensión vejez	5	62,50%	5	4	1	2	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%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	8	100%	5	4	1	2	2
ISS - Grupo 4							
Pensión vejez	867	8,25%	864	832	32	746	672
Pensión invalidez	147	1,40%	145	141	4	123	117
Pensión sobrevivientes	194	1,85%	193	171	22	105	102
Otras prestaciones*	9.295	88,47%	9.236	8.858	378	7.954	7384
Otros trámites**	1	0,01%	1	1	0	1	1
No identificada	2	0,02%	0	0	0	0	0
Total	10.506	100%	10.439	10.003	436	8.929	8.276

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 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	15	5	5	4
Otros trámites**	0	0,00%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	21	100%	20	15	5	5	4
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*	61	100,00%	53	41	12	27	17
Otros trámites**	0	0,00%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	61	100%	53	41	12	27	17
TOTAL	30.946	100%	21.076	15.427	5.649	12.970	11.865

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

Luego de la entrada en funcionamiento del plan de mejoramiento del grupo de Sentencias, tal y como se expuso en el IP 12⁸², y teniendo en cuenta los objetivos pendientes por cumplir establecidos por la Honorable Corte Constitucional, la Gerencia de Reconocimiento enfocó su esfuerzo en cumplir con el plazo establecido por la H.Corte, consistente en dejar en cero (0) los casos pendientes de repesa entregados por el ISS, motivo por el cual el grupo de sentencias

⁸² Ver IP12, sección 6.1, página 157.

presto apoyo al grupos de la Gerencia de Reconocimiento, tendiente a cumplir la meta propuesta, esto sin descuidar el cumplimiento de las Sentencias.

Uno de los aspectos mas importantes a resaltar para el mejoramiento de la calidad en el cumplimiento de sentencias, fue el concepto Jurídico emitido por la Vicepresidencia Jurídica de Colpensiones (Circular Interna 11 de 2014), en donde se establecieron lineamientos frente al giro de retroactivos en el cumplimiento de sentencias cuando existe proceso ejecutivo, lo anterior con el fin de proteger los derechos de los ciudadanos y salvaguardar el patrimonio publico.

Es pertinente indicar que Colpensiones desde el inicio de su operación se ha preocupado por consolidar y reconstruir fuentes de información debido a la falencia que se tenia de la misma, por lo tanto se han constituido bases que permiten seguridad de la información para el tema de los retroactivos de sentencias.

Para la operatividad y aplicación del concepto citado, se entregaron por la Gerencia de defensa Judicial y la Gerencia Económica las siguientes bases: 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, lo anterior como apoyo para la decisión de Giros de retroactivo al momento de la decisión.

No obstante lo anterior, al momento de proyectar el acto administrativo que da cabal cumplimiento a una orden judicial por sentencia, siempre se verificara la página web de la rama judicial SISTEMA SIGLO XXI, para confirmar la existencia o no de un proceso ejecutivo.

Aunado a lo anterior se recibió capacitación de la Gerencia de defensa Judicial respecto a la utilización de las bases para el correcto uso e interpretación de las mismas.

Por último, con la implementación de un nuevo esquema de revisión con el desarrollo del segundo revisor, la Gerencia de Reconocimiento busca mejorar los estándares de calidad de los actos administrativos y evitar el represamiento de casos para revisión en bandejas de revisores haciendo un reparto equitativo y aleatorio que nos permite un alto nivel de seguridad.

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 Constitucional⁸³ 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 julio de 2014 Colpensiones recibió 44.368 PQRS, llegando así a un total de 873.489 solicitudes recibidas desde su entrada en operación, las cuales han sido radicadas por 584.994 ciudadanos. Esto representa un incremento del 5% respecto al acumulado de solicitudes recibidas hasta el mes de junio de 2014⁸⁴.

Dentro de este universo, 20.716 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 julio de 2014

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	PQRS sin clasificar	Total
abril-14									
Cantidad de ciudadanos	500.888	2.144	448	19	8.866	512.365	0	0	512.365
Cantidad de radicados	714.419	2.638	580	26	10.162	727.825	17.673	0	745.498
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

⁸³ Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39 e IP4, sección 6.8.1, página 70.

⁸⁴ Ver IP12, sección 6.3, página 179.

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	PQRS sin clasificar	Total
Cantidad de radicados	838.415	2.733	581	26	11.018	852.773	20.716	0	873.489

Por su parte, al corte del 31 de julio de 2014, Colpensiones ha resuelto el 94% de las 873.489 PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 54.334 PQRS (ver Capítulo 5.3 - Cuadro 2). No obstante, 45.302 PQRS se han respondido de manera parcial⁸⁵, de las cuales 45.060 corresponde 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 99.636⁸⁶.

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 julio Colpensiones recibió 44.368 nuevas solicitudes, atendió 46.288 y a la fecha tiene pendientes por resolver 54.334 PQRS (ver Capítulo 5.3 - Cuadro 2)

Capítulo 5.3 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁸⁷ - Corte a 31 de julio de 2014

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado Abr-14									
Recibidos	3355	653.007	675	81238	3017	982	742.274	9119	751.393
Contestados	3370	608.747	680	70.052	2029	988	685.866	8943	694.809
May-14									
Recibidos	78	39.334	31	6518	176	40	46.177	0	46.177
Contestados	81	47.037	27	9.966	60	40	57.211	0	57.211
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

⁸⁵ 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).

⁸⁶ 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).

⁸⁷ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de abril 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 y marzo se pueden consultar en el IP9 página 138 y en el IP10 página 136.

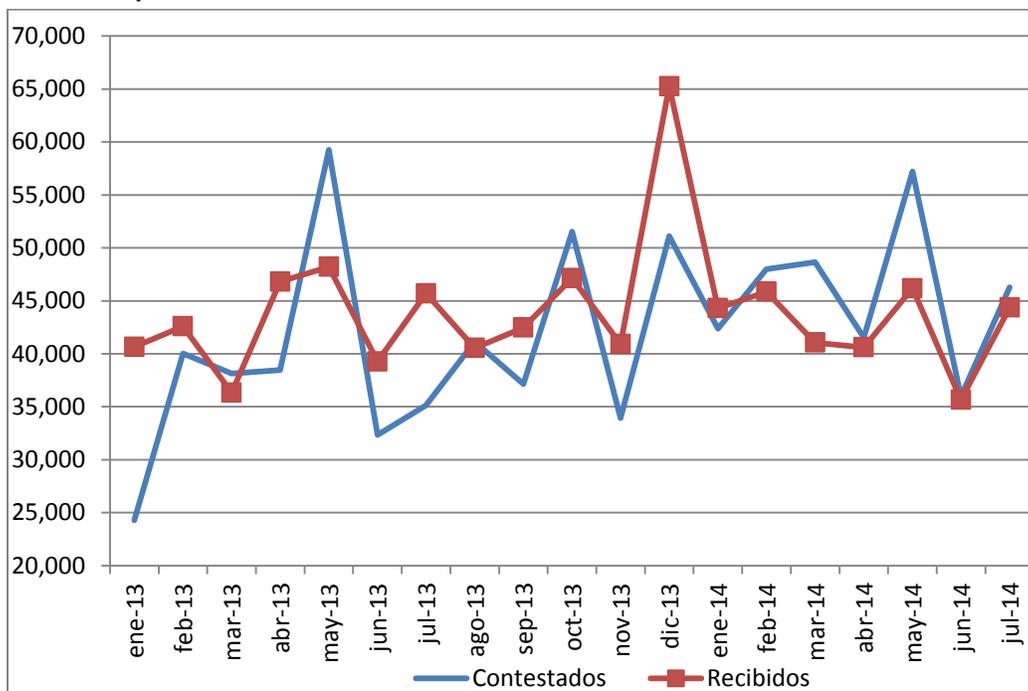
PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Pendientes	9	43.150	16	10.056	1101	2	54.334	0	54.334
Pendientes con respuesta parcial									45.302

Nota: Estos mismos datos fueron reportados en el IP9 sección 6.3 página 138 y 139.

Es importante resaltar que para el mes de julio el ingreso de solicitudes fue inferior al promedio del último año⁸⁸. Así mismo, la entidad logró evacuar un volumen de PQRS superior, lo cual es favorable para la evacuación de la represa.

El promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones desde el 1 de enero de 2013 hasta el 31 de julio de 2014 es de 43.890, y el promedio mensual de PQRS contestados es de 42.237, con lo cual si bien el nivel de respuesta ha aumentado en los últimos meses, continúa generando una represa mensual promedio de 1.653 casos. El análisis permite evidenciar, que mes a mes la producción ha sido mayor que la radicación en los meses de mayo y octubre de 2013 y febrero, marzo, mayo y junio de 2014. (Ver Capítulo 5.3- Gráfico 1)

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



⁸⁸ El promedio de PQRS contestadas en el último año (Julio de 2013 a Junio 2014) es de 44.640.

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 julio de 2014 de PQRS recibidas, resueltas, y el universo por resolver. Las siguientes columnas presentan la evolución durante los meses de mayo, junio y julio 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 Julio 2014			Gestión Mayo de 2014		Gestión Junio de 2014		Gestión Julio 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	4.090	3.612	478	295	367	361	294	508	313
Nómina	52.132	47.095	5.037	2601	7457	1988	144	2767	5386
Reconocimiento	173.107	167.033	6.074	7819	8.406	5495	5.723	8112	6.684
Total VP. Beneficios y Prestaciones	229.329	217.740	11.589	10.715	16.230	7.844	6.161	11.387	12.383
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	72.616	51.845	20.771	3898	7870	3069	5131	4231	3671
Doctrina	2.737	2.695	42	27	27	31	22	25	23
Secretaría General	49	28	21	3	0	2	0	2	0
Total VP. Jurídica	75.402	54.568	20.834	3928	7897	3102	5153	4.258	3.694
VP. Administrativa									
Gestión documental	29.893	18.323	11.570	1787	2521	1615	219	2219	3713
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	35.210	31.671	3.539	2127	3092	1911	1775	2406	2302
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	27.778	27.386	392	1395	1481	749	1106	87	622
Servicio al ciudadano	437.383	435.257	2.126	23.436	23.690	18.275	18.712	21.801	21.730
Red y canales alternos	287	269	18	5	5	3	1	39	30
Total VP. Servicio al Ciudadano	465.448	462.912	2.536	24.836	25.176	19.027	19.819	21.927	22.382
VP. Finanzas e inversiones									
Aportes y recaudo	29.084	25.634	3.450	2448	2048	1906	2728	1870	1583
Cobro	910	883	27	32	21	27	24	26	27
Ingresos y egresos	5.066	4.541	525	271	195	190	57	245	161
Total VP. Finanzas e Inversiones	35.060	31.058	4.002	2.751	2.264	2.123	2.809	2.141	1.771
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.549	2.543	6	27	25	22	23	26	30
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Colpensiones									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	579	321	258	6	6	7	8	4	13
Total	873.489	819.155	54.334	46.177	57.211	35.651	35.967	44.368	46.288

Como se puede observar, el mayor volumen de solicitudes sigue estando en la Vicepresidencia Jurídica con un total de 20.834 PQRS pendientes por resolver, que corresponden a cumplimientos de sentencia, seguido de las 11.589 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 julio de 2014 tiene 11.570 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 IP5⁸⁹ para resolver las PQRS que se encontraban vencidas. El plan de acción estableció estrategias 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 IP6⁹⁰ 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 julio, el área tiene pendiente 11.589 PQRS.

De acuerdo con el plan de acción planteado en el IP5⁹¹, se presentan los siguientes avances:

Área de Medicina Laboral: En el IP5⁹² se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013; en el IP6⁹³ la cifra al corte de 31 de diciembre ya se había reducido a 420 solicitudes; para el mes de julio la cifra de PQRS pendientes es de 478, lo que representa una reducción del 51%. Sin embargo, es importante considerar que en el mes julio de 2014 se incrementaron los PQRS recibidos en esta área en un 41% con respecto al mes de junio de 2014.

⁸⁹ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138; IP6, sección 6.8.2, página 164.

⁹⁰ Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁹¹ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

⁹² Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁹³ Ver IP6, sección 6.8.2, página 161.

Para el mes de Agosto 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 IP5⁹⁴ se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; al corte de 31 de diciembre se redujo a 13.074 solicitudes; y al 31 de julio de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 5.037, lo que representa una reducción del 70%.

Gerencia de Reconocimiento: en el IP5⁹⁵ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre; 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 julio de 2014 la Gerencia de Reconocimiento cuenta con 6.074 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una reducción del 39%.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: la Gerencia cuenta con 20.771 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 julio de 2014 el área respondió 3.671 PQRS.

Gerencia de Doctrina: actualmente tiene 42 solicitudes pendientes de respuesta, de los cuales 21 están dentro de los términos legales de respuesta.

iii. Vicepresidencia Administrativa

Gerencia Gestión Documental: en el IP5⁹⁶ 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 julio de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 11.570, lo que representa una reducción del 11%.

En el IP12⁹⁷ se informó a la H. Corte que en el mes de julio el área de Gestión documental terminaría de revisar los 423 expedientes pensionales inactivos entregados por el ISS en L. para establecer si se requería devolver los documentos originales al ciudadano, trasladar los expedientes por competencia o entregar copias de documentos. Así mismo, se indicó que en el mes de julio se enviarían 1.825 comunicaciones para dar respuesta a las PQRS de los ciudadanos. De acuerdo con lo anterior, la Gerencia de Gestión Documental dio respuesta a 3.713 PQRS.

⁹⁴ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁹⁵ Ídem.

⁹⁶ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

⁹⁷ Ver IP12, sección 6.3, página 185.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: al corte del 31 de julio la Gerencia tiene 3.539 PQRS pendientes, de las cuales 1.564 ingresaron durante el mes de julio y se encuentran dentro del termino legal. Con respecto al mes de noviembre en el que habían 4.941 solicitudes, el área ha reducido el volumen de PQRS pendientes en un 28%.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 2.536 PQRS abiertas al 31 de julio de 2014. En esta área se ve una reducción en el volumen de pendientes del 48% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban pendientes de respuesta 4.856 PQRS⁹⁸.

Gerencia de Atención al Afiliado: a 31 de julio de 2014 ésta Gerencia tiene 392 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 83 ingresaron durante el mes de julio. Con respecto al mes de noviembre en el que habían 4.941 solicitudes, el área ha reducido el volumen de PQRS pendientes en un 79%.

Gerencia de Servicio al Ciudadano: en el IP5⁹⁹ 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 julio de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 2.126, lo que representa una disminución del 28%. No obstante, es importante resaltar que en el mes de julio el ingreso de PQRS de ésta área se incrementó en un 20%.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre¹⁰⁰ tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; en el IP7¹⁰¹ 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 de la Vicepresidencia contaba con 4.338 solicitudes¹⁰², y al corte del 31 de julio de 2014, se tienen 4.002 PQRS pendientes de respuesta.

Gerencia de Aportes y Recaudo: al corte del 31 de julio la Gerencia tiene 3.450 solicitudes pendientes de respuesta. No obstante, durante el último mes la Gerencia realizó varias brigadas de evacuación en la que contestó 1.583. Para el mes de julio de 2013 espera evacuar 1.400 solicitudes. (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 4)

⁹⁸ Ver IP5, sección 6.8. Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

⁹⁹ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

¹⁰⁰ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

¹⁰¹ Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

¹⁰² Ver IP11 sección 6.3, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 201.

Gerencia de Ingresos y Egresos: esta Gerencia tiene 525 PQRS pendientes de respuesta al corte del 31 de julio, de los cuales 189 ingresaron durante el mes de julio y se encuentran dentro del término legal.

Para el mes de julio se dará continuidad a la estrategia de evacuación. En el cuadro 4 se presentan las metas de evacuación por áreas, mencionadas en los párrafos anteriores, 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 julio. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 4)

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

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en Agosto/2014
Medicina Laboral		Casos Individuales	2	10	20	400
Nomina		Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	3600
Reconocimiento		PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	4	20	80	1600
Defensa Judicial		PQRS Individual	4	30	120	2400
Gestión Documental		PQRS Individual	4	18	72	1440
Operaciones		PQRS Individual	11	12	132	2640
Atención al Afiliado		PQRS Individual	1	25	25	500
Servicio al Ciudadano		PQRS Individual	4	25	100	2000
Aportes y Recaudo		PQRS Individual	7	10	70	1400
Ingresos y Egresos		PQRS Individual	1	10	10	200

2. Estrategias Estructurales

A continuación se presentan los avances de las estrategias estructurales planteadas en el IP5¹⁰³ 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

En el mes de julio de 2014, la Vicepresidencia de Talento Humano publicó el concurso para los primeros 13 cargos de la Gerencia Nacional de PQRS en el portal web de Adecco S.A., empresa

¹⁰³ Ver IP5, sección 6.8.3, página 143.

contratada para adelantar el proceso de selección de personal. Esta publicación se hizo priorizando los cargos de acuerdo con el presupuesto existente.

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

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

Consulta de historia laboral portal web: En el IP8¹⁰⁴ 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 1 de abril de 2014 y el 31 de julio del mismo año, se registran 390.775 consultas de historia laboral.

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

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

Mes	Cantidad HL Consultadas
abr-14	79.264
may-14	180.922
jun-14	130.589
Jul-14	194.233
Total	390.775

Formulario Electrónico de Corrección de Historia laboral: en el IP11¹⁰⁵ 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 julio, el proveedor realizó la modificaciones al formulario electrónico y en el mes de agosto se adelantarán las pruebas funcionales y técnicas a fin de validar las causales de aceptación y de rechazo de las solicitudes cuando la extensión de los documentos adjuntados por los solicitantes no corresponda a la requerida para la verificación de la información.

¹⁰⁴ Ver IP8, sección 6.3.2, página 171.

¹⁰⁵ Ver IP11, sección 6.3.2 página 208.

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

En el IP5¹⁰⁶ 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. Adicionalmente se hizo referencia a que muchos de los trámites que se radicaron como PQRS no cuentan con la información completa para su respuesta, lo que dificulta la solución oportuna al mismo. Para ello se han diseñado procesos especiales que permitan la radicación de las solicitudes que ingresan por el proceso de PQRS, es el caso del trámite de “Embargos a mesadas pensionales” el cual desde diciembre de 2013 cuenta con un ingreso específico en el sistema de gestión – Bizagi que permite identificar los datos del pensionado, el despacho judicial que ordena el embargo y el monto del mismo. Actualmente, a través de PQRS solo ingresan las solicitudes de modificaciones reportadas por los despachos judiciales.

De igual manera, y tal como se reportó en el IP12¹⁰⁷, el 24 junio se de 2014, entró en producción el nuevo trámite de devolución de aportes, mediante el cual los empleadores o los ciudadanos independientes podrán solicitar la devolución de dineros consignados erradamente por concepto de aportes.

De acuerdo con lo anterior, actualmente queda pendiente la implementación del trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial” cuyos avances se enuncian continuación:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Dando cumplimiento al cronograma, durante el mes de julio de 2014 se terminó el diseño de las mallas de validación necesarias para la implementación de la entrada 3 del subtrámite de cumplimiento de sentencias, la cual está relacionada con la recepción de los requerimientos de los ciudadanos.

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

Actividades	Fechas
Documento de Especificación Funcional	01/05/2014 al 15/08/2014
Entrega al Consultor Bizagi *	15/08/2014
Diseño y Desarrollo en el Sistema de Gestión Bizagi	15/08/2014 al 15/10/2014
Diseño y Desarrollo por parte del proveedor SYC para radicación, digitalización y captura de información	15/10/2014 hasta 15/11/2014
Realización de Pruebas Técnicas y Funcionales	17/11/2014 hasta 15/12/2014

¹⁰⁶ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

¹⁰⁷ Ver IP12, sección 6.3, página 189.

d. Plan de Capacitación

Con el fin de dar continuidad a la estrategia de fortalecimiento de las competencias de los funcionarios de los Puntos de Atención Colpensiones – PAC y trabajar por la calidad en atención y servicio, Colpensiones está organizando un nuevo plan de reentrenamiento cuyos ejes principales son los siguientes:

- **Atención y orientación empresarial:** esta capacitación busca mejorar las competencias en la prestación del servicio a los usuarios empresariales con el fin de optimizar la orientación a las empresas en la depuración de la deuda presunta, las correcciones masivas de historias laborales, los mecanismos de pago de la deuda real. Así mismo, se busca fortalecer al relación comercial y de servicio entre los empleadores y Colpensiones.
- **Historia Laboral:** el objetivo de esta capacitación es reforzar la correcta lectura e interpretación de la Historia Laboral de los ciudadanos y los mecanismos de orientación en la corrección de inconsistencias de los periodos de cotización comprendidos entre enero de 1967 y diciembre de 1994 y la corrección de inconsistencias de periodos de cotización a partir del mes de enero de 1995.
- **Revisión de calidad de respuesta a PQRS:** el fortalecimiento se hará inicialmente con los Jefes de Puntos de Atención, quienes desde el mes de marzo se encuentran revisando las comunicaciones emitidas por los agentes de servicio. El propósito principal estará enfocado en el fortalecimiento de las habilidades para efectuar el seguimiento a la calidad de las respuestas dadas a los ciudadanos que han presentado peticiones, quejas y reclamos-PQRS, con el fin de establecer el nivel de calidad bajo los criterios de oportunidad, suficiencia, eficiencia, claridad y veracidad, y así entregar al peticionario un producto de calidad.

Para el mes de agosto se estima iniciar el plan de entrenamiento con la Regional Santander y establecer el cronograma específico con las demás regionales del país.

e. Acciones de calidad

En el IP12¹⁰⁸ Copensiones presentó los resultados del plan piloto de revisión de calidad de las respuestas emitidas en los Puntos de Atención Colpensiones - PAC. Así mismo, se informó que ésta verificación se implementaría de manera gradual en todas las Regionales del País. A continuación se presenta el cronograma del Plan Calidad PAC mediante el cual se vincularán nuevos PAC (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 6):

¹⁰⁸ Ver IP12, sección 6.3, página 190.

Capítulo 5.3 - Cuadro 6. Cronograma Plan Calidad PAC

Regional	Puntos de Atención que Participan	Fecha
Antioquia	Quibdó	ago-14
	Apartado	ago-14
	Medellin Villanueva	ago-14
	Medellin Regional	sep-14
	Medellin Occidente	sep-14
	Medellin Norte	sep-14
	Medellin Centro	sep-14
Centro	Sogamoso	sep-04
	Tunja	sep-04
	Zipaquirá	sep-04
Eje Cafetero	Manizales	sep-04
	Pereira	sep-04
Occidente	Pasto	ago-14
	Popayan	ago-14
	Regional	ago-14
	Tumaco	sep-14
	Cali Sur	sep-14
	Cali Norte	sep-14
	Emcali	sep-14
	Cali Centro	oct-14
	Palmira	oct-14
Buga	oct-14	
Santander	Barrancabermeja	Inició con el plan piloto. A partir del 1 de agosto de 2014 se iniciará con verificación del 20% de las PQRS radicadas
	San gil	Inició con el plan piloto
	Pamplona	Inició con el plan piloto. A partir del 1 de agosto de 2014 se iniciará con verificación del 100% de las PQRS radicadas
	Regional Santanderes	Iniciará con la verificación del 100% de las PQRS el 1 de agosto de 2014
	Ocaña	Inició con el plan piloto

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 julio de 2014

Durante el mes de Julio de 2014 fueron asignadas 2.446 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.264 afiliados o beneficiarios, de los cuales 1.187 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.077 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 promedio 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 24.115 valoraciones médico laborales (ver Capítulo 5.4 – Cuadro 1, Panel A), de las cuales 23.572 cuentan ya con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 23.239 y 333 se encuentran en proceso de notificación. (Ver Capítulo 5.4 – Cuadro 1. Panel B)

Por otra parte, 144 casos cuentan con un proyecto de dictamen que se encuentran en proceso de auditoría y 399 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, se reportan los dictámenes aprobados de las citas efectivas que para el mes de Julio corresponden a 720 y de períodos anteriores a 1.082 dictámenes. Al corte del mes de Julio se encuentran pendientes 399 por calificar: 4 son del mes de mayo, 46 de junio y 349 de julio, que corresponden a :

- Pacientes vistos en cita las dos últimas semanas del mes de Julio 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, al corte del mes de Julio hay 118 casos en proceso de auditoría por Colpensiones y el porcentaje de notificación es del 90.3%.

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

Panel A. Citas solicitadas por cédula

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Abr/14	53.743	39.069	20.994	18.075
may-14	2.372	2.211	1.059	1.152
jun-14	1.945	1.874	875	999
jul-14	2.446	2.264	1.187	1.077
Total general	60.506	45.418	24.115	21.303

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 IP6¹⁰⁹ 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 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.

¹⁰⁹Ver IP6, sección 6.3, página 140.

Panel B. Gestión de calificaciones

Mes cita	Pendientes de calificación*	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Abr/14	0	14	20.980	20.769	99,00%
may-14	4	4	1.051	1.035	98,50%
jun-14	46	8	821	785	95,60%
jul-14	349	118	720	650	90,30%
Total general	399	144	23.572	23.239	98,60%

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 IP12¹¹⁰ quedaban pendientes por calificar 572 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 Julio de 2014 han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 4.351 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 4.619 calificaciones. (Ver Capítulo 5.4 – Cuadro 2)

Capítulo 5.4 – Cuadro 2. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez - Corte a 31 de Julio de 2014

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Abr/14	3.051	2.727
may-14	339	471
jun-14	542	771
jul-14	419	650
Total general	4.351	4.619

*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.

¹¹⁰Ver IP12, sección 6.4, página 194.

5.4.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

Al 31 de julio de 2014, se han radicado ante Colpensiones, 29.467 solicitudes de revisión de incapacidades temporales, de las cuales 14.755 solicitudes corresponden a citas que fueron efectivas, en las que el interesado se presentó y radicó la documentación completa.

Las 14.712 restantes no pudieron analizarse en primera oportunidad, por las siguientes razones: (i) 1.422 citas fueron canceladas por el interesado; (ii) 4.654 fueron no efectivas por inasistencia del afiliado y (iii) 8.636 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 julio 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 Abr/14	25.476	1.338	4.533	7.785	13.656
may-14	1.369	23	94	205	322
jun-14	1.206	33	2	321	356
jul-14	1.416	28	25	325	378
Total	29.467	1.422	4.654	8.636	14.712

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 + No asistió el afiliado + Trámite con observaciones.

1. Gestión de incapacidades temporales - IT

En relación a la gestión de incapacidades temporales, se señala que desde el inicio de operación, Colpensiones ha recibido 61.305 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 5.857 afiliados, de las cuales se han procesado 58.730, para un nivel de cumplimiento del 95.80%. (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 Julio de 2014 se han procesado un total de 58.730 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

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

- Aprobadas: 40.385 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago, de éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a cuarenta mil trescientos ochenta y cinco (40.385) certificados de IT correspondiente a cinco mil trescientos ochenta y dos (5.382) personas por un valor total de diez y ocho mil trescientos ochenta y dos millones doscientos setenta y nueve mil sesenta y tres (\$18.382.279.063).
- Negadas: 18.345 solicitudes de incapacidades temporales fueron negadas por las mismas causas descritas en el IP11¹¹¹.

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 ¹¹²	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas	% procesamiento
Acumulado a Abr/14	11.820	50.521	35.982	14.539	50.521	100,0%
may-14	1.047	4.135	2.174	1.605	3.779	91,4%
jun-14	850	2.843	1.546	1.214	2.760	97,1%
jul-14	1.038	3.806	683	987	1.670	43,9%
Totales	14.755	61.305	40.385	18.345	58.730	95,80%

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 abril 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

Existen 2.575 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 278 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados: (i) 490 incapacidades temporales que corresponden a 76 afiliados han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección; (ii) 35 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 7 afiliados se encuentran en revisión de situaciones como afiliación, régimen de afiliación, entre otros; (iii) 770 certificados de incapacidades temporales que

¹¹¹ Ver IP11, sección 6.4, página 215.

¹¹² El promedio de certificaciones de incapacidad emitida por las EPS es de cuatro (4) incapacidades por caso radicado.

corresponde a 140 afiliados se encuentran pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud; (iv) 1.065 que corresponden a 105 afiliados, que fueron radicadas en los últimos días del mes de Julio; y (v) 215 incapacidades que corresponden a 90 afiliados quienes han solicitado el pago de un subsidio de incapacidad del mes actual, motivo por el cual aun no se ha realizado la cotización correspondiente, por lo 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	490	76
Incapacidades en Auditoria; pendientes de revisión de auditoria Colpensiones	770	140
Incapacidades en trámite de validación de derechos	35	7
Incapacidades en revisión documental	1.065	105
*Incapacidades Pendientes por Actualización Historia Laboral	215	90
Total	2.575	418

*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 490 devoluciones por observaciones de auditoría, el 62% 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	140
En devolución al tercero – CRI	290
En devolución al tercero - Historia Laboral	14
En devolución al tercero – CRE	46
Total general	490

Por otro lado, de las 2.751 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP11¹¹³, 356 incapacidades no cumplen con los requisitos para acceder al reconocimiento y pago 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.

¹¹³ Ver IP11, sección 6.4, página 217.

Así mismo, 1.428 se encuentran en proceso de liquidación y 1.323 se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera: (i) en auditoría 422; (ii) en devolución a tercero 348, 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 108; (v) pendientes por Historia Laboral 89.

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

1. Se mantiene la efectividad de las citas de PCL y revisión del estado de invalidez.
2. Se evidencia aumento en la demanda de las citas de PCL en un 25 %, y la efectividad mejoró en un 4% para el mes de julio.
3. El 62% 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.
4. Disminución de certificados de incapacidades temporales pendientes de procesar, pasando de 2.751 incapacidades temporales pendientes a 30 de Junio de 2014, a 2.575 certificados de incapacidad por procesar al de 31 de Julio de 2014.
5. Incremento del porcentaje de procesamiento del número total de incapacidades temporales llegando al 95.8% de procesamiento acumulado.
6. 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

Para la nómina correspondiente al mes de julio de 2014 se realizó el giro a 1.163.966 beneficiarios de prestaciones económicas (vejez, invalidez, muerte, indemnizaciones, pagos a herederos), lo cual corresponde a giros por alrededor de \$1.4 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

De conformidad con lo expresado en el IP12¹¹⁴, a corte del mes de mayo fueron registradas un total 2.288 prestaciones que presentaron inconvenientes al escribir en la base de datos de la nómina de pensionados y para el mes de junio se identificaron 21 casos no ingresados, para un total de 2.309.

¹¹⁴ Ver IP12, sección 6.5.1, página 199.

De los 2.309 casos han sido reprocesados 1.733, quedando pendientes por resolver 576 prestaciones.

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

En concordancia con lo expresado en los últimos tres IP¹¹⁵ se informó a la H Corte de la identificación y solución para 377 pensiones ingresadas en nómina pero a las que no se les generó acto administrativo. Sin embargo, durante el mes de julio, se identificaron 11 nuevos casos, los cuales se están analizando y se informará de la solución dada en el próximo IP.

En consecuencia, para los numerales 1 y 2 se registra un total de 2.697 casos de pensiones clasificadas dentro de estos dos grupos, de los cuales han sido reprocesados 2.110 pensiones, quedando pendientes 587 casos. (Ver Capítulo 5.5-Cuadro 1)

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

Para este ítem, se han identificado un total de 659 casos y se han resuelto 625 quedando un saldo de 34 casos pendientes por analizar, lo anterior teniendo en cuenta que durante el presente mes se resolvieron 7 pensiones y que durante el mes de junio no se presentaron nuevos casos por este concepto. (Ver Capítulo 5.5-Cuadro 1)

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

En este grupo se han registrado un total de 597 prestaciones a las que se dio orden de no pago¹¹⁶, las cuales incluyen un nuevo caso reportado para el mes de junio: De las 597 a la fecha han sido resueltas 559 quedando pendientes por reprocesar 38 pensiones. (Ver Capítulo 5.5-Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar prueba de retiro

En armonía con lo expresado en el IP12¹¹⁷ el proceso de inclusión en nómina de servidores públicos se ha surtido de dos maneras diferentes, ya que el primer procedimiento fue posteriormente modificado por el segundo. Dichos procedimientos son: (i) procedimiento en el cual, el reconocimiento del derecho se efectuaba incluyendo los pensionados en la nómina, pero dejando su estado suspendido, hasta que presentaran el retiro correspondiente para proceder con la activación respectiva; (ii) procedimiento en el cual, el reconocimiento del derecho se efectúa sin inclusión en nómina hasta tanto se acredite el retiro del servicio público

¹¹⁵ Ver IP10, sección 6.5.2, página 158; IP11, sección 6.5.1, página 220; IP12, sección 6.5.1, página 199.

¹¹⁶ Ver IP9, sección 6.5.2, página 164.

¹¹⁷ Ver IP12, sección 6.5.1, página 200.

Con base en lo anterior, para el punto (i) no se presenta saldo por cuanto estos pensionados se encuentran incluidos en la nómina y se procede con la reactivación de los mismos una vez presenten el acto de retiro; mientras que para los casos explicados en el punto (ii) se registra un total de 2.951 pensiones reconocidas que aún no han sido ingresadas en la nómina, de las cuales a la fecha han presentado certificaciones de retiro 866 casos, quedando pendientes por incluir 2.085, las que se incluirán una vez el pensionado o la entidad pública acrediten prueba del retiro del servicio público.

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

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han identificado un total de 3.953 casos de reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina conforme a las circunstancias descritas en los numerales 1 al 4 de esta misma sección.

En el cuadro 1, se presenta el total del inventario que corresponde a los casos no ingresados a la nómina y el total de casos reprocesados tanto concedidos como negados. (Ver Capítulo 5.5-Cuadro 1)

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

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.697	1.407	703	587	68,23%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	597	359	200	38	15,10%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	659	175	450	34	16,67%
Total	3.953	1.941	1.353	659	100%

En el cuadro 2, se presenta el total de casos a los cuales se les reconoció la prestación con un acto administrativo pero no ingresaron a la nómina, el total de casos que ingresaron y se ordenaron retirar y finalmente las pensiones que ingresaron pero que se dio orden de no pago. Estos casos se presentan categorizados conforme al tipo de riesgo al que pertenecen. (Ver Capítulo 5.5-Cuadro 2)

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

Riesgo	No ingresadas a jun-14	Ingresadas y retiradas a jun-14	Orden de no pago a jun-14	Total	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	57		5	62	1,57%
Indemnización de invalidez	5			5	0,13%
Indemnización vejez	623	580	28	1.231	31,14%
Interposición de Recursos	28			28	0,71%
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	88	4	8	100	2,53%
Pensión de sobrevivientes	519	11	33	563	14,24%
Pensión de vejez compartida	1			1	0,03%
Pensión de vejez tiempos privados	1195	63	482	1.740	44,02%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	152		37	189	4,78%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,05%
Sustitución pensional	19		4	23	0,58%
Total general	2.697	659	597	3.953	100%

El cuadro 3 presenta el resumen de los casos reprocesados y el sentido de la decisión; concediendo o negando, clasificados por tipo de riesgo. (Ver Capítulo 5.5-Cuadro 3)

Capítulo 5.5 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo - Corte junio 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	1,52%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,15%
Indemnización vejez	397	139	14	535	1.085	32,94%
Interposición de Recursos	21	0	0	0	21	0,64%
Pensión de Invalidez	45	3	2	33	83	2,52%
Pensión de sobrevivientes	194	1	4	193	392	11,90%
Pensión de vejez compartida	0	0	0	1	1	0,03%
Pensión de vejez tiempos privados	615	32	326	520	1.493	45,32%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	92	0	13	33	138	4,19%
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	0,64%
Total	1.407	175	359	1.353	3.294	100%

Las 659 prestaciones económicas pendientes por reprocesar a la fecha, referenciadas en el cuadro 1, se presentan a continuación clasificadas por tipo de 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	12	1,82%
Indemnización de Invalidez		0,00%
Indemnización vejez	146	22,15%
Interposición de Recursos	7	1,06%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	1	0,15%
Recurso Pensión Invalidez	1	0,15%
Recurso Pensión sobrevivientes	4	0,61%
Pensión de Invalidez	17	2,58%
Pensión de sobrevivientes	171	25,95%
Pensión de vejez compartida		0,00%
Pensión de vejez tiempos privados	247	37,48%

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	51	7,74%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido		0,00%
Sustitución Pensional	2	0,30%
Total	659	100%

En el siguiente cuadro, se presentan las 659 prestaciones económicas pendientes por reprocesar a la fecha, por meses de atraso así: en el Panel A se clasifica por solicitudes radicadas; Panel B registra las cifras de los recursos de reposición; en el Panel C las pensiones que fueron ingresadas pero se ordenó su retiro y el Panel D las prestaciones ingresadas pero 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 junio de 2014

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	1		11	2	14	2,44%
2 meses		47	12	3	62	10,80%
3 meses	1	48	34		83	14,46%
4 meses	3	1	25	4	33	5,75%
5 meses	1	17	31	16	65	11,32%
6 meses	1	5	21	9	36	6,27%
7 meses	1	9	45	69	124	21,60%
8 meses	1	4	36	4	45	7,84%
9 meses	1	3	9	5	18	3,14%
10 meses		11	12	14	37	6,45%
11 meses	2	2	4	4	12	2,09%
12 meses	1	1	7	3	12	2,09%
13 meses			5	1	6	1,05%
14 meses	1		13	5	19	3,31%
15 meses	1	1	1		3	0,52%
16 meses		1	1		2	0,35%

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
17 meses		1			1	0,17%
18 meses					0	0,00%
19 meses		1	1		2	0,35%
Total vencidos	15	150	267	139	574	100%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	1	1	4	1	7	53,85%
2 meses					0	0,00%
3 meses					0	0,00%
4 meses					0	0,00%
5 meses					0	0,00%
6 meses		3			3	23,08%
7 meses					0	0,00%
8 meses			3		3	23,08%
9 meses					0	0,00%
Total vencidos	1	4	7	1	13	100,00%

Panel C. Ingresadas con orden de retiro

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes					0	0,00%
2 meses			1	2	3	8,82%
3 meses		7	3		10	29,41%
4 meses			1		1	2,94%
5 meses		1			1	2,94%
6 meses					0	0,00%
7 meses					0	0,00%
8 meses					0	0,00%
9 meses			1		1	2,94%
10 meses			4	2	6	17,65%
11 meses					0	0,00%

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
12 meses					0	0,00%
13 meses			1		1	2,94%
14 meses				9	9	26,47%
15 meses				2	2	5,88%
Total Vencidos	0	8	11	15	34	100%

Panel D. Ingresadas con orden de no pago

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

En el siguiente cuadro, se presenta el resumen de los actos administrativos que concedieron una prestación económica detallando su inclusión correspondiente al mes de junio de 2014. La

información es clasificada por paneles así: Panel A. Tipo de riesgo; panel B. 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 junio 2014**

Panel A. Por tipo de riesgo

Riesgo	Resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	284	284	0	1,99%
Indemnización invalidez	6	6	0	0,04%
Indemnización vejez	4.891	4.889	2	34,26%
Pensión de invalidez	469	468	1	3,29%
Pensión de sobrevivientes	330	330	0	2,31%
Pensión de vejez tiempos privados	3.537	3.532	5	24,78%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	1.514	1.508	6	10,61%
Pensión de vejez compartida	323	323	0	2,26%
Pensión de vejez convenios internacionales	6	6	0	0,04%
Pensión vejez alto riesgo	3	3	0	0,02%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	14	14	0	0,10%

Riesgo	Resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	9	9	0	0,06%
Sustitución Pensional	359	359	0	2,51%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	90	89	1	0,63%
Recurso Pensión sobrevivientes	215	214	1	1,51%
Recurso Indemnización de Invalidez	1	1	0	0,01%
Recurso Indemnización de vejez	113	113	0	0,79%
Recurso Pensión de Vejez	1.835	1.831	4	12,85%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	45	45	0	0,32%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	9	9	0	0,06%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez				0,00%
Recurso Pensión Invalidez	123	122	1	0,86%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	2	2	0	0,01%
Recurso Sustitución Pensional	98	98	0	0,69%
Total General	14.276	14.255	21	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	12.509	12.492	17	87,62%
Grupo 1	7	7	0	0,05%
Grupo 2	1	1	0	0,01%
Grupo 3				0,00%
Grupo 4	1.759	1.755	4	12,32%
Total	14.276	14.255	21	100%
% Total	100%	99,85%	0,15%	

5.5.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

Las mesadas pensionales de los beneficiarios de prestaciones económicas de Colpensiones son giradas mensualmente de manera oportuna. En el cuadro 7 se presenta para el último trimestre el número de beneficiarios de una prestación económica a quienes les fue girado el valor reconocido. (Ver Capítulo 5.5-Cuadro 7)

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

Período	Beneficiarios de pensión
may-14	1.155.090
jun-14	1.156.149
jul-14	1.163.966

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

Atendiendo el requerimiento de la H. Corte en relación con los aportes en salud de los pensionados frente a los cuales no fue posible efectuar el pago de cotizaciones, Colpensiones reitera lo informado en el IP11¹¹⁸ e IP12¹¹⁹ en lo referente al proceso que se realiza para garantizar

¹¹⁸ Ver IP11, sección 6.5.4, páginas 229 y 230.

¹¹⁹ Ver IP12, sección 6.5.4, páginas 209 y 210.

que a los pensionados que se encuentran activos en la base de datos de la nómina, se les liquide y pague oportunamente los aportes en salud.

Existen casos donde los aportes se giran a una EPS distinta a la que se encuentra afiliado el pensionado, lo cual ocurre por la no actualización de la BDUA o por que las EPS no reportan oportunamente a Colpensiones las novedades de traslado.

Colpensiones informa al pensionado en el momento de la notificación del reconocimiento de su pensión, la necesidad de legalizar la afiliación ante la EPS donde se encuentra afiliado, para los casos del régimen contributivo o realizar afiliación ante la EPS donde manifestó afiliarse para los casos del régimen subsidiado y para los que no están afiliados en ningún régimen.

De otro lado, Colpensiones continua realizando diferentes procesos de control tendientes a mitigar el riesgo de la no atención médica, tal como se ha mencionado en los dos últimos informes¹²⁰.

Durante el último trimestre, se identificó como resultado de los cruces y validaciones con la base de datos del BDUA lo siguiente:

Para el último trimestre, un promedio de 3.802 pensionados se encuentran, según la BDUA, en EPS diferentes a la registrada en la nómina de pensionados de Colpensiones y para el mismo trimestre en promedio 10.742 pensionados producto del cruce con en la BDUA, figuran afiliados al régimen subsidiado o no figuran con información de afiliación en ninguno de los regímenes. (Ver Capítulo 5.5 – Cuadro 8)

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

Mes	No. Registros ¹²¹	EPS diferente	Subsidiado o no figuran ¹²²
Mayo de 2014	1.167.499	4.661	4.973
Junio de 2014	1.170.597	4.498	10.381
Julio de 2014	1.174.631	2.247	16.872
Promedio trimestre		3.802	10.742

Las causas por las cuales no cruza la información de la base de datos de la nómina de pensionados frente a la reportada por la base de datos de la BDUA en el régimen contributivo obedece a que en la BDUA no registran las novedades de movilidad dentro del Sistema General de Seguridad Social en salud al momento de ejecutar las validaciones.

¹²⁰ Ver IP11, sección 6.5.4. página 229; IP12, sección 6.5.4 página 208.

¹²¹ Corresponde a los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

Adicionalmente, se efectúan diferentes validaciones con las EPS, reportando a Colpensiones las aceptaciones de movilidad que no son reflejadas en el cruce con la BDUA; así mismo, Colpensiones realiza mesas de trabajo con las diferentes EPS, con el fin de depurar carteras presuntas y resolviendo así el estado de aseguramiento de los afiliados pensionados.

5.6. Auxilios funerarios

De conformidad con lo reportado en el IP12¹²³ en el mes de junio existía un total de 1.461 auxilios provenientes de la represa del ISS en L., de los cuales se decidieron 1.427 quedando un saldo de 34 casos para el mes de julio de 2014.

En el mes de julio se decidieron los 34 auxilios correspondientes al saldo de la represa y 218 casos vencidos de día a día radicados ante Colpensiones, arrojando un total de 252 auxilios decididos en este mes.

A partir de agosto, el modelo de producción va a estar encaminado a atacar el retraso en las solicitudes radicadas ante Colpensiones, teniendo en cuenta que los auxilios de represa fueron decididos en su totalidad. Para este mes se procesarán 8.209 auxilios radicados directamente en Colpensiones.

Según las cifras de producción antes descritas se decidieron 252 solicitudes, entre auxilios de represa y auxilios radicados en Colpensiones, 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 junio de 2014

Tipo Decisión	Concede	Confirma	Niega	Total
Automática	0	0	0	0
Manual	130	37	85	252
Total general	130	37	85	252

5.7. Subsidio a la cotización

En el mes de julio de 2014 se recibió el pago de 12 subsidios que fueron cobrados al Consorcio Colombia Mayor en las cuentas de cobro remitidas por Colpensiones, aumentando de esta manera el número de registros con pago de subsidios a 10.284 de los 17.456 que fueron relacionados con

¹²³ Ver IP12, sección 6.6, página 211.

prioridad por la H. Corte Constitucional, lo cual representa un 58.91% de los casos relacionados con prioridad por la H. Corte Constitucional. (Ver Capítulo 5.7 – Cuadro 2)

Teniendo en cuenta el proceso de actualización de la información que se realizó en nuestras bases de datos a los ciudadanos registrados con prioridad por la H. Corte Constitucional, se identificó que de los 759 registros que presentaban la observación “Pendiente el pago del CCM”, 230 pasaron al estado “No se puede tramitar”, debido a que no presentan afiliación al programa para los ciclos solicitados o no realizaron el pago del aporte correspondiente, aumentando a 6.655 registros con la observación “No se pueden tramitar”, lo cual representa el 38.12% de los casos relacionados con prioridad por la H. Corte Constitucional. (Ver Capítulo 5.7 – Cuadro 2)

Cabe anotar que a la fecha Colpensiones se encuentra a la espera del pago de 517 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 y el 27 de junio de 2014.

Los registros pendientes de pago, representan el 2.96% del total de los relacionados con prioridad por la H. Corte Constitucional, por lo que el avance en esta materia es del 97.04% (Ver Capítulo 5.7 – Cuadro 2)

A continuación se relaciona el trámite realizado a los 6.047¹²⁴ ciudadanos identificados dentro de los grupos de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional, que presentan subsidios pendientes de pago. (Ver Capítulo 5.7 – Cuadro 1)

Capítulo 5.7 – Cuadro 1. Trámites - Corte julio de 2014

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	95	10	148	253	3,81%
Grupo 1	860	270	2.928	4.058	61,03%
Grupo 2	68	5	43	116	1,74%
Grupo 3	45		73	118	1,77%
Grupo 4	1.189		402	1591	23,93%
Indemnizados	403		110	513	7,72%
Total General	2.660	285	3.704	6.649	100%
% Total	40,01%	4,29%	55,71%	100,00%	

¹²⁴ Cabe anotar que cada uno de los 6.047 ciudadanos puede presentar varios ciclos pendientes de pago con diferente clasificación, por lo que se duplica la información y el total en la tabla es de 6.649.

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 Constitucional. (Ver Capítulo 5.7 – Cuadro 2)

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

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	200	17	430	647	3,71%
Grupo 1	2.398	495	8.501	11394	65,27%
Grupo 2	176	5	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	6.655	517	10.284	17.456	100%
% Total	38,12%	2,96%	58,91%	100,00%	

Con el fin de dar una mayor claridad, a continuación se presenta un cuadro con la descripción de los 6.655 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 julio de 2014

Prioridad	Causante pensión o indemnización	CCM informa que no aplica pago	No cuenta con afiliación para el período	Ciclo aún no causado	Pago como contributivo y pago incompleto	Total	Participación en el total
Grupo 0	157	4	36	3		200	3,01%
Grupo 1	1.918	102	185	131	62	2398	36,03%
Grupo 2	176					176	2,64%
Grupo 3	106					106	1,59%
Grupo 4	2.724				1	2725	40,95%
Indemnizados	1.050					1050	15,78%
Total General	6.131	106	221	134	63	6.655	100%
% Total	92,13%	1,59%	3,32%	2,01%	0,95%	100,00%	

- 6.131 registros que de acuerdo a la solicitud realizada por el Ministerio de Trabajo y el Consorcio Colombia Mayor, son reportados como causantes de una prestación económica (pensión o indemnización) y por esta razón los subsidios no serán girados por parte del administrador del Fondo de solidaridad Pensional.
- 106 registros que han sido cobrados al Consorcio Colombia Mayor, pero este informa que no aplica el pago.
- 221 registros de ciudadanos que no cuentan con una afiliación al programa para el ciclo respectivo.
- 134 registros que corresponden a pagos para los cuales aún no se ha causado el ciclo, por lo que aun no aplica el cobro del subsidio.
- 63 registros marcados como “Pago como contributivo y pago incompleto” de los cuales, en 61 registros no se encuentra aplicado el pago realizado por el 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.

5.8. Traslado de aportes de a los afiliados

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

Dada la importancia de la gestión de los ingresos y de la información recibida a nombre de los ciudadanos que estuvieron vinculados en una Administradora del RAIS, cuyo objetivo está encaminado en poder consolidar las semanas cotizadas en su historia laboral, que es la base para la decisión de una prestación económica, en el transcurso del mes de julio se siguió trabajando de la mano con las AFP estableciendo acuerdos, mecanismos y metodologías para la entrega oportuna de la información y conciliación de la misma.

Resultado de este proceso con corte al 31 de julio de 2014 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 – asciende a 1.416.434, quedando pendiente por entregar la historia laboral de 59.772 personas a Colpensiones. (Ver Capítulo 5.8 – Cuadro 1)

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

Administradora	may-14	jun-14	jul-14
Skandia	1.620	1.566	1.072
Skandia Alternativo	31	31	15
Colfondos	7.138	7.008	5.044
Porvenir	30.795	29.768	27.844

Administradora	may-14	jun-14	jul-14
Protección	26.707	26.940	25.797
Total	66.291	65.313	59.772

El avance en la entrega es del 95.95%, cifra representativa teniendo en cuenta que de acuerdo a información entregada por Asofondos, el número de personas que se ha trasladado del RAIS al RPM a 31 de julio asciende a 1.476.206 ciudadanos. Adicionalmente, al inicio de operación de Colpensiones el número de historias laborales pendientes de entrega era de 369.960 y de acuerdo a la cifra del párrafo anterior se ha logrado un avance en el proceso del 83.84%.

En el transcurso de los 21 meses de operación de Colpensiones, esta ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 42.938 archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 36.806 de los mismos, equivalente al 85.72%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 6.132 archivos. Para lograr éste resultado se han dedicado recursos exclusivos para el procesamiento de ésta información y ejecutado adecuaciones y actualizaciones en el aplicativo heredado del Seguro Social, denominado “Devolución Ingresos AFP’s”.

En términos de información de pagos recibidos desde el mes de octubre de 2012, se ha realizado el cargue de 293.565 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre vigencia Colpensiones) que corresponden a 19.315.275 registros y/o ciclos¹²⁵. (Ver Capítulo 5.8 – Cuadro 2)

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

Administradora	may-14	jun-14	jul-14
Skandia	2.429	2.523	2.523
Skandia Alternativo	64	64	64
Colfondos	31.463	31.885	33.246
Porvenir	118.223	125.373	135.755
Protección	118.130	118.215	121.977
Total	270.309	278.060	293.565

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)

¹²⁵ 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 julio de 2014

Prioridad	Casos Prioritarios - HCC - Corte a julio 2013	Casos Prioritarios Pendientes a julio 31 - 2014
Grupo 0	117	5
Grupo 1	245	9
Grupo 2	48	4
Grupo 3	8	0
Grupo 4	10	1
Indemnizados	0	0
Total General	428	19

De los casos inicialmente reportados como prioritarios, con corte al 31 de julio del año en curso aún se encuentra pendiente la entrega de la historia laboral de 19 ciudadanos por parte de las AFP, casos que se están trabajando con prioridad directamente con Asofondos y se hace seguimiento en las mesas de trabajo que se desarrollan entre las entidades. Lo que refleja un avance en esta materia del 95.5%.

5.8.2.Cargue aportes no vinculados

Otro de los procesos que complementan la actualización la historia laboral de los ciudadanos afiliados al Régimen de Prima Media, es el cargue de información por No Vinculados o rezagos que se origina por consignación de aportes a pensión por parte del empleador a un Fondo en el que el ciudadano y/o empleado no se encuentra afiliado y la Administradora receptora de los recursos debe proceder a trasladarlos a la AFP correspondiente.

Para atender la situación anteriormente descrita, se deben ejecutar actividades dirigidas a gestionar tanto los aportes como la información recibida y coordinar con las diferentes administradoras que hacen parte del Sistema General de Pensiones procesos unificados y estándares.

Desde la entrada de operación de Colpensiones se han llevado a cabo actividades para el mejoramiento de este proceso tales como la definición de las validaciones a aplicar para el cargue de la información recibida (incluyendo la definición de la rentabilidad aplicable a los aportes recibidos), desarrollo e implementación de una herramienta tecnológica para el cargue de información, reuniones periódicas con las AFP para la estabilización del proceso, asignación de recursos exclusivos para la ejecución del cargue de No Vinculados; todas ellas encaminadas a lograr el procesamiento del ingreso recibido por este concepto que asciende a \$396.161 millones

con corte al 31 de julio de 2014, representados en 322 archivos recibidos, ciclos pagados por 1.771.666 ciudadanos y 2.220.123 registros y/o ciclos. (Ver Capítulo 5.8 – Cuadro 4)

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

Detalle	may-14	jun-14	jul-14
Número Afiliados	1.611.381	1.703.010	1.771.666
Número Rezagos	1.999.059	2.144.899	2.220.123
Número Archivos	280	294	322
Valor (Millones)	\$ 370.260	\$ 381.773	\$ 396.161

Dando alcance a la información reportada en el IP9¹²⁶, 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 julio 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 julio de 2014

Detalle	jun-14	jul-14
Número de archivos cargados	49	67
Número registros procesados	930.089	1.308.309
Número registros exitosos	499.578	846.746
Valor archivo (millones)	\$ 162.810	\$ 229.634

En términos del procesamiento de archivos recibidos por este concepto se ha logrado un avance en el proceso del 20.81% 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 67 archivos del total entregado, quedando pendientes de procesar y/o cargar 255 archivos.

5.9. Revocatorias directas pendientes de decidir

En el IP12¹²⁷ se informó que para el mes de junio el número de revocatorias ascendió a 3.540 en total, de las cuales 554 se encontraban en término y 2.986 vencidas. Durante ese mes se

¹²⁶ Ver IP9, sección 6.8.2, páginas 178-179.

¹²⁷ Ver IP11, sección 6.9, página 218.

decidieron 67 revocatorias quedando un saldo de 3.473 solicitudes, teniendo en cuenta que Colpensiones se encontraba decidiendo la represa proveniente del ISS en L.

Para el mes de julio, el número de revocatorias asciende a 4.141 debido a las nuevas radicaciones de revocatorias, de las cuales 1.081 se encuentran en término y 3.060 vencidas. De éstas últimas se decidieron 100 y se gestionaron 592, arrojando para el mes de agosto un saldo total de 3.449 revocatorias, distribuidas entre 1.081 en término y 2.368 vencidas.

Sin embargo, a partir del mes de agosto se implementará el nuevo modelo de producción en el proceso de decisión de conformidad con lo informado por Colpensiones en el Documento con el que se amplían los argumentos para la petición especial solicitada por Colpensiones, radicado ante la H. Corte el día 25 de julio de 2014 en relación con el orden de prelación señalado para resolver las solicitudes radicadas ante Colpensiones, buscando decidir el total de revocatorias vencidas, durante los meses subsiguientes.

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 julio 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 IP12¹²⁸, los cuales se desplegaron durante el mes de julio de 2014¹²⁹.

6.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP12¹³⁰ Colpensiones reportó un total de 628.188 notificaciones de actos administrativos realizadas entre enero de 2013 y junio de 2014, de estas 535.248 fueron notificaciones personal y 92.940 por aviso. Durante el mes de julio, se notificó un total de 43.024 actos administrativos, de los cuales 36.462 se dieron de manera personal y 6.562 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 julio de 2014.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 31 de julio de 2014, Colpensiones ha realizado un total de 671.212¹³¹ notificaciones, de las cuales el 85% han sido personales y el 15% restante por aviso, se tiene pendiente por notificar un total de 37.184 actos administrativos. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 1)

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

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a abr-14	464.777	86.214	550.991
may-14	40.917	127	41.044
jun-14	29.554	6.599	36.153
jul-14	36.462	6.562	43.024
Total	571.710	99.502	671.212
% Total	85%	15%	100%

En el IP12¹³² Colpensiones reportó que con corte al 30 de junio de 2014 tenía 53.080 actos administrativos notificados y pendientes por identificación de origen, estos actos administrativos

¹²⁸ Ver IP12, página 225.

¹²⁹ Fecha corte 30 de junio de 2014.

¹³⁰ Ver IP12, página 219.

¹³¹ 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 30 de junio de 2014.

¹³² IP12, página 220.

ya fueron identificados y distribuidos en su respectivo origen, 13.931 corresponden a represa ISS y 39.149 a Colpensiones. Con lo anterior en el siguiente cuadro (ver Capítulo 6.1 – Cuadro 2) se evidencia que al 31 de julio de 2014 del total de actos administrativos notificados por Colpensiones (671.212), se han notificado personalmente 204.925 ciudadanos en los Puntos de Atención al Ciudadano – PAC con actos administrativos correspondientes a la represa del ISS y 366.785 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Así mismo, por aviso se notificaron 59.694 actos administrativos de la represa ISS y 39.808 de Colpensiones

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

Mes	Represa ISS			Colpensiones		
	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados
Acumulado a abr-14	187.418	53.201	240.619	277.359	33.013	310.372
may-14	3.367	90	3.457	37.550	37	37.587
jun-14	5.356	2.089	7.445	24.198	4.510	28.708
jul-14	8.784	4.314	13.098	27.678	2.248	29.926
Total	204.925	59.694	264.619	366.785	39.808	406.593

De acuerdo a lo reportado en el IP12¹³³, durante el mes de junio de 2014 se notificaron 22.856 actos administrativos correspondientes a los grupos priorizados por la H. Corte, actualmente se encuentran pendientes 219 por notificar; así mismo en el mes de julio se notificaron 27.334 del acumulado total de los actos administrativos proferidos, de los cuales se encuentran pendientes de notificación¹³⁴ 431 resoluciones.

Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Notificaciones mensuales por grupos priorizados – Corte a 31 de julio de 2014

Panel A. Resumen por grupos priorizados

Población	Acumulado a Abr-14		may-14		jun-14		jul-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Grupo 1	17.518	20	442	5	1.392	81	1.029	40
Grupo 2	8.914	0	63	0	150	2	83	0

¹³³ Ver IP12, página 221.

¹³⁴ 431 resoluciones pendientes por notificación de los grupos prioritarios de la Corte, los cuales hacen parte de las 37.184 resoluciones pendientes de notificación con corte al 31 de julio de 2014.

Población	Acumulado a Abr-14		may-14		jun-14		jul-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Grupo 3	13.687	3	161	0	198	0	136	0
Grupo 4	42.425	774	16.250	26	21.116	136	26.086	391
TOTAL	82.544	797	16.916	31	22.856	219	27.334	431

Panel B. Detalle por poblaciones vulnerables

Población	Acumulado a mar-14		abr-14		may-14		jun-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Grupo 1								
Mayores de 74 años	2.589	4	154		303	11	254	3
Invalidez	990	1	22		156		24	
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	0	0	0	0	0	0	0	0
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	6.244	6	141	4	403	45	385	18
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	5.129	8	54	1	298	25	307	15
Beneficiarios de subsidio a la cotización	814	0	63		101		30	4
Sin Información	1.752	1	8		131		29	
Subtotal	17.518	20	442	5	1.392	81	1.029	40
Grupo 2								
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	5.650	0	32	0	67	0	40	0
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	3.264	0	31	0	83	2	43	0
Subtotal	8.914	0	63	0	150	2	83	0
Grupo 3								

Población	Acumulado a mar-14		abr-14		may-14		jun-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9.471	3	39	0	107	0	81	0
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	4.216	0	122	0	91	0	55	0
Subtotal	13.687	3	161	0	198	0	136	0
Grupo 4								
Corriente	30.161	4	16.026	25	20702	64	20390	379
Indemnizaciones Sustitutivas	11.160	353	185		342		100	2
Auxilios funerarios	1.104	417	39	1	72	72	5.596	10
Subtotal	42.425	774	16.250	26	21.116	136	26.086	391
Total	82.544	797	16.916	31	22.856	219	27.334	431

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 705.820 actos administrativos. A la fecha se tiene pendiente por notificar 36.837 actos administrativos, de los cuales 29.099 corresponden a actos administrativos de solicitudes pensionales, 7.099 a recursos, y 639 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 41% del total de los actos administrativos no notificados a 31 de julio de 2014 se encuentran dentro de los términos para la notificación, el 73% de los actos administrativos fuera de términos fueron proferidos en el mes de junio y el restante 27% fueron expedidos en los últimos 5 meses. Por otro lado existen 21.736 actos proferidos con un término mayor a un (1) mes sobre los cuales ya se procedió a realizar citación por correspondencia certificada, se está a la espera del vencimiento de los términos para proceder a realizar la notificación por aviso en los 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 julio de 2014

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	10.259	4.449	393	15.101		41%
2 meses	14.077	1.741	150	15.968	73%	
3 meses	3.840	685	88	4.613	21%	
4 meses	165	18	8	191	1%	
5 meses	758	206	0	964	4%	
Total fuera de término	18.840	2.650	246	21.736		59%
% total Fuera de término	65%	37%	38%	59%		
Total general	29.099	7.099	639	36.837		100%

Panel B. Solicitudes pensionales

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	102	179	1.170	7.641	1.167	10.259		35%
2 meses	659	251	730	10.894	1.543	14.077	75%	
3 meses	47	31	182	3.425	155	3.840	20%	
4 meses	107	2	4	50	2	165	1%	
5 meses	751		1	4	2	758	4%	
Total fuera de términos	1.564	284	917	14.373	1.702	18.840		65%
% total Fuera de término	94%	61%	44%	65%	59%	65%		
Total general	1.666	463	2.087	22.014	2.869	29.099		100%

Panel C. Recursos administrativos

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	56	98	614	3.538	143	4.449		63%
2 meses	59	68	275	1.254	85	1.741	66%	
3 meses	9	46	175	428	27	685	26%	
4 meses	14		1	1	2	18	1%	
5 meses	202			2	2	206	8%	
Total fuera de término	284	114	451	1.685	116	2.650		37%
% total Fuera de término	84%	54%	42%	32%	45%	37%		
Total general	340	212	1.065	5.223	259	7.099		100%

Panel D. Cumplimiento de sentencias

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	24	26	343	393		62%
2 meses	6	5	139	150	61%	
3 meses	3		85	88	36%	
4 meses	1	1	6	8	3%	
Total fuera de término	10	6	230	246		
% total Fuera de término	29%	19%	40%	38%		38%
Total general	34	32	573	639		100%

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar, corresponden a vejez con 22.014 actos administrativos, seguido por indemnizaciones con 2.869. En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en vejez con 5.223 actos administrativos, seguido por sobrevivientes con 1.065 actos. Finalmente, las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 573 actos administrativos.

6.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP12¹³⁵ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que a 31 de julio de 2014 quedan pendientes por notificar 21.736 resoluciones proferidas en periodos anteriores a julio, 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.

Adicionalmente, la Vicepresidencia Nacional de Servicio al Ciudadano elaborará un plan de capacitación a los agentes de servicio de los puntos de atención, en el cual se profundizará en el conocimiento de los actos administrativos a fin de prestar una mejor asesoría a los ciudadanos, y detectar casos que presenten inconsistencias de calidad de los actos administrativos, los cuales serán escalados a la Mesa de Servicio para que sean resueltos en el menor tiempo posible.

Desde la Gerencia Nacional de Servicio al ciudadano se controlarán las actividades que se desarrollen durante las capacitaciones, para evaluar los resultados obtenidos y garantizar la eficiencia y aplicación de las mismas.

¹³⁵ Ver IP12, página 225.

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.

Los canales de comunicación empleados por Colpensiones para la citación a notificación son: contacto telefónico, carta con el envío de la citación, publicación en la página web de los nombres completos y cédulas de ciudadanía con la fecha de publicación.

Continuando con la estrategia de contactabilidad iniciada desde el mes de febrero por el Contact Center, para el mes de julio Colpensiones tenía un total de 21.728 registros de ciudadanos, de los cuales se contactaron telefónicamente 9.680 ciudadanos. Adicionalmente se enviaron 24.354 cartas de citación a notificación personal¹³⁶ (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1)

Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente

Actividad	may-14	jun-14	jul-14	% total (jul -14)
Contactados por Contact Center	19.789	13.028	9.680	28%
Citados por correspondencia	17.903	23.462	24.354	72%
Proceso de citación por Web	676			
Total	38.368	36.490	34.034	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 julio 249.135 ciudadanos consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 46.026 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 110.053 la citación a notificación. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2)

¹³⁶ 24.354 cartas se enviaron de forma manual desde la GNSC, en las cuales están incluidos los 21.736 ciudadanos con resoluciones proferidas con anterioridad a julio.

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

Consultas	may-14	jun-14	jul-14	% total (jul -14)
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	254.004	245.032	249.135	61%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	49.139	42.093	46.026	11%
Consultas Citación a Notificación	96.518	92.788	110.053	27%
Total	399.661	379.913	405.214	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 julio se realizaron 17.337 consultas de notificaciones (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 3)

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

Consultas	may-14	jun-14	jul-14
Consulta de Notificaciones	13.455	9.316	17.337
Total	13.455	9.316	17.337

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 julio de 2014 se notificaron 36.462 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 julio Colpensiones adelantó jornadas de notificación masiva en las ciudades de Neiva e Ibagué.

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 con aquellos ciudadanos que el Contact Center entrega como no contactados, adicional a la publicación en la página web.

Durante el mes de mayo Colpensiones lanzó el piloto de servicio de notificación domiciliaria, dirigida a los ciudadanos que tienen un acto administrativo proferido en respuesta a una solicitud

de pensión, y que presentan alguna limitante de salud para surtir el proceso de notificación personal en una PAC - Colpensiones.

Como parte de la estrategia de Colpensiones para dar a conocer a los ciudadanos el servicio de notificaciones domiciliarias y que accedan a este, las personas en condiciones especiales, durante el mes de julio Colpensiones mantuvo el siguiente mensaje en las llamadas de espera del Contact Center: *“Colpensiones, la administradora de pensiones del Estado le informa que buscando el bienestar de nuestros afiliados, pensionados y ciudadanos contamos con atención prioritaria para personas en condición de discapacidad, adultos mayores con edad igual o superior a 70 años y para mujeres en estado de embarazo en todos nuestros Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional”*. Al igual que realizó la inclusión de un banner en la página web con la información pertinente para el servicio, tal y como se muestra en la imagen:



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 y 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 julio 17.337 ciudadanos accedieron a la aplicación dispuesta en la página web para consulta de notificación por aviso, adicionalmente se notificaron por aviso en el mes julio a 6.562 ciudadanos, a quienes se les surtió proceso de citación y no se acercaron a ningún PAC de Colpensiones a notificarse personalmente de la resolución que se les ha proferido.

6.2.4. Notificación masiva

Continuando con el plan de jornadas de notificación masiva planteado en el IP12¹³⁷, durante el mes de julio de 2014 se llevó a cabo una jornada de notificaciones masivas, dicha jornada se adelantó en la Regional Sur, donde se notificaron 61 ciudadanos en Neiva y 141 en Ibagué. 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)

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%
Total		34.901	10.806	31%	6.983	65%

¹³⁷ Ver IP12, página 228.

Las jornadas de notificación masiva han significado para Colpensiones la posibilidad de notificar un número amplio de ciudadanos en un mismo día, al igual que beneficios para los ciudadanos a través de capacitaciones y charlas explicativas durante el transcurso del evento, lo que le ha dado mayores posibilidades a la entidad de generar un acercamiento a la población

6.3. Calidad en el proceso de notificación

Colpensiones busca garantizar la calidad de los procesos de los ciudadanos, como es el caso de las notificaciones, por lo cual en los últimos meses ha incentivado a los ciudadanos para que conozcan los actos administrativos proferidos por la entidad, y tengan conocimiento de los procedimientos que se realizan en Colpensiones. De esta manera ha adelantado jornadas de notificaciones masivas y campañas de historia laboral, dirigidas a los ciudadanos como parte de la estrategia para actualización de datos, garantizando un mayor contacto por parte del Contact Center.

Dentro de las acciones adelantadas por la entidad se destaca el contacto telefónico con el ciudadano, informándole sobre la resolución proferida e invitándolo a acercarse a unos de los PAC a realizar el proceso de notificación, de igual manera se realiza el envío de cartas certificadas de citación y se ha impulsado 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 30 de junio de 2014 se profirieron 24.284 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales al 31 de julio se notificaron 22.470 actos administrativos, lo que representa un porcentaje de notificación del 92.5% quedando en proceso de notificación 1.814 personas (7.47%), quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

En cuanto a la notificación de tutelas se han atendido 71.941 actos administrativos, de los cuales se han notificado 63.958 (88.90%) actos y están pendiente de notificación 7.983 (11.10%). Esta información corresponde a la gestión realizada al 31 de julio de 2014. Es importante mencionar que de los 7.983 actos administrativos sin notificar, 7.092 corresponden a represa ISS y 891 a Colpensiones.

Dada la efectividad del resultado arrojado con el plan de acción propuesto en el IP12¹³⁸, se continúa con la misma estrategia y acciones, y se refuerza el seguimiento y control de los actos administrativos proferidos, con el fin de que el ciudadano conozca que Colpensiones ya ha dado respuesta a su solicitud.

¹³⁸ Ver IP12, página 228.

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. Las campañas adelantadas por la entidad para la actualización de datos, han permitido un mayor contacto 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 igual manera la entidad continuará desarrollando estrategias y reforzará las acciones implementadas para que los ciudadanos tengan conocimiento de las resoluciones proferidas.

7. Atención al ciudadano

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

7.1.1. Tiempos de atención

Con el objetivo de finalizar 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 IP12¹³⁹, a continuación se presenta el análisis comparativo de las estadísticas de atención obtenidas durante los meses de junio y julio de 2014.

El tiempo de atención promedio en el mes de julio para los 6.217 ciudadanos pertenecientes a la población prioritaria fue de 14 minutos y 44 segundos, evidenciando una reducción de 4 minutos y 16 segundos con respecto al mes de junio donde el tiempo promedio fue de 19 minutos.

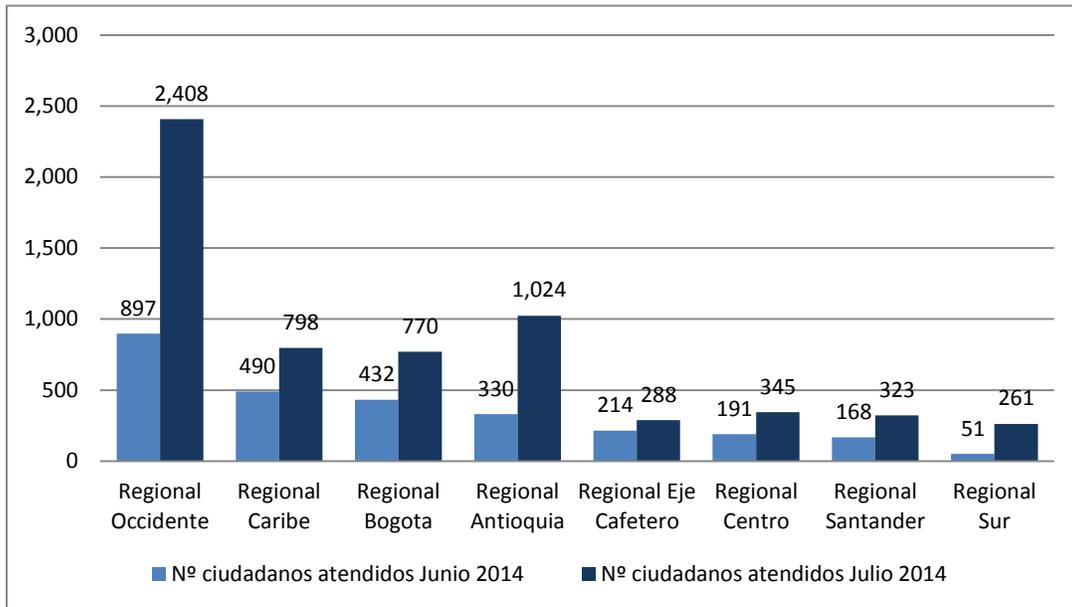
Una vez finalizados los 2 primeros meses de implementación de la herramienta, se establece el tiempo promedio de atención da cumplimiento a la promesa de atender de manera preferencial a los ciudadanos que por su condición de indefensión o debilidad lo requieren, cumpliendo así con la solicitud anunciada por la Honorable CC en el Auto 110 de 2013.

Al realizar un comparativo del total de los ciudadanos atendidos en los meses de junio y julio de 2014 (2.773 y 6.217 respectivamente) se evidencia que de un período al otro la afluencia de población prioritaria se incrementó un 124% (3.444 ciudadanos). Es necesario anotar que durante el mes de junio se reportaron los datos estadísticos de 13 días hábiles (13 al 30 de junio de 2014) de los 77 puntos de atención, mientras que para el mes de julio el reporte corresponde a todos los días laborados en el mes.

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

¹³⁹ Ver IP12, sección 8.1.1, página 233.

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

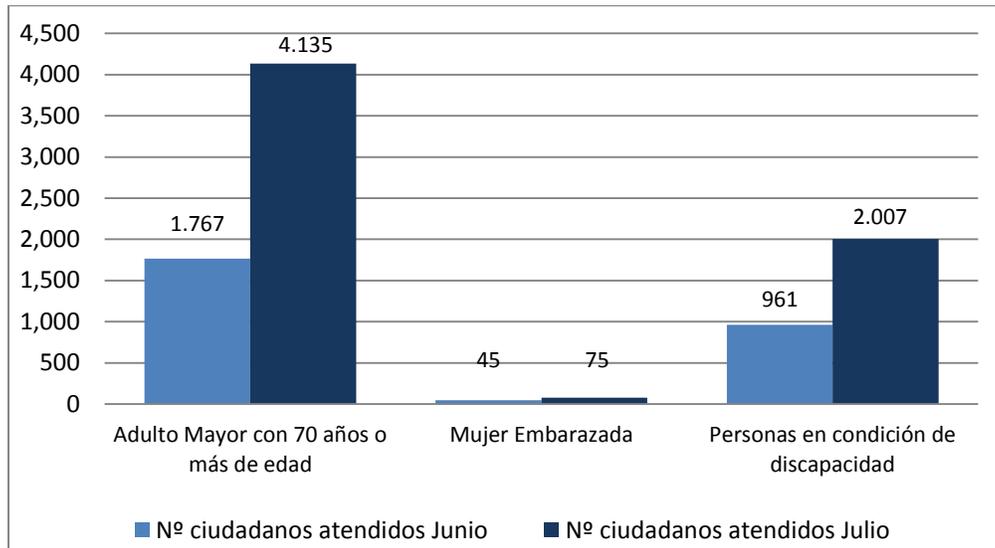


La medición realizada evidenció que en el mes de julio de 2014 la distribución de la población prioritaria atendida presentó las siguientes variaciones: 4.135 adultos mayores lo que significa un incremento en 2.368 ciudadanos respecto al mes anterior, con una participación del 67%. Teniendo para el mes de julio la Regional Occidente la mayor participación con un 38.73%, tendencia que se mantiene al comparar los resultados con el mes anterior (32.34%).

Los ciudadanos en condición de discapacidad de un mes al otro se incrementaron en 1.046 para un total de 2.007 ciudadanos equivalente al 32%.

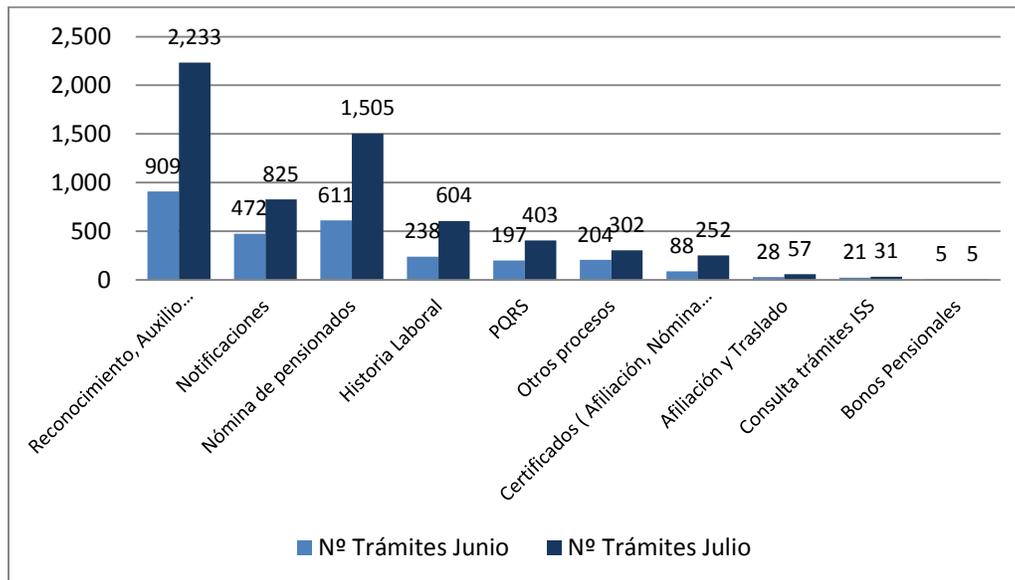
Finalmente el grupo poblacional de mujeres embarazadas en el mes de julio se mantuvo en el 1% del universo, a pesar de presentar un incremento de 30 ciudadanas con respecto al mes anterior para un total de 75. (Ver Capítulo 7.1 – Gráfico 2)

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



Respecto a la cantidad de trámites atendidos para la población prioritaria, se encontró que en los meses de junio y julio 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
Junio-Julio 2014**



7.1.2. Administración de filas y turnos

A partir del 20 de junio de 2014 se realizó la puesta en marcha de la asignación de turnos (fichas de colores) para los ciudadanos que asisten a los PAC's a nivel nacional, así mismo se unificaron las funciones que deben cumplir los facilitadores al momento de intervenir las filas y su rol como orientadores dentro de la oficina.

Teniendo en cuenta la segmentación de trámites y servicios establecida para la asignación de los turnos de atención (consulta y asesoría, trámites rápidos, notificaciones y radicación) se presentó durante el mes de julio de 2014 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 julio de 2014

Tipo de Trámite-Solicitud	Cantidad	Participación
Trámites Rápidos	68.685	16%
Copia de Historia Laboral	35.251	
Certificado de Afiliación	20.068	
Certificados de Nómina	13.366	
Orientación, Información y Servicios	144.456	33%
Trámite ISS	4.848	
Nómina Pensionado	31.31	
Reconocimiento de pensión	68.199	
Historia Laboral	22.99	
Otros	17.109	
Notificación	45.728	10%
Notificación	45.728	
Radicación de Trámites	178.49	41%
Actualización de datos	29.277	
Afiliación	19.76	
Gestión de nómina pensionados	16.139	
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	43.759	
Reconocimiento	39.005	
Tutelas y Demandas Judiciales	21.246	
Otros	9.304	
Total General	437.359	100%

Adicionalmente se realizó un análisis cualitativo de la nueva clasificación de turnos en las 8 regionales obteniendo las siguientes conclusiones:

1. La concentración de los ciudadanos en el horario de apertura de las oficinas (8:00 a.m. y 2:00 p.m.) ha disminuido. Si bien se establece que durante la mañana asisten el mayor número de ciudadanos, los trámites asociados a radicación de trámites y solicitudes de orientación, información y servicios se han dispersado durante todo el horario de atención.
2. Los agentes de servicio ejercen con menos presión la asesoría, ya que los ciudadanos centran su atención en la ventanilla y turno asignado.
3. Los agentes de rotonda informan que la asesoría previa en la verificación de documentos y diligenciamiento de formularios, ha permitido agilizar la digitalización de los trámites y el direccionamiento de los mismos a las áreas de gestión.
4. Los jefes de oficina expresan que se ha disminuido el número de intermediarios (tramitadores) dentro de las instalaciones de la oficina, ya que los ciudadanos cuentan con la información general y direccionamiento en el momento del ingreso al PAC y la entrega del turno respectivo.
5. La entrega de información general a los ciudadanos como primer filtro dentro de la oficina fortalece el uso de canales alternos (página web, audio línea y afiches electrónicos).
6. Se presenta una mayor rotación en la sala y disponibilidad de las sillas dispuestas mejorando las condiciones de espera de los ciudadanos.
7. La entrega de turnos y la ubicación organizada en la sala de espera, permite identificar de manera oportuna a los ciudadanos que no han recibido ningún tipo de asesoría o direccionamiento frente a su solicitud.
8. Se reorganizaron los módulos de rotonda para agilizar el proceso de radicación de trámites, asignando una ventanilla para trámites masivos, y una para soportar el trámite de notificaciones y atención prioritaria.
9. Las filas en los horarios de apertura se evacuan en un tiempo máximo de 10 minutos. Así mismo algunos ciudadanos, dependiendo del turno que les sea asignado, deciden optimizar el tiempo realizando otras diligencias durante los tiempos de espera, siendo atendidos una vez se presenten nuevamente en la oficina.
10. La segmentación de los trámites permite realizar un mejor control de las cargas de trabajo asociado a cada uno de los agentes de servicio.

De acuerdo a lo anterior se establece que las actividades implementadas para la administración de filas y asignación de turnos, tiene como objetivos fortalecer el proceso de asesoría, reducir los tiempos de espera para trámites de expedición inmediata, centrar esfuerzos en la revisión de documentación y diligenciamiento de formularios para lograr procesos de radicación efectivos, y tomar decisiones durante la operación, permitiendo que los agentes de servicio y facilitadores prioricen la atención de acuerdo al mayor número de solicitudes que se encuentre en sala.

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

Dando continuidad a los resultados obtenidos en la ejecución de las 8 pruebas piloto de las oficinas seleccionadas, y una vez retroalimentadas a los funcionarios de servicio las conclusiones generadas en los informes IP11¹⁴⁰- IP12¹⁴¹, se inicio en el mes de julio de 2014, con el apoyo de las Gerencias Regionales, el plan de implementación del modelo de atención para la totalidad de las oficinas.

Este proceso debe asegurar que los PAC diariamente realicen como mínimo las siguientes actividades:

1. Reunión con el equipo de trabajo previo a la apertura de la Oficina: este espacio busca resolver preguntas o plantear casos que se presenten durante la jornada inmediatamente anterior. Informar por parte del jefe de oficina las novedades en la prestación del servicio, cambios generados en trámites o requisitos, y la distribución de roles para facilitadores y agentes de servicio.
2. Depuración de la fila antes del horario de apertura: durante esta actividad se entregan los primeros turnos de atención, se identifica la población prioritaria y se da información general.
3. Entrega de turnos de atención: a los ciudadanos que solicitan un servicio y/o trámite cuya gestión requiere de la intervención de un agente de servicio, en todos los casos se les debe asignar una ficha en la cual se indique el turno y la ventanilla que atenderá su requerimiento.
4. Revisión de diligenciamiento de formularios: antes de radicar en el área de rotonda, los ciudadanos deben ser asesorados en el correcto diligenciamiento de los formularios asociados a trámites, y se debe verificar que los documentos mínimos exigidos estén completos.

Ahora bien dentro de las actividades de aseguramiento de la implementación del modelo, se verifica la correcta aplicación de los protocolos de atención prioritaria, y entrega de turnos de atención de acuerdo a la segmentación de trámites y solicitudes de orientación, información y servicios.

¹⁴⁰ Ver IP11, sección 8.1.5, página 261.

¹⁴¹ Ver IP12, sección 8.1.5, página 236.

Dependiendo del espacio disponible en las oficinas, se separan las salas de espera de acuerdo a las ventanillas de atención. Esta actividad busca que cada ciudadano identifique la zona de atención y el turno que le corresponde, disminuyendo los tiempos de desplazamiento y llamado a turno.

Se debe verificar el volumen de ciudadanos en la zona de la rotonda de radicación de tal manera que no obstaculicen los pasillos de circulación. Adicionalmente, revisar que todas las sillas disponibles en la sala de espera sean ocupadas por los ciudadanos de manera permanente.

Finalmente dando cumplimiento al compromiso establecido en el IP11¹⁴², se realizaron actividades de análisis de mercado con 5 de las empresas que ofrecen en Colombia soluciones para la automatización en la asignación de turnos y organización de filas.

Con el objetivo de dar a conocer a las empresas el modelo actual de servicio de Colpensiones, se realizaron visitas con los ejecutivos de cuenta a finales del mes de junio de 2014, con la siguiente programación:

1. Miércoles 25 de Junio a las 8:00 am
 - Ciel Ingenieria S.A.S. - oficina visitada Cundinamarca
 - Datecsa - oficina visitada Bogotá norte
2. Jueves 26 de Junio a las 8:00 am
 - Q-Logic - oficina visitada Bogotá salitre
 - Softonica - oficina visitada Bogotá calle 94
 - Urbalink Colombia distribuidor de Q- Matic en Colombia - oficina visitada Bogotá calle 71

A partir de la identificación de necesidades en la operación asociadas con el sistema de turnos, se solicitó a las empresas en julio de 2014, la entrega de información de servicios y productos, propuesta técnica y cotización inicial. Fue recibido en la segunda quincena de julio las respuestas pertinentes, cuyo contenido técnico se enfoca en el esquema de solución propuesto, descripción del software y hardware, estructura técnico operativa, plan de continuidad del negocio y propuesta comercial.

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 IP12¹⁴³, el modelo de la Mesa de Servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, fue sometido a discusión con las Vicepresidencias de Servicio al Ciudadano, y de Beneficios y Prestaciones, con el objetivo de diseñar estrategias que permitieran mejorar y optimizar la gestión de los casos escalados a la misma.

¹⁴² Ver IP11, sección 8.1.5, página 261.

¹⁴³ Ver IP12, sección 8.1.6, página 241.

Adicional a la propuesta de incluir los casos escalados dentro del esquema de reparto, surgieron dos propuestas que le apuntan al mismo objetivo, satisfacer al ciudadano. La primera es complementaria a la inclusión de los casos en el reparto e implica canalizar los casos a través de requerimientos internos, y así asignar directamente al analista de reconocimiento la necesidad que se presenta en el PAC. Este medio también permite hacer un seguimiento estricto a través de la oficina de Ingeniería de Procesos que informa el estado de estos requerimientos. Tales informes son objeto de revisión en los comités de presidencia.

La segunda propuesta consiste en aumentar el personal de reconocimiento que integra la Mesa de Servicio para robustecer el equipo, optimizar tiempos de respuesta y darle la autonomía necesaria a este mecanismo que le permita garantizar la calidad de la solución de los casos que se le notifican al ciudadano.

Durante el mes de agosto de 2014, se definirá la estrategia indicada para abordar las necesidades que atiende la Mesa de Servicio, esta decisión será la base para definir el uso del aplicativo construido sobre la herramienta Aranda Service Desk entregado en julio de 2014, y el enfoque de los planes de capacitación al interior de la entidad, los cuales podrán incluir capacitación para el manejo de la herramienta de Aranda Service Desk.

Durante los meses de abril a julio de 2014 la Mesa de Servicio ha recibido 2.612 solicitudes, de las cuales ha cerrado satisfactoriamente el 46,40%, tal como se ilustra en el siguiente cuadro. (Ver Capítulo 7.1 - Cuadro 2)

Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Gestión casos recibidos Mesa de Servicio abril a julio de 2014

Tipología	Número de solicitudes	Porcentaje de participación
Cerrados	1.212	46,40%
En gestión en área	1.400	53,60%
TOTAL	2.612	100%

A continuación se establece la distribución de los casos por estado para cada una de las vicepresidencias y gerencias. (ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3)

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

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Beneficios y Prestaciones	959	1.337	2.296
Convenios Internacionales	3	3	6
Coordinación de Medicina Laboral	1	4	5
Nómina	599	482	1.081
Reconocimiento	356	848	1.204

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Copia de Resolución	3	0	3
Copia de Resolución	3	0	3
Financiamiento e Inversión	5	3	8
Aportes y Recaudo	3	3	6
Ingresos y Egresos	2	0	2
Operaciones y Tecnología	228	50	278
Operaciones	228	50	278
Servicio al Ciudadano Vp	17	10	27
Atención al Afiliado	3	1	4
Servicio al Ciudadano	14	9	23
Total General	1.212	1.400	2.612

7.2. Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano

7.2.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

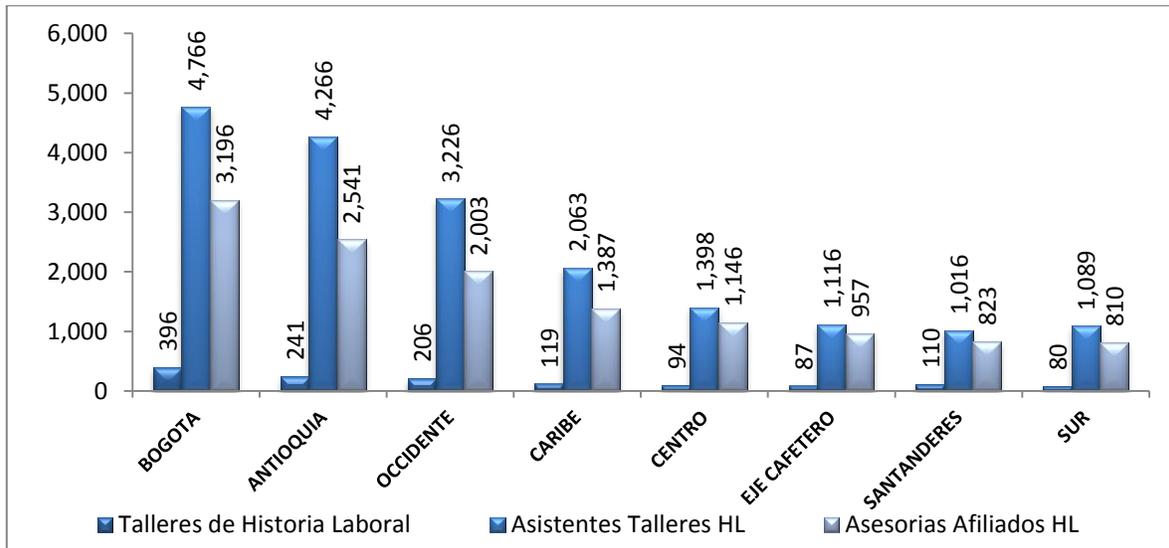
Durante el mes julio de 2014, el equipo comercial de Colpensiones continuó con la estrategia de acompañamiento en el tema de historia laboral a entidades públicas y empresas privadas, cuyo objetivo es realizar el levantamiento de las necesidades relacionadas con el Régimen de Prima Media, y elaborar del plan de trabajo conjunto para realizar correcciones masivas de las historias laborales de los empleados. Con algunas de estas entidades se estableció la conformación de mesas técnicas para trabajar de manera organizada y priorizada sus solicitudes.

Dentro de tal 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 131 planes operativos con entidades abordadas desde el mes de junio, y se incorporaron durante el mes de julio 39 planes adicionales en todo el territorio nacional, entregando para cada una de ellas el resumen de errores asociados al NIT (Número de Identificación Tributaria) para dar inicio a las correcciones masivas.

Adicionalmente, se han dictado desde el inicio de esta estrategia un total de 1.333 talleres de historia laboral a 18.940 empleados de las entidades, así como asesorías personalizadas a un total de 12.863 personas, tal como se ilustra en el gráfico siguiente. (Ver Capítulo 7.2 – Gráfico 1)

Capítulo 7.2 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas - acumulado febrero a julio 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, Colpensiones al ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia preside sus actuaciones bajo los siguientes principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas:

- a. Debida Diligencia.
- b. Libertad de elección.
- c. Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.
- d. Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas.
- e. Manejo adecuado de los conflictos de interés.
- f. Educación para el consumidor financiero.

De allí la importancia que Colpensiones ponga a disposición de la ciudadanía, programas que procuren una adecuada educación de los consumidores financieros respecto a los productos y servicios ofrecidos por la entidad, en cumplimiento de las disposiciones del SAC (Sistema de Atención al Consumidor Financiero).

Desde el momento mismo en que se comenzó a estructurar la operación de Colpensiones como nueva administradora del Régimen de Prima Media y de los Beneficios Económicos Periódicos, la Entidad ha venido estructurando un marco metodológico de educación al consumidor financiero y de comunicación a la ciudadanía, enfocado al cumplimiento de los principios orientadores que rigen la relación entre los consumidores financieros y las administradoras del Sistema General de

Pensiones, para con ello difundir el mensaje de protección a la vejez creando y propiciando cultura del ahorro.

Es por esto que las actividades ejecutadas por Colpensiones tienen como objetivo informar y capacitar permanentemente a la ciudadanía sobre modificaciones en la normatividad vigente, así como de la manera en que se puede acceder a los canales de atención, los documentos que debe hacer llegar para la radicación de trámites, cómo obtener los diferentes certificados y la historia laboral, dónde realizar los pagos, cómo pueden realizar la cotización permanente a RPM las personas que se encuentran fuera del país, entre otros trámites, servicios y procedimientos a los que se enfrenta la ciudadanía cotidianamente.

Adicional a lo anteriormente expuesto, la ejecución de los programas de educación financiera contribuyen a reducir los PQRS que se interponen ante la entidad por no conocer la normatividad legal vigente, mejorar el acceso a ciertos trámites y conocer el detalle de documentos que se deben presentar para la radicación de una solicitud.

A través de los programas de educación financiera brindados por Colpensiones se busca dar un acompañamiento a lo largo del ciclo de vida de los ciudadanos afiliados, por lo que se ha puesto a su disposición una serie de programas que procuran dar una adecuada información a los diferentes segmentos de consumidores financieros.

Estas actividades revisten de importancia, pues se busca 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 julio 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.

En los meses de enero a julio de 2014 se han realizado 95 charlas de pre-pensionados en las ciudades de Medellín, Ibagué, Bogotá, Pasto, Palmira, Bucaramanga, Cúcuta, Pereira, Santa Marta, Manizales, Villavicencio, Mocoa, Ocaña, San Gil, Pamplona y Yopal. A ésta han asistido aproximadamente 2.442 ciudadanos.

Específicamente, durante el mes de julio se realizaron 14 charlas de Pre-Pensionados en Medellín, Manizales, Mocoa, Ibagué, Bucaramanga, Riohacha y Bogotá a las que asistieron 349 ciudadanos.

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 siete meses de 2014, se han realizado 1.406 talleres de historia laboral en las ocho regionales del país, a las cuales han asistido alrededor de 20.212 ciudadanos y se ha brindado asesoría a 12.404 afiliados. En el cuadro 1 del capítulo 7.2 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 1. Programas de historia laboral ejecutados
Enero a julio de 2014**

Programa Ejecutado	Acumulado Abril 2014	Mayo	Junio	Julio	Total 2014
Talleres de historia laboral	817	172	194	223	1.406
Asistentes talleres historia laboral	10.815	2.680	3.123	3.594	20.212
Asesorías Afiliados historia laboral	7.654	1.575	1.582	1.593	12.404

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 julio de 2014, se realizaron 105 capacitaciones a las que asistieron 1.216 empresas administradoras de servicios de hogares de Bienestar Familiar, y se les ha informado a 24.077 madres comunitarias a nivel nacional. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 2)

**Capítulo 7.2 - Cuadro 2. Programas de madres comunitarias ejecutados
Enero a julio de 2014**

Regional	Nº capacitaciones	Empresas administradoras servicios de hogares de Bienestar Familiar	Madres comunitarias informadas
Antioquía y Eje Cafetero	13	154	6.314
Caribe y Santanderes	8	120	1.648
Occidente y Sur	56	86	5.870
Bogotá y Centro	28	856	10.245
Total	105	1.216	24.077

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 233 jornadas con una asistencia cercana a los 174.150 ciudadanos, clasificados entre empleadores y agremiaciones de las ciudades de Medellín, Manizales, Barranquilla, Cúcuta, y Cartagena.

Durante el mes de julio de 2014, se realizaron 4 jornadas con agremiaciones en la ciudades de Barranquilla y Medellín con una asistencia total de 151 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 el 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 PAC's.

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 julio de 2014, han sido realizadas 133 jornadas educativas de BEPS en la ciudad de Bogotá, Cali, Yumbo, Bucaramanga, Medellín, Pereira, Armenia, Cúcuta, Manizales, Cali, Santa Marta, Palmira, Riohacha, Barranquilla a las que asistieron aproximadamente 3.400 ciudadanos.

Durante el mes de julio se realizaron 3 charlas con una asistencia efectiva de 307 ciudadanos en Antioquia y el Eje Cafetero.

7. Colombianos en el Exterior - este programa busca comunicar e informar a la población objetivo los siguientes temas:

- Sistema General de Pensiones.
- Régimen de Prima Media.
- Convenio Colombia España.
- Reconocimiento de pensión.
- Novedades de nómina.
- Canales alternos de atención.

Las estrategias de contacto, tal como se informó en el IP12¹⁴⁴, realizadas para Colombianos en el exterior son las siguientes:

- a. Colpensiones en el año 2013 participó en las ferias de servicio organizadas por la Cancillería en México D.F, Toronto, Miami, Newark.
- b. Se realizó una campaña de acercamiento del programa a 6.622 connacionales a través de mailing.
- c. Durante el mes de abril de 2014 se realizó una capacitación del programa a 25 personas de la Cancillería y consulados que actúan como multiplicadores de información en diferentes partes del mundo y Colombia.
- d. En el mes de mayo de 2014 se realizó una capacitación para Colombianos residentes en Vancouver con la participación de 47 ciudadanos.

¹⁴⁴ Ver IP12, sección 8.2.2., página 246.

- e. Durante el mes de junio de 2014, se llevó a cabo el foro virtual con la participación de 45 ciudadanos colombianos residentes en el exterior.
8. Educación Pensionados, decreto acceso a cajas de compensación - el programa está orientado a informar a los ciudadanos del contenido del Decreto Número 867 de 2014, por el cual se reglamenta el acceso de los pensionados a los servicios de las cajas de compensación familiar. Durante las jornadas se desarrollan las siguientes temáticas:
- En qué consiste el decreto.
 - Beneficios para el pensionado derivados del decreto.
 - Obligaciones de las entidades pagadoras de pensiones.

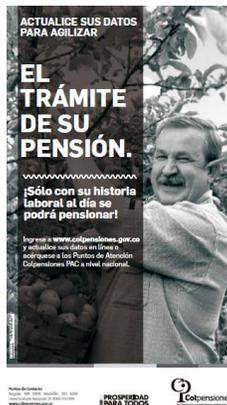
A la fecha se han realizado eventos en las ciudades de Cali, Bogotá y Bucaramanga con una asistencia de 880 ciudadanos.

9. 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 julio se publicaron 12 avisos de prensa en ADN, Publimetro y Qhubo nacional con los que se ha transmitido el mensaje aproximadamente 15 millones de veces.

Tal como se ha venido informando¹⁴⁵, las piezas que sirven de apoyo para la estrategia de comunicación son las siguientes:

- a. Aviso de prensa



¹⁴⁵ Ver IP12, sección 8.2.2, página 248.

b. Banners de la campaña



8. Indicadores

La Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones viene avanzando en cuanto al desarrollo de procedimientos e instrumentos técnicos, tal como se informó en el IP12¹⁴⁶, que permitan afianzar su institucionalización, de modo que su vocación de permanencia sea fortalecida.

En esa línea, tal como se había anunciado en el IP12¹⁴⁷, fueron publicados en la página web de la entidad los resultados y análisis de los indicadores que conforman la estrategia¹⁴⁸. El sitio que aloja los indicadores tiene una breve introducción en la que se menciona el propósito de la estrategia, el contexto en el que se ha generado –señalando que fue un mecanismo sugerido por la H. Corte Constitucional- y el contenido que los ciudadanos podrán consultar.

Los indicadores se presentan por cada uno de los objetos de seguimiento. Para ello los ciudadanos deben escoger alguno de los títulos (objetos de seguimiento) del cual se despliegan los indicadores vinculados. Por cada indicador aparece un resumen de avance –según la fecha de corte que se tenga establecida-, el resultado agregado graficado y el indicador detallado -o ficha técnica del indicador-. En este último instrumento podrán ser consultados los elementos técnicos que componen el indicador –metadatos-, la información histórica de los resultados desde el primer momento en que se calculó, así como las desagregaciones fijadas y su respectivo análisis de acuerdo con su evolución.

De esta forma se suma en la divulgación de los resultados obtenidos mediante la implementación de la estrategia, lo cual contribuye a que sean efectivamente utilizados como mecanismo para anticipar problemáticas, y tomar decisiones informadas que redunden en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la entidad.

De otro lado, como ha sido habitual desde el IP3, se presenta en el Anexo 1 de este informe los resultados y análisis de los 18 indicadores que conforman actualmente la Estrategia de seguimiento, ordenados por cada uno de los cinco objetos de seguimiento establecidos. Éstos se incluyen conforme a la cadena de valor presentada¹⁴⁹ 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 julio de 2014. (Ver Capítulo 8 - Cuadro 1)

¹⁴⁶ Ver IP12, página 249.

¹⁴⁷ ídem.

¹⁴⁸ 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))

¹⁴⁹ 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 – julio 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, julio de 2014.

Por su parte, con el objetivo de facilitar una mejor comprensión de los resultados, se presentan análisis integrales por cada uno de tales objetos de seguimiento. Estos análisis recogen de manera ordenada los resultados por indicador, lo cual favorece la claridad y calidad de las conclusiones planteadas, lo que debe contribuir en el direccionamiento 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 1 el comportamiento de los indicadores a partir de febrero de 2014 en los casos donde ha sido realizado el cálculo. Por otra parte, 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.

9. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control

Este capítulo presenta las acciones y evaluación al trabajo realizado con la Procuraduría General de la Nación (PGN), tanto la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social como las regionales, con quien Colpensiones tiene un trabajo diario, en muchos de los aspectos que han redundado en las mejoras que viene presentado la organización. La gran mayoría de los temas tratados por la PGN, han sido reiterados por otros entes de control y por instancias gubernamentales.

Los temas que han tratado los demás entes de control y sobre los que la H. Corte ha solicitado se haga un pronunciamiento, se encuentran desarrollados a lo largo de los capítulos que se presentan en el informe y en el libro especial que se adjunta y que es exclusivo del tema de calidad. No obstante, en el evento de que la H. Corte considere que se deba realizar una descripción detallada por cada uno de los organismos de control, Colpensiones se pondrá en la tarea.

Ahora bien, entrando en materia, la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social ha presentado ante la H. Corte Constitucional en el presente mes, escritos que contienen principalmente observaciones relativas a inconsistencias en relación con la calidad de los actos administrativos que se pueden referir a los siguientes defectos: Vicios en los actos administrativos, actos administrativos que difieren del total de semanas reportadas en la historia laboral del usuario, Actos administrativos que solicitan el desistimiento del proceso ejecutivo para reconocer y pagar el retroactivo pensional reconocido en proceso judicial, actos administrativos que niegan sustitución de pensión a hijo inválido, exigiendo requisitos que no están en la norma, inconsistencias derivadas del liquidador automático, incumplimiento de sentencias judiciales, crecimiento de procesos ejecutivos, no inclusión en nómina, inconsistencias en la historia laboral.

Teniendo en cuenta que los pronunciamientos de la Delegada están encaminados a poner de presente las mismas inconsistencias reflejadas en el sexto informe de seguimiento, el análisis de estos temas como se dijo, quedará plasmado con todo el detalle que se requiere en el libro especial correspondiente a las acciones emprendidas para el mejoramiento de la calidad del acto administrativo.

9.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones

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

Para la Mesa Técnica la gestión realizada durante este mes ha tenido como soporte las observaciones de la Procuraduría Delegada y la Defensoría del Pueblo, por tal motivo y continuando con la estrategia de trabajo en las reuniones de seguimiento realizadas en julio se

han abarcado temas de calidad importantes que adicionalmente a la gestión de casos resueltos permiten continuar con la disminución de requerimientos en trámite, lo que permite que los Órganos de Control archiven los procesos preventivos, de seguimiento y disciplinarios que adelantan.

En las últimas reuniones de seguimiento realizadas se entregó por parte de Colpensiones como resultado del mejoramiento de políticas públicas la Circular 11 del 23 de julio de 2014 relacionada con el cumplimiento de sentencias judiciales, giro de retroactivos y pago de sumas únicas. Así mismo, el concepto del 24 de julio de 2014 referente a la recuperación del Régimen de Transición, documentos que permitirán gestionar de una manera eficiente los requerimientos realizados por los Entes de Control, evitando así las inconsistencias que puedan ser catalogadas como problemas de calidad y de motivación de las decisiones contenidas en los actos administrativos.

De acuerdo al consolidado 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 11001 casos enviados por los diferentes órganos de control de los cuales se han resuelto 8.292, 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	9.656	7.285	2.371
Procuraduría Barranquilla	169	117	52
Procuraduría Medellín	116	77	39
Procuraduría de Córdoba	1	1	0
Procuraduría Primera Distrital	299	233	66
Procuraduría Segunda Distrital	103	79	24
Defensoría del Pueblo	655	500	155
Personería de Bogotá	2	0	2
TOTAL GENERAL	11.001	8.292	2.709

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 de suma prioridad para el Órgano de Control.

Así las cosas, en éste informe y de ahora en adelante nos referiremos al consolidado total de requerimientos a fin de determinar el avance efectuado por Colpensiones.

Respecto a los requerimientos pendientes de trámite, 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 general
Acción de cobro	1
Actualización de datos	1
Actualización de historia laboral	12
Aportes a salud	2
Aportes al régimen subsidiado de prosperar	1
Auxilio funerario	5
Bono pensional	2
Cálculo actuarial	4
Calificación de invalidez	1
Certificación	1
Cobro coactivo	1
Conceptos	5
Corrección de datos	2
Corrección de historia laboral	103
Costas procesales	2
Cumplimiento a sentencia judicial	1.004
Derecho de petición	12
Descuentos en pension	2
Descuentos en salud	3
Devolución de aportes	3
Devolución de aportes en salud	2
Expedición de copias	4
Inclusión en nómina	62
Incrementos pensionales	56
Indemnización sustitutiva	31
Intereses moratorios	1
Mesadas	7
Multiafiliación	1
Notificación	1
Notificación de la resolución que decide recursos	1
Pago de auxilio funerario	3
Pago de costas procesales	1
Pago de incapacidades	8
Pago de intereses moratorios	1
Pago de mesadas	3
Pago retroactivo y auxilio funerario	1
Pago único a herederos	3
Pensión de invalidez	41

Tema del requerimiento	Total general
Pensión de sobrevivientes	174
Pensión de vejez	455
Pensión postmortem de invalidez	1
Queja	3
Reactivación pensional	3
Reactivación servicios en salud	1
Reconocimiento pensional	6
Recursos	98
Reintegros	3
Reliquidación pension	137
Retroactivo	69
Sin identificar	44
Solicitud de desembolso	1
Sustitución pensional	3
Trámite de recursos	90
Traslado aportes	1
Traslado de régimen pensional	18
Tutela sin especificar	207
Valoración por pérdida de capacidad laboral	1
Total general	2.709

En aras de tener un control eficiente de la información y obtener diferentes indicadores de medición, presentamos la gestión porcentual de los 11.001 requerimientos de acuerdo a cada Órgano de Control, conforme al cuadro No 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	9656	87,8	7285	75,4	2371	24,6
Procuraduría Barranquilla	169	1,5	117	69,2	52	30,8
Procuraduría Medellín	116	1,1	77	66,4	39	33,6
Procuraduría de Córdoba	1	0,0	1	100,0	0	0,0
Procuraduría Primera Distrital	299	2,7	233	77,9	66	22,1
Procuraduría Segunda Distrital	103	0,9	79	76,7	24	23,3
Defensoría del Pueblo	655	6,0	500	76,3	155	23,7
Personería de Bogotá	2	0,0	0	0,0	2	100
Total general	11.001	100	8.292		2.709	

9.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Julio 2014)

Teniendo presente que la atención de las quejas interpuestas por el ciudadano a los Órganos de Control es permanente y la prioridad de la Entidad es gestionar cada uno de esos requerimientos, durante el mes de julio se recibieron 594 nuevas peticiones, a las cuales se les realiza una verificación inicial que permite establecer el tema del requerimiento y el área competente de gestionarlo eficazmente en Colpensiones. Durante este mes se llevaron a cabo 6 reuniones de seguimiento con los diferentes órganos de control y en estos encuentros se entregaron 871 casos resueltos de fondo.

Es importante resaltar que para la Entidad sigue siendo una prioridad atender las observaciones que en virtud del seguimiento a los autos de la Corte Constitucional realizan los órganos de control, por tal motivo se invitó a la Doctora Diana Margarita Ojeda Visbal Procuradora Delegada para asuntos del trabajo y seguridad social, quien el día 9 y 16 de julio asistió a Colpensiones a fin de capacitar a los funcionarios de la Gerencia de Doctrina, Defensa Judicial y Reconocimiento, líderes de procesos de capacitación interna y estrategia de calidad.

De esta manera y conforme los análisis realizados a los temas que para los órganos de control se han constituido en inconsistencias que afectan la satisfacción del ciudadano por la respuesta otorgada por Colpensiones se emitieron la Circular 11 del 23 de julio de 2014 y el concepto del 24 de julio de 2014 referente a la recuperación del Régimen de Transición.

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 2.7 % de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 233 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 1.5 % de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 117 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 1.1 % de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 77 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 0.9 % de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 79 casos resueltos.

Anexos

Anexo 1. Resultados de los Indicadores de seguimiento

1. Presentación

En este anexo se entregan los resultados y el análisis de los indicadores disponibles a 31 de julio de 2014 que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. 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).

Por su parte, la desagregación de los indicadores continúa siendo el planteado por la H. Corte Constitucional que incluye la diferenciación entre la repesa del ISS y Colpensiones, y por los grupos prioritarios de atención en donde sea pertinente y conforme a la disponibilidad de información.

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 han sido calculados desde el 1 de junio de 2013. Por su parte, 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.

Por su parte, con el objetivo de facilitar una mejor comprensión de los resultados, se presentan análisis integrales por cada uno de tales objetos de seguimiento. Estos análisis recogen de manera ordenada los resultados por indicador, lo cual favorece la claridad y calidad de las conclusiones planteadas, lo que debe contribuir en el direccionamiento 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 el comportamiento de los indicadores a partir de febrero 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 ese sentido se incluyó en la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones como objeto de seguimiento, siendo uno de los primeros en ser diseñado y medido. En un principio (octubre de 2013) la medición se hizo a partir de cuatro (4) 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; y 4) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión; posteriormente, avanzando en la optimización de la medición fueron incluidos dos indicadores adicionales: 1) (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados; y 2) (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.

Los resultados mensuales de estos seis (6) indicadores muestran un mejoramiento continuo del desempeño de Colpensiones en todas las instancias del proceso de reconocimiento, lo que le ha permitido atender el 84% de las solicitudes de reconocimiento; notificar el 96.7% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud; e incluir en la nómina el 99.8% de las prestaciones reconocidas y que efectivamente deben ingresar a la nómina.

Desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de julio de 2014, Colpensiones ha recibido 965.683 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas y ha atendido 811.810, es decir el 84%, de las cuales sólo en los últimos nueve (9) meses –desde octubre de 2013- ha resuelto la mitad (408.736), lo que evidencia el empeño de la administración por poner al día el Régimen de Prima Media.

Así mismo, el buen comportamiento de los indicadores refleja el compromiso decidido de la entidad en evacuar la represa del ISS. En efecto, a la fecha Colpensiones ha recibido por parte del ISS en L. un total de 347.008 solicitudes de reconocimiento (223.239 a partir del Auto 110/13), las cuales logró resolver en su totalidad en el mes de julio de 2014, cumpliendo además de manera estricta con los criterios de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional.

Los avances en la gestión también se reflejan en el nivel de cumplimiento frente a los ciudadanos mediante la optimización de los proceso de notificación y de inclusión en la nómina. Con respecto al primero se observa un incremento de actos administrativos notificados en los últimos siete (7) meses. Entre diciembre de 2013 y julio de 2014 se han notificado 346.089 actos administrativos de reconocimiento de prestaciones, que corresponden a un poco más del 50% de lo realizado desde el inicio de las operaciones (658.963). De este modo, Colpensiones logra un nivel de notificación del 96.7%.

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 siete (7) 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 140.055 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y junio de 2014 y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 138.312 efectivamente ingresaron. Es importante aclarar que el saldo si ingresó a la nómina solo que no ocurrió oportunamente.

Para finalizar, hay dos elementos adicionales que resultan interesantes para el análisis. Por una parte, el número de prestaciones económicas reconocidas, y por otra, el número de recursos de reposición interpuestos y que generan cambio en la decisión inicial. Con respecto al primero, vale la pena mencionar que el 54.7% de las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivos, es decir que de los 705.820 actos administrativos proferidos hasta el mes de julio de 2014, 386.468 conceden una prestación.

Ahora bien, frente a lo segundo, ocurre que sobre las decisiones proferidas por Colpensiones desde octubre de 2012 hasta julio de 2014, se han interpuesto 233.277 recursos de reposición y apelación, que corresponden al 37.7% del total de recursos; de éstos se han decidido 125.453 que representan el 53.7%. De los recursos decididos, el 34% han generado un cambio en la decisión inicial¹⁵⁰.

Todo lo anterior muestra que no solo ha mejorado considerablemente el promedio mensual de atención de solicitudes de reconocimiento, sino que además se ha logrado que el proceso sea completado con mayor efectividad en la notificación y en el ingreso a nómina, acorde con las reglas del negocio. Asunto que ha requerido del compromiso institucional desde las diferentes áreas de la entidad 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 del resultado de los indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas con sus respectivas desagregaciones, desde febrero hasta julio de 2014.

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.¹⁵¹

¹⁵⁰ El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

¹⁵¹ 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

Anexo 1 - Tabla No. 1

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 1 - Tabla No. 2

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	571.150	619.811	657.008	711.063	766.023	811.810
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	785.686	838.103	868.477	900.509	928.493	965.683
Cálculo (%)	72,69%	73,95%	75,65%	78,96%	82,50%	84,07%

Anexo 1 - Tabla No. 3

**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Represa ISS						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	264.890	279.095	287.220	305.527	326.737	347.008
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	333.107	344.488	345.872	346.585	347.008	347.008
Cálculo (%)	79,52%	81,02%	83,04%	88,15%	94,16%	100,00%
Colpensiones						

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.

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	306.260	340.716	369.788	405.536	439.286	464.802
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	461.429	493.615	522.605	553.924	581.485	618.675
Cálculo (%)	66,37%	69,02%	70,76%	73,21%	75,55%	75,13%

Anexo 1 - Tabla No. 4
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas de la Represa ISS
Escenarios (4, 5, 6, 7, 8 y nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio)

Variables	Registro de datos del indicador desagregado (por escenarios)					
	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)	jul-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	141.212	155.044	163.451	181.758	202.968	223.239
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	207.388	209.338	222.103	222.816	223.239	223.239
Cálculo (%)	68,09%	74,06%	73,59%	81,57%	90,92%	100,00%

Anexo 1 - Tabla No. 5
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas de la Represa ISS
(Escenarios 4, 5, 6, 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 desagregado					
	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)	jul-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
Grupo1						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	52.877	54.754	58.062	58.333	58.545	58.770
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	54.326	54.775	58.338	58.628	58.770	58.770
Cálculo (%)	97,33%	99,96%	99,53%	99,50%	99,62%	100,00%
Grupo2						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)	jul-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	12.069	12.547	12.791	12.811	12.822	12.838
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	12.498	12.564	12.812	12.826	12.838	12.838
Cálculo (%)	96,57%	99,86%	99,84%	99,88%	99,88%	100,00%
Grupo3						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	16.202	17.156	17.398	17.417	17.421	17.433
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	17.182	17.188	17.418	17.424	17.433	17.433
Cálculo (%)	94,30%	99,81%	99,89%	99,96%	99,93%	100,00%
Grupo 4						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	60.064	70.587	75.200	93.197	114.180	134.198
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	123.382	124.811	133.535	133.938	134.198	134.198
Cálculo (%)	48,68%	56,56%	56,31%	69,58%	85,08%	100,00%

Indicador No. 2. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.

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 1- Tabla No. 6

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	(Variable1 / Variable 2) x100 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 1- Tabla No. 7

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	515.080	557.945	589.868	637.049	681.010	705.820
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	794.536	838.106	868.477	900.509	928.493	965.683
Cálculo (%)	64,83%	66,57%	67,92%	70,74%	73,35%	73,09%

Anexo 1 - Tabla No. 8

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Represa ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	230.291	240.745	246.066	260.599	278.290	282.264
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas. (Represa del ISS)	333.107	344.491	345.872	346.585	347.008	347.008
Cálculo (%)	69,13%	69,88%	71,14%	75,19%	80,20%	81,34%
Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	284.789	317.200	343.802	376.450	402.720	423.556
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas. (Colpensiones).	461.429	493.615	522.605	553.924	581.485	618.675
Cálculo (%)	61,72%	64,26%	65,79%	67,96%	69,26%	68,46%

Anexo 1 - Tabla No. 9

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos de la Represa ISS

Escenarios (4, 5, 6, 7, 8 y nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio)

Variables	Registro de datos del indicador desagregado (escenarios)					
	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)	jul-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	101.407	111.860	117.184	131.717	149.408	155.940
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	207.388	209.338	222.103	222.816	223.239	223.239
Cálculo (%)	48,90%	53,44%	52,76%	59,11%	66,93%	69,85%

Anexo 1 - Tabla No. 10

**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos de la Represa ISS
Escenarios (4, 5, 6, 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 desagregado					
	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)	jul-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
Grupo1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	40.235	40.908	42.449	42.618	42.748	42.813
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	54.326	54.775	58.338	58.628	58.770	58.770
Cálculo (%)	74,06%	74,68%	72,76%	72,69%	72,74%	72,85%
Grupo2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	10.061	10.304	10.449	10.463	10.466	10.470
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	12.498	12.564	12.812	12.826	12.838	12.838
Cálculo (%)	80,50%	82,01%	81,56%	81,58%	81,52%	81,55%
Grupo3						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)	jul-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	13.250	13.797	13.924	13.938	13.939	13.943
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	17.182	17.188	17.418	17.424	17.433	17.433
Cálculo (%)	77,12%	80,27%	79,94%	79,99%	79,96%	79,98%
Grupo 4						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	37.861	46.851	50.362	64.698	82.255	88.714
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	123.382	124.811	133.535	133.938	134.198	134.198
Cálculo (%)	30,69%	37,54%	37,71%	48,30%	61,29%	66,11%

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 1 - Tabla No. 11

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
-----------	-------------------	------------------	---------------------------	------------------------------------	---------------------------------------

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 preferidos 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 preferidos			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 12

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos.	302.574	326.139	343.250	362.062	376.618	386.468
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.	515.080	557.945	589.868	637.049	681.010	705.820
Cálculo (%)	58,74%	58,45%	58,19%	56,83%	55,30%	54,75%

Anexo 1 - Tabla No. 13

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Represa ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos.	124.907	129.866	131.621	133.661	135.452	136.458
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos. (Represa ISS).	230.291	240.745	246.066	260.599	278.290	282.264
Cálculo (%)	54,24%	53,94%	53,49%	51,29%	48,67%	48,34%
Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos.	177.667	196.273	211.629	228.401	241.166	250.010
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos. (Colpensiones).	284.789	317.200	343.802	376.450	402.720	423.556

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Cálculo (%)	62,39%	61,88%	61,56%	60,67%	59,88%	59,03%

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 fallas¹⁵².

Anexo 1 - Tabla No. 14

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados

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 notificados.	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 1- Tabla No. 15

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	469.831	506.961	542.729	576.404	617.502	658.963

¹⁵² 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).

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos*.	473.456	515.080	557.945	589.868	637.049	681.010
Cálculo (%)	99,23%	98,42%	97,27%	97,72%	96,93%	96,76%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1- Tabla No. 16
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador agregado			
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Represa ISS				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	236.524	242.637	249.749	262.642
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	240.745	246.066	260.599	278.290
Cálculo (%)	98,25%	98,61%	95,84%	94,38%
Colpensiones				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	306.205	333.767	367.753	396.321
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	317.200	343.802	376.450	402.720
Cálculo (%)	96,53%	97,08%	97,69%	98,41%

Anexo 1 - Tabla No. 17
(%) 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 desagregado				
	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, mayo y junio)
Represa ISS					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	99.576	107.638	113.742	121.048	133.746
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones	101.407	111.860	117.184	131.717	149.408

Variables	Registro de datos del indicador desagregado				
	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, mayo y junio)
proferidos. (Represa ISS).					
Cálculo (%)	98,19%	96,23%	97,06%	91,90%	89,52%
Grupo1					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	39.115	40.497	41.131	42.491	42.462
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	40.235	40.908	42.449	42.618	42.748
Cálculo (%)	97,22%	99,00%	96,90%	99,70%	99,33%
Grupo2					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	9.947	10.216	10.292	10.427	10.433
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	10.061	10.304	10.449	10.463	10.466
Cálculo (%)	98,87%	99,15%	98,50%	99,66%	99,68%
Grupo3					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	12.921	13.675	13.769	13.848	13.852
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	13.250	13.797	13.924	13.938	13.939
Cálculo (%)	97,52%	99,12%	98,89%	99,35%	99,38%
Grupo 4*					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	37.593	43.250	48.550	54.282	66.999
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	37.861	46.851	50.362	64.698	82.255
Cálculo (%)	99,29%	92,31%	96,40%	83,90%	81,45%

*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 económica¹⁵³.

Anexo 1- Tabla No. 18

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	Liquidador/ Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.			Tipo 3	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 19

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14

¹⁵³Para 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	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	14.370	20.857	12.356	17.087	18.480	14.255
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	14.397	20.925	12.377	17.177	18.542	14.276
Cálculo (%)	99,81%	99,68%	99,83%	99,48%	99,67%	99,85%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 20
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-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.	2.889	1.570	1.671	1.852	2.008	1.763
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS).	2.892	1.586	1.692	1.872	2.020	1.767
Cálculo (%)	99,90%	98,99%	98,76%	98,93%	99,41%	99,77%
Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	11.481	19.287	10.685	15.235	16.472	12.492
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones).	11.505	19.339	10.685	15.305	16.522	12.509
Cálculo (%)	99,79%	99,73%	100,00%	99,54%	99,70%	99,86%

Anexo 1 - Tabla No. 21
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente de la Represa ISS
Escenarios (6, 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					
	feb-14 (Escenario 6)	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)
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.	2.889	1.570	1.671	1.852	2.008	1.763
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS).	2.892	1.586	1.692	1.872	2.020	1.767
Cálculo (%)	99,90%	98,99%	98,76%	98,93%	99,41%	99,77%
Grupo1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	241	414	209	181	18	7
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS).	241	425	210	189	25	7
Cálculo (%)	100,00%	97,41%	99,52%	95,77%	72,00%	100,00%
Grupo2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	223	179	112	29	2	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS).	223	181	113	31	3	1
Cálculo (%)	100,00%	98,90%	99,12%	93,55%	66,67%	100,00%

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14 (Escenario 6)	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)
Grupo3						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.253	329	312	39	0	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS).	1.255	332	314	40	0	0
Cálculo (%)	99,84%	99,10%	99,36%	97,50%	0,00%	0,00%
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.172	648	1.038	1.603	1.988	1.755
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS).	1.173	648	1.055	1.612	1.992	1.759
Cálculo (%)	99,91%	100,00%	98,39%	99,44%	99,80%	99,77%

*Incluye auxilios e indemnizaciones.

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 1 - Tabla No. 22

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
-----------	-------------------	------------------	---------------------------	------------------------------------	---------------------------------------

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	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 23
(%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.	20.835	26.566	31.027	37.052	39.839	43.509
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.	62.390	76.239	88.107	106.006	114.400	125.453
Cálculo (%)	33,39%	34,85%	35,22%	34,95%	34,82%	34,68%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales: análisis

El cumplimiento de sentencias judiciales resulta un asunto institucional fundamental en la misión de Colpensiones de reconocer efectivamente las prestaciones económicas a las que los ciudadanos tienen derecho. En esa línea, han sido fijados cuatro indicadores que buscan dar cuenta del proceso 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.

La evolución de los dos primeros indicadores, alistamiento de sentencias y cumplimiento de sentencias, si bien ha sido positiva no ha sido constante. En el primer caso, el cálculo del indicador muestra que entre enero y julio de 2013 se pasó de 43.9% a 56.2% respectivamente en cuanto a las sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento; por su parte los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, que se calculan con base en las sentencias alistadas, pasó de 58.3% en septiembre de 2013 a 75.6% en diciembre de ese año, mientras a 31 de julio de 2014 se ubica en 65.4%. Lo anterior se explica en el alistamiento cada vez mayor de sentencias para su cumplimiento, para lo cual Colpensiones avanza en los mecanismos que le permitan optimizar el proceso que permite proferir efectivamente el acto administrativo.

Vale la pena señalar que se cuenta con una desagregación de los indicadores por cuatro entradas establecidas: 1) Sentencias entregadas por el ISS¹⁵⁴; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) PQRS de cumplimiento de sentencias; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS. Al respecto se destaca el alistamiento y el cumplimiento de sentencias relacionadas con la primera entrada, asuntos que respectivamente se ubican a 31 de julio de 2014 en 98.4% (alistamiento) y 95% (cumplimiento de sentencias alistadas). Las otras entradas han evolucionado gradualmente de manera positiva, pero aún con niveles de desempeño por mejorarse.

De otro lado, con respecto a los indicadores relacionados con notificación e inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias se encuentra, en el primer caso, que la notificación del acto administrativo se encuentra por encima del 92% desde el mes de febrero de 2013 (fecha del primer cálculo del indicador), y se ubica actualmente en 92.5%. En el segundo caso, la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias muestra niveles del 99% con excepción de los meses de marzo (97.6%) y mayo (94.2%) de 2014.

Lo anterior devela un comportamiento positivo en cuanto a la inclusión de nómina de los actos administrativos señalados, así como un nivel destacado frente a su proceso de notificación, sin embargo sobre este último aspecto la entidad continuará precisando los mecanismos que deben conllevar a mejorar sus resultados frente a dicha materia.

¹⁵⁴ Para esta entrada se hace la desagregación de los grupos prioritarios establecidos por H. Corte Constitucional; al respecto ver tablas 27 y 31.

De acuerdo con lo anterior, Colpensiones frente al cumplimiento de sentencias muestra una mejoría relevante, asunto sobre el cual se ha logrado niveles de desempeño gradualmente positivos. Desde luego, continúa siendo un aspecto institucional prioritario que seguirá siendo abordado técnicamente, siendo el propósito lograr el cumplimiento efectivo y satisfactorio de las sentencias con el fin de contribuir a la garantía de los derechos de los ciudadanos.

En seguida se presenta el detalle del resultado de los indicadores de sentencias judiciales con sus respectivas desagregaciones, desde febrero hasta julio 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 1 - Tabla No. 24

Metadatos clave del indicador (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias identificadas.				Tipo 1	

Anexo 1 - Tabla No. 25

(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	17.376	20.385	24.119	29.771	32.857	41.268
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	38.030	41.525	47.346	54.761	62.841	73.308
Cálculo (%)	45,69%	49,09%	50,94%	54,37%	52,29%	56,29%

Anexo 1 - Tabla No. 26

(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por entradas

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.006	10.587	10.816	10.925	10.943	11.003
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.172	11.174	11.175	11.177	11.178	11.178
Cálculo (%)	89,56%	94,75%	96,79%	97,75%	97,90%	98,43%
Entrada 2. Colpensiones						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	1.469	2.853	4.752	5.750	7.354	10.073
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	13.561	15.475	16.785	17.058	17.192	19.768
Cálculo (%)	10,83%	18,44%	28,31%	33,71%	42,78%	50,96%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	234	1.160	2.494	6.788	8.252	13.884
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	7.630	9.091	13.329	20.218	21.981	23.863
Cálculo (%)	3,07%	12,76%	18,71%	33,57%	37,54%	58,18%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	5.667	5.785	6.057	6.308	6.308	6.308
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la repesa del ISS).	5.667	5.785	6.057	6.308	12.490	18.499
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	50,50%	34,10%

Anexo 1 - Tabla No. 27

(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Entrada 1. Entregadas por el						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
ISS						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.006	10.587	10.816	10.925	10.943	11.003
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.172	11.174	11.175	11.177	11.178	11.178
Cálculo (%)	89,56%	94,75%	96,79%	97,75%	97,90%	98,43%
Grupo1						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	391	483	504	518	516	471
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	679	669	641	626	617	564
Cálculo (%)	57,58%	72,20%	78,63%	82,75%	83,63%	83,51%
Grupo2						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	15	16	15	15	15	15
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	25	22	20	19	19	18
Cálculo (%)	60,00%	72,73%	75,00%	78,95%	78,95%	83,33%
Grupo3						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	3	4	4	4	5	5
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	7	8	8	8	9	8
Cálculo (%)	42,86%	50,00%	50,00%	50,00%	55,56%	62,50%
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	9.597	10.084	10.293	10.388	10.407	10.512
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	10.461	10.475	10.506	10.524	10.533	10.588
Cálculo (%)	91,74%	96,27%	97,97%	98,71%	98,80%	99,28%

*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 1 - Tabla No. 28

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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 29

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	13.676	15.079	18.713	20.960	24.284	27.009
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	17.376	20.385	24.119	29.771	32.857	41.268
Cálculo (%)	78,71%	73,97%	77,59%	70,40%	73,91%	65,45%

Anexo 1 - Tabla No. 30

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.531	8.272	8.827	9.004	9.920	10.461
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.006	10.587	10.816	10.925	10.943	11.003

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Cálculo (%)	75,26%	78,13%	81,61%	82,42%	90,65%	95,07%
Entrada 2. Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	300	770	2.365	3.588	3.968	4.966
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	1.469	2.853	4.752	5.750	7.354	10.073
Cálculo (%)	20,42%	26,99%	49,77%	62,40%	53,96%	49,30%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	178	252	1.464	2.060	4.088	5.274
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	234	1.160	2.494	6.788	8.252	13.884
Cálculo (%)	76,07%	21,72%	58,70%	30,35%	49,54%	37,99%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	5.667	5.785	6.057	6.308	6.308	6.308
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	5.667	5.785	6.057	6.308	6.308	6.308
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Anexo 1 - Tabla No. 31
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento	7.531	8.272	8.827	9.004	9.920	10.461

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
de sentencias proferidos.						
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.006	10.587	10.816	10.925	10.943	11.003
Cálculo (%)	75,26%	78,13%	81,61%	82,42%	90,65%	95,07%
Grupo1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	30	105	138	169	338	389
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	391	483	504	518	516	471
Cálculo (%)	7,67%	21,74%	27,38%	32,63%	65,50%	82,59%
Grupo2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2	1	1	3	7	9
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	15	16	15	15	15	15
Cálculo (%)	13,33%	6,25%	6,67%	20,00%	46,67%	60,00%
Grupo3						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1	1	1	1	4	4
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	3	4	4	4	5	5
Cálculo (%)	33,33%	25,00%	25,00%	25,00%	80,00%	80,00%
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.498	8.165	8.687	8.831	9.571	10.059
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	9.597	10.084	10.293	10.388	10.407	10.512
Cálculo (%)	78,13%	80,97%	84,40%	85,01%	91,97%	95,69%

*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.¹⁵⁵

Anexo 1 - Tabla No. 32

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	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 33

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	11.624	13.413	14.367	17.841	19.756	22.470
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	12.553	13.676	15.079	18.713	20.960	24.284
Cálculo (%)	92,60%	98,08%	95,28%	95,34%	94,26%	92,53%

* Datos correspondientes al mes anterior al del reporte.

Anexo 1 - Tabla No. 34

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados Desagregación del indicador por entrada

¹⁵⁵ 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	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.234	7.493	7.841	8.659	8.905	9.152
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	6.894	7.531	8.272	8.827	9.004	9.920
Cálculo (%)	90,43%	99,50%	94,79%	98,10%	98,90%	92,26%
Entrada 2. Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	183	282	760	1.957	2.991	3.818
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	200	300	770	2.365	3.588	3.968
Cálculo (%)	91,50%	94,00%	98,70%	82,75%	83,36%	96,22%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	164	164	207	1.237	1.695	3.192
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	167	178	252	1.464	2.060	4.088
Cálculo (%)	98,20%	92,13%	82,14%	84,49%	82,28%	78,08%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	5.043	5.474	5.559	5.988	6.165	6.308
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	5.292	5.667	5.785	6.057	6.308	6.308
Cálculo (%)	95,29%	96,59%	96,09%	98,86%	97,73%	100,00%

Anexo 1 - Tabla No. 35

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.234	7.493	7.841	8.659	8.905	9.152
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	6.894	7.531	8.272	8.827	9.004	9.920
Cálculo (%)	90,43%	99,50%	94,79%	98,10%	98,90%	92,26%
Grupo1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	14	24	27	129	151	188
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	30	30	105	138	165	315
Cálculo (%)	46,67%	80,00%	25,71%	93,48%	91,52%	59,68%
Grupo2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1	1	1	1	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	2	2	1	1	1	6
Cálculo (%)	50,00%	50,00%	100,00%	100,00%	100,00%	16,67%
Grupo3						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1	1	1	2	2
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	1	1	1	1	2	4
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	50,00%
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.218	7.467	7.812	8.528	8.751	8.961
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	6.861	7.498	8.165	8.687	8.836	9.595
Cálculo (%)	90,63%	99,59%	95,68%	98,17%	99,04%	93,39%

*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

Indicador No. 4: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

208

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

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.¹⁵⁶

Anexo 1 - Tabla No. 36

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina

VARIABLES	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1- Tabla No. 37

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14

¹⁵⁶ 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					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	12.508	13.351	15.070	17.634	19.724	21.925
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	12.553	13.676	15.079	18.713	19.851	22.072
Cálculo (%)	99,64%	97,62%	99,94%	94,23%	99,36%	99,33%

*Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

Anexo 1 - Tabla No. 38
(%) 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					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Entrada 1: Entregadas ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	6.869	7.156	8.036	8.187	8.287	8.446
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	6.894	7.531	8.272	8.827	8.321	8.489
Cálculo (%)	99,64%	95,02%	97,15%	92,75%	99,59%	99,49%
Grupo1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	25	25	72	109	120	146
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	30	30	105	138	125	151
Cálculo (%)	83,33%	83,33%	68,57%	78,99%	96,00%	96,69%
Grupo2						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	0	0	0	0	0	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	2	2	1	1	0	1
Cálculo (%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Grupo3						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	1	1	1	1	1	2
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	1	1	1	1	1	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.	6.843	7.130	7.963	8.077	8.166	8.297
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	6.861	7.498	8.165	8.687	8.195	8.335
Cálculo (%)	99,74%	95,09%	97,53%	92,98%	99,65%	99,54%

*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

2.3 Objeto de seguimiento tutelas: análisis

La respuesta al mecanismo constitucional de la tutela, como herramienta para la defensa de los derechos del ciudadano, se ha constituido en uno de los principales retos para Colpensiones. En septiembre de 2013, después de realizar una depuración de la información alojada en las bases de datos de la entidad -siendo el principio contabilizar las tutelas interpuestas por cédula única-, fue posible hacer el primer cálculo del porcentaje de trámites de tutela con hecho superado, el cual se ubicó en 19.5%; ello significó que de los 96.222 trámites de tutela alojados en el sistema de gestión Bizagi identificados por cédula única, 18.786 habían sido hechos superados. Paulatinamente esta condición mejoró pasando a 43% en octubre y a 63% en diciembre de 2013. Actualmente, con corte a 31 de julio, el porcentaje de trámites de tutela con hecho superado se ubica en 83.5%.

Ahora bien, si se revisa la evolución de los hechos superados desagregados según los grupos prioritarios establecidos por la H. Corte Constitucional, se encuentra que la atención de tutelas viene ocurriendo según los parámetros fijados por tal tribunal. Los trámites de tutela asociados al denominado Grupo 1, que tenía un 66.7% de hechos superados en septiembre de 2013, pasó al 88% en diciembre del mismo año, y se ubica actualmente en el 95%. En la misma línea, los trámites de tutelas vinculados al resto de grupos, incluyendo el Grupo 0 (día a día de Colpensiones), se vienen atendiendo de manera ordenada, llegando a niveles superiores al 94%, con excepción del Grupo 4 que a 31 de julio se encuentra en 84%.

Por su parte, el trámite de tutela con hecho superado debe ser cerrado en el sistema de gestión Bizagi para concluir efectivamente el proceso. Tal asunto se ubicaba en septiembre de 2013 en un 64.4%, es decir de 18.786 trámites de tutelas con hecho superado 12.108 habían sido cerrados. A diciembre de ese año, el resultado de este indicador se ubicó en 79.4% y actualmente, 31 de julio de 2014, se encuentra en 78.1%. Las cifras muestran que el cierre de los hechos superados no tiene un comportamiento constante, pues incluso en octubre de 2013 llegó a 83.8%, lo cual en parte ocurre dada la variación positiva permanente de los trámites con hechos superado, la cual ha ocurrido a una mayor velocidad que su cierre.

Desde la óptica de los grupos prioritarios, se encuentra que a 31 de julio el cierre de trámites de tutelas está por encima del 82%, mientras los trámites por clasificar se ubican en el 68.4%, asunto que afecta el resultado agregado.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones se ha realizado conforme a los parámetros de priorización acordados con la H. Corte Constitucional, logrando mejorar notablemente el desempeño en cuanto al nivel de atención como tal, así como gradualmente en la oportunidad de la misma. Igualmente, es claro que haber logrado definir un universo concreto de trámites de tutelas, alinear y optimizar los recursos de la entidad para dar alcance a tal universo, y desarrollar acciones concretas, como contingencias en las que el personal existente se dispuso para dar respuesta a las tutelas, conllevó a que se logre

atender lo ordenado en las tutelas, siendo un aspecto institucional que actualmente es controlado.

A continuación se presenta el detalle del resultado de los indicadores de tutelas con sus respectivas desagregaciones, desde febrero hasta julio 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 4 - Tabla No. 39

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	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	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 1 - Tabla No. 40

(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	93.910	99.394	104.219	110.349	115.255	128.308
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	124.965	131.510	136.599	142.772	147.559	153.532

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Cálculo (%)	75,15%	75,58%	76,30%	77,29%	78,11%	83,57%

Anexo 1 - Tabla No. 41
(%) Trámites de tutelas con hecho superado - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Grupo 0						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	31.300	32.605	34.104	36.021	37.603	41.157
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	34.862	36.378	37.938	40.412	41.543	43.416
Cálculo (%)	89,78%	89,63%	89,89%	89,13%	90,52%	94,80%
Grupo1						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	12.164	12.774	13.234	13.966	14.185	14.704
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	13.982	14.372	14.600	14.984	15.178	15.468
Cálculo (%)	87,00%	88,88%	90,64%	93,21%	93,46%	95,06%
Grupo2						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	2.942	3.044	3.122	3.236	3.288	3.404
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	3.221	3.279	3.329	3.404	3.457	3.530
Cálculo (%)	91,34%	92,83%	93,78%	95,06%	95,11%	96,43%
Grupo3						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	4.022	4.212	4.380	4.543	4.602	4.809
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	4.554	4.645	4.704	4.819	4.896	4.998
Cálculo (%)	88,32%	90,68%	93,11%	94,27%	94,00%	96,22%
Grupo 4						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	16.620	17.525	18.827	19.572	20.429	22.091
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	23.806	24.772	25.223	25.991	26.399	26.893
Cálculo (%)	69,81%	70,75%	74,64%	75,30%	77,39%	82,14%
En proceso de clasificación						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	26.862	29.234	30.552	33.011	35.148	42.143

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	44.540	48.064	50.805	53.162	56.086	59.227
Cálculo (%)	60,31%	60,82%	60,14%	62,10%	62,67%	71,16%

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 1 - Tabla No. 42

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	$(Variable1 / Variable2) \times 100$	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 1 - Tabla No. 43

(%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	70.125	72.123	77.523	79.395	92.511	100.303
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	93.910	99.394	104.219	110.349	115.255	128.308
Cálculo (%)	74,67%	72,56%	74,38%	71,95%	80,27%	78,17%

Anexo 1 - Tabla No. 44

(%) Trámites de tutelas cerrados

Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Grupo 0						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	25.079	25.473	27.303	27.846	31.919	33.935
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	31.300	32.605	34.104	36.021	37.603	41.157
Cálculo (%)	80,12%	78,13%	80,06%	77,30%	84,88%	82,45%
Grupo1						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	9.155	9.378	10.008	10.313	11.836	12.279
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	12.164	12.774	13.234	13.966	14.185	14.704
Cálculo (%)	75,26%	73,41%	75,62%	73,84%	83,44%	83,51%
Grupo2						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.204	2.242	2.381	2.415	2.767	2.855
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	2.942	3.044	3.122	3.236	3.288	3.404
Cálculo (%)	74,92%	73,65%	76,27%	74,63%	84,15%	83,87%
Grupo3						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	3.122	3.205	3.397	3.457	3.987	4.145
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	4.022	4.212	4.380	4.543	4.602	4.809
Cálculo (%)	77,62%	76,09%	77,56%	76,10%	86,64%	86,19%
Grupo 4						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	12.745	13.211	14.376	14.686	16.901	18.254
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	16.620	17.525	18.827	19.572	20.429	22.091
Cálculo (%)	76,68%	75,38%	76,36%	75,04%	82,73%	82,63%
En proceso de clasificación						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	17.820	18.614	20.058	20.678	25.101	28.835
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	26.862	29.234	30.552	33.011	35.148	42.143
Cálculo (%)	66,34%	63,67%	65,65%	62,64%	71,42%	68,42%

2.4 Objeto de seguimiento Historias Laborales

La historia laboral es el insumo fundamental para el reconocimiento de las prestaciones económicas y por ende uno de los asuntos institucionales clave de la gestión de Colpensiones. Se constituyó como un objeto de seguimiento de la Estrategia desde el mes de marzo de 2014, fecha en la cual se obtuvo su primera medición, a partir de tres indicadores: 1) (%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas; 2) (%) Historias Laborales Corregidas; y 3) (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente. Posteriormente, fue incluido un nuevo indicador: (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos, que se empezó a calcular en el mes de mayo de 2014, mediante el cual la entidad se propone hacer una aproximación a la medición de calidad del proceso masivo de corrección de historias laborales.

Los resultados del cálculo de los indicadores revelan un desempeño positivo de Colpensiones en el proceso de corrección de historias laborales. Efectivamente, desde el inicio de las operaciones la entidad ha recibido, por diferentes fuentes, 1'510.051 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales ha atendido el 96% (1'443.211 historias laborales corregidas)¹⁵⁷.

Del total de solicitudes de corrección de historia laboral recibidas, el 43% corresponden a trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos (648.940), de los cuales a 31 de julio de 2014, Colpensiones ha resuelto 627.065, es decir el 96%.

Ahora bien, Frente a las 610.837 solicitudes de los ciudadanos que al 30 de junio de 2014 se encontraban corregidas, el 6% ha generado una nueva solicitud de corrección, posiblemente por inconformidad en la corrección masiva realizada. Ello significa que el 94% de las solicitudes de corrección de historia laboral realizadas por los ciudadanos se han atendido satisfactoriamente.

Por su parte, en los cinco meses de medición, se aprecia que el promedio de atención dentro de los términos legales de los trámites de corrección radicados por los ciudadanos es del 82%. Significa que un 18% está siendo atendido en un plazo mayor, situación que es objeto de estudio por parte de la entidad para poder tomar las medidas gerenciales necesarias que permitan optimizar la gestión.

Por último, es necesario señalar que el 57% de las solicitudes de corrección de historia laboral que se tramitan en entidad, provienen de múltiples fuentes diferentes a trámites radicados por los ciudadanos, es el caso de los PQRS, tutelas, correspondencia, o requerimientos internos de BEPS y de la Gerencia Nacional de Reconocimiento para atender los trámites de reconocimiento pensional. Frente a esta última entrada, vale la pena resaltar que las solicitudes de corrección de historia laboral para resolver los trámites de reconocimiento de la Represa ISS, han sido atendidas en su totalidad.

¹⁵⁷ 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.

En síntesis, el resultado de la medición efectuada desde marzo hasta julio 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 y a los recursos escasos con los que cuenta la entidad para atender esta demanda. Ello se ha fundamentado en 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 una mayor efectividad.

A continuación se presenta detalladamente el resultado de los indicadores de corrección de historia laboral, desde el inicio de las mediciones, incluyendo desde luego las desagregaciones respectivas.

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 repesa 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.

VIGILADO SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA DE COLOMBIA

Anexo 1 - Tabla No. 45
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 1 - Tabla No. 46
(%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas

Variables	Registro de datos del indicador agregado				
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	942.954	1.000.316	1.027.493	1.079.306	1.100.166
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas.	976.153	1.027.904	1.062.752	1.116.287	1.140.627
Cálculo (%)	96,60%	97,32%	96,68%	96,69%	96,45%

Anexo 1- Tabla No. 47
(%) 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
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
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
Cálculo (%)	96,42%	96,32%	95,12%	95,94%	96,63%
Entrada 2: Solicitudes de reconocimiento Repesa ISS					
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	207.638	221.128	222.270	223.188	223.239
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la repesa ISS).	209.338	221.491	222.344	223.239	223.239
Cálculo (%)	99,19%	99,84%	99,97%	99,98%	100,00%
Entrada 3: Solicitudes de Reconocimiento Colpensiones					
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	191.993	216.733	223.445	245.281	249.862
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
Cálculo (%)	94,42%	97,42%	97,67%	95,69%	93,08%

Anexo 1- Tabla No. 48
(%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas de la Represa ISS
Escenarios (8 y nuevas entregas de marzo, abril, mayo y junio)
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de datos del indicador desagregado				
	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)	jun-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)	jul-14 (Nuevos ingresos marzo, abril, mayo y junio)
Grupo1					
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	54.482	58.111	58.412	58.761	58.770
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	54.775	58.111	58.416	58.770	58.770
Cálculo (%)	99,47%	100,00%	99,99%	99,98%	100,00%
Grupo2					
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	12.551	12.796	12.817	12.838	12.838
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	12.564	12.796	12.817	12.838	12.838
Cálculo (%)	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Grupo3					
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	22.794	24.429	24.587	24.678	24.680
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	22.802	24.429	24.587	24.680	24.680
Cálculo (%)	99,96%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%
Grupo 4					
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	117.811	125.792	126.454	126.911	126.951
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	119.197	126.155	126.524	126.951	126.951
Cálculo (%)	98,84%	99,71%	99,94%	99,97%	100,00%

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 1 - Tabla No. 49
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	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
Solicitudes corrección de historia laboral provenientes de PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS.				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 50
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de datos del indicador agregado				
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	135.033	183.082	236.211	308.930	343.045
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral provenientes de PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS.	152.680	268.224	271.957	326.005	369.424
Cálculo (%)	88,44%	68,26%	86,86%	94,76%	92,86%

Anexo 1 - Tabla No. 51
(%) Historias laborales corregidas
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado				
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
Entrada 1: Corrección de historias laborales por PQRS					
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	21.863	24.849	28.175	30.867	33.033
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	25.933	29.046	31.250	33.874	36.183
Cálculo (%)	84,31%	85,55%	90,16%	91,12%	91,29%
Entrada 2: Corrección de historias laborales por Tutelas					

Variables	Registro de datos del indicador desagregado				
	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	16.972	17.645	18.426	20.045	21.096
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	17.002	17.833	18.519	20.224	21.331
Cálculo (%)	99,82%	98,95%	99,50%	99,11%	98,90%
Entrada 3: Corrección de historias laborales por Correspondencia					
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	10.040	11.046	12.045	12.713	13.448
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	14.460	15.086	15.888	16.382	17.141
Cálculo (%)	69,43%	73,22%	75,81%	77,60%	78,46%
Entrada 4: Corrección de historias laborales BEPS					
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	86.158	129.542	177.565	245.305	275.468
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	95.285	206.259	206.300	255.525	294.769
Cálculo (%)	90,42%	62,81%	86,07%	96,00%	93,45%

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 respuesta¹⁵⁸.

Anexo 1 - Tabla No. 52

¹⁵⁸ 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.

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 1 - Tabla No. 53

(%) 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
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
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
Cálculo (%)	91,98%	82,02%	64,78%	90,15%	84,07%

*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 ciudadanos¹⁵⁹. 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

¹⁵⁹Las 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.

ciudadanos. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad¹⁶⁰.

Anexo 1 - Tabla No. 54
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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ 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	

Anexo 1 - Tabla No. 55
(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Registro de datos del indicador agregado		
	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	30.569	31.822	38.451
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas*.	562.455	581.778	610.837
Cálculo (%)	5,43%	5,47%	6,29%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹⁶⁰ 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.

2.5 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) se constituyen en un objeto de seguimiento de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones en tanto que son un asunto clave para la entidad, toda vez que son instrumentos de comunicación con los afiliados y ciudadanos, que exigen el uso de recursos y el desarrollo de una importante gestión para entregar una respuesta satisfactoria a los ciudadanos.

El seguimiento a las PQRS empezó a realizarse en el mes de noviembre de 2013 a partir de un indicador de gestión: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas; y luego fue diseñado un nuevo indicador: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente, con el propósito de estimar la capacidad de la entidad para atender las PQRS que se radican en un solo mes, lo cual facilita tomar las medidas gerenciales necesarias de forma oportuna en aras de optimizar el proceso. Esta medición se ha venido realizando desde abril de 2014.

El comportamiento de los indicadores devela un buen desempeño de Colpensiones en la atención de PQRS, así como un mejoramiento continuo en su gestión. Efectivamente, Colpensiones ha recibido desde el inicio de las operaciones 873.489 peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, de las cuales al corte del 31 de julio de 2014 ha resuelto 819.155, que representan el 93.7%. Con respecto al primer cálculo del indicador se observa una variación positiva de 8,6 puntos porcentuales.

Es importante señalar que la entidad recibe un promedio de 41.000 PQRS mensuales y logra resolver el 83,5%, pues debe atender la repesa que a la fecha asciende a 54.334 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 julio hay 25.348 PQRS menos.

La entidad continúa aunando esfuerzos para optimizar el 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 dos (2) indicadores de PQRS disponibles. Se presenta el resultado del primer indicador “Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas”, desde febrero hasta julio de 2014; y del segundo indicador “Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente”, desde abril hasta julio de 2014.

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 PQRS¹⁶¹.

Anexo 1 - Tabla No. 56

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 1 - Tabla No. 57

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

VARIABLES	Registro de datos del indicador agregado					
	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	592.979	639.912	681.437	737.002	772.965	819.155
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	662.400	703.472	745.498	792.180	828.719	873.489
Cálculo (%)	89,52%	90,96%	91,41%	93,03%	93,27%	93,78%

Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente.

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas mensualmente por Colpensiones¹⁶².

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 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.¹⁶³

Anexo 1 - Tabla No. 58

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

¹⁶¹ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

¹⁶² 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.

¹⁶³ Se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

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 1 - Tabla No. 59

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Variables	Registro de datos del indicador agregado			
	abr-14	may-14	jun-14	jul-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	32.889	34.704	38.679	30.183
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	41.057	40.614	46.180	35.651
Cálculo (%)	80,11%	85,45%	83,76%	84,66%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 2. Grupo de cargue y automatización

En el mes de julio de 2014, se continuó desarrollando el objeto propio del grupo respecto al alistamiento de casos a procesar por la línea de producción automática, verificación de la producción por esta línea y los desarrollos de mejora o implementación de funcionalidades en el sistema liquidador de prestaciones de la entidad. A continuación se exponen las acciones adelantadas.

1. Procesamiento automático

En julio de 2014 se realizó el procesamiento automático de solicitudes cuyo fin era: (i) la obtención de la pensión de vejez tiempos privados, (ii) indemnización sustitutiva de pensión de vejez.

Además de las prestaciones mencionadas, a través del procesamiento automático se resuelven solicitudes que versen sobre el reconocimiento de pensión de invalidez, indemnización sustitutiva de invalidez y auxilio funerario, sin embargo es menester informar que en el mes de julio, luego de surtir el proceso de validaciones no se encontraron casos susceptibles para procesar respecto a las dos primeras prestaciones mencionadas.

Ahora bien, respecto a las solicitudes para el reconocimiento de un auxilio funerario se están haciendo las validaciones previas para su procesamiento, procedimiento explicado en el IP12¹⁶⁴, por lo que una vez se surta dicha etapa se enviarán los casos a procesar, de lo que se informará en su oportunidad.

En consecuencia en el mes de julio a través del proceso automático se procesaron un total de 6.606 casos, de los cuales 6.372 corresponden a “Reconocimiento” y 234 a “Reliquidaciones”. Así mismo es pertinente mencionar que los 6.606 casos se discriminan entre 296 de la represa heredada del ISS en L. y 6.310 son prestaciones elevadas en el día a día ante Colpensiones, casos que cumplieron el procedimiento previo de validaciones y análisis de parámetros uniformes. (Ver Anexo 2 – Cuadro 1)

Anexo 2 – Cuadro 1. Prestaciones decididas por el sistema automático –Corte Julio de 2014

Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Niega Por Incompatibilidad	Número de Casos
Día a Día	3.659	2.643	8	6.310
Represa	8	54		62
Total	3.667	2.697	8	6.372
% total	57,5	42,4	0,1	100

¹⁶⁴Ver IP12, anexo 3, página 266.

Conforme a lo anterior, se exponen de forma individual el resultado de los casos procesados a través de la línea automática de acuerdo a las prestaciones susceptibles de esta forma de procesamiento.

a. Reconocimiento pensión de vejez – Tiempos privados

Ahora bien, de los 6.372 casos, en julio de 2014, surtieron el proceso automático un total de 3.668 que corresponden a solicitudes de pensión de vejez, de las cuales 1.674 casos fueron concediendo y 1.986 casos su decisión fue negativa, así mismo 8 casos fueron negados por que se refieren a una prestación incompatible con la solicitada. De dicho número de casos, 60 son solicitudes provenientes de la Represa del ISS en L. y 3.008 son solicitudes radicadas ante Colpensiones. (Ver Anexo 2 – Cuadro 2)

Anexo 2 – Cuadro 2. Reconocimiento Pensión de Vejez – Tiempos Privados

Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Niega Por Incompatibilidad	Número de Casos
Día a Día	1.666	1.934	8	3.608
Represa	8	52		60
Total	1.674	1.986	8	3.668
% total	45,6	54,2	0,2	100

b. Reconocimiento de indemnización sustitutiva de pensión de vejez

De los 6.372 casos, en el mes de julio, se le dio solución a 2.704 casos cuya pretensión era el reconocimiento de la indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, de los cuales en 1.993 se accedió a lo solicitado y 711 se dio una respuesta negativa. Por otra parte, para los 2704 casos, 2 casos corresponden a la represa heredada del ISS en L. y 2.702 de solicitudes presentadas ante Colpensiones o de día a día. (Ver Anexo 2 – Cuadro 3)

Anexo 2– Cuadro 3. Reconocimiento Indemnización de Vejez – Tiempos Privados

Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Número de Casos
Día a Día	1.993	709	2.702
Represa		2	2
Total	1.993	711	2.704
% total	73.7%	26.3%	100%

2. Procesamiento Mixto: decisión automática - revisión semi-automática

En relación con las prestaciones que cumplen este tipo de procesamiento (procesamiento automático - revisión manual), esto es, solicitudes de reliquidaciones de pensión de vejez e indemnización sustitutiva de vejez, en el mes de julio de 2014 surtieron dicho procedimiento un total de 234 casos, de los cuales, en 32 casos se reliquidó la prestación y en 202 casos se mantuvo lo decidido inicialmente. Todas las solicitudes resueltas son provenientes de la Represa del ISS en L. (Ver Anexo 2 – Cuadro 4)

Anexo 2 – Cuadro 4. Reliquidación de pensión de vejez – Tiempos privados – Corte junio de 2014

Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Número de Casos
Represa	32	202	234
Total	32	202	234
% total	13,68	86,32	100

Así mismo de acuerdo a las líneas de producción automática, y según la fecha de radicación, durante el mes de julio se procesaron las peticiones elevadas ante Colpensiones y de la represa del ISS en L., de acuerdo a los cuadro 5. (vVer Anexo 2 – Cuadro 5)

Anexo 2 – Cuadro 5. Prestaciones Firmadas Sistema Automático en relación a Fecha de Radicación – Corte Junio de 2014

Panel A. Día a Día

Prestación	2013				2014							Total General
	may	oct	nov	dic	Ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	
Indemnización Vejez			2	84	9	5	11	462	2.129			2.702
Vejez	1	14	23	81	26	30	11	1.164	1.693	428	137	3.608
Total General	1	14	25	165	35	35	22	1.626	3.822	428	137	63.10

Panel B. Represa ISS

Prestación	2012		2013							2014					Total general	
	oct	nov	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	feb	abr	may	jun		jul
Indemnización Vejez										2					2	
Vejez	3	7	19	5	11	13	75	22	44	35	1	6	6	7	40	294
Total general	3	7	19	5	11	13	75	22	44	37	1	6	6	7	40	296

3. Procesamiento OCR

Continuando el proceso de OCR, tal y como se explicó en el IP12¹⁶⁵, es pertinente manifestar que a corte 31 de julio de 2014, Colpensiones ha identificado la pretensión de los recursos interpuestos por los ciudadanos a 101.201 casos. El resultado del procesamiento de estos casos se encuentra en el BPM (Bizagi). Conforme a lo anterior, el resultado se detalla en el cuadro 7 del presente capítulo. (Ver Anexo 2 – Cuadro 7)

Anexo 2 – Cuadro 7. Resultados OCR
Panel A. Identificación de Pretensión y Tipo de Instancia

Pretensión	Cumplimiento de sentencia	Nuevo estudio	Recurso de apelación	Recurso de queja	Recurso de reposición	Recurso de reposición y en subsidio de apelación	Revocatoria directa	Total general
Manuscrito - reliquidación	8	297	15	1	281	4	19	625
Manuscrito - reliquidación - aumento de mesada	2	369	36	3	257	4	5	676
Manuscrito - reliquidación - aumento de mesada, retroactivo	3	70	5	1	67	2	2	150
Manuscrito - reliquidación - incremento	5	68	2		23			98
Manuscrito - reliquidación - incremento, aumento de mesada		1						1
Manuscrito - reliquidación - incremento, aumento de mesada, retroactivo	1	2			4			7
Manuscrito - reliquidación - incremento, retroactivo	1	6			3		1	11
Manuscrito - reliquidación - retroactivo	9	256	38	10	467	6	12	798
Reconocimiento	673	4.357	2.385	118	6.390	14.846	975	29.744
Reliquidación	424	2640	545	38	3.388	3498	316	10.849
Reliquidación - aumento de mesada	559	7.488	1628	41	3.329	7127	765	20.937
Reliquidación - aumento de mesada, incremento						1		1
Reliquidación - aumento de mesada, retroactivo	649	3.490	734	34	1.550	4.141	748	11.346
Reliquidación - incremento	893	598	83	10	234	457	60	2.335
Reliquidación - incremento, aumento de mesada	49	120	23	2	43	150	28	415

¹⁶⁵Ver IP12, Anexo 3, páginas 269 a 273.

Pretensión	Cumplimiento de sentencia	Nuevo estudio	Recurso de apelación	Recurso de queja	Recurso de reposición	Recurso de reposición y en subsidio de apelación	Revocatoria directa	Total general
Reliquidación - incremento, aumento de mesada, retroactivo	110	102	11	2	47	138	16	426
Reliquidación - incremento, retroactivo	417	192	30	2	99	252	20	1.012
Reliquidación - retroactivo	1.810	4.574	1.394	95	4.844	8.363	670	21.750
Reliquidación - retroactivo, aumento de mesada	2	1	1		3	2		9
Reliquidación - retroactivo, retroactivo	1	3	1		3	3		11
Total general	5.616	24.634	6.931	357	21.032	38.994	3.637	101.201

Panel B. Resultados OCR por Instancia y Riesgo

Pretensión	Auxilio funerario	Pensión de vejez	Indemnización de vejez	Indemnización de invalidez	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Indemnización de sobrevivientes	Total general
Manuscrito - reliquidación		447	3		31	144		625
Manuscrito - reliquidación - aumento de mesada		612			23	41		676
Manuscrito - reliquidación - aumento de mesada, retroactivo		132			9	9		150
Manuscrito - reliquidación - incremento		95			3			98
Manuscrito - reliquidación - incremento, aumento de mesada		1						1
Manuscrito - reliquidación - incremento, aumento de mesada, retroactivo		6			1			7
Manuscrito - reliquidación - incremento, retroactivo		10			1			11
Manuscrito - reliquidación - retroactivo		622			80	96		798
Reconocimiento	2.634	17.893	1191	45	1.064	5.766	1.151	29.744
Reliquidación		3.950	4.862	3	178	1.549	307	10.849
Reliquidación - aumento de mesada		19.916	115		207	694	5	20.937
Reliquidación - aumento de mesada, incremento		1						1
Reliquidación - aumento de mesada, retroactivo		10.490	9		284	563		11.346
Reliquidación - incremento		2.271	1		42	21		2.335
Reliquidación - incremento, aumento de mesada		404			4	7		415

232

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	Auxilio funerario	Pensión de vejez	Indemnización de vejez	Indemnización de invalidez	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Indemnización de sobrevivientes	Total general
Reliquidación - incremento, aumento de mesada, retroactivo		413			12	1		426
Reliquidación - incremento, retroactivo		974			27	11		1.012
Reliquidación - retroactivo		16708	100		1913	3021	8	21.750
Reliquidación - retroactivo, aumento de mesada		8			1			9
Reliquidación - retroactivo, retroactivo		8	1		2			11
Total general	2.634	74.961	6.282	48	3.882	11.923	1.471	101.201

En la actualidad, la funcionalidad con la que se pretende atender recursos de pensión de vejez de manera automática, debido a sus características homogéneas, ya fue entregada por el proveedor y se han efectuado las pruebas de aceptación. Sin embargo, la Gerencia Nacional de Reconocimiento, se encuentra efectuando una prueba con datos reales en un ambiente paralelo al de producción, con el fin de revisar uno a uno el resultado de dicho procesamiento y de esta forma contar con la seguridad de poder procesar todos los casos, atendiendo lo pretendido por el Ciudadano.

Por lo anterior, en el siguiente IP, se le informará a la corte el avance que sobre este aspecto se obtenga.

4. Acciones adoptadas en el proceso de calidad de las decisiones

En el mes de julio de 2014, se puso en producción la versión 3.5 comentada en el IP12¹⁶⁶ la cual contenía los desarrollos denominados “segundo revisor casuística específica”, “modificación reparto casos a revisión” y “reparto de casos marcados como prioritarios”, desarrollos que fueron explicados en el capítulo reseñado y con los cuales se adoptaron acciones para fortalecer la calidad de la producción, puesto que con la implementación de la misma se busca mayor homogeneidad de la decisión, cohesión y unificación de criterios y se equilibraron las cargas en cuanto a revisión de casos por parte de los revisores, situaciones que inciden positivamente en el objeto misional de la entidad.

Vale la pena aclarar que en la actualidad el Grupo de Automatización se encuentra en pruebas de aceptación de la versión 3.6. la cual contiene los requerimientos denominados “Imposibilidad de Procesar Casos por la Línea Automática cuando encuentre Pensión Retirada en Nomina” IP9¹⁶⁷,

¹⁶⁶Ver IP12, Anexo 3, páginas 273, 274 y 275.

¹⁶⁷Ver IP9, sección 4.2.2. páginas 57 y 58.

“Validación Traslado en las Pensiones de Vejez Automáticas” IP8¹⁶⁸, y “Procesamiento de Recursos de Pensión de Vejez por la Línea Automática” IP12¹⁶⁹, explicados en los informes referenciados

Así mismo en aras de seguir fortaleciendo las políticas de calidad, como pilar fundamental de la entidad, el Grupo de Automatización continuó analizando las necesidades requeridas para mejorar el aplicativo o para solucionar las situaciones que se van encontrando, por lo cual, se realizaron las siguientes acciones:

a. Totalización de Tiempos

Sobre este punto es pertinente mencionar que en el proceso de decisión, el analista coteja las semanas que el aplicativo de Historia Laboral refleja y las que el software liquidador arroja, con el fin de determinar que el caso que se encuentra trabajando se encuentra fundamentado en el número correcto de semanas. Así, fue como en la correspondiente revisión de procesos y procedimientos que continuamente se encuentra realizando Colpensiones, se pudo observar que existían dos situaciones en las que el número de semanas, a pesar de ajustarse a las normas de reconocimiento de pensiones, no era iguales en ambos aplicativos; estos son: i) casos de reconocimiento de pensiones de invalidez o sobrevivientes, debido a que el software liquidador no toma la totalidad de semanas cotizadas por el ciudadano, sino que las calcula hasta la fecha del siniestro, es decir, en el caso de invalidez hasta la fecha de estructuración de la invalidez, y en el caso de sobrevivientes hasta la fecha de defunción, y ii) en el caso de reliquidaciones de prestaciones ya reconocidas y existentes en la nómina de pensionados, el sistema liquidador toma las semanas hasta la fecha en la que se reconoció inicialmente el derecho.

Lo anterior teniendo en cuenta que si bien el sistema mostraba las semanas con las que contaba el solicitante, no las totalizaba y solo arrojaba el total de semanas tenidas en cuenta para la prestación a decidir, situación que visualmente se presta a confusiones por parte de quien decide las prestaciones.

Por lo anterior, se diseñó el requerimiento funcional que permita la visualización en el software liquidador, el total de semanas que el ciudadano cotizó con el fin de que en el momento en que el analista coteje ambos aplicativos no se muestre la situación como si existiera una inconsistencia, independientemente que el sistema en el cálculo aritmético de liquidación o reliquidación de prestaciones que efectúa internamente, se ajuste a los lineamientos de conteo de semanas en los casos de reconocimiento de pensiones de invalidez o sobrevivientes o reliquidación de pensiones.

Desde el punto de vista de calidad, esta mejora permite enfocar desde una perspectiva diferente al analista, ya que le otorga la certeza que la prestación que está decidiendo se encuentra acorde en lo que se evidencia en la Historia Laboral del solicitante.

¹⁶⁸ Ver IP8, sección 4.2.2 página 67.

¹⁶⁹ Ver IP12, Anexo 3, páginas 275 y 276.

b. Nuevos desarrollos y mejoras en el proceso de decisión

Atendiendo la evolución normativa, Colpensiones a través del Grupo de Automatización ha trabajado para implementar las nuevas figuras pensionales y las modificaciones propuestas por los diferentes órganos de gobierno, en este sentido se han realizado los desarrollos y se han hecho las reuniones de entendimiento con el proveedor de los requerimientos que pasan a exponerse.

c. Aportes en Salud de Retroactivo y Reliquidación

Con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 1715 de 2014 proferida por el Ministerio de Salud y Protección Social, en la que regulan la distribución del retroactivo por concepto de salud en los reconocimientos y reliquidaciones de prestaciones, Colpensiones elaboró el documento dirigido al proveedor el cual contiene las reglas y condiciones con el fin que se implemente lo estipulado por dichas entidades y estar acorde con la normatividad existente respecto al tema.

En ese sentido se entregó el documento al proveedor quien se encuentra en la etapa de desarrollo y se implementará una vez culmine la etapa de pruebas de aceptación y el desarrollo se encuentre inmerso en una nueva versión del liquidador de acuerdo a las prioridades establecidas por la Gerencia de Reconocimiento.

d. Forma de Liquidación Pensiones del Sector Público

En razón a lo dispuesto en la Sentencia C-258 de 2013, proferida por la H. Corte que definió directrices respecto a la forma de liquidación y los factores salariales que componen el Ingreso Base de Liquidación de los Servidores Públicos teniendo en cuenta la fecha de Adquisición del Derecho, se elaboró y entregó al proveedor el documento con las nuevas reglas que deben desarrollarse en el aplicativo con el fin de que al momento de hacer el estudio de una prestación de tiempos del sector público, los analistas puedan dar aplicación a los criterios establecidos en la sentencia mencionada.

Al igual que el requerimiento explicado en el literal a. de este punto, actualmente dicha solicitud cursa la etapa de desarrollo, a la espera de adelantar las pruebas de aceptación ya que el mismo se encuentra para implementación en producción en la versión 3.10.

e. Procedimiento de Reparto de Casos a Revisión Cuando no hay Casos en la Bolsa del Grupo del Revisor

A partir de la versión 3.5 que se puso en producción el día 10 de julio del presente año, se modificó la forma de asignación de los casos para revisión. Con anterioridad el analista seleccionaba el nombre de la persona que adelantaría la revisión de los casos. Con esta versión, una vez los casos son sustanciados por el analista, la asignación para la revisión se realiza por el aplicativo directamente, a través de lo que en Colpensiones se ha llamado “la bolsa de los revisores”.

El monitoreo de la versión y el resultado de la versión permitieron determinar que en producción se presentaba un desequilibrio en el volumen y número de casos que se encontraba en las diferentes bolsas de revisión, toda vez que se observó que había bolsas con muchos casos por revisar y otras que no tenían casos para surtir este procedimiento, por lo que algunos revisores debían esperar que los analistas de su grupo enviaran casos decididos.

El presente desarrollo al igual que los anteriores ya está en etapa de desarrollo al igual que los explicados en los literales anteriores de este punto, y así mismo una vez se culminen las pruebas de aceptación que se hacen a cada requerimiento se pondrá en producción, siempre y cuando se defina la versión en la cual se implementará por parte de la Gerencia de Reconocimiento.