



**DÉCIMO OCTAVO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013 Y
AUTOS 130 Y 259 DE 2014 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL**

Enero 2015

Contenido

1.	Introducción	6
2.	Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	11
2.1.	Estado de las solicitudes de reconocimiento	11
2.2.	Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas por Colpensiones	13
2.2.1.	Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones.....	13
2.2.2.	Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	18
2.2.3.	Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	22
2.3.	Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial	32
2.4.	Evolución modelo de reconocimiento	34
2.5.	Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral.....	39
2.5.1.	Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	41
2.5.2.	Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos.....	42
2.5.3.	Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral	43
3.	Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	45
3.1.	Infraestructura tecnológica	45
3.2.	Infraestructura física	45
3.3.	Recurso humano.....	45
3.3.1.	Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico	53
3.3.2.	Capacitaciones de trabajadores en misión dentro de áreas asociadas al cumplimiento de metas	54
3.3.3.	Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	55
3.4.	Reorganización institucional de Colpensiones	58
4.	Cumplimiento de acciones de tutela.....	61
4.1.	Estado global de la identificación y atención de tutelas	61
4.2.	Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	62

4.3. Avance detallado por criterio de protección en la atención de tutelas del mes que se reporta.....	66
4.4. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	67
4.5. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	68
4.6. Incumplimiento por parte de Jueces de la República de las órdenes contenidas en los autos proferidos en el estado cosas inconstitucional.....	68
5. Cumplimiento de fallos judiciales.....	71
5.1. Estado de las cosas a partir de los datos.....	71
5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”	72
5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”.....	72
5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”.....	74
6. Otros trámites, peticiones o reclamos	75
6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	75
6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS	75
6.1.2. Resultados del Plan Operativo	80
6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	85
6.2.1. Gestión de citas médicas durante el mes de diciembre de 2014	86
6.2.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	86
6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez.....	88
6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	88
6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo.....	91
6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	91
6.3.2. Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	92
6.3.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	99
6.3.4. Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	99
6.4. Subsidio a la cotización.....	101
6.5. Traslado de aportes de los afiliados.....	104
6.5.1. Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	104

6.5.2.	Cargue aportes no vinculados	106
6.6.	Revocatorias directas pendientes de decidir	107
6.7.	Enfermedades catastróficas o de alto costo	108
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	109
7.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos	109
7.2.	Plan de Acción y resultados.....	112
7.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	112
7.2.2.	Notificación personal y por aviso	114
7.2.3.	Notificación masiva	114
7.3.	Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial.....	115
7.4.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	116
8.	Atención al ciudadano	118
8.1.	Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada	118
8.1.1.	Tiempos de atención	118
8.1.2.	Administración de filas y turnos.....	120
8.1.3.	Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión.....	122
8.2.	Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano	123
8.2.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	123
8.2.2.	Campañas de educación y comunicación al ciudadano	124
8.2.3.	Investigaciones y encuestas de percepción de calidad en el servicio campañas de educación y comunicación al ciudadano.....	127
9.	Indicadores	128
9.1.	Batería de indicadores disponibles a 31 de diciembre de 2014.....	128
10.	Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS	131
10.1.	Solicitudes de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y que generan una reactivación de un expediente archivado	131
10.1.1.	Expedientes que están incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros (cédulas) 131	
10.1.2.	Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11 y IP12 - 784.895 registros (cédulas).....	132

10.1.3. Totalidad de expedientes decididos recibidos por COLPENSIONES entre el 1º de agosto y el 31 de diciembre de 2014, conforme los lineamientos establecidos por las el ISS en L. y Colpensiones con el acompañamiento del Archivo General de la Nación AGN.	133
10.2. Plan para recepción de expedientes restantes	135
11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	136
11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	136
11.1.1. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	136
11.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (diciembre 2014)	138
11.2. Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación.....	139
11.3. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo.....	140
Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento	141

DÉCIMO OCTAVO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013 Y AUTOS 130 Y 259 DE 2014 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL

1. Introducción

Siendo este el IP que reporta los avances de Colpensiones a diciembre 31 de 2014, la introducción sintetiza algunos de los logros más importantes de la entidad desde su entrada en funcionamiento. Estos logros también son la base para el documento que la entidad entregará a la Sala Novena de Revisión de la H. Corte en próximos días con el cual se pretende demostrar la gran utilidad que ha tenido la intervención constitucional a través de las medidas y órdenes dictadas por la Sala, y, a partir de ahí, situar a la entidad en un estado de cosas, con un avance significativo, que la diferencian ampliamente de la que encontró la H. Corte y que motivo la expedición del Auto 110 de 2013 con el cual se inicia el proceso de estado de cosas inconstitucional, pero que aún necesita de unas medidas y unas ordenes que apunten a unos asuntos ya específicos para continuar con el avance en la superación de la falla estructural del régimen e prima media.

Colpensiones lleva en operación dos años y tres meses (entró en operación el 1 de octubre de 2012), y su desempeño está protegido y siendo evaluado por la H. Corte desde hace un año y 5 meses (La H. Corte comunicó el auto 110 el 17 de julio de 2013). Es gracias a esta protección que la entidad ha logrado grandes avances y cumplimientos frente a su primera tarea, que es superar el atraso estructural del Régimen de Prima Media (RPM).

Algunos de los avances y cumplimientos más importantes, con cierre a 31 de diciembre de 2014, son los siguientes. En materia de reconocimiento de las peticiones pensionales, **Colpensiones resolvió las peticiones prestacionales atrasadas en el ISS¹**. En virtud de las medidas dictadas por la Sala **Colpensiones ha alcanzado el 93% de cumplimiento en las solicitudes de reconocimiento**, y el 95% incluyendo las solicitudes gestionadas pero que por falta de documentación no se han podido resolver de fondo.²

Estos avances se han logrado gracias a los planes de choque implementados por Colpensiones para lograr los plazos dispuestos por la H. Corte. Esto se evidencia en el aumento de la capacidad de la entidad para resolver por encima de lo radicado. Como se ha reportado a la H. Corte en los diferentes IPs, a partir de la protección de la H. Corte se diseñaron diversos plan de choques tecnológicos y de personal. Mientras entre octubre 2012 y julio 2013 Colpensiones resolvió 261 mil solicitudes de reconocimiento, entre agosto 2013 y agosto 2014 la entidad resolvió 728 mil solicitudes. **2013 es el año con más colombianos pensionados por el RPM a lo largo de la historia de la Ley 100.** En efecto, mientras que entre 1994 y 2012 el mayor número de nuevos

¹ Colpensiones enfrentó desde sus inicios una herencia incierta de solicitudes prestacionales no resueltas en el ISS.

² El aumento inesperado de las solicitudes pendientes en el ISS² y la dedicación de gran parte de la capacidad de Colpensiones para resolver este atraso, generó atrasos en las solicitudes radicadas ante Colpensiones. Adicionalmente, mientras en el ISS se radicaban 20 mil solicitudes al mes en promedio, en Colpensiones se radican 32 mil solicitudes al mes en promedio. Es decir, muchas más solicitudes de las esperadas originalmente por la entidad. Sin embargo, a diciembre 31 de 2014, Colpensiones ha avanzado en 93% en los reconocimientos de estas solicitudes, y sumando las gestionadas (trabajadas horas-hombre), este porcentaje alcanza 95%, muy cerca al 100%.

colombianos pensionados se dio en 2010, con 89 mil nuevos pensionados, en el 2013 gracias al desempeño de Colpensiones se superó el número de 100 mil pensionados. Fueron 112 mil nuevos pensionados. **En 2013 el valor total de las mesadas fue de \$15.8 billones de pesos, en el 2014 fue de \$ 17.8 billones de pesos.**

Por otro lado, **el número de cotizantes activos ha crecido de 2 millones a 2 millones 300 mil a lo largo de la operación de Colpensiones.** En el momento en que Colpensiones entró en operación, 2.081.030 colombianos era cotizantes activos. A 31 de diciembre de 2014, este número aumentó a 2.317.289. **A lo largo de 2014, Colpensiones recibió 124.946 nuevos afiliados procedentes del RAIS.** Estos dos hechos son una señal de un aumento de la confianza de los ciudadanos en la entidad y en el RPM.

En materia de tutelas, **de un universo total de 179 mil tutelas (corte 31 de diciembre de 2014) Colpensiones ha resuelto de fondo 160 mil tutelas, y no puede materialmente resolver 9 mil.** Este dato muestra un avance de fondo de 90%, y sumando las que no se pueden cumplir materialmente, pero han sido gestionadas, un avance de 95%³. Esta evolución muestra como la brecha entre el universo existente y las decididas de fondo se ha cerrado a buen ritmo y en la dirección correcta. Por eso Colpensiones ha avanzado de haber resuelto de fondo el 20% de las tutelas en septiembre de 2013 a haber resuelto de fondo el 90% de las tutelas en diciembre de 2014. **Gracias a las medidas y órdenes dadas por la H. Corte, se han dejado de generar más de 60 mil tutelas en los últimos 15 meses.** La radicación de tutelas en Colpensiones alcanzó un promedio mensual de 9.600 antes de la comunicación del auto 110 de 2013, y después del auto bajó a un promedio mensual de 5.600. Estas estadísticas permiten plantear la hipótesis que sin la protección de la H. Corte la judicialización de la entidad habría seguido creciendo, congestionando la rama judicial e incentivando al ciudadano a acudir a la tutela como único mecanismo para solucionar sus solicitudes. Sin la protección es de suponer que las tutelas habrían crecido al mismo ritmo que tenían antes del auto 110. Las proyecciones permiten afirmar que en el país, gracias a la protección de la H. Corte, se han dejado de generar más de 60 mil tutelas.

Ahora bien, **en virtud de la protección de la H. Corte Colpensiones ha podido resolver más de 40 mil sentencias judiciales en un año y tres meses, mientras que el ISS en 9 meses del 2012 resolvió 6 mil.** Las estadísticas muestran que mientras el ISS en el 2012 resolvió 6 mil sentencias, entre septiembre 2013 y diciembre 2014 Colpensiones resolvió 43 mil sentencias⁴. El número de sentencias identificadas ha crecido, pasando de 31 mil en noviembre 2013 a 92 mil en diciembre 2014, las alistadas de 11 mil a 69 mil en el mismo período (con un avance importante en los meses de julio y agosto)⁵, y las cumplidas creciendo de 7 mil a 44 mil.

³ Frente a las que materialmente no ha podido resolver basada en el auto 202 de 2013 proferido por la H Corte en septiembre de 2013, Colpensiones se ha comunicado con los jueces solicitando la completitud de la información (numeral tercero de la parte resolutoria del auto 202 de 2013).

⁴ Esto teniendo en cuenta que para resolver las sentencias, Colpensiones se ha visto obligado a acudir a la rama judicial y a un complejo proceso para verificar su veracidad.

⁵ En virtud de la protección de la H. Corte, Colpensiones ha logrado alistar para su solución el 75% de las sentencias identificadas. El universo total de sentencias a 31 de diciembre de 2014 es de 92.651, y gracias a los autos de la H Corte, que han apoyado la gestión de Colpensiones en la rama judicial, 69.792 sentencias se han alistado para reconocimiento con un intenso trabajo de la Gerencia de Defensa Judicial de la entidad.

Como resumen del total de la gestión de Colpensiones, al sumar a las solicitudes de reconocimiento resueltas, las sentencias acatadas y los fallos de tutela de reconocimiento cumplidos, Colpensiones ha tramitado **1.145.310 solicitudes de reconocimiento en los 2 años y tres meses de operaciones**. Este dato, con corte a Diciembre 31 de 2014, muestra que en 2 años y 3 meses Colpensiones tramitó más de lo que el ISS hubiese tramitado en 4 años, si basamos sus decisiones en el mejor año. En efecto, la historia indica que en su mejor año, el ISS resolvió 251 mil solicitudes, contando con más personal y con la misma fuente de financiamiento, esto es, una comisión por la administración del RPM. Es decir, en términos fiscales, Colpensiones ha ahorrado dos presupuestos anuales en la administración del RPM.

En materia de calidad, que es una de las grandes preocupaciones presentadas por la Sala en el Auto 259 de 2014, **Colpensiones ha implementado de manera continua los mecanismos para garantizar la calidad en sus decisiones**. Frente a los planes de choque de aumento de personal (que, como se ha reportado, multiplicó exponencialmente el personal dedicado a reconocimiento) y a la calidad de la información necesaria para resolver algunas solicitudes de manera automática⁶, Colpensiones implementó paralelamente 25 acciones para garantizar la calidad de las decisiones. Adicionalmente, instauró una mesa técnica con la Procuraduría General de la Nación para identificar las principales líneas de calidad que debe trabajar la entidad.⁷ Adicionalmente, Colpensiones decidió retirar personal después de la identificación del problema por parte de la PGN en la audiencia pública del 15 de julio. Sin embargo, Colpensiones luego de lo señalado por la Sala y las recomendaciones de la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Defensoría del Pueblo y la Superintendencia Financiera, identificó que a pesar de las acciones para mejorar la calidad de las decisiones a través de actividades de seguimiento y control en la construcción del acto administrativo, aún era necesario avanzar más. Por esto, **Colpensiones decidió cambiar el modelo de decisión existente en la entidad**. Es decir, decidió aumentar el número de suscriptores (personas para la firma) de actos administrativos, decisión acompañada por el diseño de tres tipos de auditorías: una preventiva interna (antes de la firma del acto), una correctiva interna (después de la firma y antes de la notificación), y una externa⁸.

⁶ Esto es a través de un aplicativo (software) que con la inclusión de unos datos básicos resuelve las solicitudes sin la intervención de personal en la decisión.

⁷ Estas acciones se han reportado en los diferentes IPs, y en particular en el Informe de Calidad presentado a la H Corte y los organismos de control en agosto de 2014.

⁸ Tal como se mencionó en el IP17 y como se menciona en el documento de solicitud de nuevas medidas y ordenes, **un análisis estadístico permite afirmar que los problemas de calidad se encuentran en un rango razonable. Los problemas de calidad en las decisiones de Colpensiones varían entre 7 y el 11% en el extremo. Comparando con los problemas de calidad en el sistema pensional chileno, los problemas en el RPM colombiano son razonables. En Chile, los problemas de calidad están entre el 15 y el 48%**. Es difícil identificar alguna entidad pública con calidad de 100% en sus decisiones. En Colpensiones, si se considera que todos los cambios de decisión generados a través de un recurso interpuesto por un ciudadano se generan por mala calidad en la decisión, el problema varía entre el 7% (teniendo en cuenta los recursos ya decididos) y el 11% (si se supone que los recursos que están aún por resolver cambian la decisión en la misma proporción, como es de esperar). Ahora bien, esto sería el caso extremo si todos los cambios se generan por mala calidad y no, por ejemplo, por información adicional del ciudadano con la cual no cuenta Colpensiones. Ahora bien, ¿qué tan grave es este problema? Una investigación internacional muestra que en uno de los sistemas pensionales más representativos de América Latina, Chile, en su mejor momento los problemas de calidad fueron del 15%, lo que puede indicar que en el RPM los problemas de calidad son razonables. Un análisis estadístico interno muestra que la entidad ha avanzado en la calidad de sus decisiones. Una de las primeras acciones de calidad fue la implementación de un grupo de calidad para validar y depurar la información de los ciudadanos antes de la decisión, y decidir las decisiones que se podían procesar automáticamente. Los siguientes cuadros muestran que los recursos interpuestos en contra de las

Por otro lado y en cuanto al traspaso de expedientes del ISS en L. a Colpensiones, **gracias a la protección de la H. Corte, Colpensiones ha podido recibir, reorganizar, ordenar los expedientes del ISS.** Como ya se ha reportado en los diferentes IPs, Colpensiones ya recibió y tramitó los expedientes que aún se encontraban por decidir en el ISS, es decir, los que representaban el atraso estructural en el RPM. Estos son los 347.008 expedientes cuya entrega finalizó en Marzo del 2014. Luego de esto, inició la recepción de los expedientes sobre los cuales el ISS ya había tomado alguna decisión. Implementó un proyecto de gran envergadura, cuyo objetivo inicial era recibir cerca de 400 mil expedientes mensualmente (y es necesario recordar que había recibido 347 mil en un año y medio). De los expedientes inactivos, cerca de un millón ochocientos mil expedientes, Colpensiones ha recibido y organizado el 72%. Frente a este avance, el gobierno nacional, mediante decreto 2714 del 26 de diciembre de 2014 decidió prorrogar por tres meses más la liquidación del ISS.

Punto aparte de lo anterior pero con congruencia absoluta, es el exhorto dictado relacionada como la reestructuración de la entidad. **Gracias a la protección de la H. Corte, Colpensiones ha podido avanzar en la reestructuración de la entidad con el fin de adecuarla a las necesidades reales de la ciudadanía.** Además de los temas de selección y contratación de personal experto en reestructuración, entre septiembre y noviembre, Colpensiones analizó el marco estratégico y formuló la Estrategia Institucional de la entidad como soporte del proceso de reorganización institucional.⁹ Una vez culminada esta primera etapa, se dio paso a la contratación del equipo consultor externo, experto en ajustes institucionales de carácter público¹⁰, de manera que, a partir del 2 de diciembre de 2014 inició formalmente la segunda etapa del proceso de Reorganización, la cual se desarrollará de acuerdo a un cronograma definido.

Desarrollado todo lo anterior con detalle en las siguientes páginas de este informe, se podrán entonces concluir que los avances que ha tenido Colpensiones para la superación del estado de cosas inconstitucional demuestran la utilidad de las disposiciones adoptadas por la H. Corte, y la necesidad de que se dicten nuevas medidas y ordenes, pero situadas ya en otro escenario. Siendo así, para Colpensiones ya no son necesarias medidas de protección constitucional como las suspensiones de sanciones por desacato para peticiones prestacionales radicadas por primera vez ante la entidad, ni para auxilios funerarios, ni pensiones de sobrevivientes, asuntos que antes fueron protegidos por la Corte, en otras oportunidades, estas medidas cumplieron su finalidad y han demostrado su eficiencia. La necesidad de nuevas medidas y órdenes ahora se propondrán

decisiones automáticas han disminuido, y el cambio de decisión también, siendo esto señal que las actividades han presentado avances.

⁹ Debe señalarse que el concepto acogido al interior de Colpensiones es el de reorganización institucional, y no el de reestructuración. Sin embargo, en la práctica se trata de lograr ajustar la estructura y la planta a los retos actuales y futuros de la empresa, desde una perspectiva integral que incluya gestión del cambio. Esto se realizó a través del contrato de asesoría AO 259 de 2014. cuyo objeto fue el de “Desarrollar un análisis preliminar de la situación actual de Colpensiones y formular la estrategia institucional línea base para la sostenibilidad financiera y social de Colpensiones a mediano y largo plazo en el marco de la fase de consolidación de empresa”.

¹⁰ Mediante el contrato 116 de 2014, cuyo objeto es: “Contratar el servicio de consultoría para el desarrollo e implementación del proceso de reorganización institucional de Colpensiones, el cual incluye la realización del estudio técnico y el diagnóstico de la estructura organizacional de Colpensiones y de su planta de personal; indicando los elementos, las estrategias y la propuesta de estructura y planta, así como el acompañamiento para la puesta en marcha (implementación) del modelo de funcionamiento de la entidad resultado de dicho diagnóstico y proceso de reorganización”.

para solo los siguientes escenarios: los fallos judiciales ordinarios y contenciosos, para recursos administrativos (apelación), los fallos de tutela que materialmente no se puedan cumplir, y las peticiones pensionales que no cuentan con todos los elementos para ser atendidas. Los argumentos que sustentan esta necesidad se derivarán de la lectura de este informe y en detalle del documento que en este sentido, como se dijo al principio de esta introducción, se presentará en los próximos días a la Sala.

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

2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento

En la presente sección se reporta el estado de avance de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas ante Colpensiones desde el inicio de su operación. No obstante, para mayor claridad en esta introducción se reporta el acumulado histórico de solicitudes recibidas y resueltas por la entidad incluyendo la represa del ISS¹¹.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 31 de diciembre de 2014, Colpensiones ha recibido 1.137.742 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS y 790.734 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 989.954, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 642.946 del día a día. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 1)

Capítulo 2.1 - Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de reconocimiento - Corte a 31 de diciembre de 2014

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	790.734	642.946	75.310	72.478
Total	1.137.742	989.954	75.310	72.478

Adicional a las 989.954 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 66.150 trámites adicionales que corresponden a 32.158 tutelas de reconocimiento, 21.416 sentencias, 10.570 ajustes por calidad y 2.006 apelaciones para un total de 1.056.104 trámites de reconocimiento atendidos desde el inicio de la operación.

Ahora bien, en cumplimiento de lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en el Auto 259/14 y el Auto de Pruebas del 12 de septiembre de 2014, a partir del IP 15 se reportan los avances en la atención de las solicitudes de reconocimiento radicadas ante Colpensiones. La información fue reorganizada separando las solicitudes pensionales (invalidez, sobrevivientes, vejez) de los otros tipos de solicitudes (auxilios funerarios e indemnizaciones), y por otra parte, separando las solicitudes de primera vez, de los recursos y las reliquidaciones. Estas modificaciones implican cambios en la estructura interna del capítulo a fin de alcanzar el nivel de detalle requerido, sin afectar la información que hasta ahora se ha reportado en los anteriores IP.

En el Cuadro 2 de la presente sección se informan los avances de las solicitudes radicadas en Colpensiones con la respectiva desagregación por tipo de solicitud, evidenciándose que del total de solicitudes recibidas, 286.496 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han

¹¹ 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.

resuelto 230.985 y quedan pendientes 55.511. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 200.736, de las cuales se han resuelto 168.923 y quedan pendientes 31.813. Y por último se observa que adicionalmente se han radicado 303.502 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 243.038 y quedan por atender 60.464. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2)

En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: de las 790.734 solicitudes radicadas en Colpensiones el 36,23% corresponde a solicitudes pensionales, el 25,39% a otras solicitudes como Auxilios funerarios e Indemnizaciones y el 38,38% a Recursos y Reliquidaciones.

Ahora bien, de las 642.946 solicitudes resueltas de día a día se han decidido mediante acto administrativo 588.831, de las cuales 331.258 conceden la prestación (56,26%) mientras que 257.573 (43,74%)¹² la niegan. Por su parte, 31.609 casos han sido gestionados y 22.506 cerrados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 31 de diciembre de 2014
Distribución según tipo de solicitud día a día

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	286.496	36,23%	230.985	35,93%	55.511	37,56%
Pensión de invalidez	18.895	2,39%	13.461	2,09%	5.434	3,68%
Pensión de sobrevivientes	49.770	6,29%	38.107	5,93%	11.663	7,89%
Pensión de Vejez	217.831	27,55%	179.417	27,91%	38.414	25,99%
Otras solicitudes	200.736	25,39%	168.923	26,27%	31.813	21,53%
Auxilios funerarios	41.963	5,31%	32.326	5,03%	9.637	6,52%
Indemnizaciones	158.773	20,08%	136.597	21,25%	22.176	15,01%
Recursos y reliquidaciones	303.502	38,38%	243.038	37,80%	60.464	40,91%
Recursos	144.875	18,32%	115.299	17,93%	29.576	20,01%
Reliquidaciones	158.627	20,06%	127.739	19,87%	30.888	20,90%
Total	790.734	100,00%	642.946	100,00%	147.788	100,00%

Es importante aclarar dos aspectos especiales: por una parte, que los casos gestionados y cerrados corresponden a solicitudes que han sido radicadas por el ciudadano varias veces, pero que al momento de la decisión son revisadas y mencionadas en el Acto Administrativo con el fin de dar respuesta a todas las solicitudes del ciudadano.

¹²Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 31.609 gestionados ni los 22.506 cerrados.

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

- Causas de negación de las prestaciones pensionales: Sección 2.2 que muestra la información del día a día de Colpensiones.
- Información sobre el acumulado de actos administrativos pendientes de notificación: Capítulo 7.1.
- Información sobre las pensiones reconocidas que no han sido objeto de pago: sección 6.3.
- Causas del cambio de sentido de los actos administrativos de reconocimiento de las prestaciones pensionales: Capítulo 2.2 que muestra la información del día a día de Colpensiones.

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

2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones

En esta sección se presenta a la H. Corte la información correspondiente a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0), así como las solicitudes decididas desde su entrada en operación hasta el 31 de diciembre de 2014.

Atendiendo lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta septiembre de 2014 y la gestión de los últimos tres meses.

De igual forma, en primera instancia se presenta la información correspondiente a las solicitudes radicadas y posteriormente a las atendidas, clasificándolas entre las que se atendieron dentro de término y fuera de término.

Al respecto se informa que a 31 de diciembre de 2014 se han radicado en Colpensiones 482.197¹³ solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 278.382 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 203.815 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 1)

¹³ Esta información corresponde a solicitudes realizadas por el módulo de radicación en los puntos de atención al ciudadano (PAC) y no tiene en cuenta las solicitudes que ingresaron por trámites diferentes a reconocimiento, tal como se explica en la nota al pie número 2.

Capítulo 2.2. Cuadro 1. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de diciembre de 2014

Tipo de Solicitud	Acumulado a septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	241.023	10.976	10.153	16.230	278.382	58%
Pensión de invalidez	16.354	808	710	801	18.673	4%
Pensión de sobrevivientes	43.337	1.834	1.473	1.561	48.205	10%
Pensión de Vejez	181.332	8.334	7.970	13.868	211.504	44%
Otras solicitudes	182.204	8.776	6.815	6.020	203.815	42%
Auxilios funerarios	37.713	1.696	1.311	1.411	42.131	9%
Indemnizaciones	144.491	7.080	5.504	4.609	161.684	34%
Total	423.227	19.752	16.968	22.250	482.197	100%

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 399.908 a 31 de diciembre de 2014, 230.985 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 168.923 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 2- Panel A)

En el panel B del cuadro 2 de esta sección se presentan las solicitudes prestacionales de reconocimiento de primera oportunidad y otras solicitudes (auxilios funerarios e indemnizaciones) contestadas en término y fuera de término, por tipo de prestación. Al respecto se observa que en diciembre de 2014, Colpensiones resolvió 22.033 solicitudes (teniendo en cuenta 289 casos cerrados). (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 2)

Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte a 31 de diciembre de 2014

Panel A. Solicitudes pensionales y otras solicitudes contestadas

Tipo de Solicitud	Acumulado a septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	201.954	12.344	5.439	11.248	230.985	58%
Pensión de invalidez	11.924	702	468	367	13.461	3%
Pensión de sobrevivientes	34.707	1.337	1.129	934	38.107	10%
Pensión de Vejez	155.323	10.305	3.842	9.947	179.417	45%
Otras solicitudes	143.237	10.845	4.056	10.785	168.923	42%
Auxilios funerarios	31.015	639	257	415	32.326	8%
Indemnizaciones	112.222	10.206	3.799	10.370	136.597	34%
Total	345.191	23.189	9.495	22.033	399.908	100%

Panel B. Solicitudes de reconocimiento contestadas por tipo de prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
Solicitudes pensionales	95.608	99.689	7.679	4.513	1.991	3.311	6.376	4.676	111.654	112.189	49,88%	50,12%
Pensión de invalidez	6.584	4.921	386	302	67	382	49	307	7.086	5.912	54,52%	45,48%
Pensión de sobrevivientes	3.321	29.415	133	1.172	46	1064	52	810	3.552	32.461	9,86%	90,14%
Pensión de Vejez	85.703	65.353	7.160	3.039	1.878	1865	6.275	3.559	101.016	73.816	57,78%	42,22%
Otras solicitudes	85.232	56.867	7.886	2.872	2.444	1.571	7.934	2.758	103.496	64.068	61,77%	38,23%
Auxilios funerarios	6.046	24.511	179	449	28	224	88	301	6.341	25.485	19,92%	80,08%
Indemnizaciones	79.186	32.356	7.707	2423	2416	1347	7.846	2.457	97.155	38.583	71,58%	28,42%
Total	180.840	156.556	15.565	7.385	4.435	4.882	14.310	7.434	215.150	176.257	54,97%	45,03%

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento del mes de diciembre, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 3.138 casos; sentencias cuya producción fue de 4.235¹⁴ casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 1.713 casos y apelaciones 960.

Por otra parte, con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los Autos 320/13 y 259/14, en el Cuadro 3 de esta sección se presenta la desagregación mensual del sentido de la decisión de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad atendidas por Colpensiones, clasificando las decisiones que conceden y las que niegan una prestación, así como las causales de negación. En el cuadro se muestra un total de 261.042 decisiones favorables, 130.365 casos negados que sumados a las 8.501 solicitudes cerradas, da el total de 399.908 decisiones proferidas. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3 Panel A y Panel B).¹⁵

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, también se informa sobre las causales de negación de las decisiones, las cuales únicamente aplican para las decisiones de primera vez, ya que ésta es la información que se encuentra disponible en el liquidador automático de la entidad a partir de la tipificación efectuada. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 3 Panel C)

¹⁴ Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (3.796) y de procesos ejecutivos.

¹⁵ En la clasificación de esta información, al igual que en el estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas ante Colpensiones (Capítulo 2.1 - Cuadro 2), se separan las solicitudes pensionales de las otras solicitudes y de los recursos y reliquidaciones. El total de decisiones clasificadas entre concedidas y negadas excluye 15.323 reliquidaciones radicadas como nuevo estudio con corte al 31 de diciembre. En los IP 15 e IP 16 si se habían incluido en dicho cuadro, razón por la cual los acumulados por mes presentados en este informe disminuyen con relación a los anteriormente presentados. En consecuencia las 15.323 solicitudes mencionadas se trasladaron al cuadro 5 de ese mismo capítulo, en el cual se reportan los avances en la atención de los recursos y las reliquidaciones.

Por su parte, para dar respuesta a la orden impartida por la H. Corte en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, en cada panel del cuadro 3 se incluye la información sobre la participación porcentual por tipo de riesgo, de acuerdo con el sentido de la decisión y a las causales de negación de una prestación pensional de primera vez. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3)

Capítulo 2.2 – Cuadro 3. Sentido de la decisión¹⁶ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de diciembre de 2014¹⁷

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	110.114	6.036	2.679	4.726	123.555	31,57%
Pensión de invalidez	6.961	421	250	243	7.875	2,01%
Pensión de sobrevivientes	18.745	901	783	561	20.990	5,36%
Pensión de Vejez	84.408	4.714	1.646	3.922	94.690	24,19%
Otras solicitudes	117.659	8.147	2.796	8.885	137.487	35,13%
Auxilios funerarios	23.445	333	170	289	24.237	6,19%
Indemnizaciones	94.214	7.814	2.626	8.596	113.250	28,93%
Total	227.773	14.183	5.475	13.611	261.042	66,69%

Panel B. Decisiones que niegan una solicitud pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	85.183	6.156	2.623	6.326	100.288	25,62%
Pensión de invalidez	4.544	267	199	113	5.123	1,31%
Pensión de sobrevivientes	13.991	404	327	301	15.023	3,84%

¹⁶Para realizar la clasificación de decisión concedidas y negadas sólo se tienen en cuenta los actos administrativos proferidos, es decir, se excluyen las gestionadas y cerradas, toda vez que a estas últimas no se les puede clasificar entre concede o niega, adicionalmente dentro de cada riesgo están incluidos los recursos.

¹⁷ 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.

Tipo de Solicitud	Acumulado a	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
Pensión de Vejez	66.648	5.485	2.097	5.912	80.142	20,48%
Otras solicitudes	24.440	2.611	1.219	1.807	30.077	7,68%
Auxilios funerarios	7.112	295	82	100	7.589	1,94%
Indemnizaciones	17.328	2316	1.137	1.707	22.488	5,75%
Total	109.623	8.767	3.842	8.133	130.365	33,31%

Panel C. Causales de negación de una solicitud pensional por primera vez por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)¹⁸

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	128	24		26	178	0,15%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		39	1	518	558	0,46%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	4		131		135	0,11%
Niega incompatibilidad	343	1.699	1.538	3.296	6.876	5,68%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	835	13	19	462	1.329	1,10%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		88		90	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	12	24	793	3.539	4.368	3,61%
No cumple el tiempo requerido por la norma	3.916	10.324	77.316	11.331	102.887	84,98%
Por competencia	1	15	775	430	1.221	1,01%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	38	2	2.588	2.629	2,17%
Se niega por falta de completitud documental	5	18	170	10	203	0,17%
Se niega por prescripción del derecho		11	1	464	476	0,39%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			7		7	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			10	112	122	0,10%
Total	5.247	12.205	80.851	22.776	121.079	100,00%
% Total	4,33%	10,08%	66,78%	18,81%	100,00%	

Es importante mencionar que las hipótesis de los motivos por los cuales se abstiene de incluir semanas en la historia laboral del afiliado al resolver las peticiones prestacionales, requeridas en

¹⁸ El cálculo se hace sobre una muestra de 121.079 decisiones que niegan la prestación de un total de 271.633; es decir, una muestra del 44,6% la cual es representativa y en este sentido estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población; adicionalmente se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 44,6% permite efectuar inferencias estadísticas del 95% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15¹⁹.

2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones

A continuación se presenta la información del total de recursos interpuestos por los ciudadanos sobre las decisiones de primera vez resueltas por Colpensiones, es decir, los que se radican directamente a Colpensiones o decisiones de repesa que generaron un recurso administrativo sin resolver. En el cuadro 4 se reportan las reliquidaciones y los recursos radicados ante Colpensiones desagregados por tipo de riesgo. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 4)

**Capítulo 2.2 - Cuadro 4. Reliquidaciones y recursos administrativos radicados
Corte a 31 de diciembre de 2014**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	113.985	37,56%	87.605	36,05%	26.380	43,63%
Pensión de invalidez	5.894	1,94%	4.791	1,97%	1.103	1,82%
Pensión de sobrevivientes	19.571	6,45%	12.825	5,28%	6.746	11,16%
Pensión de Vejez	88.520	29,17%	69.989	28,80%	18.531	30,65%
Otras solicitudes	16.885	5,56%	13.689	5,63%	3.196	5,29%
Auxilios funerarios	6.172	2,03%	5.298	2,18%	874	1,45%
Indemnizaciones	10.713	3,53%	8.391	3,45%	2.322	3,84%
Reliquidaciones	158.627	52,27%	127.739	52,56%	30.888	51,08%
Reliquidaciones Nuevo estudio	15.469	5,10%	15.323	6,30%	146	0,24%
Reliquidaciones	143.158	47,17%	112.416	46,25%	30.742	50,84%
Cerrados	14.005	4,61%	14.005	5,76%	-	-
Total	303.502	100,00%	243.038	100,00%	60.464	100,00%

Como se puede observar, en total se han radicado 303.502 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 31 de diciembre de 2014 se han resuelto 243.038 y se encuentran pendientes 60.464, de los cuales el 51,08% corresponden a reliquidaciones y el 43,63% a recursos sobre decisiones pensionales.

¹⁹ Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

Ahora bien, en el Cuadro 5 de la presente sección se reportan los avances en la atención de los recursos y las reliquidaciones, que en total asciende a 229.033²⁰: 213.710 recursos y 15.323 a reliquidaciones de nuevo estudio. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel A)

La distribución de los recursos radicados resueltos por tipo de riesgo es la siguiente: 69.989 de vejez, 12.825 de sobrevivientes, 4.791 de invalidez, 8.391 de indemnizaciones, y 5.298 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido resueltos 112.416. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada al mes de septiembre y la producción de los meses de octubre a diciembre. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel B)

En el panel C se puede observar la distribución de los recursos resueltos por tipo de prestación y término. En el caso de las prestaciones pensionales el 12,91% de los caso ha sido resuelto a tiempo y el 87,09% fuera de término, en las otras prestaciones el 10,69% de los caso ha sido resuelto a tiempo y el 89,31% fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel C)

Capítulo 2.2. Cuadro 5. Reliquidaciones y recursos administrativos resueltos Corte a 31 de diciembre de 2014

Panel A. Reconocimiento recursos y reliquidaciones

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado sep-14	163.750	13.334	177.084
oct-14	18.268	762	19.030
nov-14	19.803	621	20.424
dic-14	11.889	606	12.495
Total decididas	213.710	15.323	229.033

Panel B. Reliquidaciones y recursos administrativos resueltos por tipo de prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	72.802	5.330	5.594	3.879	87.605	40,99%
Pensión de invalidez	4.039	206	365	181	4.791	2,24%
Pensión de sobrevivientes	11.359	544	477	445	12.825	6,00%
Pensión de Vejez	57.404	4.580	4.752	3.253	69.989	32,75%
Otras solicitudes	11.531	678	855	625	13.689	6,41%
Auxilios funerarios	4.305	354	334	305	5.298	2,48%
Indemnizaciones	7.226	324	521	320	8.391	3,93%
Reliquidaciones	79.417	12.260	13.354	7.385	112.416	52,60%
Total	163.750	18.268	19.803	11.889	213.710	100,00%

²⁰ El total de recursos no incluye 14.005 recursos cerrados.

Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
Solicitudes pensionales	21.841	118.906	1.441	15.712	350	16.501	303	10.392	23.935	161.511	12,91%	87,09%
Pensión de invalidez	1.698	6.624	58	808	27	879	19	528	1.802	8.839	16,93%	83,07%
Pensión de sobrevivientes	2.341	14.782	102	635	44	632	43	627	2.530	16.676	13,17%	86,83%
Pensión de Vejez	17.802	97.500	1281	14.269	279	14.990	241	9.237	19.603	135.996	12,60%	87,40%
Otras solicitudes	2.627	20.376	334	781	36	2.916	25	1.169	3.022	25.242	10,69%	89,31%
Auxilios funerarios	415	3.909	143	211	10	324	7	298	575	4.742	10,81%	89,19%
Indemnizaciones	2.212	16.467	191	570	26	2.592	18	871	2.447	20.500	10,66%	89,34%
Total	24.468	139.282	1.775	16.493	386	19.417	328	11.561	26.957	186.753	12,61%	87,39%

Otro elemento importante de análisis sobre la decisión de los recursos de reposición presentados por los ciudadanos, se refiere a la cantidad de decisiones que cambia el sentido de la decisión inicial, dado que podría ser un indicador de la calidad y apego a los derechos de los ciudadanos con que se está tomado este tipo de decisiones²¹.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han resuelto 204.201²² recursos únicos²³, de los cuales en 69.827 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (36%). (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 6, Panel A)

Capítulo 2.2. Cuadro 6. Sentido de la decisión de los recursos administrativos Corte a 31 de diciembre de 2014

Panel A. Recursos administrativos que cambian el sentido de la decisión

Tipo de Solicitud	Acumulado a septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	20.527	1.368	1.421	865	24.181	29,27%
Pensión de invalidez	1030	49	90	55	1.224	28,07%
Pensión de sobrevivientes	3.731	234	214	174	4.353	35,23%

²¹ No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

²² Esta cifra incluye 203.737 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

²³ Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo más de un recurso para un mismo trámite.

Tipo de Solicitud	Acumulado a septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Participación sobre el total de decididos
Pensión de Vejez	15.766	1085	1.117	636	18.604	28,23%
Otras solicitudes	5.182	251	326	222	5.981	44,74%
Auxilios funerarios	2443	139	167	139	2.888	55,22%
Indemnizaciones	2.739	112	159	83	3.093	38,01%
Reliquidaciones	30.111	4.989	5.652	2.996	43.748	40,43%
Total	55.820	6.608	7.399	4.083	73.910	36,19%

Panel B. Recursos administrativos que confirman el sentido de la decisión

Tipo de Solicitud	Acumulado a septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	47.706	3.804	4.045	2.888	58.443	70,73%
Pensión de invalidez	2.592	154	269	122	3.137	71,93%
Pensión de sobrevivientes	7.218	293	243	248	8.002	64,77%
Pensión de Vejez	37.896	3.357	3.533	2.518	47.304	71,77%
Otras solicitudes	6.049	418	521	398	7.386	55,26%
Auxilios funerarios	1.798	214	165	165	2.342	44,78%
Indemnizaciones	4.251	204	356	233	5.044	61,99%
Reliquidaciones	46.318	6.709	7.301	4.134	64.462	59,57%
Total	100.073	10.931	11.867	7.420	130.291	63,81%

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 y en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, en el presente informe se muestra la información relacionada con la clasificación de los causales de cambio de decisión de los recursos por tipo de prestación, correspondientes al mes de diciembre de 2014, conforme a lo anunciado en el IP9²⁴. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

²⁴ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos²⁵

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema	1	2	2		66	71	3,64%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			19			19	0,97%
Aportó las pruebas faltantes	77	64	47	95	233	516	26,45%
Aumentó de semanas	3	113	9	11	456	592	30,34%
Cambia fecha de causación	2		4	1	18	25	1,28%
Cambio de IBL	1	4	2	2	103	112	5,74%
Tiene la edad requerida	24	95	42	28	417	606	31,06%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez	1	3	6			10	0,51%
Total general	109	281	131	137	1.293	1.951	100%
% Total	5,59%	14,40%	6,71%	7,02%	66,27%	100,00%	

Es necesario señalar que las hipótesis sobre el cambio de decisión al resolver un recurso administrativo por la causal de “aumento de semanas”, requeridas por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15²⁶.

2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver

De acuerdo a lo establecido en la decisión octava numeral 129 del Auto 259 de 2014, el plazo de respuesta para las peticiones prestacionales de pensión o indemnización sustitutiva de la pensión de las personas que padecen enfermedades catastróficas o de alto costo o las que tengan una edad igual o superior a 70 años, será el establecido en el artículo 1 de la ley 717 de 2001, es decir, dos (2) meses después de radicada la solicitud por el peticionario; este ajuste genera aumento en el número de trámites fuera de término pendientes por resolver.

Del total de 642.946 solicitudes resueltas 247.583 se encontraban en término y 372.857 fuera de término²⁷. Para el caso de las 147.788 solicitudes pendientes por resolver, 75.310 se encuentran dentro del término y 72.478 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

²⁵ El cálculo se hace sobre una muestra de 1.951 decisiones que cambian la decisión de la prestación de un total de 4.083; es decir, una muestra del 47,78% la cual es representativa y en este sentido estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población; adicionalmente se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 62.52% permite efectuar inferencias estadísticas del 98,6% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

²⁶ Ver IP15, sección 2.2, página 22.

²⁷ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 22.506 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver - Corte a 31 de diciembre 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	286.496	36,23%	230.985	35,93%	111.654	112.189	7.142	55.511	37,56%	36.602	48,60%	18.909	26,09%
Pensión de invalidez	18.895	2,39%	13.461	2,09%	7.086	5.912	463	5.434	3,68%	2.792	3,71%	2.642	3,65%
Pensión de sobrevivientes	49.770	6,29%	38.107	5,93%	3.552	32.461	2094	11.663	7,89%	3.061	4,06%	8.602	11,87%
Pensión de Vejez	217.831	27,55%	179.417	27,91%	101.016	73.816	4.585	38.414	25,99%	30.749	40,83%	7.665	10,58%
Otras solicitudes	200.736	25,39%	168.923	26,27%	103.496	64.068	1.359	31.813	21,53%	17.791	23,62%	14.022	19,35%
Auxilios funerarios	41.963	5,31%	32.326	5,03%	6.341	25.485	500	9.637	6,52%	2.630	3,49%	7.007	9,67%
Indemnizaciones	158.773	20,08%	136.597	21,25%	97.155	38.583	859	22.176	15,01%	15.161	20,13%	7.015	9,68%
Recursos y reliquidaciones	303.502	38,38%	243.038	37,80%	32.433	196.600	14.005	60.464	40,91%	20.917	27,77%	39.547	54,56%
Recursos	144.875	18,32%	115.299	17,93%	19.809	81.485	14.005	29.576	20,01%	9.713	12,90%	19.863	27,41%
Reliquidaciones	158.627	20,06%	127.739	19,87%	12.624	115.115	0	30.888	20,90%	11.204	14,88%	19.684	27,16%
Total	790.734	100,00%	642.946	100,00%	247.583	372.857	22.506	147.788	100,00%	75.310	100,00%	72.478	100,00%

El Cuadro 9 por su parte presenta el total de trámites de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, se encuentran 72.478 trámites fuera de término, de los cuales el 27,16% corresponde a reliquidaciones, el 27,41% a recursos y el 45,43% a decisiones de primera vez.

Es importante resaltar que, como se informa en la sección 2.4, en el mes de diciembre de 2014 se gestionaron 21.758 casos, con lo que los radicados vencidos que cuentan con toda la documentación necesaria para poder ser resueltos ascienden a 50.720.

A partir del IP16 se presentan las cifras de los trámites radicados que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento, separando aquellas solicitudes de reconocimiento que para su solución es necesario dar cumplimiento a una sentencia, en tanto éstas tienen un procedimiento diferente para la respuesta.

Capítulo 2.2 – Cuadro 9. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 31 de diciembre de 2014

Panel A. Trámites fuera de término por mes de vencimiento sin incluir sentencias

Trámites vencidos	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
1 mes	1375	3.355	4.922	3055	3.814	9.331	9.317	35.169
2 meses	279	1397	1083	1130	1572	1.820	1.948	9.229
3 meses	365	1363	516	312	729	1.650	1.431	6.366
4 meses	274	787	310	208	429	903	1.040	3.951
5 meses	179	493	312	593	223	685	806	3.291
6 meses	97	386	219	830	154	412	442	2.540
7 meses	34	330	59	497	54	427	487	1888
8 meses	10	179	79	373	14	326	401	1.382
9 meses	11	74	41		5	279	317	727
10 meses	5	62	31		1	127	221	447
11 meses	2	37	20	1	2	95	154	311
12 meses		15				25	29	69
13 meses		9	1			31	19	60
14 meses		5				9	6	20
15 meses		1				1	8	10
16 meses		2					2	4
17 meses			1			1	1	3
18 meses		1				2	1	4
19 meses						1	1	2
20 meses						1	1	2
22 meses						1		1
23 meses							2	2
24 meses		1						1
Total	2.631	8.497	7.594	6.999	6.997	16.127	16.634	65.479

VILLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE COLPENSIONES

Panel B. Trámites fuera de término por mes de vencimiento que tiene pendiente el cumplimiento de una sentencia

Trámites vencidos	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
1 mes	1	1	9		5	185	216	417
2 meses		4	4		1	227	286	522
3 meses		7	8	4	7	327	285	638
4 meses	1	9	14	1	2	313	274	614
5 meses	1	9	8	1	1	303	259	582
6 meses	2	8	7		2	211	200	430
7 meses		9	6	2		336	267	620
8 meses		9	4			308	232	553
9 meses	2	11	4			342	196	555
10 meses		9	3			245	157	414
11 meses	3	11	1			225	141	381
12 meses		3				176	131	310
13 meses	1	5				169	114	289
14 meses		2	2			85	53	142
15 meses		1				134	83	218
16 meses		1				47	18	66
17 meses		1				16	20	37
18 meses		1				35	38	74
19 meses		3				19	19	41
20 meses						7	18	25
21 meses		1				14	28	43
22 meses			1			7	12	20
23 meses						5		5
24 meses							3	3
Total	11	105	71	8	18	3.736	3.050	6.999

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 60.318²⁸. En un 60,43% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 39,57% a decisiones que han negado la prestación. Desde el punto de

²⁸ Las 30.888 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 90, Invalidez 3, Sobrevivientes 6, Vejez 47 y Recursos 30.742. Así el total de 60.318 recursos y reliquidaciones pendientes es resultado de la suma de 29.576 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 30.742 antes explicados.

vista del tipo de riesgo, 71,76% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 28,24% a los demás riesgos. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 10)

Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Distribución de recursos pendientes de decisión por tipo de riesgo - Corte a 31 de diciembre de 2014

Panel A. Contra decisión que concede prestación pensional excluyendo sentencias

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	665	177	11.203	1064	12	13.121	43,06%
1 mes	456	242	8.446	971	10	10.125	33,23%
2 meses	57	115	1.684	62		1.918	6,29%
3 meses	56	111	1.177	50	1	1.395	4,58%
4 meses	26	97	824	18		965	3,17%
5 meses	26	72	630	29	1	758	2,49%
6 meses	16	37	340	35	1	429	1,41%
7 meses	12	14	397	23	1	447	1,47%
8 meses	14	10	366	24		414	1,36%
9 meses	21	5	334	7		367	1,20%
10 meses	9	3	247			259	0,85%
11 meses	4	2	185			191	0,63%
12 meses		6	31			37	0,12%
13 meses		4	20			24	0,08%
14 meses	1	1	7			9	0,03%
15 meses			7			7	0,02%
16 meses			2			2	0,01%
18 meses		1	1			2	0,01%
20 meses		1				1	0,00%
23 meses		1				1	0,00%
Total vencidos	698	722	14.698	1.219	14	17.351	56,94%
Total	1.363	899	25.901	2.283	26	30.472	100%
% total	4,47%	2,95%	85,00%	7,49%	0,09%	100%	

Panel B. Contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²⁹

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término			1			1	0,02%
1 mes	11	2	358	3	1	375	6,27%
2 meses	19	3	452	3	2	479	8,01%
3 meses	11	7	560	2	1	581	9,71%
4 meses	21	4	477	4		506	8,46%
5 meses	8	6	439	18		471	7,87%
6 meses	13	13	309	8	1	344	5,75%
7 meses	11	40	436	8		495	8,28%
8 meses	9	39	385	6		439	7,34%
9 meses	9	19	445	3		476	7,96%
10 meses	10	14	321	2		347	5,80%
11 meses	7	8	316			331	5,53%
12 meses	9	5	255			269	4,50%
13 meses	12	3	242			257	4,30%
14 meses	5	3	118			126	2,11%
15 meses	6	2	195	1		204	3,41%
16 meses		3	56			59	0,99%
17 meses			33			33	0,55%
18 meses			66			66	1,10%
19 meses		3	33			36	0,60%
20 meses	1	1	20			22	0,37%
21 meses			40			40	0,67%
22 meses		1	17			18	0,30%
23 meses			4			4	0,07%
24 meses			2			2	0,03%
Total vencidos	162	176	5.579	58	5	5.980	99,98%
Total	162	176	5.580	58	5	5.981	100%
% total	2,71%	2,94%	93,30%	0,97%	0,08%	100,00%	

²⁹ En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

Panel C. Contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	224	1.581	5.071	497	388	7.761	33,65%
1 mes	184	2.841	4.487	641	354	8.507	36,88%
2 meses	8	1308	403	106	21	1.846	8,00%
3 meses	7	1202	299	165	10	1.683	7,30%
4 meses	5	746	177	33	14	975	4,23%
5 meses	21	452	199	23	17	712	3,09%
6 meses	16	165	181	32	16	410	1,78%
7 meses	25	151	263	6	7	452	1,96%
8 meses	5	56	226	5	2	294	1,27%
9 meses	2	76	146			224	0,97%
10 meses	1	43	42			86	0,37%
11 meses	1	22	33			56	0,24%
12 meses		13	4			17	0,07%
13 meses		23	3			26	0,11%
14 meses		6				6	0,03%
15 meses		1	1			2	0,01%
17 meses		2				2	0,01%
18 meses		1				1	0,00%
19 meses		2				2	0,01%
20 meses		1				1	0,00%
22 meses		1				1	0,00%
23 meses		1				1	0,00%
Total vencidos	275	7.113	6.464	1.011	441	15.304	66,35%
Total	499	8.694	11.535	1.508	829	23.065	100%
% total	2,16%	37,69%	50,01%	6,54%	3,59%	100,00%	

Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia³⁰

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término		1				1	0,13%
1 mes	2	1	18	1	4	26	3,25%
2 meses		12	19		3	34	4,25%
3 meses	2	15	13	1		31	3,88%
4 meses	5	50	22	2	1	80	10,00%
5 meses	1	52	32	3	1	89	11,13%
6 meses		47	16		3	66	8,25%
7 meses	1	81	23	1	2	108	13,50%
8 meses		62	38	1		101	12,63%
9 meses	1	49	12			62	7,75%
10 meses		35	19			54	6,75%
11 meses		28	7			35	4,38%
12 meses	1	19	18			38	4,75%
13 meses		15	11			26	3,25%
14 meses		6	6			12	1,50%
15 meses	1	8	3			12	1,50%
16 meses		4	2			6	0,75%
17 meses		2	1			3	0,38%
18 meses		2	5			7	0,88%
19 meses			2			2	0,25%
20 meses		2	1			3	0,38%
21 meses		1	1			2	0,25%
22 meses			1			1	0,13%
23 meses			1			1	0,13%
Total vencidos	14	491	271	9	14	799	99,88%
Total	14	492	271	9	14	800	100%
% total	1,75%	61,50%	33,88%	1,13%	1,75%	100,00%	

Con el fin de atender el requerimiento de la H. Corte expresado en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, se incluye la información sobre las solicitudes y recursos fuera de término reportado en los

³⁰ En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

IP15, IP16, e IP 17 correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2014. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Al respecto, es importante señalar que durante el mes de diciembre la estrategia continuó siendo resolver con prioridad las solicitudes con fechas de radicación más antiguas hasta llegar a las menos vencidas. Sin embargo, como se explica en la sección 2.4, se presentaron una serie de dificultades que conllevaron a que las solicitudes vencidas pasaran de 68.788 en el mes de noviembre a 72.478 en el mes de diciembre. (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 11 Panel A)

Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Solicitudes vencidas – Corte a 31 de diciembre de 2014

Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total solicitudes pensionales	62.716	57.288	53.615	55.607
Solicitudes pensionales	13.553	14.237	16.868	18.909
Pensión de invalidez	1.617	1.776	2.183	2.642
Pensión de sobrevivientes	6.660	7.202	7.735	8.602
Pensión de Vejez	5.276	5.259	6.950	7.665
Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales	49.163	43.051	36.747	36.698
Pensión de invalidez	2121	1659	1275	1.151
Pensión de sobrevivientes	5.798	6.760	7.953	8.508
Pensión de Vejez	41.244	34.632	27.519	27.039
Total otras solicitudes	12.116	14.554	15.163	16.871
Otras solicitudes	7.868	10.382	12.661	14.022
Auxilios funerarios	3.665	4.507	5.724	7.007
Indemnizaciones	4.203	5.875	6.937	7.015
Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes	4.248	4.172	2.502	2.849
Auxilios funerarios	380	432	467	474
Indemnizaciones	3.868	3.740	2.035	2.375
Total	74.832	71.842	68.778	72.478

Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina³¹

Tipo de Solicitud	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Solicitudes pensionales	13.315	13.196	13.190	14.628
Pensión de invalidez	487	427	299	289
Pensión de sobrevivientes	4.997	5.963	7.074	7.604
Pensión de Vejez	7.831	6.806	5.817	6.735
Otras solicitudes	1.018	1.115	1.223	1.475
Auxilios funerarios	366	419	454	455
Indemnizaciones	652	696	769	1020
Total	14.333	14.311	14.413	16.103

Tal como se presentó en el Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Panel A y Panel B, los casos pendientes de 2012 y 2013 alcanzan un total de 1.451, de los cuales 4 son de 2012 y 1.447 de 2013. En el Cuadro 12 de la presente sección, se relacionan estos casos (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 12):

**Capítulo 2.2 – Cuadro 12. Solicitudes vencidas años 2012 y 2013
Corte a 31 de diciembre de 2014**

ESTADO	2012	2013	TOTAL
Etapa de pruebas / validación		17	18
Decididos con posterioridad al 31/12/2014		8	7
Falta Documentos	1	152	153
Grupo Sentencias	3	1.270	1.273
Total	4	1.447	1.451

Las tipologías corresponden a la siguiente descripción:

1. Etapa de pruebas / validación: Los casos se encuentran surtiendo la consecución de una prueba para emitir la decisión.
2. Decididos con posterioridad al 31/12/2014: Corresponde a los casos decididos hasta el 8 de enero de 2015.
3. Falta Documentos: Los casos descritos carecen de completitud documental dentro de sus expedientes, los documentos faltantes son vitales para ingresar la información a la nómina y para el reconocimiento, tales como cc, registros civiles, etc.
4. Grupo Sentencias: Son casos en los que se pide el cumplimiento de una sentencia que no ha sido entregada a Colpensiones, por lo tanto estos casos solo se podrán decidir cuando

³¹ Los 16.103 recursos vencidos que se presentan en este cuadro corresponden a aquellos que la primera decisión fue negada. Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 9 – Panel B.

la Gerencia de defensa Judicial entregó oficialmente las sentencias para su cumplimiento de conformidad con el protocolo de sentencias fijado en Colpensiones.

En consecuencia, el retraso en la atención de fondo de dichas solicitudes obedece a la complejidad de los mismos, a la falta de completitud documental, y/o al hallazgo de cumplimientos de sentencia que no han sido entregadas a Colpensiones. No obstante, la entidad continúa gestionado insistentemente estos casos con el fin de lograr su decisión.

2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial

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

Por consiguiente, en esta sección se presenta el estado de avance de las 746 solicitudes de reconocimiento de prestaciones de la represa del ISS que se atendieron con respuesta parcial solicitando soportes adicionales al ciudadano, indispensables para la decisión de la prestación; y en el capítulo 5 se presentan los avances de los 11.073 expedientes de sentencias con respuesta parcial, que corresponden a casos que se encuentran en la aplicación de los protocolos establecidos para este tipo de trámites.

En el cuadro 1 de esta sección se presenta el avance por grupos de prioridad en la respuesta de fondo dada al ciudadano, en los casos en que se logró obtener toda la información requerida para decidir la prestación, evidenciándose que con corte a 31 de diciembre se ha dado respuesta completa a 221 casos y 525 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 1)

Capítulo 2.3 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial de la Represa del ISS - Corte a 31 de diciembre de 2014

Grupos por prioridad	Acumulado	Decididos	Decididos	Pendientes	Total
	31-oct	30-nov	31-dic	de decisión	
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	3	3	1	14	21
Grupo 1 Mayor A 74	11	1	3	34	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	27	4	2	55	88
Grupo 1 Sin Información	2	3	1	10	16
Grupo 1 Sobrevivientes	8	2	2	49	61
Grupo 1 Subsidiado	7	1	1	12	21

Grupos por prioridad	Acumulado	Decididos	Decididos	Pendientes	Total
	31-oct	30-nov	31-dic	de decisión	
Subtotal Grupo 1	58	14	10	174	256
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	3	3	1	22	29
Grupo 2 Sobrevivientes	8	0	1	29	38
Subtotal Grupo 2	11	3	2	51	67
Grupo 3					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	6	4	3	37	50
Grupo 3 Sobrevivientes	3	7	1	32	43
Subtotal Grupo 3	9	11	4	69	93
Grupo 4					
Grupo 4 Corriente	62	7	7	184	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	6	0	2	7	15
Grupo 4 Indemnizaciones	13	1	1	40	55
Subtotal Grupo 4	81	8	10	231	330
Total	159	36	26	525	746

2.4. Evolución modelo de reconocimiento

En el IP17 se planteó a la Corte que la entidad en su tarea de poner al día el Régimen de Prima Media, proyectaba que contaría con un avance de 96.42% para el 31 de diciembre de 2014. Adicionalmente, el avance ascendería al 98.33% para esta misma fecha, al tener en cuenta aquellas solicitudes a las cuales no fue posible emitir un acto administrativo por carecer de la información suficiente, pero sobre las cuales se han adelantado gestiones con el ciudadano o la entidad competente para obtener la completitud de la información.

Sobre este punto, en el IP17³² se reportó que estos casos gestionados por Colpensiones (se ha hecho el análisis y estudio del expediente pensional por parte de un analista (horas-abogado)), en el trámite de estudio se ha encontrado que para emitir una decisión de fondo se requiere una prueba adicional o un documento con el cual no cuenta la entidad. En cumplimiento de la orden contenida en el f.j. 118 del Auto 259 de la H. Corte en la cual ha señalado que Colpensiones debe contar con los documentos necesarios o debe solicitar las pruebas antes de proceder a la negación de la prestación, la entidad ha procedido a surtir dicho trámite, por esta razón, en el mes de diciembre, se envió a los ciudadanos 14.759 cartas con el fin de que alleguen la documentación faltante que permita adoptar una decisión de fondo en cada una de estas solicitudes, por otra parte, del análisis de los casos se estableció que 6.999 al ser estudiados requieren el cumplimiento a una sentencia judicial pero la misma no reposa en Colpensiones o debe someterse al estudio de seguridad, para estos casos, el procedimiento requiere acciones adicionales para su decisión.

Al analizar la información de la producción total al cierre del año, el avance real se ubicó en el 95,13%, considerando el avance los casos decididos y los casos a los cuales se han adelantado su estudio y/o gestión ante el ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior, los casos vencidos pendientes que previo a su estudio se proyecta que cuentan con toda la documentación necesaria para poder ser resueltos ascienden a 50.720. La razón principal de la diferencia del avance proyectado en el IP17 contra el real, obedece a que en diciembre de 2014, se presentaron diversas situaciones que redujeron el número de casos que se podían decidir, según se muestra en el siguiente cuadro (ver capítulo 2.4- Cuadro 1):

Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Factores que afectaron la producción en diciembre de 2014

Factores	Cantidad		
	Manual	Automático	Total
Resueltos en tiempo	1.463	12.485	13.948
Ausentismo diciembre	2.693		2.693
Proceso edición Historia Laboral - Tiempos públicos	6.809		6.809
Tutelas	1.963		1.963
<i>Gestión tutelas sin acto administrativo</i>	763		
<i>Auditoría Tutelas</i>	1.200		

³² Ver IP17, sección 2.4, página 32.

Factores	Cantidad		
	Manual	Automático	Total
Retiro Personal	2.833		2.833
Dificultad expedientes	674		674
Pensiones de Alto Riesgo	1.203		1.203
Convenios internacionales	1.489		1.489
Total	19.127	12.485	31.612

- Resueltos en tiempo:** En el mes de diciembre la estrategia de atención de los casos continuó siendo resolver con prioridad las solicitudes con fechas de radicación más antiguas hasta llegar a las menos vencidas. Sin embargo, esta regla no es aplicable:
 - Al sistema automático de liquidación, por lo que en este periodo se dio respuesta a 13.498 casos que se encontraban en los tiempos legales, cuyo procesamiento se realiza de conformidad con los casos que superan las validaciones de información y la etapa de corrección laboral, entre otros. Esta situación debe considerarse no en términos de capacidad instalada, la cual no se ve afectada por cuanto el procesamiento requiere equipos y no horas hombre, no obstante lo cual, si tiene incidencia en el indicador de avance por cuanto este se mide el progreso sobre casos vencidos.
 - Para atender los casos radicados como correspondientes a enfermedades catastróficas y a los cumplimientos de tutela, se utiliza parte de la capacidad instalada de la entidad afectando la atención de los radicados ya vencidos.
- Ausentismo diciembre:** Por otro lado, durante este mes en razón a la época, se presentó un ausentismo importante de los analistas de reconocimiento, por motivos como vacaciones, incapacidades, permisos, licencias no remuneradas, licencias de maternidad entre otros, lo que al sumar las horas de ausentismo, da como resultado que se dejarán de producir 2.693 casos por este motivo.
- Retiro Personal:** Como se explica en el numeral 3.3, en el mes de diciembre la empresa de servicios temporales, finalizó la relación laboral de 17 analistas que durante los meses de octubre y noviembre de 2014 presentaron una meta diaria de producción inferior a la del resto del personal. Por otra parte, 17 personas más presentaron renuncia voluntaria o abandonaron el cargo. De Estas personas 32 tuvieron impacto en la producción ya que 2 se retiraron finalizando el mes.
- Edición Historia Laboral:** Otro factor fue la modificación del proceso de edición de la historia laboral teniendo en cuenta que en la historia laboral no se encuentran incluidos los tiempos públicos, ya que estos son aportados por el solicitante en los formatos CLEPB definidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. En el mes de noviembre, con el fin de continuar adoptando acciones para dar cumplimiento a las órdenes de la H. Corte³³ y asegurar un

³³ Ver Auto 259, numerales i y ii FJ 118, página 33.

mejoramiento en la calidad de los actos administrativos e incrementar la productividad, se modificó el proceso y se creó un grupo conformado por 4 personas encargadas de editar e incluir los tiempos públicos, de acuerdo a los documentos que se encuentran en el expediente pensional y retirar así, esta función de los analistas. Para el mes de diciembre el número de trámites de reconocimiento a los cuales se necesitaba editar la historia laboral fue de 6.809.

Lo anterior significa que bajo el modelo de aseguramiento de calidad (grupo de edición de historias laborales) el analista debe estudiar el expediente, trasladarlo para edición y luego retomararlo para su solución definitiva, aumentando la calidad del acto administrativo definitivo pero afectando la cantidad de producción final.

El grupo encargado de editar la historia laboral tiene la capacidad de procesar 80 casos diarios, lo que significa que necesitarían aproximadamente 85 días para dar trámite al acumulado existente. Por lo anterior, debido a los efectos en la productividad, se tomó la decisión de modificar nuevamente el proceso, reasignar todos los casos entre los 550 analistas más antiguos, e implementar en su lugar, una auditoría aleatoria a 929 casos de edición de historia laboral por parte del grupo asignado para edición de las historias laborales.

- **Tutelas:** Para el caso de tutelas, ante la finalización de la protección constitucional, fue necesario asignar analistas de reconocimiento a las tareas necesarias para dar trámite a las acciones de tutela. Para algunas de estos trámites, su resultado no fue un acto administrativo ya que para su solución se requerían pruebas adicionales o fueron trasladadas a otras áreas, sin embargo, para llegar a dicha conclusión es necesario el estudio de la tutela y del expediente. Este hecho impacta la producción en 763 casos considerando que se requiere tiempo – abogado para el estudio de la tutela. Por otro lado, para efecto de calidad en los hechos superados generados del estudio de una solicitud de pensión que contaba con una tutela se asignaron 12 analistas, lo que afectó la producción en aproximadamente 1.200 casos.
- **Dificultad expedientes:** Con el fin dar respuesta a los trámites en los términos proyectados en el IP17³⁴, esto es, “del año 2014 solo se contaría con un universo de un mes de vencimiento, es decir, con las vencidas en diciembre de 2014”, se siguió como estrategia asignar a los analistas únicamente los casos que cumplieran con estas condiciones. Sin embargo, las solicitudes de estos radicados presentan la característica de ser expedientes extensos y con un grado importante de complejidad, lo que afectó la productividad de los analistas.³⁵

³⁴ Ver IP17, Sección 2.4, página 32.

³⁵ A continuación se presentan 3 casos que ejemplifican el grado de complejidad en la resolución de algunos expedientes:

Ejemplo No. 1: Al estudiar el expediente se encontró que el mismo se refiere a una petición múltiple presentada por un apoderado. Este caso incluye la petición de 23 asegurados con solicitudes distintas cada uno, como la siguiente: “Luis SXXX GXXX CC 3.XXX solicita reliquidación de la pensión por convención total de retroactivo de 1.280.000.000, pensión mensual de \$9.989.000.000. Tribunal Contencioso Administrativo también se encuentra aprobada en COLPENSIONES”; “MAGALY AVILA MANJARRES, incremento de la pensión en 2.582 x desde 2009 mediante sentencia de diciembre 18 /2009 en cuantía de \$2.582.00x12=\$154.530.000 más las mesadas adicionales \$23.520.000 total \$288.090.000 incluyendo intereses e indexaciones e indemnizaciones”. Con el fin de dar respuesta a la petición, es necesario que la misma sea atendida por más de un analista, para así evacuar la totalidad de las solicitudes presentadas por una sola persona. Por otra parte, una vez leído el documento que sustenta la petición, se evidencia que las solicitudes presentadas por el apoderado no son claras ni explícitas para el analista, toda vez que menciona en las mismas que los

- **Pensiones de alto Riesgo:** En relación con las pensiones de alto riesgo, Colpensiones ha evidenciado que en la información disponible no se encuentra demostrada la actividad, el tipo de vinculación o los aportes correspondientes. Para la decisión de estos casos, se requiere una gestión previa con los empleadores que permita aclarar la existencia de los requisitos para establecer si en efecto se trata de una actividad de alto riesgo y/o si se cuenta con los aportes correspondientes. En el evento en que estos casos se pasen a etapa de decisión sin haber realizado esta verificación, dichos casos, serían objeto de negación por cuanto no cuentan con los requisitos para conceder las pensiones bajo el régimen de alto riesgo.

representados tienen derecho a que se les reliquide la pensión de acuerdo a las sentencias enunciadas e indica valores exactos que se considera que se adeudan, lo que conlleva a suponer que estas sumas fueron ordenadas por una instancia judicial dentro de un proceso ordinario, en razón además a que en la referencia de la solicitud se lee lo siguiente: "Envío copias de las sentencias de los asegurados y que aparecen en la cuantía del Seguro Social y convalidada en el área doctrinal de reconocimiento de prestaciones a cargo de la Doctora Isabel Cristina Martínez Mendoza, por competencia artículo 33 y 21 insumos ya que todavía no he recibido ninguna clase de acto administrativo y se está dilatando las prestaciones reconocidas a favor de los usuarios dando lugar a un presunto fraude a resolución judicial "Así las cosas, el caso fue sustanciado por los analistas y luego de consultar las bases de datos de la entidad con el fin de verificar la existencia de una sentencia judicial o en su defecto la verificación del proceso en la página de la rama judicial y la búsqueda exhaustiva de las sentencias en toda la documentación allegada, se identificó que las solicitudes estaban encaminadas a dar respuesta a peticiones pensionales ordinarias y no a sentencias judiciales, y que el apoderado al hacer alusión a resolución judiciales, se refiere a la aplicación de precedentes jurisprudenciales y no a sentencias individuales de los solicitantes.

Ejemplo No. 2. Por otro parte se encuentran dificultades en la decisión de pensiones de sobrevivientes o sustituciones pensionales que generan que se adopten varias decisiones y reprocesos en los casos en que existen dos o más beneficiarios, así: Se presenta a reclamar pensión de sobrevivientes una beneficiaria en calidad de hija con acreditación de estudios, siendo la única solicitante de la pensión de sobrevivientes al momento del estudio de la prestación, en consecuencia COLPENSIONES le reconoció la prestación con un porcentaje del 100%. Esta solicitud tuvo que ser nuevamente decidida unos meses después, toda vez que se presentaron dos nuevas reclamantes en calidad de compañeras solicitando el derecho pensional, por lo tanto COLPENSIONES decide revocar la resolución inicialmente reconocida y se reconoce la pensión de sobrevivientes a la hija solicitante en proporción del 50 % y el otro 50 % fue dejado en suspenso hasta que se determine judicialmente quien tiene el derecho, ya que existe controversia en la convivencia. Frente a este acto administrativo fue interpuesto recurso de apelación por parte de las solicitantes con el fin de que se realice el pago del 50 % de la pensión en cantidades proporcionales a las solicitantes, lo que hace necesario que nuevamente se realice el estudio de los tres expedientes pensionales para emitir el acto administrativo correspondiente. Es decir, el estudio de esta petición implica la revisión integral de tres casos precedentes.

Ejemplo No. 3. Finalmente, se identificaron casos en los cuales se presentan solicitudes reiterativas por parte de los asegurados, y que se encontraban resueltas por parte del ISS en L. y nuevamente son solicitadas en Colpensiones en un mismo escrito, lo que requiere que se realice la revisión de expedientes pensionales con un alto volumen de actuaciones, actos administrativos y folios para dar respuesta a peticiones ya superadas, por ejemplo, el asegurado XXX solicitó ante el ISS el reconocimiento de la pensión de la vejez en el año 2005, la cual fue reconocida por parte del Seguro Social; posteriormente el 14 de octubre de 2008 solicitó el retroactivo pensional y reliquidación de la prestación, la cual fue resuelta de manera favorable en el año 2009. A través de un recurso de apelación presentado ante el Seguro Social solicitó la devolución de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud y una reliquidación pensional, recurso que fue rechazado pero reiterado nuevamente el 02 de septiembre de 2010, y cuya solicitud que fue finalmente negada. El 06 de septiembre de 2011 solicitó ante el Seguro Social el reconocimiento de incrementos pensionales, intereses moratorios e indexación. Finalmente el 24 de febrero y 05 de octubre de 2012 el solicitante reiteró la totalidad de las peticiones realizadas anteriormente, las cuales fueron resueltas por Colpensiones, luego de la valoración probatoria de todo el expediente pensional, esto es, de cada una de las decisiones previamente adoptadas por el ISS.

- **Convenios internacionales:** Corresponde a casos en los cuales, se debe dar aplicación a Convenios internacionales y para ello, se requiere que se surta un procedimiento previo entre las autoridades competentes y encargadas de la emisión de la información.

Todo lo anterior explica el resultado del mes de diciembre e implica que el total de casos vencidos pasó de 68.778 a 72.478, al haber tenido una producción inferior a la proyectada, al mismo tiempo, en razón al procesamiento de casos en tiempo a través de la funcionalidad automática, el total de solicitudes pendientes disminuyó de 151.357 en noviembre a 147.788 en diciembre.

Además de lo anterior, con el fin de proseguir con el plan de desatraso planteado en el IP17³⁶, la entidad ha continuado con la atención del cumplimiento de sentencias con un grupo de 100 analistas y ha conformado el grupo de atención de recursos de apelación con 150 analistas. El número restante de analistas seguirán atendiendo los casos de tutelas, antes de control y los radicados de día a día para lograr en el menor tiempo la atención de los casos en los tiempos legales.

Así, Colpensiones reitera de manera respetuosa que existe la necesidad que la H. Corte dicte nuevas medidas y ordenes hasta el 30 de junio de 2015 que coadyuven a avanzar en el acatamiento de sentencia, recursos de apelación interpuestos de manera subsidiaria al de reposición y aquellos casos que requieran de información o pruebas no existentes en el expediente (gestionados), con el fin de que para dicha fecha el modelo de producción de la entidad se encuentre estabilizado y pueda atender el total de las solicitudes en los términos establecidos en la Ley, terminando de superar de esta forma, el atraso estructural del Régimen de Prima Media del Sistema General de Pensiones. Esta petición de nuevas órdenes y medidas, será allegada en documento adicional.

³⁶ Ver IP17, sección 2.4, página 34.

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

A continuación se informa a la H. Corte Constitucional la gestión realizada en materia de corrección de historia laboral que adelanta Colpensiones. En este sentido, se presentan las cifras acumuladas y la producción de los últimos tres meses, desagregando la gestión realizada por cada una de las entradas de las solicitudes de corrección.

Las solicitudes de corrección de historia laboral que llegan al área de operaciones son clasificadas como internas y externas. Los requerimientos internos son aquellos realizados por la Gerencia Nacional de Reconocimiento con el propósito de resolver una solicitud prestacional, y por la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS- para identificar los ciudadanos susceptibles de ingresar al sistema. Las solicitudes de corrección de historia laboral consideradas externas son aquellas que realizan los ciudadanos por diferentes canales: i) trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos ante Colpensiones; ii) PQRS; iii) Tutelas; y iv) Correspondencia.

Los datos aquí reportados consolidan toda la gestión de la entidad en materia de corrección de historia laboral desde el inicio de las operaciones, es importante tener en cuenta que allí se incluyen las 197.927 solicitudes de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS, a las cuales se dio total cumplimiento en el mes de diciembre de 2013, así como la corrección de 223.239 historias laborales asociadas a los trámites de reconocimiento heredados del ISS, proceso que finalizó en el mes de julio de 2014.

Así las cosas, al corte del 31 de diciembre de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 1.842.065 solicitudes de corrección de historia laboral. De este total, 105.052 solicitudes se recibieron en el año 2012; 832.230 en el 2013; y 904.783 en el año 2014. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 1.778.063 solicitudes, quedando en gestión al cierre del mes 64.002 solicitudes, lo cual refleja un avance acumulado del 97%. (Ver Capítulo 2.5 - Cuadro 1)

El Cuadro 1 de la presente sección muestra el estado de las solicitudes de corrección de historia laboral, indicando el comportamiento mes a mes del ingreso, de la atención y de las solicitudes pendientes por atender. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 1)

Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Evolución mensual de las solicitudes de corrección de historia laboral - Corte 31 diciembre 2014

	Acumulado a sep -14	% acumulado a sep -14	oct-14	% oct-14	nov-14	% nov-14	dic-14	% dic-14
Solicitudes Internas de trámites asociados a CHL								
Para trámites de reconocimiento represa ISS		14%		13%		13%		12%
Entregadas por el ISS en el mes	223.239		0		0		0	
Total recibidas del ISS	223.239		223.239		223.239		223.239	
Decididas durante el mes	223.239		0		0		0	

	Acumulado a sep -14	% acumulado a sep -14	oct-14	% oct-14	nov-14	% nov-14	dic-14	% dic-14
Total decididas del ISS	223.239		223.239		223.239		223.239	
Pendientes por decidir al corte	0		0		0		0	
Para trámites de reconocimiento Colpensiones		19%		19%		20%		18%
Nuevas Radicaciones en el mes	308.942		12.353		17.314		0	
Total radicadas	308.942		321.295		338.609		338.609	
Decididas durante el mes	290.493		12.674		7.560		728	
Total decididas	290.493		303.167		310.727		311.455	
Pendiente por decidir al corte	18.449		18.128		27.882		27.154	
Para trámites de BEPS Colpensiones		20%		20%		20%		24%
Nuevas Radicaciones en el mes	329.399		0		5.664		107.393	
Total radicadas	329.399		329.399		335.063		442.456	
Decididas durante el mes	310.601		5.375		6.118		118.515	
Total decididas	310.601		315.976		322.094		440.609	
Pendientes por decidir al corte	18.798		13.423		12.969		1.847	
Solicitudes externas radicadas por los ciudadanos								
Solicitudes radicadas en el ISS		12%		12%		12%		11%
Entregadas por el ISS en el mes	197.927		0		0		0	
Total recibidas del ISS	197.927		197.927		197.927		197.927	
Decididas durante el mes	197.927		0		0		0	
Total decididas del ISS	197.927		197.927		197.927		197.927	
Pendientes por decidir al corte	0		0		0		0	
Trámites de CHL radicados en Colpensiones		30%		31%		31%		30%
Nuevas Radicaciones en el mes	500.510		18.481		13.162		12.252	
Total radicadas	500.510		518.991		532.153		544.405	
Decididas durante el mes	465.828		16.732		12.753		20.999	
Total decididas	465.828		482.560		495.313		516.312	
Pendientes por decidir al corte	34.682		36.431		36.840		28.093	
PQRS		2%		3%		3%		3%
Nuevas Radicaciones en el mes	40.335		2.408		1.585		3.289	
Total radicadas	40.335		42.743		44.328		47.617	
Decididas durante el mes	37.349		1.710		1.314		3.378	
Total decididas	37.349		39.059		40.373		43.751	
Pendientes por decidir al corte	2.986		3.684		3.955		3.866	
Tutelas		1%		2%		2%		1%

	Acumulado a sep -14	% acumulado a sep -14	oct-14	% oct-14	nov-14	% nov-14	dic-14	% dic-14
Nuevas Radicaciones en el mes	24.310		1.925		641		665	
Total radicadas	24.310		26.235		26.876		27.541	
Decididas durante el mes	24.210		2.006		641		676	
Total decididas	24.210		26.216		26.857		27.533	
Pendientes por decidir al corte	100		19		19		8	
Correspondencia		1%		1%		1%		1%
Nuevas Radicaciones en el mes	18.454		694		682		441	
Total radicadas	18.454		19.148		19.830		20.271	
Decididas durante el mes	15.095		311		758		1.073	
Total decididas	15.095		15.406		16.164		17.237	
Pendientes por decidir al corte	3.359		3.742		3.666		3.034	
Total Mensual		100%		100%		100%		100%
recibidas en el mes	1.643.116		35.861		39.048		124.040	
Total Acumulado Solicitudes Recibidas	1.643.116		1.678.977		1.718.025		1.842.065	
Decididas durante el mes	1.564.742		38.808		29.144		145.369	
Total Acumulado Solicitudes Decididas	1.564.742		1.603.550		1.632.694		1.778.063	
Total Acumulado pendientes por decidir	78.374		75.427		85.331		64.002	

Como se observa en el cuadro anterior, en el mes de Diciembre de 2014 fueron corregidas 145.369 historias laborales a saber: (i) 728 solicitudes de la Gerencia Nacional de Reconocimiento para decisiones prestacionales; (ii) 20.999 trámites de CHL radicados por los ciudadanos ante Colpensiones; y (iii) 123.642 relacionados con otros trámites discriminados de la siguiente forma: BEPS (118.515), PQRS (3.378), Tutelas (676) y por Correspondencia (1.073) casos.

2.5.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral

Dentro de esta clasificación se encuentran los casos requeridos por otras áreas de la entidad, que precisan del insumo de una historia laboral consistente para emitir una adecuada decisión.

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

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

Es así como, desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de diciembre de 2014, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 338.609 correcciones de historia laboral, de las cuales se han corregido 311.455 para un cumplimiento del 92%. Para en el mes de diciembre de 2014 fueron atendidas 728 y continúan en trámite 27.154.

2. Corrección mensual de historias laborales relacionadas al trámite de BEPS

Dentro de los programas que administra la entidad se encuentra los Beneficios Económicos Periódicos, y en aras de direccionarlo adecuadamente a los ciudadanos se hace necesaria la corrección de las historias laborales de manera previa. Por este concepto se han recibido 442.456 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 440.609, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.6%. En el mes de diciembre de 2014 fueron entregados 107.393 casos y atendidos 118.515, y queda un saldo por atender de 1.847.

2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

La entidad contempla dentro de su esquema de operación diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos elevan sus requerimientos de corrección de historia laboral. A continuación se reporta la gestión por cada uno de los canales.

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

En lo relacionado a los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, se informa a la H. Corte, que desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 544.405 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 516.312, logrando un nivel de cumplimiento del 95%. Específicamente en el mes de diciembre de 2014 fueron radicados 12.252 trámites, se atendieron 20.999, y quedó un saldo por resolver de 28.093. En el cuadro siguiente se presenta el detalle de los trámites radicados que se encuentran fuera de término por su respectivo mes de vencimiento, para los cuales la gerencia dará mayor celeridad en el mes de enero de 2015.

Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Trámites de CHL radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento - Corte a 31 de diciembre de 2014

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	9.873
2 meses	6.020
3 meses	4.989
4 meses	3.390
5 meses	2.356
6 meses	1.023
7 meses	189
8 meses	253
Total	28.093

2. Corrección mensual de historias laborales relacionadas al trámite de PQRS

Durante toda la operación se ha recibido un total de 47.617 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral, y se han resultado 43.751, alcanzando un nivel de respuesta del 92%. Para el mes de diciembre se recibieron 3.289 solicitudes, fueron resueltas 3.378 y se encuentran en trámite 3.866.

3. Corrección mensual de historias laborales relacionadas al trámite de Tutelas

Desde el inicio de las operaciones se han radicado 27.541 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 27.533 logrando un nivel de cumplimiento del 99.9%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En diciembre se recibieron 665 solicitudes y se gestionaron 676 quedando por resolver 8 casos. Es pertinente aclarar que en el mes de diciembre fueron solucionados un mayor número de casos con respecto a los recibidos, porque en el mes de noviembre de 2014 quedó un saldo en gestión de 19 tutelas.

4. Corrección mensual de historias laborales relacionadas al trámite de correspondencia

En el corrido de la operación se han radicado 20.271 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 17.237, alcanzando un cumplimiento del 85%. En el mes de diciembre se recibieron 441 casos, se solucionaron 1.073 solicitudes y queda un saldo de 3.034 requerimientos por gestionar.

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

Debido al volumen de requerimientos de corrección de historia laboral radicados en la entidad y los recibidos del ISS en L., que al corte del 30 de noviembre de 2013 ascendía a 730.080 casos, la Gerencia Nacional de Operaciones estructuró e implementó procesos masivos, los cuales iban enfocados a cubrir el mayor número de inconsistencias que suelen presentarse en el proceso de depuración. Motivo por el cual desde enero de 2014, se ha realizado seguimiento a la calidad de estos procesos masivos y se ha venido realizando 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.

En el Cuadro 3 se observa que entre enero y diciembre de 2014, se han presentado 59.460 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto a las 693.240 solicitudes atendidas hasta el 30 de noviembre, en respuesta a una solicitud de los ciudadanos. Con lo cual, el 91.42% se ha solucionado en debida forma y el 8.58% han requerido de una corrección individual para resolver de fondo la petición del afiliado.

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

Mes	Cantidad
Acum enero-junio	31.822
Julio	6.629
Agosto	3.538
Septiembre	3.483
Octubre	5.966
Noviembre	4.145
Diciembre	3.877
Total	59.460

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

3.1. Infraestructura tecnológica

A la fecha, Colpensiones no ha efectuado variación en la infraestructura tecnológica con respecto a la información presentada en el mes de noviembre en el IP17³⁷. Con el objetivo de revisar proactivamente el estado de salud de los componentes y servicios de la plataforma tecnológica, durante el mes de diciembre se desarrollaron las actividades que se presentan a continuación.

Monitoreo:

- a. Implementación y pruebas del monitoreo de servidores SAP Windows en los ambientes de “Desarrollo” y “Calidad”.
- b. Configuración de la herramienta de Monitoreo de Aplicación Avanzado (*Data Collectors*) en los servidores de aplicación “Jboss” de los ambientes “Calidad” e “Integración”.
- c. Implementación de la medición de transacciones del Gestor Documental en ambiente de Producción.
- d. Implementación de agentes para la medición de transacciones del Gestor Documental en ambiente de “Calidad”.
- e. Pruebas de agente personalizado para complementar el monitoreo de Bizagi con las sugerencias del proveedor de dicha herramienta (Vision Software).
- f. Ajuste en umbrales de alarmas para disminución de falsas alertas en el monitoreo general de la infraestructura.
- g. Inicio implementación producto CCMDB de IBM para la gestión de configuración

3.2. Infraestructura física

Previa verificación, se evidencia un cambio en la infraestructura física con respecto a los tiempos de contratación de uno de los bienes inmuebles con respecto a lo informado en el mes de diciembre en el IP17³⁸. De acuerdo con lo anterior, el arrendamiento de los inmuebles ubicados en la Carrera 16 No. 101 – 14 y en la Calle 71 No. 12-25/27, presentan una nueva vigencia hasta el 30 de junio de 2015; y el inmueble ubicado en la Carrera 30 No. 73 – 36, ya había presentado ampliación de vigencia hasta tal fecha.

3.3. Recurso humano

Desde el IP15³⁹, Colpensiones viene reportando el comportamiento de la contratación de los trabajadores en misión que son suministrados a través de una Empresa de Servicios Temporales

³⁷ Ver IP17, sección 3.1, página 42.

³⁸ Ver IP16, sección 3.2, página 42.

³⁹ Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

distribuidos en las diferentes áreas de la Empresa, que en el mes de diciembre pasaron de 1.380 a 1.530⁴⁰ de acuerdo con las disposiciones de la Junta Directiva de la Administradora⁴¹ y con el propósito fundamental de poner al día el Régimen de Prima Media, especialmente en lo que refiere a los trámites a cargo de Colpensiones. En el Cuadro 1 se presenta el estado de contratación de los 1.530 trabajadores en misión en el mes de diciembre (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Estado de la contratación del personal en misión en el mes de diciembre

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	436	64	87%
Auto 110 de 2013-Agosto 2013	320	318	2	99%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo- Octubre 2013	60	57	3	95%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	446	54	89%
Auto 259 de 2014*	150	85	65	57%
Total General	1.530	1.342	188	88%

Fecha: 31 Diciembre de 2014

*Incluye los TM de Áreas de apoyo para garantizar la continuidad y normal transición hacia una etapa de consolidación.

De los 1.530 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.342 presentando un porcentaje de contratación de 88%. En lo que se refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión autorizados para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013 en el mes de septiembre de 2013, se presenta el 99% de contratación, esto es 318 cargos provistos. Frente al requerimiento de 500 trabajadores en misión para el cumplimiento del Auto 320 de 2013 y autorizados en el mes de abril de 2014, se encuentran provistos 446 cargos representando un porcentaje de contratación del 89%.

En cuanto a los 150 cupos autorizados por la Junta Directiva en el mes de octubre de 2014, para dar cumplimiento al Auto 259 de 2014, estos presentan un porcentaje de contratación de 57%, es decir, 85 cargos provistos.

⁴⁰ El Contrato No. 053 de 2014 celebrado con la Empresa de Servicios Temporales COLTEMPORA S.A. finalizó el día 10 de diciembre de 2014. El día 11 de diciembre de 2014 se inició la ejecución del Contrato No. 119 de 2014 celebrado con la misma Empresa de Servicios Temporales, cuyo objeto es “Suministrar a la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES trabajadores en misión en el número, con las calidades y los requerimientos específicos exigidos por la misma, para atender el incremento en la prestación del servicio, atender labores ocasionales, accidentales o transitorias, reemplazar personal en vacaciones, en licencia por solicitud propia, incapacidad por enfermedad o licencia de maternidad, en jornada de tiempo completo, por turnos de ser necesario y de manera exclusiva, en las dependencias de COLPENSIONES”

⁴¹ Sesión de 30 de Octubre de 2014.

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para el mes de diciembre de 2014 del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte, que desde el pasado mes de agosto se encuentran adelantando las actividades necesarias para poner al día el atraso que presenta la operación propia de Colpensiones. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 2)

Capítulo 3.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las áreas con cumplimiento de metas– Diciembre 2014

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	895	808	87	90%
Gerencia Nacional de Nómina	106	88	18	83%
Gerencia Nacional de Operaciones	171	144	27	84%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	151	125	26	83%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	27	26	1	96%
Total General	1.350	1.191	159	88%

Fecha: 31 Diciembre de 2014

De acuerdo con los avances en la contratación del personal en misión de las áreas involucradas con el cumplimiento de los Autos 110 de 2013, 320 de 2013 y finalmente el 259 expedido el 21 de agosto de 2014, la contratación total para éstas se ubica en el 88%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante el mes de diciembre se presentaron, generando el estado de provisión y vacancias para las áreas en cuestión.

La Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presenta el 96% de provisión del total de trabajadores en misión asignados, y el cupo que se encuentra vacante espera proveerse el 6 de enero de 2015.

Por su parte, la Gerencia Nacional de Operaciones presenta un estado de contratación del 84%, con 144 cupos provistos. De los 27 cupos vacantes se espera que el 5 de enero de 2015 ingresen 3 trabajadores y, 2 candidatos se encuentran en estudio de seguridad con lo que se espera surtir los trámites de contratación en la semana del 13 de enero de 2015. Los 22 cupos restantes se encuentran en proceso de reclutamiento a través de la Empresa de Servicios Temporales.

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 83% de cupos provistos, es decir, a la fecha se encuentran contratados 125 trabajadores en misión. Del estado de los 26 cupos vacantes presentados en esta dependencia se espera que 5 candidatos surtan los trámites de contratación

el día 5 de enero de 2015 y 3 candidatos el día 6 de enero de 2015. De los 4 candidatos que se encuentran en estudio de seguridad, una vez superada esta etapa, se espera ingresen en la semana del 13 de enero de 2015. Los 14 cupos vacantes restantes se encuentran en proceso de reclutamiento.

En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento en conjunto, presentan un porcentaje de contratación del 90% (808 cupos provistos) observándose un avance importante en la consecución de personal en misión. Por su parte, la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de diciembre presenta el 83% de cupos provistos, esto es 88.

De los 87 cupos vacantes para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento, ingresarán los candidatos una vez surtidos los trámites de contratación así: 5 el día 5 de Enero de 2015, 11 el día 6 de enero de 2015 y 1 el día 7 de enero de 2015 para un total de 17 ingresos durante la primera semana laboral del mes de enero de 2015. Un candidato se encuentra en estudio de seguridad y otro presentará entrevista el día 7 de enero de 2015, por lo que se espera surtir las contrataciones en la semana que va del 13 al 16 de enero de 2015. Las 68 vacantes restantes se encuentran en proceso de reclutamiento.

De los 18 cupos vacantes en la Gerencia Nacional de Nómina el día 6 de enero de 2015, se espera contratar 1 trabajador en misión, 4 candidatos se encuentran en estudio de seguridad y 6 en proceso de selección. Los cupos restantes se encuentran en proceso de reclutamiento.

En razón a las necesidades identificadas por Colpensiones para contar con el suficiente número de candidatos para atender los diferentes procesos misionales de la empresa, con el perfil requerido frente al conocimiento y experiencia en las diferentes temáticas que enmarcan el Régimen de Prima Media y dadas las limitaciones que presenta el mercado laboral, la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones ha ejecutado las estrategias encaminadas al fortalecimiento del proceso de reclutamiento y selección del personal requerido, para dar cumplimiento a las órdenes proferidas por la H. Corte en el Auto 259 de 2014, presentando los siguientes resultados para el mes de diciembre:

1. Gestión de la Empresa de Servicios Temporales COLTEMPORA S.A.

Para el mes de diciembre, una vez adelantadas las actividades de reclutamiento, de perfilación de hojas de vida, la aplicación de entrevista por la Empresa de Servicios Temporales, la aplicación de prueba de conocimientos, la aplicación de pruebas psicotécnicas, y la entrevista realizada por parte de Colpensiones, los resultados de la gestión se presentan en el Cuadro 3 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3).

Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Resultado de la gestión de la Empresa de Servicios Temporales para el suministro de trabajadores en misión para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones– Diciembre 2014

Estado del Proceso	No. Candidatos
Hojas de vida evaluadas	139
No cumplen con perfil	53
Cumplen con perfil	86
No superan prueba de conocimientos	53
Entrevista Colpensiones	36
No superan Entrevista Colpensiones	17
Superaron Entrevista Colpensiones	19
Contratados	13

De las 139 hojas de vida reclutadas durante el mes de diciembre cumplieron con el perfil requerido 86, de las cuales han sido entrevistadas por servidores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones de Colpensiones 36 y finalmente de la gestión hecha en el mes de estudio, fueron contratados para el área 13 trabajadores en misión. La diferencia entre las contrataciones y los candidatos que superaron las entrevistas realizadas por parte de Colpensiones, se deben a que no alcanzaron a surtir el proceso completo de contratación por lo que ingresarán en el mes de enero de 2015.

Cabe aclarar que el acumulado de contrataciones de trabajadores para el mes de diciembre asignados a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, fueron 40 (27 contratados luego de los resultados del Semillero y 13 por las gestiones propias realizadas por parte de COLTEMPORA S.A).

La Empresa de Servicios Temporales COLTEMPORA S.A continúa en su labor de reclutamiento y selección, con el propósito de contar con una cantidad importante de candidatos para cubrir en el mayor número posible los cupos de trabajadores en misión vacantes, especialmente los de las áreas con cumplimiento de metas.

2. Estructuración del “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”

Tal como se reportó en el IP15⁴², para la consecución de candidatos profesionales con la formación y experiencia requerida por Colpensiones, para su vinculación y posterior desempeño en el ejercicio de puestos de trabajo sobre reconocimiento de prestaciones económicas y especialmente en lo que refiere al Régimen de Prima Media, se definió como estrategia la conformación del “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de

⁴² Ver IP15, Sección 3.3, página 57.

Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica” a través del cual se reclutaron egresados, estudiantes entre VIII a X semestre y estudiantes en etapa de práctica de las facultades de derecho para formarlos y entrenarlos en dichas temáticas, y así constituir una fuente de reclutamiento de candidatos a contratar, cubriendo las necesidades de personal en misión que demande la Empresa.

Luego de culminar el programa en el mes de noviembre, como se reportó en el IP17⁴³, en el Cuadro 4 se indican los resultados del “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica” para el mes de diciembre. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4)

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Resultados de la Formación en el Programa del Semillero

Estado Actual	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Nómina	Total
Postulados	35	32	27	94
Contratados a 31/12/2014	4	27	22	53
Ingresos esperados enero 2015	8	3	2	13
En estudio de seguridad	4	0	0	4
No superan proceso de selección	18	2	2	22
Desiste del proceso	1	0	1	2

Fecha: 31 Diciembre de 2014

De los 94 candidatos preseleccionados reportados en el IP17⁴⁴, se contrataron en el mes de diciembre 53 trabajadores en misión, en su mayor parte para la Gerencia Nacional de Reconocimiento con 27, seguido para la Gerencia Nacional de Nómina con 22 y la Gerencia de Defensa Judicial con 4. De estos candidatos no han superado el proceso de selección 22, y han desistido del proceso 2 candidatos.

Se espera contratar 13 candidatos en el mes de enero de 2015 así: 8 para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, 3 para la Gerencia Nacional de Reconocimiento y 2 para la Gerencia Nacional de Nómina. En estudio de seguridad se encuentran 4 candidatos para la Gerencia de Defensa Judicial, los cuales, una vez superada esta etapa podrán ser contratados en el mes de enero de 2015.

Para dar continuidad a la estrategia denominada “Semillero”, y en cumplimiento del Auto 259 de 2014 de la Honorable Corte, la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones ha preparado para el mes de enero de 2015 nuevas jornadas de formación que contienen por un lado el “Semillero - Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media

⁴³ Ver IP17, Sección 3.3, página 47.

⁴⁴ Ver IP17, Sección 3.3, página 49.

(RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”, tras haberse realizado ajustes al programa inicial para lograr mayores resultados; y por otro, un nuevo programa “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Régimen de Prima Media (RPM) y Nómina de Pensionados (Profesionales en Derecho, Administración de Empresas, Contaduría, Economía, e Ingeniería Industrial)”, dado que el mercado laboral también presenta limitaciones para la consecución de personal capacitado o con experticia en dicho proceso.

Se espera que para el primer programa, “Semillero - Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”, los participantes sean:

- Egresados de las universidades convocadas con ocasión al primer programa de Semillero.
- Estudiantes de Pregrado en Derecho y del Diplomado de Seguridad Social de la Universidad Santo Tomás.
- Estudiantes y egresados de Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social de la Universidad Santo Tomás.
- Trabajadores en misión que ingresaron recientemente a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, de quienes se requiere el fortalecimiento de conocimientos y competencias.

Para el programa “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Régimen de Prima Media (RPM) y Nómina de Pensionados (Profesionales en Derecho, Administración de Empresas, Contaduría, Economía, e Ingeniería Industrial)”, se espera la participación de:

- Egresados de la Universidad Libre de las disciplinas Derecho, Ingeniería Industrial, Contaduría, Administración de Empresas y Economía.
- Trabajadores en misión que recientemente ingresaron a la Gerencia Nacional de Nómina, de quienes se requiere afianzamiento de conocimientos y habilidades.

Para este último, se adelantó el diseño curricular de entrenamiento para nómina de pensionados, con el propósito de capacitar a todos los trabajadores vinculados durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014, y a los nuevos candidatos provenientes de la Universidad Libre, como quiera que para la fecha de corte para el presente informe fue la institución que gestionó el requerimiento hecho por Colpensiones, teniendo en cuenta el período de receso académico de las instituciones de educación superior en el mes de diciembre. En el Cuadro 5 se relaciona la estructura curricular de cada uno de los programas señalados. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5)

Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Programas “Semillero - Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica” y “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Régimen de Prima Media (RPM) y Nómina de Pensionados”

Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica	
Temáticas	Contenidos
Seguridad Social	Introducción a la Seguridad Social
	Sistema Pensional en Colombia
	Nociones Básicas de Cálculo Actuarial
BEPS	PQRS
	Introducción a BEPS
Gestión de Riesgos	Modelo de Servicio BEPS
	SARO
	SARLAFT
	Continuidad en el Negocio
RPM Colpensiones	Gobierno de Información
	Introducción al RPM
	Régimen Ahorro Individual
	Pensión Sobrevivientes
	Pensión Familiar
	Pensión de Invalidez
	Pensión de Vejez
	Pensión de Alto Riesgo
	Pensiones Compartidas
	Pensiones Conmutadas
	Víctimas de la Violencia
	Modelo de Reconocimiento RPM
	Traslado a Fondos
	Nómina de Pensionados
	Liquidación de Pensiones
	Circulares
	Financiación de Pensiones
Tutelas	
Medicina Laboral	
Cromasoft	
Trabajo en Equipo	
Defensa Judicial	Procedimientos
Talleres-Tema-Riesgo	
Sobrevivientes	Taller con expedientes reales – Sin identificación (familiarización con la información de un expediente y qué hacer con ella)
Invalidez	Taller con expedientes reales – Sin identificación (familiarización con la información de un expediente y qué hacer con ella)

Vejez (Público y Privado)	Taller con expedientes reales – Sin identificación (familiarización con la información de un expediente y qué hacer con ella)
Cumplimiento de Sentencias	Taller con expedientes reales – Sin identificación (familiarización con la información de un expediente y qué hacer con ella)
Nómina de Pensionados	
Temáticas	Contenidos
Gestión de Novedades, Gestión de Tutelas, Gestión de PQRS, Gestión de Correspondencia	Novedades de Valor (Cambio documento, cambio datos básicos, traslado de cuenta)
	Novedades de No valor (Embargos, libranzas, reactivación Pensional)
Gestión de Pago	Proceso pago nómina (Transmisión Bancos, SAP, Soportes Tesorería)
	Pagos terceros (Libranzas, Embargos, EPS, Fondos, AFP)
Recuperación de Recursos	Devolución de Aportes a Salud (pagos errados).
	Pensionado Fallecido (Mesadas causadas y no cobradas)
	Reintegros (Devolución Bancos)
Control de Calidad	Revisión de Ingresos
	Revisión Digitación (Novedades)
	Estadísticas
Gestión Administrativa	Cruces de información (Interno y Externo)
	Proyectos (Mejoras Normas, Normatividad)

De la misma forma como se impartieron las temáticas en el primer programa de semillero, estos nuevos programas contarán con la participación de los servidores públicos de Colpensiones certificados como “Formador de Formadores” de la siguiente manera: 22 Formadores de Formadores que impartirán las temáticas del “Semillero - Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”; 4 para el desarrollo de talleres en Régimen de Prima Media y 6 para el “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Régimen de Prima Media (RPM) y Nómina de Pensionados”.

3.3.1. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico

De otra parte, en el Cuadro 6 se presenta la distribución de los turnos establecidos por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, dentro de la estrategia implementada hace algunos meses con el propósito de optimizar el espacio físico en dos de las sedes de Colpensiones. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 6)

Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Número de trabajadores oficiales y trabajadores en misión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, por turnos

Tipo de Vinculación	Turno 1	Turno 2
	(6: 00 a.m. – 02:00 p.m.)	(2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	25	20
Trabajadores en Misión	279	266
Total General	304	286
% Total	52%	48%

Fecha: 31 Diciembre de 2014

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

3.3.2. Capacitaciones de trabajadores en misión dentro de áreas asociadas al cumplimiento de metas

En el Cuadro 7 se presenta el número de trabajadores en misión capacitados para las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de metas durante el mes de diciembre, teniendo en cuenta que los candidatos contratados que participaron en el Programa “Semillero - Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica” recibieron el respectivo entrenamiento para el desempeño de sus labores durante la ejecución del mencionado programa en el mes de noviembre de 2014 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 7).

Capítulo 3.3 – Cuadro 7. Número de trabajadores en misión capacitados durante el mes de diciembre 2014

Dependencia	No. Trabajadores en misión capacitados	No. Trabajadores oficiales capacitados
Gerencia Nacional de Nómina	1	0
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	0	2
Gerencia Nacional de Operaciones	0	1
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	0	1
Total General	1	4

Fecha: 31 Diciembre de 2014

Frente a la participación en las jornadas de socialización organizacional a los trabajadores en misión de las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte, de acuerdo con los ingresos presentados en el mes de diciembre, en la Gerencia Nacional de Nómina 1 trabajador en misión recibió las correspondientes temáticas diseñadas para estas jornadas, en la

Gerencia Nacional de Defensa Judicial 2 trabajadores oficiales (planta), en la Gerencia Nacional de Operaciones 1 trabajador oficial, y finalmente, en la Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 1 trabajador oficial.

3.3.3. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

En diciembre de 2014 se presentaron las siguientes novedades en relación al personal que integra la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones - Gerencia Nacional de Reconocimiento.

1. Entrevistas

Surtidas las validaciones previas de la Vicepresidencia de Talento Humano y de la empresa de servicios temporales tomando como referencia el nuevo perfil establecido para los aspirantes a analistas de la línea manual de decisión de prestaciones económicas⁴⁵, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones realizó entrevista los días 4, 15, 19 y 22 de diciembre a 42 candidatos, de los cuales 21 personas avanzaron al proceso de contratación para ser vinculados a la línea manual de decisión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

2. Cambio de turnos

Con el objetivo de oxigenar al personal de los grupos internos de trabajo, especialmente a las personas que venían laborando en jornada nocturna de 2:00 a 10:00 pm, se optó por invertir las actuales jornadas en las que se encontraban los grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento; en este entendido se realizaron los siguientes cambios:

- Reacomodación de los analistas y revisores que integran los grupos internos de trabajo, dando prioridad a las madres cabeza de hogar a las que se les mantuvo su jornada actual de 6:00 am a 2:00 pm; por lo anterior la Vicepresidencia de Talento Humano trabaja en el proyecto de acto administrativo que permita la modificación de los grupos a partir de enero de 2015.
- Vale mencionar que en el mismo proyecto de acto administrativo se trabaja el cambio de nombre de los grupos internos de trabajo, dado que en la actualidad la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento no maneja temas de represa del ISS en L. al haber culminado dicha represa en julio de 2014.

3. Finalización de contratos laborales

Realizadas las actividades de validación y seguimiento de la producción de analistas en la línea manual de decisión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento en el mes de diciembre, la

⁴⁵ Ver IP17, sección 3.3.3, página 51.

empresa de servicios temporales finalizó la relación laboral de 17 analistas que durante los meses de octubre y noviembre de 2014 presentaron una meta diaria de producción inferior a la del resto del personal. Por otra parte, 17 personas más presentaron renuncia voluntaria o abandonaron el cargo.

En total, 34 personas se retiraron durante el mes de diciembre de 2014.

4. Ausencias durante el mes de diciembre

Es importante informar a la H. Corte que 350 personas de la línea manual de decisión durante el mes de diciembre de 2014 presentaron alguna situación laboral que implicó su ausentismo laboral en razón a: Incapacidades, licencias no remuneradas, vacaciones, permisos y /o calamidad doméstica, entre otros.

5. Semillero del Régimen de Prima Media con prestación Definida

Como se mencionó en el IP17,⁴⁶ las Vicepresidencias de Beneficios y Prestaciones y Talento Humano, a través del programa “Semillero del Régimen de Prima Media con Prestación Definida” están realizando actividades conjuntas que permitan a Colpensiones identificar personal idóneo para las actividades propias de la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, es por ello que dentro del programa se implementó una jornada de capacitaciones sobre temas prácticos del proceso de reconocimiento que permitan a los aspirantes desarrollar las habilidades en el manejo del liquidador de pensiones y su familiarización con los expedientes administrativos y aplicativos utilizados en la entidad.

Para ellos, se realizaron las siguientes actividades:

- i) De los 32 candidatos mencionados en el IP17⁴⁷ se vincularon los días 5, 10 y 15 de diciembre, 27 analistas; estas personas actualmente se encuentran en los grupos internos de trabajo Sobrevivientes II y Apoyo II realizando prácticas en el liquidador de pensiones en ambiente de pruebas, previamente a su ingreso a la línea manual de decisión de prestaciones económicas.
- ii) De la misma manera, para lograr mayor efectividad en el proceso de decisión de prestaciones económicas se implementó en el programa para el semillero del régimen de prima media una jornada de 16 horas en la que los aspirantes podrán interactuar y familiarizarse con los expedientes administrativos en los riesgos de invalidez, vejez, sobrevivientes y cumplimiento de fallos; este taller será desarrollado por Coordinadores de la Gerencia Nacional de Reconocimiento dentro la formación académica del programa para el año 2015 y se realizará con base en casos del día a día en decisión de prestaciones económicas.

⁴⁶ Ver IP17, sección 3.3.3, página 52.

⁴⁷ Ver IP17, sección 3.3.3, página 53.

6. Vinculación de analistas a la línea de decisión en diciembre de 2014

Por otra parte, adicionalmente al programa semillero, en diciembre de 2014 ingresaron 16 analistas nuevos, los días 3, 15, 22 y 26 de diciembre que fueron asignados en la línea manual de decisión en los grupos internos Vejez 1, 2 y 4, Sobrevivientes I y Apoyo II y Cumplimiento de Fallos.

Los 16 analistas referenciados en el párrafo inmediatamente anterior, sumados los 27 del programa semillero suman un total de 43 analistas, aclarando que como las personas del programa semillero se encuentran actualmente en prácticas en el liquidador de pensiones, aún no han ingresado a la línea manual de decisión.

Ahora bien, vale mencionar que con la totalidad de los ingresos mencionados, además de reforzar la línea manual de decisión de prestaciones económicas, se busca mitigar el impacto por la finalización de la relación laboral de los 17 analistas referenciados en el punto 3 de este capítulo.

En consecuencia los ingresos en el mes de diciembre son los siguientes:

Capítulo 3.3 – Cuadro 8. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión en diciembre de 2014

Ingresos en diciembre	Analistas	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
Vinculación de analistas	16	Días 3, 15, 22 y 26 de dic. De 2014	Vejez 1, 2, 4, apoyo 2, Sobrevivientes 1 y Cumplimiento de fallos
Vinculación Semillero	27	Días 5, 10 y 15 de dic. De 2014	Sobrevivientes I, Apoyo II
Total	43		

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

Capítulo 3.3 – Cuadro 9. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento – Octubre 2014

GIT Grupo interno de trabajo	Riesgo	Línea de decisión RPM	Tutelas día día	Fallos	Sede	Jornada	Analistas	Revisores	Recurso humano no línea de decisión manual	Total
Automatización	IV	si - (Aut.)	x		CLL 72	Normal	N/A	N/A	12	12
Apelaciones	I V M	Si- (Manual)	x		CLL 72	Normal	11	12	2	25
Día a día 1	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	46	9	2	57
Día a día 2	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	41	7	2	50
Vejez 1	I V M	Si- (Manual)	x	X	CLL 71	Normal	46	11	2	59
Vejez 2	I V M	Si- (Manual)	x		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	51	9	2	62
Vejez 3	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	46	12	2	60

GIT Grupo interno de trabajo	Riesgo	Línea de decisión RPM	Tutelas día día	Fallos	Sede	Jornada	Analistas	Revisores	Recurso humano no línea de decisión manual	Total
Vejez 4	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	6:00 AM- 2:00PM	64	9	2	75
Sobrevivientes 1	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	59	8	2	69
Sobrevivientes 2	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	2:00PM - 10:00PM	57	11	2	70
Apoyo 1	I V M	Si- (Manual)	x		CRA 30	6:00 AM- 2:00PM	44	9	2	55
Apoyo 2	I V M	Si- (Manual)	x		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	68	9	2	79
Tutelas	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 71	Normal	17	3	3	23
Sentencias	I V M	Si- (Manual)	x	X	CLL 71	Normal	49	10	2	61
Reprocesos	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	2:00PM - 10:00PM	51	8	2	61
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	20	20
Seguimiento	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	5	5
Apoyo jurídico administrativo	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	6	6
Calidad	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	14	14
Auditoria automático	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4	4
Auditoria línea de decisión manual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	11	11
PQR	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	16	16
SUBTOTAL							650	127	124	901

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones

En la presente sección se informa a la H. Corte Constitucional los avances del proceso de Reorganización Institucional de Colpensiones, el cual inició según lo previsto en el mes de diciembre de 2014, una vez superada la etapa previa de análisis del marco estratégico de la entidad.

Cabe señalar que fue la H. Corte Constitucional en los numerales octavo y noveno de la parte resolutoria del Auto 259 del 21 de agosto de 2014, quien exhortó al Presidente de Colpensiones “para que en el marco de sus funciones, atribuciones y competencias, y con base en los estudios técnicos pertinentes y la normatividad aplicable, realice ante la Junta Directiva de la entidad, el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República, las gestiones y solicitudes procedentes para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de modo que se superen de

forma permanente las fallas detectadas a lo largo del trámite de tutela, en tanto estas impiden el goce y disfrute de los derechos constitucionales de los afiliados, aspirantes y beneficiarios del régimen de prima media con prestación definida⁴⁸.

En esa línea, los antecedentes de la Reorganización y las orientaciones efectuadas por la H. Corte fueron detalladas en el IP17⁴⁹, en donde se expuso el desarrollo de la etapa previa de análisis que concluyó con la definición de la Estrategia Institucional que soportará el proceso de Reorganización mencionado, la cual incluye los siguientes elementos:

- La Misión y Visión a 2018 de Colpensiones.
- Los 4 lineamientos esenciales que servirán de marco para todo su funcionamiento.
- Las 13 estrategias fundamentales que recogen los principales caminos a seguir como derrotero para los próximos 4 años.
- Los principales objetivos que se encuadran bajo las mencionadas estrategias, los cuales permitirán el cumplimiento efectivo de las mismas y la realización de la visión de la organización.

Con lo anterior se dio paso a la contratación del equipo consultor externo, conformado por profesionales expertos en ajustes institucionales de carácter público. A partir del 2 de diciembre de 2014 inició formalmente el proceso de Reorganización Institucional –como continuación de la primera etapa de análisis del marco estratégico-, la cual se desarrollará de acuerdo al siguiente cronograma:

- Fase 1- Cronograma y plan de trabajo (fecha de entrega: 09/12/2014)
- Fase 2- Diagnóstico preliminar (fecha de entrega: 30/12/2014)
- Fase 3- Estudio técnico de la estructura organizacional (fecha de entrega: 17/03/2015)
- Fase 4- Propuesta del diseño de la estructura y la organización interna (fecha de entrega: 19/05/2015)
- Fase 5- Acompañamiento para el trámite de la propuesta ante los entes gubernamentales (fecha de fin: 26/05/2015)
- Fase 6- Implementación del nuevo modelo de funcionamiento de la entidad (fecha fin: 09/08/2015)

De acuerdo con el cronograma definido, al corte del presente informe, el equipo consultor ha generado el diagnóstico preliminar de la gestión de Colpensiones para tener una mirada general que contempla: la misión de la Empresa, visión, objeto, cadena de valor, mapa de procesos, estructura organizacional y funcional, planta de personal y modelo operativo. Actualmente se avanza en el estudio técnico de la estructura organizacional, el cual consiste en evaluar la capacidad institucional de Colpensiones, para atender el cumplimiento de su objeto social de cara a su plan estratégico.

Para llegar al conocimiento mencionado, la consultoría utilizó dos tipos de fuentes de información: por una parte los documentos propios de entidad y por otra la observación,

⁴⁸ Ver Auto 259 de 2014, página 52.

⁴⁹ Ver IP17, sección 3.4, páginas 55-57.

obteniendo así una aproximación sobre la operación de la empresa, identificando el conocimiento que tienen los actores entrevistados sobre la organización.

En conclusión, el proceso de Reorganización Institucional se encuentra en curso de acuerdo con la programación definida. Se estima al finalizar el mes de marzo de 2015, contar con el estudio técnico de la estructura organizacional concluido, y en el mes de mayo la propuesta del nuevo diseño. No obstante, los avances del proceso serán reportados mes a mes a la H. Corte Constitucional.

4. Cumplimiento de acciones de tutela

4.1. Estado global de la identificación y atención de tutelas

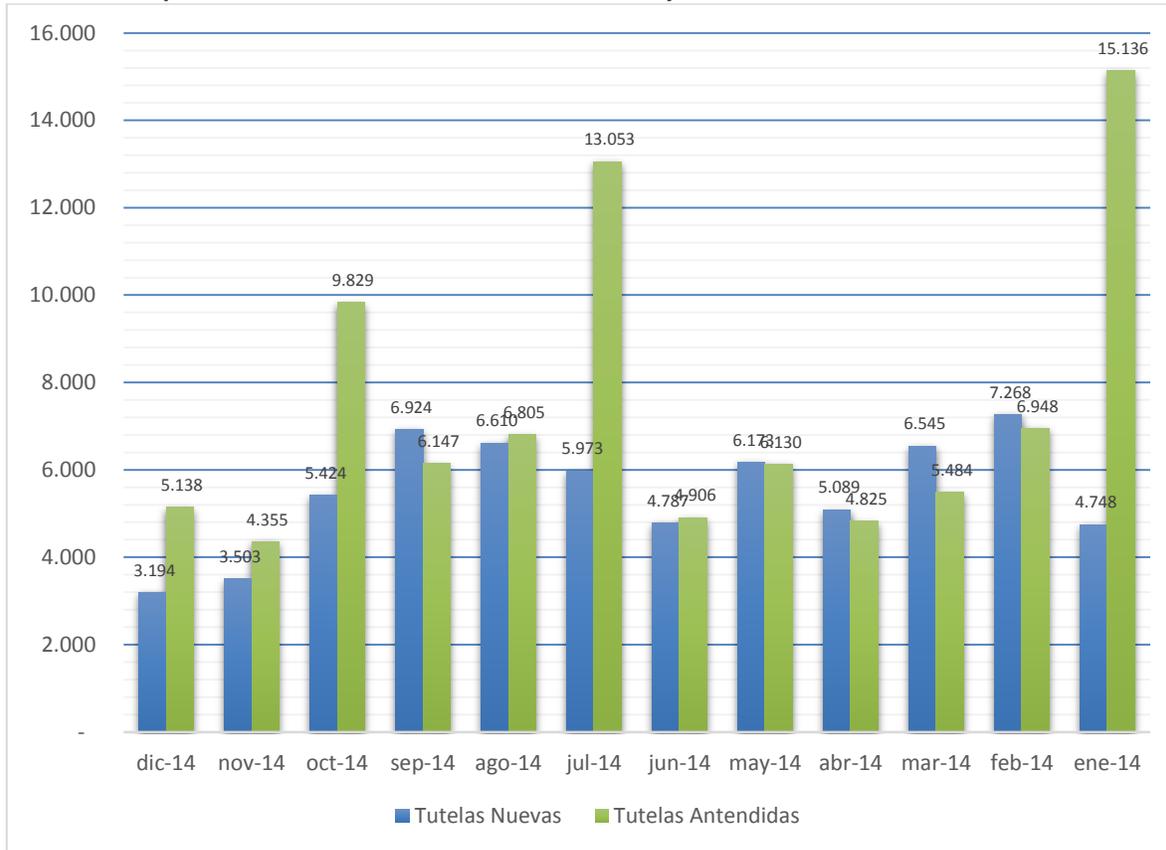
Los datos obtenidos para el mes de diciembre arrojan un total de 3.194 tutelas radicadas en Colpensiones (ingresos), las cuales, comparadas con las 3.503 tutelas ingresadas en el mes de diciembre representa una disminución de 309 tutelas. Estas cifras, tal como se dijo en el informe pasado representan el ingreso históricamente más bajo en la historia de la entidad. La hipótesis que se construye alrededor de este fenómeno, corresponde primordialmente a la interrupción de actividades por parte de varios despachos judiciales a nivel nacional (paro judicial), así como el inicio de la vacancia judicial a partir del 19 de diciembre de 2014, que finaliza el 9 de enero de 2015.

Como se explicará más adelante, el total de acciones de tutela que han ingresado a Colpensiones con corte a diciembre 31 de 2014 ascendió a un acumulado de 179.187, de la cuales 160.582 corresponden a acciones atendidas (equivalentes a un 89,61%) porcentaje que a su vez representa una tendencia superior en cuanto al mes anterior que arrojó un 88,32%.

Ahora bien, antes de reportar lo que corresponde al mes de diciembre de 2014, es importante presentar a la H. Corte un resumen la actividad de atención de tutelas durante el año 2014. En este sentido, el avance anual permite una conclusión positiva de la gestión de Colpensiones al amparo de la protección constitucional otorgada por la H. Corte. Es importante así reseñar los siguientes hitos:

1. El ritmo de producción y atención de tutelas durante el año 2014 mantuvo una línea sostenida que, en términos cuantitativos, señala que Colpensiones se encuentra en una situación de punto equilibrio.
2. Respecto a los aspectos que desequilibran la operación de la entidad para la solución de tutelas encontramos problemáticas que exigen un mayor nivel de atención y de colaboración por parte de otros actores involucrados en la superación del estado de cosas inconstitucional, por ejemplo frente a fenómenos tales como el desarchivo de las sentencias pendientes de cumplimiento, inaplicación de sanción de tutela una vez acreditado el hecho superado, entre otros.
3. El esquema de operación de Colpensiones ha demostrado un alto nivel de adaptación a circunstancias complejas que permitieron un nivel de atención record en meses hitos como enero, julio y octubre de 2014.

Capítulo 4.1 - Gráfica 1. Tutelas notificadas y atendidas durante el año 2014



La explicación en esta sección se realizará con fundamento en los siguientes criterios: (i) el estado acumulado de la identificación y atención de tutelas; (ii) avance detallado por criterio de protección del mes que se reporta para atención de tutelas; (iii) el avance en la notificación de actos administrativos de cumplimiento de tutelas, así como su respectivo ingreso en nómina; (iv) la respuesta parcial a tutelas por falta de información y/o expedientes, y finalmente (v) El Incumplimiento por parte de los Jueces de la República de las diferentes órdenes contenidas en los autos proferidos dentro del estado cosas inconstitucional.

4.2. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas

A través de este punto se relaciona en forma acumulada lo concerniente al estado de identificación de tutelas, así como el porcentaje de atención de las mismas en proporción con la fase procesal que cursa dentro de dichas acciones. Así pues el cuadro 1 de esta sección incluye cifras acumuladas de las acciones de tutela identificadas por parte de Colpensiones las cuales corresponden a un total de 179.187, de las cuales se han atendido efectivamente 160.582, quedando un saldo restante de 18.605.

Se destaca sobre este asunto que la atención de las citadas tutelas, durante cada una de las etapas procesales, comprende una tendencia sostenida frente al mes de noviembre así: (i) La etapa de

sanción de tutela equivale a un 95,26%, (ii) La etapa procesal de incidente desacato corresponde a su vez un 89.45%; y, en último lugar (iii) la fase procesal de la tutela⁵⁰ que asciende a un 88.19%.

Las demás 18.605 tutelas pendientes al corte se constituyen en una cifra que indica un decrecimiento porcentual del uso de la acción de tutela⁵¹. Si bien dicho contexto - respecto de las tutelas pendientes - implica un descenso de cifras, esto no significa que no persistan obstáculos que la entidad afronta frente cumplimiento de tutelas complejas por ej. Para los eventos de cumplimiento de sentencias judiciales, aquellas presentadas sin la totalidad de documentos pertinentes para el estudio de la solicitud prestacional, especialmente considerando el impacto importante del paro judicial, las referidas a sanciones por multa y/o arresto en las cuales los jueces se abstienen de revocarlas aun cuando se demuestra el acatamiento de la orden de amparo, situaciones que en consecuencia, requieren los esfuerzos de la entidad hacia un apoyo interinstitucional el cual la mayoría de veces no es imputable a Colpensiones.

Capítulo 4.2 - Cuadro 1. Tutelas identificadas y atendidas por instancia procesal Acumulado a 31 de diciembre de 2014

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	23.916	13,35%	68.514	38,24%	86.757	48,42%	179.187
Atendidas	22.782	12,71%	61.288	34,20%	76.512	42,70%	160.582
Pendientes al corte	1.134	0,63%	7.226	4,03%	10.245	5,72%	18.605
% de cumplimiento (hecho superado)		95,26%		89,45%		88,19%	88,19%

Ahora bien, el cuadro 2⁵² expone el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de, octubre, noviembre y diciembre de 2014, destacándose, según la información reportada, las siguientes situaciones relevantes:

- i. Los meses de octubre, noviembre y diciembre, en cuanto a la cantidad de nuevas tutelas notificadas a Colpensiones, muestran cifras similares pues registran un total de 5.424, 3.503 y 3.194 respectivamente. Dicha situación encuentra apoyo fáctico, según se indicó al comienzo de esta sección, en (i) el impacto del paro judicial cuyo impacto fue a nivel nacional, (ii) así como el comienzo de la vacancia judicial, situaciones que han tenido su mayor impacto en el mes de diciembre el cual reúne el nivel más bajo de tutelas nuevas que han ingresado a la entidad.
- ii. No obstante las anteriores circunstancias, existe un nivel importante de tutelas atendidas por parte de Colpensiones, las cuales se han incrementado respecto de los meses

⁵⁰ Esta etapa corresponde a la notificación del fallo que condena a Colpensiones.

⁵¹ Ver IP17. Este grupo ascendió a 20.549, página 59; IP16, página 70. Este grupo de pendientes ascendió a 21.401; IP15, página 69, ascendieron a 25.806; IP14, página 60, ascendieron a un total de 25.029.

⁵² Bajo los mismos criterios señalados en el IP 16 e IP17 el cuadro 2 contempla dos periodos distintos y a partir de los cuales se reorganizaron las bases de datos para la gestión de tutelas así: (i) Un corte entre octubre de 2012 y septiembre de 2013 con el cual se identificó una línea de base de 96.222 y, posteriormente, (ii) Conforme al nuevo esquema de priorización definido a través del Auto 259 de 2014, se optó por la realización de un segundo corte, para lo cual se tiene un acumulado de 167.066 tutelas con corte a agosto de 2014.

- anteriores así: (i) para el mes de noviembre se verificó la atención de 4.355 lo cual representa 852 tutelas más de las notificadas a Colpensiones en dicho mes (ii) En diciembre existe igualmente una variación entre la atención de tutelas (5.138) y las notificadas (3.194) que asciende a 1.944, (iii) Entre Noviembre y diciembre existe un incremento en cuanto a las tutelas atendidas de 4355 a 5138
- iii. El saldo de atención pendiente de tutelas por atender asciende a 18.605 en el mes diciembre, cifra inferior a los últimos tres meses, y dentro de las cuales debe tenerse en cuenta la imposibilidad material de Colpensiones para cumplir 9.275 (ver Capítulo 4.5 – Cuadro 1), siendo así que las tutelas que están con posibilidad de cumplirse ascienden a 9.330.

**Capítulo 4.2 - Cuadro 2. Tutelas identificadas y atendidas en los últimos tres meses
Corte a 31 de diciembre de 2014**

Instancia procesal	Acumulado	Acumulado	oct-14	nov-14	dic-14	05 de enero	Total acumulado
	Oct-12 a Sep-13 (línea de base)	Oct-12 a sep-14					
Identificadas	96.222	167.066	5.424	3.503	3.194		179.187
Atendidas	18.786	141.260	9.829	4.355	5.138		160.582
Pendientes	77.436	25.806	21.401	20.549	18.605		18.605

En el cuadro 3 se presenta la cantidad de tutelas notificadas en los tres últimos meses, así como las atendidas cada mes según la instancia procesal adelantada. De acuerdo con los resultados generales, Colpensiones fue notificada durante el mes de diciembre de 3.194 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 1.128. Esto significa que en el mes se atendieron en total 5.138 tutelas, de las cuales 1.128 corresponden a las notificadas en este mismo mes y 1.944 a meses anteriores, (Ver Capítulo 4.2-Cuadro 4), lo cual permite afirmar, conforme se señaló en el IP17⁵³, que la solución de las acciones constitucionales se situó en la atención de tutelas provenientes meses anteriores, patrón que gradualmente permitirá alcanzar un punto de equilibrio, siendo de trascendental beneficio la protección constitucional otorgada por la H. Corte Constitucional.

⁵³ Ver IP17, página 60.

Capítulo 4.2 - Cuadro 3. Tutelas identificadas y atendidas en el mismo mes por instancia procesal - Últimos tres meses - Corte a 31 de diciembre de 2014

Instancia procesal	oct-14	nov-14	dic-14	05 de enero
Sanción				
Identificadas	147	136	72	
Atendidas	56	64	30	
Pendientes	91	72	42	
Desacato				
Identificadas	786	656	433	
Atendidas	294	189	248	
Pendientes	492	467	185	
Tutela				
Identificadas	4.491	2.711	2.689	
Atendidas	1.264	485	850	
Pendientes	3.227	2.226	1839	
Total				
Identificadas	5.424	3.503	3.194	
Atendidas	1.614	738	1.128	
Pendientes	3.810	2.765	2.066	
% de atención en el mismo mes	29,76%	21,07%	35,32%	

Conforme se indicó con anterioridad, el Cuadro 4 indica un total de 5.138 tutelas tramitadas y solucionadas de fondo durante diciembre según la instancia procesal. Dicha información permite ratificar la reportada en el cuadro 3, destacándose el hecho de que la protección especial concedida a Colpensiones por parte de la H. Corte Constitucional se constituye en un escenario imprescindible para la superación del estado de cosas inconstitucional.

Este fenómeno encuentra explicación en cuanto que se continua presentando un acumulado de tutelas de meses anteriores cuya atención es paulatina, de conformidad con la capacidad física y operativa de la entidad y, principalmente en esta oportunidad, considerando el impacto de problemáticas ajenas a Colpensiones como por ejemplo el paro judicial que a nivel nacional generó graves inconvenientes frente a la posibilidad de desarchivar sentencias para su debido cumplimiento, o en las presentan deficiencias de información o documentación.

Capítulo 4.2- Cuadro 4. Atención mensual de tutelas por instancia procesal - Diciembre de 2014

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total general
Saldo al mes anterior	1.258	8.213	11.078	20.549
Recibidas	72	433	2.689	3.194
Atendidas	196	1.420	3.522	5.138
% atendidas	14,74%	16,42%	25,58%	21,64%
Pendientes	1.134	7.226	10.245	18.605
% Pendientes	85,263%	83,576%	74,417%	78,360%

4.3. Avance detallado por criterio de protección en la atención de tutelas del mes que se reporta

Este capítulo presenta el nivel de atención de tutelas según los criterios de protección determinados por la Corte Constitucional. Bajo la misma metodología desarrollada a través del IP17, se realiza la verificación del cuadro 2 incluido en el presente informe el cual registra para noviembre un saldo pendiente de atención de tutelas igual a 20.549, a las cuales debe sumarse un ingreso de 3.194 correspondientes al mes de diciembre, obteniéndose como resultado final la cifra de 23.743. A partir de dicho total se atendieron de fondo 5.138 tutelas, restando un saldo pendiente de 18.605 tutelas. (Ver Capítulo 4.3 - Cuadro 2)

Así mismo se destaca que una vez examinadas las anteriores 18.605 tutelas en estado pendiente de gestión, se pudo determinar que, conforme el criterio de protección especial contemplado en el Auto 259 de 2014, se encuentran protegidas 8.140 y sin dicha protección un número de 10.465. Dicha deducción refleja que para la gestión en la solución de tutelas, poco más de un 50% se encuentran excluidas de la protección concedida por la Corte Constitucional, evento que podría tener repercusiones importantes frente a los resultados progresivos y positivos en la operación continua de Colpensiones con la protección constitucional.

**Capítulo 4.3 - Cuadro 1. Atención mensual de tutelas por criterio de protección.
Corte a 31 de diciembre de 2014**

Estado	Protegidas	No protegidas	Total general
Saldo al mes anterior	10.059	10.490	20.549
Recibidas	0	3.194	3.194
Atendidas	1.919	3.219	5.138
% atendidas	19,08%	23,52%	21,64%
Pendientes	8.140	10.465	18.605
% Pendientes	80,92%	76,48%	78,36%

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

Conforme al análisis implementado en los informes precedentes, se presentan los resultados obtenidos a partir de dos grupos: (i) la notificación de actos administrativos que reconocen o conceden un derecho prestacional y que por lo tanto debe ser incluido en nómina y, (ii) la notificación de actos administrativos que deciden una solicitud prestacional pero sin embargo no conceden el derecho reclamado, lo cual conlleva que no sea incluidos en la nómina de pensionados⁵⁴.

Así pues, en el Cuadro 1 de esta sección se discrimina el comportamiento y avance de las tutelas resueltas de fondo en el mes de diciembre, teniendo en cuenta que para el cumplimiento de las mismas donde intercede la emisión de un acto administrativo de reconocimiento pensional que “concede” el mismo debe ser notificado al solicitante. Igualmente, para los eventos que los actos administrativos que no concedan el derecho reclamado, no procederá la inclusión en nómina. En este sentido, el total de tutelas de este grupo asciende a 94.201

De este inventario de prestaciones concedidas efectivamente, que se encuentran en el estado de “Conceden Prestación”, se han emitido 53.075 actos administrativos de los cuales han sido efectivamente notificados 48.513, quedando un saldo de 3.378, que representa un 93.49% de efectividad en el proceso de notificación.

De otra parte, de estos 53.075 actos administrativos que concedieron un derecho pensional, se incluyeron en nómina de pensionados 27.566, con la necesaria aclaración de que no todo acto que reconoce un derecho pensional deba ser incluido automáticamente en nómina, por ej. En materia de servidores públicos es una práctica general que se reconozca el derecho, pero no se produzca la desvinculación del cargo de manera inmediata.

Por otra parte, es importante señalar que de las acciones de tutela bajo el nuevo esquema de protección constitucional, se han atendido un total de 41.126 que no concedieron una prestación.

⁵⁴ Corte Constitucional. Auto 259 de 2014. Señaló la distinción jurisprudencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido de la siguiente manera: “La Corte en Sentencia C-510 de 2004 señaló que “[L]a jurisprudencia ha recalado la diferencia entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido. || Al respecto, ha dicho la Corte: “...no se debe confundir el derecho de petición -cuyo núcleo esencial radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener pronta resolución- con el contenido de lo que se pide, es decir con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquel y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal”.

Capítulo 4.4 - Cuadro 1. Notificación de los actos administrativos e inclusión en nómina. Corte a 31 de diciembre de 2014

Sentido de la decisión	Actos administrativos proferidos	Actos administrativos notificados	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresos a Nómina
Conceden Prestación	53.075	48.513	3.378	93,49%	27.566
No Conceden Prestación	41.126	31.591	6.475	82,99%	N/A
Total	94.201	80.104	9.853	89,05%	

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

El cuadro 1 de esta sección señala el comportamiento de las tutelas relacionados con la falta de información. En el mes de noviembre se presenta un total de 9.275, lo cual evidencia que frente al mes anterior (donde se reportaron 9.126 tutelas en este estado) se produjo un leve incremento que se explica, fundamentalmente, por las dificultades en la consecución de la información, especialmente, por el cese de actividades que impacto la labor judicial.

Finalmente, es importante considerar que la superación del estado de cosas inconstitucional requiere de la continuidad de un esquema de protección constitucional que permita interactuar a la totalidad de los actores del estado y de la sociedad.

Capítulo 4.5 - Cuadro 1. Respuesta parcial a tutelas por problemas

Tipo Respuesta Parcial	dic-14
Con carta al juzgado según Auto 202	4.335
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	1.229
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	3.711
Total general	9.275

4.6. Incumplimiento por parte de Jueces de la República de las órdenes contenidas en los autos proferidos en el estado cosas inconstitucional

A través de los diversos autos emitidos⁵⁵ por la Corte dentro del estado de cosas inconstitucional que atraviesa Colpensiones se ordenó a los jueces de la república, en los eventos que se acredite el acatamiento de las órdenes contenidas en el fallo de tutela, dar cumplimiento al precedente de dicha Corporación en el sentido de revocar las sanciones impuestas por desacato aún después de surtido el grado de consulta⁵⁶.

Ante la existencia de algunas decisiones judiciales que se apartaron de los anteriores parámetros, la Corte a través del auto 130 de 2014 se vio en la obligación de reiterar y difundir los criterios

⁵⁵ Autos 110 de 2013 y 320 de 2013.

⁵⁶ T 171 de 2009 Sentencia T 010 del 20 de enero de 2012 entre otras.

fijados en los Autos 202 y 320 de 2013 para el levantamiento de sanciones, solicitando para ello la intervención del Consejo Superior de la Judicatura.

Pese a lo anterior, varias autoridades judiciales, aún en conocimiento de las anteriores mandatos que garantizan el cumplimiento de los objetivos establecidos en el estado de cosas constitucional⁵⁷, persisten en desobedecer las órdenes impartidas por ese máximo Tribunal bajo argumentos formales o sin fundamentos legales pertinentes los cuales adicionalmente desconocen el precedente reiterado y consolidado tanto por la Corte Constitucional, Consejo de Estado y la Corte Suprema de Justicia.

Esa honorable Corporación ha establecido en diversa jurisprudencia la facultad de intervenir directamente para el cumplimiento de sus órdenes “en casos excepcionales y cuando, como máximo órgano de la jurisdicción constitucional, exista una justificación razonable y objetiva”⁵⁸. Si bien dicha potestad ha girado en torno a sentencias proferidas en Sala de revisión se destaca, para el caso en estudio, que la inobservancia de las órdenes emitidas por parte de varios despachos judiciales se enmarca en las siguientes causales:

“Cuando se esté en presencia de un estado de cosas inconstitucional, que afecta a un conjunto amplio de personas, en la que se hayan emitido órdenes complejas para cuya efectividad sea necesario un permanente seguimiento y la adopción de nuevas determinaciones, de acuerdo con las circunstancias de una situación que se prolonga en el tiempo”.

Tal y como lo estableció la Corte mediante Autos 110, 202 y 320 de 2013 el levantamiento de las sanciones tiene como objetivo, entre otros, la aplicación de principios de igualdad ante las cargas públicas y el establecimiento de balances razonables entre el derecho al acceso a la administración de justicia en cabeza de los usuarios y la imposición de cargas soportables para Colpensiones.

⁵⁷ Corte Constitucional. Auto 006 de 23 de enero de 2013. *En los Autos 110, 202 y 320 de 2013 la Corte Constitucional configuró un mecanismo escalonado de suspensión de sanciones. Este instrumento persigue importantes objetivos, entre ellos, (i) aplicar los principios de igualdad ante las cargas públicas (ii) establecer un balance razonable entre el derecho al acceso a la administración de justicia de los usuarios del régimen de prima media y la imposición de cargas soportables para Colpensiones y el ISS en liquidación.*

Para la satisfacción de estos cometidos (...) es fundamental el concurso de los jueces de la República en la observancia de los lineamientos que esta Corte ha trazado en acuerdo con el principio de colaboración armónica entre las ramas del poder público, en especial en el levantamiento de las sanciones por desacato en aquellos casos en que la entidad cumplió lo ordenado en la sentencia de tutela incluso con posterioridad a la confirmación de la sanción en la consulta ante el Superior, para lo que el juez de primera o de única instancia conserva competencia para obrar en consecuencia en aplicación de lo señalado en el inciso segundo del artículo 27 del Decreto 2591 de 1991 y lo dispuesto por esta Corporación.

⁵⁸ Corte Constitucional. Auto 006/13 del 23 de enero de 2013. Magistrado Ponente: LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ: (i) (iv) Cuando resulte imperioso salvaguardar la supremacía e integridad del ordenamiento constitucional; (v) Cuando la intervención de la Corte sea indispensable para la protección efectiva de los derechos fundamentales vulnerados o amenazados[6]; (vi) Cuando se esté en presencia de un estado de cosas inconstitucional, que afecta a un conjunto amplio de personas, en la que se hayan emitido órdenes complejas para cuya efectividad sea necesario un permanente seguimiento y la adopción de nuevas determinaciones, de acuerdo con las circunstancias de una situación que se prolonga en el tiempo[7].

Los jueces que persisten en desacatar los mandatos proferidos por ese Honorable Tribunal, en el sentido de no revocar las sanciones pecuniarias y/o por arresto aun demostrado plenamente el cabal cumplimiento del fallo de tutela, están imponiendo, en contravía contra los fines del estado de cosas inconstitucional y de la misma jurisprudencia en la materia, una carga irracional y no soportable para los funcionarios de Colpensiones, perjudicando adicionalmente las actuaciones de la entidad en relación con la priorización de los derechos fundamentales de los usuarios, dado que los esfuerzos de los servidores se destinan en gran medida a la adopción de mecanismos urgentes tales como el ejercicio de acciones de tutela contra los aludidos despachos que se abstienen de inaplicar las sanciones provenientes del desacato.

La solicitud para que la Corte intervenga con fines de que ciertos jueces en particular cumplan las órdenes proferidas mediante autos 110, 202 y 320 de 2013, 130 de 2014, pretende la protección efectiva de derechos fundamentales de (i) los funcionarios de Colpensiones que se han visto inmersos en una carga desproporcional por la imposición de sanciones por desacato (multa y/o arresto) que en todo caso deben ser revocadas según los parámetros de esa Corporación y (ii) los usuarios quienes para la solución inmediata de sus peticiones no deben verse afectados por factores externos inconstitucionales que obliguen a la entidad aislarse de la operación principal.

En presencia de lo expuesto, informamos respetuosamente a esa Corporación las autoridades judiciales que han desacatado de forma renuente las órdenes proferidas dentro del estado de cosas inconstitucional, máxime cuando Colpensiones en varias oportunidades solicitó la revocatoria de las sanciones impuestas por desacato.

Se destaca finalmente que la presente solicitud de intervención la cual persigue impedir la oposición al cumplimiento de las decisiones contenidas en los autos 110, 202 y 320 de 2013 y 130, propende adicionalmente que las actuaciones de los despachos que actualmente desatienden los parámetros y mandatos fijados en el estado de cosas inconstitucional continúen incrementándose y unificándose en contraposición del ordenamiento constitucional el cual comprende no solamente el precedente jurisprudencial sino las garantías contempladas en la Carta Política y más precisamente en lo relativo al debido proceso e igualdad de trato ante la ley⁵⁹.

⁵⁹ A manera de ejemplos paradigmáticos, se citan los siguientes despachos que se han apartado de las ordenes de la Corte Constitucional absteniéndose de inaplicar y/o revocar las sanciones provenientes de incidentes de desacato bien sea por multa y/o arresto: (i) Juzgado 4 Administrativo De Oralidad De Bogotá, accionantes: Gustavo Lanza Rodríguez c.c. 11374216 radicado 2013 154; José Nemesio Cárdenas Martínez c.c. 17187810 radicado 2013-029, (ii) Tribunal Administrativo De Cundinamarca Sección Primera accionantes: Marcolfo Quintero Rendón c.c. 17192061 radicado 2012-00524; Juan Hernández Bermúdez c.c. 19364802 rad. 2014-081 (iii) Juzgado Cuarto De Familia de Villavicencio María Belén Herrera c.c. 21235334 rad. 2013 - 124 (iv) Juzgado 32 Civil Del Circuito Piloto De Oralidad accionante Luis Alberto Rubiano Mancera c.c. 19051830 radicado 2012 - 878 (Respecto a este último juzgado se destaca que contra el mismo se han interpuesto dos acciones de tutela las cuales han ordenado el levantamiento de las sanciones impuestas contra funcionarios de Colpensiones dado que se demostró el cumplimiento del fallo de tutela. Pese a ello dicho despacho continúa desconociendo el precedente de la Corte Constitucional).

5. Cumplimiento de fallos judiciales

Este capítulo, atendiendo las órdenes de dar más claridad a los datos en materia de sentencias, conserva la estructura del IP 16⁶⁰. Así se divide en tres partes: (i) identificación de fallos condenatorios; (ii) alistamiento del fallo para su cumplimiento; y (iii) cumplimiento de fallos alistados (donde se incluye notificación e inclusión en nómina).

5.1. Estado de las cosas a partir de los datos

El Cuadro 1 “Estado de las cosas en las tres fases del proceso de cumplimiento de fallos condenatorios que asume Colpensiones”, presenta el avance en la identificación, alistamiento y cumplimiento de sentencias por cada uno de los puntos de origen a través del cual Colpensiones conoce una condena judicial en su contra. Los datos son presentados con corte 31 de diciembre de 2014 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1). Luego, para el análisis se toma cada una de las tres partes ya mencionadas.

Capítulo 5.1 - Cuadro 1. Estado de las cosas en las tres fases del proceso de cumplimiento de fallos condenatorios que asume Colpensiones

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS			
			En proceso de proferir el Acto Adm.	Actos adm. proferidos	Actos Adm. Notificados**	Act. Adm. Ingresados a nómina**
Origen del fallo condenatorio	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento				
11.182	4	11.178	401	10.777	10.628	10.162
Entregados por el ISS en L.	0,04%	99,96%	4%	96%	99%	94%
17.450	10.909	6.541 *	315	6.226	6.173	6.146
Hallados por Colp. en expedientes ISS	63%	37%	5%	95%	99,1%	99%
27.859	4.883	22.976	12.069	10.907	8.800	9.186
Fallados en contra de Colpensiones	18%	82%	53%	47%	81%	84%
36.160	7.063	29.097	13.108	15.989	12.433	13.279
Entregados por ciudadanos a Colp.	20%	80%	45%	55%	78%	83%
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total en proceso de proferir el Acto Adm.	Total Actos Adm. Proferidos	Total Act. Adm. Notificados	Total Act. Adm. Ingresados nómina
92.651	22.859	69.792	25.893	43.899	38.034	38.773
	25%	75%	37%	63%	87%	88%
			28%	47%		

*Fallos alistados y cumplidos con otro modelo de operación

**Porcentajes calculados sobre los actos administrativos proferidos. El corte reportado de ingreso a nómina corresponde al mes de noviembre de 2014.

***Porcentajes calculados sobre el total de fallos condenatorios identificados

⁶⁰ Ver IP16, sección 5, página 76.

5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”

Como se muestra en el cuadro 1, a corte 31 de diciembre de 2014, Colpensiones ha identificado un total de 92.651 fallos condenatorios, lo cual representa un aumento de 3.568 frente a lo reportado en el mes de noviembre (89.083).

Ese total de fallos condenatorios identificados, está compuesto por los cuatro orígenes arriba mencionados. A continuación se presenta un breve análisis por cada uno:

- (i) En el mes de diciembre de 2014 el ISS en L., hizo entrega a Colpensiones de 15 sentencias adicionales de las cuales tres correspondían a duplicidades, es decir, a sentencias entregadas con anterioridad y 1 es absoluta, por lo tanto el universo de sentencias presenta un aumento de 11 sentencias (11.182) frente a lo reportado en el mes de noviembre (11.171). Vale decir que estos 11 fallos, ya se encontraban cumplidos por parte de Colpensiones.
- (ii) En el mes de diciembre de 2014 se redujeron en 337 del universo de sentencias identificadas en los expedientes administrativos entregados por el ISS en liquidación. La explicación de este fenómeno es que estas sentencias han sido allegadas, en este mes, por los ciudadanos (PQRS) o por los abogados de Colpensiones. De tal suerte, que esta cifra se reparte en ingresos que corresponden a estos dos orígenes que siguen a continuación.
- (iii) Sobre los fallos que hasta el momento condenan a Colpensiones (por actos administrativos expedidos en vigencia de ISS), a raíz de la sucesión procesal ordenada por el Decreto 2013 de 2012 o ya por actos administrativos expedidos por Colpensiones, se presenta en el mes de diciembre un incremento natural debido a los fallos que se van produciendo por los Juzgados cada día. En el mes de noviembre se identificaron 26.376, y en el mes de diciembre 27.859. Teniendo en cuenta el cese de actividades por parte de la Rama judicial se observa una disminución en el ingreso de fallos condenatorios, ya que en este mes fue de 1.483 en relación con el mes anterior que fue de 1.899.
- (iv) Finalmente, el dato relacionado con los fallos condenatorios que Colpensiones conoce por que un ciudadano lo entrega en una de las oficinas de la entidad (conocidos anteriormente como PQRS). En el mes de noviembre el dato de fallos condenatorios consolidado fue de 33.749 y en el mes de diciembre de 36.160. Esto quiere decir que ingresaron por este medio 2.411 nuevas sentencias condenatorias.

5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”

Del total de fallos condenatorios que con corte a 31 de diciembre son 92.651, se han alistado 69.792, lo que corresponde al 75% de avance en el alistamiento. Ahora, al comparar los 65.756 fallos alistados en el mes de noviembre⁶¹ con el mes de diciembre, se tiene un aumento de 4.036 fallos condenatorios entregados al área encargada de cumplirlos.

⁶¹ Ver IP17, Capítulo 5.1 - Cuadro 1, página 65.

A continuación se presenta un análisis de los datos del alistamiento por cada una de las fuentes u orígenes de los fallos condenatorios, empezando por aquellos cuyo alistamiento requiere de estudio de seguridad⁶².

- (i) Frente al proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos en las oficinas de Colpensiones, presenta un avance del 80%, frente al 79% presentado en el mes de noviembre. El porcentaje de alistamiento aumenta para el mes de diciembre en razón al trabajo sostenido que sobre esta materia realiza la Gerencia de Defensa Judicial.
- (ii) En cuanto a los fallos dictados en contra del ISS que Colpensiones encontró en los expedientes pensionales, y que no fueron entregados de manera oficial por parte de dicha entidad en liquidación como pendientes de cumplimiento, en el mes de diciembre disminuye. El porcentaje reportado en el mes de noviembre fue de 38% y para el mes de diciembre es de 37%. La razón es que Colpensiones identificó en el mes de diciembre de 2014, gracias al trabajo de depuración (como se mencionó en la sección 5.2 de este capítulo) 337 sentencias que no coinciden con este origen.

Ahora frente a los expedientes condenatorios que no requieren estudio de seguridad están aquellos que fueron entregados por el ISS en L. de manera inventariada, y, los que se fallan en contra de Colpensiones y son allegados por los abogados apoderados de la entidad:

- (i) Frente al alistamiento de los fallos entregados por ISS en L., de manera inventariada, presenta un avance del 99.96%. De 10 expedientes pendientes en noviembre para alistamiento, al mes de diciembre está pendiente la digitalización de 4 expedientes.
- (ii) Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones se ha avanzado en un 82% en diciembre frente al 81% del mes de noviembre. Es importante mencionar que gran parte de los que están pendientes son aquellos que si bien se encuentran identificados e informados a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en el aplicativo LITIGOB hoy E-COGUI, Colpensiones aún no cuenta con ellos y se encuentra en el proceso de consecución como plan de acción que se lleva a cabo en el primer semestre del año 2015.

Es necesario resaltar la estabilización del proceso de alistamiento teniendo en cuenta que en diciembre ingresaron 3.568 fallos condenatorios y la producción en el alistamiento de estos fue de 4.036 en ese mismo mes.

⁶² El estudio de seguridad es un procedimiento para las sentencias condenatorias de las cuales Colpensiones no tiene la certeza que son idénticas a las proferidas por el Juez del caso. Esta necesidad se da en los eventos en que el fallo se entrega directamente por los ciudadanos o cuando el fallo es hallado en los expedientes pensionales y el ISS en L., ya que no fue en su debida oportunidad inventariado y certificado como pendiente de pago por la liquidadora, entonces se debe proceder a realizar ese procedimiento para evitar que se paguen fallos alterados.

5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”

Del total de los fallos alistados 69.792 se han proferido actos administrativos en un 63% de los casos. En el mes de diciembre se llegaron a proferir 3.797 actos administrativos que acatan fallos condenatorios⁶³.

En el detalle, los datos que se muestran en este informe, a partir de los expedientes alistados, evidencian lo siguiente: el 96 % de los fallos condenatorios “entregados por ISS en L.” cuentan con acto administrativo, y un 94% están incluidos en nómina.

En cuanto a los fallos condenatorios correspondientes a los “hallados en los expedientes” se muestran un porcentaje de cumplimiento de 95% frente a actos administrativos, y de 99% tanto para notificaciones como para inclusiones en nómina, con la aclaración que este dato se reporta respecto de las sentencias entregadas como alistados⁶⁴, quedando pendientes de cumplimiento, 315 sentencias. En este punto es importante señalar que si se observa el número de actos administrativos proferidos para cumplir fallos condenatorios correspondientes a los “hallados en los expedientes”, éste disminuye respecto del dato reportado en el IP17. La explicación de lo anterior parte de lo señalado en el numeral i) del punto 5.3 de esta sección, correspondiente a la “Identificación de fallos condenatorios”, en el que se informó sobre la redistribución de 337 sentencias en otros orígenes (allegadas por los ciudadanos en PQRS o por los abogados de Colpensiones). Por tal razón, partiendo de que en el IP17 se reportó que se habían alistado y entregado para cumplimiento 6.694 y en este IP se pasa a 6.541, se presenta una diferencia de 153 sentencias, que refleja en los actos administrativos proferidos así: Una reducción de 106 actos administrativos proferidos por lo que pasan de 6.332 a 6.226 e igualmente, las sentencias en proceso de proferir acto administrativo disminuye en 47, pasando de 362 a 315 sentencias.

Sobre los fallos en contra de Colpensiones y los que los ciudadanos entregan a la entidad, es donde se presentan los porcentajes menores de cumplimiento en cuanto a actos administrativos proferidos, 47% y 55%, respectivamente, no obstante frente al mes de noviembre presenta un avance, pues ahí se reportó un 45% y 51% respectivamente.

En conclusión, la entidad ha proferido un 63% de actos administrativos del total de fallos alistados y entregados, de los cuales se ha notificado e ingresado a nómina un 87% y 88%, respectivamente.

⁶³ Esta cifra resulta de restar el total de actos administrativos proferidos con corte al mes de diciembre que es de 43.899, menos el total correspondiente al mes de noviembre que fue de 40.102 (ver IP17, capítulo 5.2, página 65).

⁶⁴ Sobre este punto se explicó en pie de página del Capítulo 5.2. de este IP, como se llevó a cabo el alistamiento de estos fallos.

6. Otros trámites, peticiones o reclamos

6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)

En esta sección se 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.

6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS

En los informes presentados a la H. Corte Constitucional⁶⁵ 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 diciembre de 2014 Colpensiones recibió 31.228 PQRS, llegando así a un total de 1.065.014 solicitudes recibidas desde su entrada en operación, las cuales han sido radicadas por 774.317 ciudadanos. Esto representa un incremento en el último mes del 3%⁶⁶. Dentro de este universo, 24.859 solicitudes corresponden a peticiones múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, tal como lo muestra el cuadro 1 de la presente sección. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 1).

Capítulo 6.1 - Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación ciudadanos- Registros únicos
Corte a 31 de diciembre de 2014

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub- procesos	Total
Septiembre-14								
Cantidad de ciudadanos	617.163	2.272	449	20	10.103	630.007	0	630.007
Cantidad de radicados	918.912	2.802	581	27	11.429	933.751	22.685	956.436
Octubre-14								
Cantidad de ciudadanos	639.897	2.336	449	21	10.230	652.933	0	652.933
Cantidad de radicados	960.562	2.879	581	28	11.559	975.609	23.459	999.068
Noviembre-14								
Cantidad de ciudadanos	657.682	2.405	449	22	10.301	670.859	0	670.859
Cantidad de radicados	994.347	2.964	581	29	11.632	1.009.553	24.198	1.033.751
Diciembre-14								
Cantidad de ciudadanos	760.957	2.510	449	22	10.379	774.317	0	774.317
Cantidad de radicados	1.024.759	3.062	581	29	11.724	1.040.155	24.859	1.065.014

⁶⁵ Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39; e IP4, sección 6.8.1, página 70.

⁶⁶ Ver IP17, sección 6.1, páginas 69 y 70.

Por su parte, al corte del 31 de diciembre de 2014, Colpensiones ha resuelto el 95% de las 1.065.014 PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 49.177 PQRS (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2). Con lo cual se evidencia el esfuerzo de la entidad por avanzar a buen ritmo y sin retrocesos, toda vez que al iniciar el plan de acción en diciembre de 2013⁶⁷ Colpensiones tenía por atender 79.682 PQRS y un año después esa represa se ha reducido en un 38%, sin dejar de atender con prioridad las solicitudes que se presentan diariamente.

No obstante, 61.502 PQRS se han respondido de manera parcial⁶⁸, de las cuales 61.280 corresponden a PQRS que requieren el cumplimiento de sentencias judiciales y que se encuentran sujetas al estudio de seguridad de las providencias. En ese sentido el total de PQRS por resolver de fondo asciende a 110.679⁶⁹.

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 diciembre Colpensiones recibió 31.228 nuevas solicitudes y logró atender 38.656, con lo cual a la fecha tiene por atender 49.177 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2).

Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁷⁰ - Corte a 31 de diciembre de 2014

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado Sep-14									
Recibidos	3.868	827.722	828	113.371	3838	1161	950.788	9119	959.907
Contestados	3.891	792.961	825	101752	2559	1170	903.158	8943	912.101
Oct-14									
Recibidos	112	34.928	33	6.925	167	33	42.198	0	42.198
Contestados	114	37.367	42	6.564	285	32	44.404	0	44.404
Nov-14									
Recibidos	90	28.058	31	6.172	303	31	34.685	0	34.685
Contestados	91	30.205	34	6.338	141	32	36.841	0	36.841
Dic-14									
Recibidos	82	24.270	31	6.669	152	24	31.228	0	31.228
Contestados	82	30.955	32	7.285	246	24	38.624	0	38.656

⁶⁷ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138.

⁶⁸ 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).

⁶⁹ 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).

⁷⁰ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 30 de septiembre 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 IP8, páginas 138 y 139. Los datos de los meses de abril, mayo y junio se pueden consultar en el IP12, página 181. Los datos de los meses de julio, agosto y septiembre se pueden consultar en el IP15, páginas 83 y 84.

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Pendientes	35	34.687	8	13.401	1077	1	49.209	0	49.177
Pendientes con respuesta parcial									61.502

Nota: Las PQRS con respuestas parciales fueron reportadas en el IP17 sección 6.1 páginas 70 y 71.

El Cuadro 3 presenta los PQRS de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de las 49.177 PQRS pendientes a 31 de diciembre de 2014, 40.710 se encuentran vencidas, de las cuales 11.530 hacen referencia a la copia de documentos de expedientes pensionales de ciudadanos cuya respuesta implica la entrega del expediente por parte del ISS en Liquidación⁷¹ y 10.209 están asociadas al cumplimiento de sentencias judiciales cuya evacuación requiere estudio de seguridad de cada providencia. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3)

Es importante señalar que del grupo de PQRS vencidas, 1.200 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, de las cuales 973 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales y 120 corresponden a copias de documentos de expedientes no entregados por el ISS en L., las 107 restantes corresponden a casos de diferentes áreas en los cuales no se ha podido entregar una respuesta de fondo al ciudadano; sin embargo cada una de las áreas revisa mensualmente las solicitudes para establecer si las razones que imposibilitan la respuesta continúan o si por el contrario se puede resolver de fondo la solicitud. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

Capítulo 6.1 – Cuadro 3. PQRS radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento

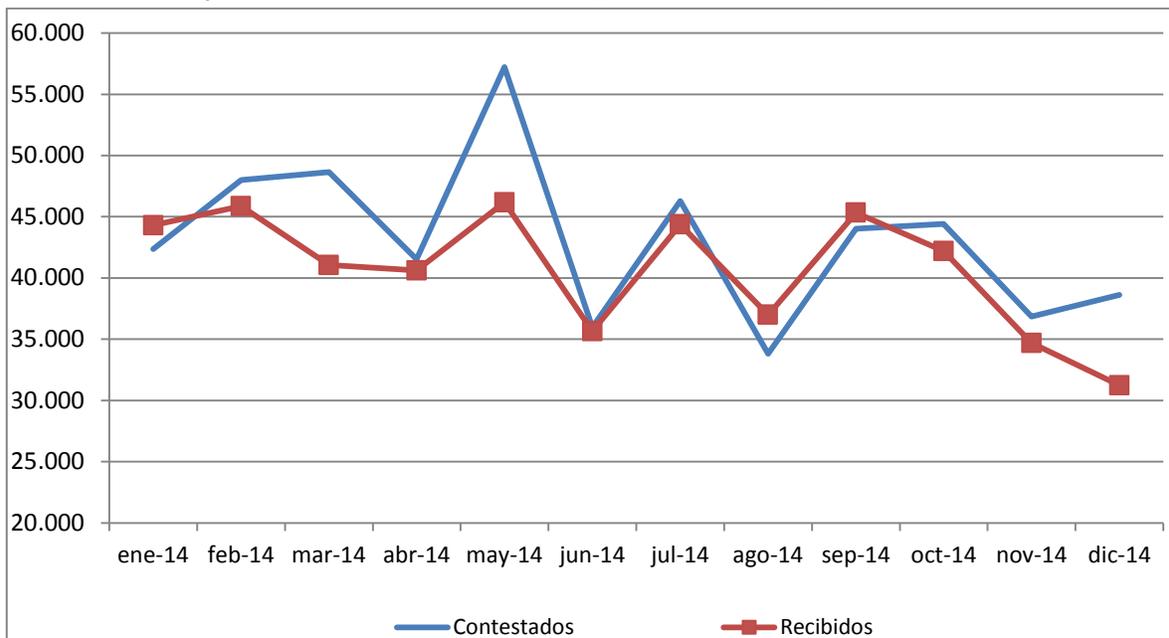
Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	7.504
1 mes	5.411
2 meses	3.749
3 meses	4.538
4 meses	4.585
5 meses	2.417
6 meses	1.927
7 meses	2.110
8 meses	1.625
9 meses	1.684
10 meses	962
11 meses	379
12 meses	224
13 meses	822
14 meses	624

⁷¹ El avance de la entrega de expedientes inactivos del ISS en L. se reporta en el capítulo 10 de este informe.

Trámites vencidos	PQRS*
15 meses	618
16 meses	331
>16 meses	1.200
Total	40.710

Es importante señalar que si bien el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones desde enero de 2013 es de 42.680 y de PQRS contestadas es de 41.676; han habido meses en los cuales la producción ha sido mayor al ingreso, lo que ha permitido disminuir discretamente la repesa que ha ido generándose en otros meses. En efecto, durante el año 2014 la producción ha sido mayor que la radicación en los meses de febrero, marzo, mayo, julio, octubre, noviembre y diciembre de 2014. (Ver Capítulo 6.1 - Gráfico 1)

Capítulo 6.1 – Gráfico 1. Gráfico PQRS recibidas vs. PQRS contestadas



Por otra parte, en el Cuadro 4 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 diciembre de 2014. Las siguientes columnas presentan la evolución durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014, entre recibidas y resueltas por área. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4)

Capítulo 6.1 - Cuadro 4. Acumulado de PQRS pendientes por área

Áreas	Acumulado dic-14			Gestión octubre de 2014		Gestión noviembre de 2014		Gestión diciembre 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	6.178	5.245	933	410	447	415	471	383	239
Nómina	64.660	58.533	6.127	2.647	3.428	2.565	4.461	2.136	2.130
Reconocimiento	206.204	198.659	7.545	6.955	6.327	5.946	5.600	5.615	6.319
Total VP. Beneficios y Prestaciones	277.042	262.437	14.605	10.012	10.202	8.926	10.532	8.134	8.688
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	91.930	79.377	12.553	4.158	6.604	3.938	5.077	3.448	5.090
Doctrina	2.792	2.762	30	7	4	21	8	10	34
Secretaría General	70	43	27	3	14	5	0	4	1
Total VP. Jurídica	94.792	82.182	12.610	4.168	6.622	3.964	5.085	3.462	5.125
VP. Administrativa									
Gestión documental	45.633	33.692	11.941	2.551	2.636	2.096	1.931	1.745	4.494
Total VP. Administrativa	45.633	33.692	11.941	2.551	2.636	2.096	1.931	1.745	4.494
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	45.088	40.931	4.157	2.199	1.906	1.863	892	1.768	2.460
Total VP. Operaciones y Tecnología	45.088	40.931	4.157	2.199	1.906	1.863	892	1.768	2.460
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	28.054	27.976	78	68	208	45	189	39	113
Servicio al ciudadano	525.362	523.059	2.303	20.860	20.754	15.887	15.629	14.189	14.651
Red y canales alternos	495	477	18	41	57	48	43	35	63
Total VP. Servicio al Ciudadano	553.911	551.512	2.399	20.969	21.019	15.980	15.861	14.263	14.827
VP. Finanzas e inversiones									
Aportes y recaudo	37.782	35.274	2.508	1.937	1.508	1.570	2.371	1.540	2.732
Cobro	1.079	1022	57	30	44	34	27	32	22
Ingresos y egresos	6.425	5.613	812	301	283	230	124	267	268
Total VP. Finanzas e Inversiones	45.286	41.909	3.377	2.268	1.835	1.834	2.522	1.839	3.022
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.645	2.644	1	25	28	14	15	13	16
Total VP. Comercial	2.645	2.644	1	25	28	14	15	13	16

Áreas	Acumulado dic-14			Gestión octubre de 2014		Gestión noviembre de 2014		Gestión diciembre de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Total VP. Planeación	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes No Clasificadas									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	598	511	87	6	156	8	3	4	24
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	598	511	87	6	156	8	3	4	24
Total	1.065.014	1.015.837	49.177	42.198	44.404	34.685	36.841	31.228	38.656

Como se puede observar, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la Vicepresidencia de beneficios y Prestaciones con un total de 14.605 PQRS pendientes por resolver, seguido de las 12.610 PQRS de la Vicepresidencia Jurídica. Otra de las áreas que presenta un alto volumen de solicitudes pendientes es la Vicepresidencia Administrativa que al corte del 31 de diciembre de 2014 tiene 11.941 PQRS pendientes. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 3)

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

6.1.2. Resultados del Plan Operativo

En la presente sección se muestran los avances de las acciones planteadas a la H. Corte en el IP5⁷² 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

A continuación se reportan los resultados del plan de evacuación de PQRS discriminados por área, dentro de los cuales se resalta la producción de la Gerencia de Defensa Judicial que evacuó 5.090 PQRS, es decir 1.642 adicionales a las recibidas. Por su parte, la Gerencia de Gestión Documental contestó 4.494 PQRS dentro de las cuales se resolvieron 2.749 solicitudes adicionales a las presentadas por los ciudadanos en el mes de diciembre. Otra de las áreas que superó su producción es la Gerencia de Reconocimiento que logró evacuar 704 solicitudes por encima de las recibidas. Al corte del 31 de diciembre de 2014, siete de las diez áreas con mayor volumen de solicitudes lograron cumplir la meta del mes lo que evidencia la reducción de las PQRS represadas.

⁷² Ver IP5, sección 6.8.3, página 138. IP6 sección 6.8.2, página 164.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6⁷³ hasta el 8 de enero de 2014 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. Al corte del 31 de diciembre, el área tiene pendiente 14.605 PQRS.

De acuerdo con el plan de acción planteado en el IP5⁷⁴ se presentan los siguientes avances por áreas:

Área de Medicina Laboral: En el IP5⁷⁵ se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013; en el IP6⁷⁶ la cifra al corte de 31 de diciembre logró reducirse a 420 solicitudes. Sin embargo, para el mes de diciembre de 2014 la cifra de PQRS ha ascendido a 933.

Gerencia de Nómina: En el IP5⁷⁷ se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; en el IP6⁷⁸ la cifra al corte de 31 de diciembre se redujo a 13.074 solicitudes; y a 31 de diciembre de 2014 la cifra de PQRS pendientes es de 6.127, lo que representa una reducción del 64%.

Gerencia de Reconocimiento: en el IP5⁷⁹ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013; y en el IP6⁸⁰ la cifra a 31 de diciembre se mantuvo. A 31 de diciembre de 2014 la Gerencia de Reconocimiento cuenta con 7.545 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una reducción del 24%.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: la Gerencia cuenta con 12.553 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. El plan de acción para la evacuación de dichas solicitudes está definido en el capítulo 5 de este informe. No obstante, se considera importante informar que al corte del 31 de diciembre de 2014 el área ha logrado un avance del 40%.

Gerencia de Doctrina: actualmente tiene 30 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 10 están dentro de los términos legales.

⁷³ Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁷⁴ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

⁷⁵ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁶ Ver IP6, sección 6.8.2, página 161.

⁷⁷ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁸ Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

⁷⁹ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁸⁰ Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

Gerencia de Gestión Documental: en el IP5⁸¹ 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 del 31 de diciembre de 2014 cuenta con 11.941 PQRS pendientes, lo que representa un avance del 8%.

Al respecto es importante indicar que durante el mes de diciembre de 2014, la Gerencia de Gestión Documental depuró 3.964 PQRS cuyo expediente se encuentra en Colpensiones dando una respuesta definitiva a estas solicitudes, por lo que las 11.941⁸² PQRS que se encuentran pendientes de resolver, corresponden a peticiones de copias de documentos de ciudadanos cuyos expedientes pensionales no han sido entregados por el ISS en Liquidación.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: en el IP5⁸³ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 4.941 solicitudes abiertas; y al corte del 31 de diciembre del 2014 la Gerencia tiene 4.457 PQRS pendientes, de las cuales 1.682 ingresaron durante el mes de diciembre y 1.276 se encuentran dentro del término legal.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 2.399 PQRS abiertas al 31 de diciembre de 2014. En esta área se ve un avance en la reducción de pendientes del 51% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban por responder 4.856 PQRS⁸⁴.

Gerencia de Atención al Afiliado: al 31 de diciembre de 2014 ésta Gerencia tiene 78 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 20 ingresaron durante este mismo mes y 16 se encuentran en término. Con respecto al mes de noviembre de 2013 en el que había 4.941 solicitudes, el área redujo el volumen de PQRS pendientes en un 98%.

Gerencia de Servicio al Ciudadano: en el IP5⁸⁵ 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 del 31 de diciembre de 2014, la cifra de PQRS pendientes del área es de 2.303, de las cuales 752 ingresaron durante el último mes.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones durante el año 2014 presentó un incremento paulatino en el ingreso de PQRS, y por ende en el número de pendientes, sin embargo a lo largo

⁸¹ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

⁸² Información tomada de las Actas de Entrega del Equipo de Traspaso de COLPENSIONES.

⁸³ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

⁸⁴ Ídem.

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

del año su nivel de respuesta fue incrementándose con el fin de reducir la represa de PQRS. En efecto, al corte del 30 de noviembre⁸⁶ de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; con corte al 30 de mayo la Vicepresidencia contaba con 4.338 solicitudes⁸⁷; y al corte del 31 de diciembre de 2014 la Vicepresidencia tiene 3.377 PQRS pendientes de respuesta.

Gerencia de Aportes y Recaudo: al corte del 31 de diciembre la Gerencia tiene 2.508 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 1.052 ingresaron durante el último mes y 964 se encuentran dentro del término legal. En el mes de diciembre la Gerencia contestó 2.732 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

Gerencia de Ingresos y Egresos: esta Gerencia tiene 812 PQRS pendientes de respuesta al corte del 31 de diciembre, de los cuales 225 ingresaron durante el mismo mes y 162 se encuentran dentro de los términos legales.

Para el mes de enero se dará continuidad a la estrategia de evacuación que incluye a todas las áreas. En el cuadro 5 se presentan las metas de evacuación de las áreas con mayor volumen de PQRS, las cuales han sido calculadas con base en el promedio de casos recibidos y en la capacidad de respuesta que se tuvo en el mes de diciembre. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

Capítulo 6.1 - Cuadro 5. Plan de evacuación de PQRS – Enero 2015

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en Enero - 2015
Medicina Laboral	933	Casos Individuales	2	10	20	440
Nomina	6.127	Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	3600
Reconocimiento	7.545	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	4	20	80	1.600
Defensa Judicial	12.553	PQRS Individual	4	30	120	2.500
Gestión Documental	11.941	PQRS Individual	4	30	120	2.400
Operaciones	4.157	PQRS Individual	11	12	132	2.610
Atención al Afiliado	78	PQRS Individual	1	10	10	200
Servicio al Ciudadano	2.303	PQRS Individual	4	25	100	2.000
Aportes y Recaudo	2.508	PQRS Individual	8	10	80	1.600
Ingresos y Egresos	812	PQRS Individual	1	10	10	200

⁸⁶ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁸⁷ Ver IP11, sección 6.3, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 201.

2. Estrategias Estructurales

A continuación se presentan los avances de las estrategias estructurales planteadas en el IP5⁸⁸ como aquellas necesarias para el óptimo funcionamiento del proceso de recepción, clasificación y respuesta de las PQRS:

a. Creación de la Gerencia Nacional de PQRS

Durante el mes de diciembre continuó el proceso de selección de personal de los cargos estratégicos de la Gerencia y se espera que para el mes de enero de 2015 se vinculen 4 profesionales con el fin de iniciar la implementación del nuevo esquema de seguimiento y la estrategia de análisis de causas de las PQRS. Así mismo, se dio inicio al proceso de selección de los demás cargos del área.

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

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

Consulta de historia laboral portal web: Entre el 10 de febrero y el 31 de diciembre de 2014 se registraron 1.609.390 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad. El comportamiento de las consultas en los últimos cuatro meses a través de la nueva herramienta se presenta en el cuadro 6. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 6)

Capítulo 6.1 - Cuadro 6. Historias laborales consultadas a través del Portal Web

Mes	HL consultadas
Acum Ago-14	1.028.213
sep-14	166.782
oct-14	169.770
nov-14	132.191
dic-14	112.434
Total	1.609.390

Formulario Electrónico de Corrección de Historia laboral: en el IP16⁸⁹ se informó que se detectaron fallas en el formulario electrónico de corrección de inconsistencias de historia laboral. Durante el mes de diciembre se hicieron los ajustes y las pruebas necesarias para el óptimo funcionamiento del formulario, las cuales están en proceso de certificación para pasar a producción.

⁸⁸ Ver IP5, sección 6.8.3, página 143.

⁸⁹ Ver IP16, sección 6.1.2 páginas 93 y 94.

Adicionalmente se evidenció que el software de formularios web de la zona transaccional es susceptible de mejoras en cuanto a la inclusión de un mecanismo de auditoría más efectivo, por lo que Colpensiones se encuentra adelantando este cambio con el fin de garantizar el control de la radicación de cada uno de los trámites de la zona transaccional.

De acuerdo con lo anterior, la puesta en producción del formulario electrónico de corrección de historia laboral estará supeditada a las mejoras del software de auditoría.

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

A continuación se informa el avance en la implementación del trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial” el cual forma parte de la estrategia para la organización de trámites que actualmente ingresan a través del flujo de PQRS tal como se indicó en el IP5⁹⁰:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

En el mes de diciembre se avanzó en un 80% en el diseño de la entrada 3 del subtrámite de cumplimiento de sentencias. Sin embargo, no se logró cumplir con el cronograma propuesto, y fue necesario redefinirlo, tal como se presenta a continuación (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 7):

Capítulo 6.1 - Cuadro 7. Cronograma Entrada 3 – Trámite cumplimiento de sentencias

Actividades	Fechas
Documento de especificación funcional	01/05/2014 al 14/11/2014
Entrega al consultor Bizagi *	14/11/2014
Diseño y desarrollo en el sistema de gestión Bizagi	14/11/2014 al 30/01/2015
Realización de pruebas técnicas y funcionales	02/02/2014 hasta 27/02/2015

d. Acciones de calidad

En el IP13⁹¹ Colpensiones presentó el cronograma del Plan Calidad PAC el cual fue cumplido satisfactoriamente en todos los Puntos de Atención del Nivel Nacional. Durante el mes de diciembre se diseñó el instructivo de verificación de calidad de las 8 Regionales, el cual será entregado a los Puntos en el mes de enero de 2015 para su implementación oficial.

6.2. 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.

⁹⁰ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

⁹¹ Ver IP13, sección 5.3, página 118.

6.2.1. Gestión de citas médicas durante el mes de diciembre de 2014

Durante el mes de diciembre de 2014 fueron asignadas 2.552 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.482 afiliados o beneficiarios, de los cuales 1.275 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.207 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1)

Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Citas solicitadas por cédula única para valoración y calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte a 31 de Diciembre de 2014

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por CC única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Sep/14	64.950	49.439	26.176	23.263
oct-14	2.413	2.243	1.193	1.050
nov-14	2.492	2.431	1.380	1.051
dic-14	2.552	2.482	1.275	1.207
Total general	72.407	56.595	30.024	26.571

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

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

Desde la entrada en funcionamiento de Colpensiones, se han realizado 30.024 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 29.637 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 29.452 y 185 se encuentran en proceso de notificación. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2)

Con respecto a los 387 casos que aún no cuentan con dictamen, 87 cuentan con un proyecto de dictamen que se encuentra en proceso de auditoría y 300 casos se encuentran pendientes de calificación debido a que el afiliado no ha aportado las pruebas clínicas y/o los resultados de los exámenes solicitados en la cita de valoración médico laboral. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2)

Como puede observarse en el cuadro 2 de la presente sección, los dictámenes aprobados de las citas efectivas para el mes de diciembre corresponden a 950 y de períodos anteriores a 318 dictámenes. Al corte del mes de diciembre se encuentran pendientes 300 por calificar: 253 del mes de diciembre, 29 del mes de noviembre, 18 del mes de octubre que corresponden a:

- Pacientes vistos en las dos últimas semanas del mes de diciembre y que se encuentran en estudio para emitir dictamen.

- Pacientes que tienen pendiente la entrega de documentos probatorios con posterioridad a la cita asignada, sin necesidad de nueva cita.

Por último, es necesario señalar que con corte al mes de diciembre se encuentran en proceso de auditoría por Colpensiones 72 casos, los cuales fueron radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.4 % se encuentran notificados a 31 de diciembre de 2014.

Capítulo 6.2 – Cuadro 2. Gestión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral - Corte a 31 de Diciembre de 2014

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría*	Dictámenes aprobados*	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Sep/14	0	5	26.171	26.171	100,00%
oct-14	18	1	1.174	1.174	100,00%
nov-14	29	9	1.342	1.311	97,70%
dic-14	253	72	950	796	83,80%
Total general	300	87	29.637	29.452	99,40%

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 IP17⁹² quedaban pendientes por calificar 248 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 de auditoría

En el IP6⁹³ 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 pérdida de capacidad laboral 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.

⁹² Es necesario aclarar que si bien las citas puede ser efectivas dado que el afiliado asistió a la cita con la documentación completa, en el proceso de valoración el médico laboral puede solicitar nuevas pruebas clínicas.

⁹² Ver IP17, sección 6.4, página 95.

⁹³ Ver IP6, sección 6.3, página 142.

A 31 de diciembre de 2014 han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 6.495 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 7.172 calificaciones. (Ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3)

**Capítulo 6.2– Cuadro 3. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez -
Corte a 31 de diciembre de 2014**

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Septiembre/14	5.295	5.694
oct-14	420	432
nov-14	398	338
dic-14	382	708
Total general	6.495	7.172

*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.

6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

En relación a la gestión de incapacidades temporales, se informa que desde el inicio de operación, Colpensiones ha recibido 71.767 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 7.403 afiliados, de las cuales se han procesado 70.659, para un nivel de cumplimiento del 98.46 %.

Los resultados se detallan a continuación:

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 31 de diciembre de 2014 se han procesado un total de 70.659 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas: 47.644 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago, de éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a veinte y un mil quinientos sesenta millones cuatrocientos sesenta y nueve mil ciento ochenta y dos pesos (\$21.560.469.182).
- ii) Negadas: 21.125 solicitudes de incapacidades temporales fueron negadas por diferentes causas entre las cuales se encuentran: (i) pertenecer al régimen subsidiado; (ii) no cumplir con el mínimo de semanas de fidelidad al sistema; (iii) el origen de la incapacidad temporal es profesional; (iv) por tener ya una calificación de pérdida de

capacidad laboral; y (v) por haber superado los 360 días posteriores a los primeros 180 días, entre otras.

Se observa que en el mes de diciembre aumentaron los certificados de incapacidades para estudio en un 29% con respecto al mes de noviembre, lo cual impactó en el porcentaje de procesamiento de las incapacidades, como se evidencia en el siguiente cuadro (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 4):

**Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Gestión de incapacidades temporales
Corte a 31 de diciembre de 2014**

Mes	No. de afiliados	Casos radicados	Certificados de Incapacidad para estudio	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas	Incapacidades pendientes de procesar	% procesamiento
Acumulado a Sep/14	7.447	15.861	67.170	46.984	20.186	67.170	0	100,0%
oct-14	420	566	1.563	989	562	1.551	12	99,2%
nov-14	366	390	1.260	889	223	1.112	148	88,2%
dic-14	472	417	1.774	672	154	826	948	46,6%
Totales	8.705	17.234	71.767	49.534	21.125	70.659	1.108	98,5%

Nota: Descripción de Variables

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

b. Incapacidades para procesar

Con corte al 31 de diciembre de 2014, existen 1.108 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 307 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

- i) 231 incapacidades temporales que corresponden a 34 afiliados han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección;
- ii) 380 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 95 afiliados se encuentran pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud. Estos casos serán tramitados la primera semana del mes de enero;
- iii) 72 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 25 afiliados se encuentran en revisión de situaciones como afiliación, régimen de afiliación, entre otros;
- iv) 315 certificados que corresponden a 116 afiliados, fueron radicadas en los últimos 10 días del mes de Diciembre. Estos casos serán tramitados la primera semana del mes de enero;

- v) 110 incapacidades que corresponden a 37 afiliados, han solicitado el pago de un subsidio de incapacidad del mes actual, motivo por el cual aún no se han realizado los aportes correspondientes.

Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Incapacidades para procesar

Incapacidades para procesar	Número Incapacidades	Número Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	231	34
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	380	95
Incapacidades en trámite de validación de derechos	72	25
Incapacidades en revisión documental	315	116
Incapacidades pendientes por Historia Laboral*	110	37
Total	1.108	307

*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 231 devoluciones por observaciones de auditoría, el 53 % 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 6.2 – Cuadro 6)

Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Distribución de devoluciones

ITEM de Gestión de Devoluciones	Número de IT
En respuesta de devolución	102
En devolución al tercero – CRI	95
En devolución al tercero – CRE	27
En devolución al tercero - Historia Laboral	7
Total general	231

Nota: Descripción de Variables en el cuadro 5:

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

Por otro lado, de las 681 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP17⁹⁴, 166 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. Así mismo, 72

⁹⁴ Ver IP15, sección 6.4, página 98.

incapacidades se encuentran en proceso de liquidación y 443 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) En auditoría con la documentación completa 164 incapacidades;
En devolución a tercero 127 incapacidades, las cuales se encuentran en ajustes en Asalud de conformidad con las indicaciones realizadas por los médicos auditores de Colpensiones;
- ii) En trámite por Asalud 75 incapacidades;
- iii) Pendientes por Historia Laboral 77 incapacidades.

Todos los pendientes se estarán procesando en los primeros días del mes de enero.

6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

La Administradora Colombiana de Pensiones efectuó para la nómina correspondiente al mes de diciembre de 2014 que se paga en enero del año 2015 el giro a 1.181.016 beneficiarios de prestaciones económicas del régimen de prima media con prestación definida, lo cual generó un costo promedio de 1.2 billones de pesos.

6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina

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

A la fecha se han identificado un total de 2.466 prestaciones económicas en este grupo, teniendo en cuenta que se adicionaron 29 a las 2.437 reportadas en el IP17⁹⁵. De las 2.466 se encuentran pendientes por resolver 86, toda vez que al corte del mes de diciembre han sido reprocesadas un total de 2.380 pensiones de este grupo.

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

Como fue enunciado en los IP16⁹⁶ e IP17⁹⁷, las 388 prestaciones clasificadas dentro de éste grupo fueron reprocesadas en su totalidad.

Así las cosas, las prestaciones clasificadas en los puntos 1 y 2 de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina registran un total de 2.854 casos, de los cuales se han atendido un total de 2.768 quedando pendientes por resolver 86. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

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

⁹⁵ Ver IP17, sección 6.3, páginas 86 y 87.

⁹⁶ Ver IP16, sección 6.3, página 103.

⁹⁷ Ver IP17, sección 6.3, página 87.

Dentro de este grupo se han clasificado un total de 661 prestaciones, de las cuales han sido solucionadas 658, por lo que están pendientes por reprocesar 3 casos. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

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

En armonía con lo expresado en el IP17⁹⁸, dentro de este grupo se han registrado 614 casos, teniendo en cuenta que para el mes de noviembre se registraron 2 nuevas pensiones a las cuales se les dio orden de no pago. Del total de estas prestaciones se han reprocesado 596 quedando pendientes por atender 18. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

Respecto a los servidores públicos pendientes de aportar las pruebas de retiro del servicio, es pertinente reiterar a la H. Corte los dos procedimientos llevados a cabo en Colpensiones en relación con este tema. En el primero de ellos, las prestaciones eran incluidas en la base de datos de la nómina de pensionados, no obstante su estado (activo o suspendido) dependía de las directrices impartidas por la Gerencia de Reconocimiento, conforme a la acreditación de los documentos que certificaran el retiro del servicio público. En el actual procedimiento ejecutado en Colpensiones el reconocimiento prestacional se efectúa sin realizar la inclusión en la nómina de pensionados, toda vez que el ingreso se encuentra en suspenso hasta la presentación de las pruebas de retiro del servicio como empleado público.

Conforme a lo expuesto y en concordancia con lo expresado en el IP17⁹⁹, con corte al mes de noviembre se reportó un total histórico de 6.241 reconocimientos prestacionales de servidores públicos, los que a su vez ascienden 6.832 teniendo en cuenta que para el mes de diciembre fueron concedidas 591 nuevas prestaciones a personas que acreditan la referida calidad de servidores públicos.

De los 6.832 reconocimientos pensionales se han presentado los documentos de retiro del servicio en 1.875 casos, por lo que 4.957 servidores públicos se encuentran pendientes de presentar las certificaciones de su retiro. Es de aclarar que una vez se acrediten dichos soportes se reliquida la prestación y se procede con su correspondiente inclusión en nómina.

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

Los reconocimientos pensionales pendientes por ser incluidos dentro de la base de datos de la nómina de pensionados previamente explicados en el ítem anterior, ascienden a un total de 107 casos.

En el cuadro 1 con corte a noviembre de 2014 se presenta el total de los casos que por alguna de las circunstancias expuestas previamente no ingresaron en la nómina de pensionados para un total de 4.129 casos. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

⁹⁸ Ídem.

⁹⁹ Ver IP17, sección 6.3, páginas 87 y 88.

Capítulo 6.3 – Cuadro 1. Resumen casos no ingresados a la nómina – Corte noviembre de 2014

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.854	1.667	1.101	86	69,12%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	614	368	228	18	14,87%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	661	190	468	3	16,01%
Total	4.129	2.225	1.797	107	100%

El cuadro 2 resume los casos no incluidos dentro de la base de datos de la nómina de pensionados con corte al mes de noviembre de 2014, clasificados por tipo de riesgo. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 2)

Capítulo 6.3 – Cuadro 2. Resumen casos acumulados no ingresados a la nómina, clasificados por riesgo - Corte noviembre de 2014

Riesgo	No ingresadas a nov-14	Ingresadas y retiradas a nov-14	Orden de no pago a nov-14	Total	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	61		5	66	1,60%
Indemnización de invalidez	5			5	0,12%
Indemnización vejez	628	580	28	1.236	29,93%
Interposición de Recursos	86			86	2,08%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	6			6	0,15%
Recurso Pensión Invalidez	8			8	0,19%
Recurso Pensión sobrevivientes	7			7	0,17%
Recurso Sustitución Pensional	1			1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	3			3	0,07%
Pensión de invalidez	91	4	11	106	2,57%
Pensión de sobrevivientes	534	11	36	581	14,07%
Pensión de vejez compartida	2			2	0,05%

Riesgo	No ingresadas a nov-14	Ingresadas y retiradas a nov-14	Orden de no pago a nov-14	Total	Participación en el total
Pensión de vejez tiempos privados	1.245	65	491	1.801	43,62%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	155		39	194	4,70%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,05%
Sustitución pensional	21		4	25	0,61%
Total general	2.854	661	614	4.129	100%

Las cifras de las prestaciones reprocessadas con corte al mes de noviembre de 2014 clasificadas de acuerdo al tipo de riesgo se muestran en el cuadro 3. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 3)

Capítulo 6.3 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo - Corte noviembre de 2014

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	32	0	0	33	65	1,62%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,12%
Indemnización vejez	439	146	14	633	1.232	30,63%
Interposición de Recursos	28	0	0	6	34	0,85%
Recurso Pensión sobrevivientes	4	0	0	1	5	0,12%
Pensión de Invalidez	50	3	4	47	104	2,59%
Pensión de sobrevivientes	253	4	4	308	569	14,15%
Pensión de vejez compartida	0	0	0	1	1	0,02%
Pensión de vejez tiempos privados	719	37	332	694	1.782	44,31%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	118	0	14	58	190	4,72%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,05%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	5	0	0	0	5	0,12%
Recurso Pensión Invalidez	3	0	0	1	4	0,10%
Sustitución Pensional	10	0	0	14	24	0,60%
Total	1.667	190	368	1.797	4.022	100%

En el cuadro 4 se presenta la información de las prestaciones económicas pendientes por atender especificadas conforme al tipo de riesgo, las cuales ascienden a un total de 107 casos. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 4)

Capítulo 6.3 – Cuadro 4. Resumen casos pendientes por atender clasificados por riesgos

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	1	0,93%
Indemnización de Invalidez		0,00%
Indemnización vejez	4	3,74%
Interposición de Recursos	52	48,60%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	1	0,93%
Recurso Pensión Invalidez	4	3,74%
Recurso Pensión sobrevivientes	2	1,87%
Pensión de Invalidez	2	1,87%
Pensión de sobrevivientes	12	11,21%
Pensión de vejez compartida	1	0,93%
Pensión de vejez tiempos privados	19	17,76%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	4	3,74%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido		0,00%
Recurso Sustitución Pensional	1	0,93%
Sustitución Pensional	1	0,93%
Recurso Indemnización vejez	3	2,80%
Total	107	100%

En el cuadro 5 se presentan las cifras de las prestaciones pendientes por atender clasificadas por tipo de riesgo de acuerdo a los meses de atraso. Es así que la información se detalla así: Panel A, refleja las cifras de las solicitudes radicadas, Panel B las correspondientes a los recursos de reposición presentados, Panel C, las pensiones ingresadas con orden de retiro y finalmente el Panel D, reporta las prestaciones incluidas con orden de no pago. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 5)

Capítulo 6.3 – Cuadro 5. Resumen casos pendientes clasificados por mes de atraso - Corte noviembre de 2014

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
2 meses		1	1	2	4	17,39%
3 meses		1	2		3	13,04%
4 meses			1		1	4,35%
7 meses		1	1		2	8,70%
8 meses			2		2	8,70%
9 meses			1		1	4,35%
10 meses		3	1		4	17,39%
11 meses			1		1	4,35%
12 meses		1	3		4	17,39%
15 meses		1			1	4,35%
Total vencidos	0	8	13	2	23	100%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	2	1	23	3	29	46,03%
2 meses	1	1	20		22	34,92%
3 meses	1	1	9	1	12	19,05%
Total vencidos	4	3	52	4	63	100%

Panel C. Ingresadas con orden de retiro

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
15 meses			1		1	33,33%
19 meses				2	2	66,67%
Total Vencidos	0	0	1	2	3	100%

Panel D. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	2
2 meses	4
3 meses	2
4 meses	1
8 meses	2
10 meses	2
13 meses	1
14 meses	1
18 meses	2
22 meses	1
Total vencidos	18

La información de las cifras de los actos administrativos que reconocen una prestación económica con corte al mes de noviembre del año 2014, ascienden a un total de 12.332 casos. Las mismas, son organizadas en el cuadro 6 por paneles; conforme al tipo de riesgo (Panel A) o de acuerdo al grupo de prioridad al cual pertenecen (Panel B). (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 6)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 6. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina
Corte diciembre 2014**

Panel A. Por tipo de riesgo

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	161	161	0	1,31%
Indemnización invalidez	28	28	0	0,23%
Indemnización vejez	2.531	2.531	0	20,52%
Pensión de invalidez	235	235	0	1,91%
Pensión de sobrevivientes	199	199	0	1,61%
Pensión de vejez compartida	92	92	0	0,75%
Pensión de vejez convenios internacionales	1	1	0	0,01%
Pensión de vejez tiempos privados	1.375	1.375	0	11,15%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	152	152	0	1,23%
Pensión vejez alto riesgo	1	1	0	0,01%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	8	8	0	0,06%
Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	3	3	0	0,02%
Recurso Indemnización de Invalidez	4	4	0	0,03%
Recurso Indemnización de vejez	1.061	1.058	3	8,60%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	50	50	0	0,41%
Recurso Pensión de Vejez	5.254	5.231	23	42,60%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	91	91	0	0,74%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	6	6	0	0,05%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	2	2	0	0,02%
Recurso Pensión Invalidez	337	335	2	2,73%
Recurso Pensión sobrevivientes	132	131	1	1,07%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	7	7	0	0,06%
Recurso Sustitución Pensional	78	78	0	0,63%
Recurso Sustitución Provisional Ley 1204/08	1	1	0	0,01%
Sustitución Pensional	523	523	0	4,24%
Total General	12.332	12.303	29	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	12.332	12.303	29	100,00%
Total	12.332	12.303	29	100%
% Total	100%	99,76%	0,24%	

6.3.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

Las cifras detalladas de los beneficiarios de pensiones activos dentro de la base de datos de la nómina de pensionados se evidencian en el cuadro 7. Dichas cifras se presentan para las tres últimas nóminas procesadas en Colpensiones. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 7)

Capítulo 6.3 – Cuadro 7. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente – Corte diciembre de 2014

Período	Beneficiarios de pensión
oct-14	1.183.500
nov-14	1.180.610
dic-14	1.181.016

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

Respecto a los casos de aportes en salud de los pensionados que ingresan nuevos a la nómina, junto con los pensionados que históricamente vienen activos en ésta, se les realiza el respectivo descuento por concepto de salud, el cual se hace mediante pago que se gira a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), a favor de las diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS), reiterando lo enunciado anteriormente en los IP14¹⁰⁰, IP15¹⁰¹ e IP16¹⁰².

Sin embargo, como se ha venido expresando, se han presentado casos en los cuales los pagos se realizan a EPS diferentes a las que realmente se encuentran afiliados, toda vez que los pensionados que ya se encuentran incluidos en nómina hacen uso de su libre derecho de escogencia y cambio de EPS, sin que Colpensiones se entere de dicha novedad, a pesar de agotar todos los cruces y consultas de bases de datos.

¹⁰⁰ Ver IP14, sección 5.5.4, páginas 111 y 112.

¹⁰¹ Ver IP15, sección 6.3.3, páginas 108 y 109.

¹⁰² Ver IP16, sección 6.3.4, páginas 112, 113, 114.

Así las cosas, Colpensiones adelanta diferentes acciones con el fin de garantizar el pago correcto en salud de los pensionados, enfocado de manera especial en aquellos casos que existe movilidad y desconocemos dicha novedad así:

1. Se realizan cruces de información con la base de datos del BDUA¹⁰³, de lo cual, dependiendo del resultado arrojado en dicho cruce, se inician diversas acciones de acuerdo al escenario presentado; dichas acciones son (Capítulo 6.3 – Cuadro 8):
 - i) Cruces de información con el BDUA, con el fin de evidenciar de manera clara y expedita aquellos casos en los cuales un pensionado deja de cotizar en una EPS por cambio de ésta.
 - ii) Corrección de los aportes en salud del pensionado, lo cual se realiza cuando Colpensiones evidencia el cambio de EPS, sin que haya sido informado de éste.
 - iii) Solicitudes de devolución de aportes a aquellas EPS a las cuales se les realizó el respectivo pago en salud del pensionado, habiendo éste dejado de cotizar en dicha entidad. Cabe resaltar que en estos casos la devolución de los aportes que hace la EPS anterior, es allegada a la EPS en la cual cotiza el pensionado, siendo dichos aportes pagados a la EPS del pensionado de manera retroactiva, es decir, que las respectivas cotizaciones en salud quedan totalmente al día desde el mismo momento en que el pensionado realizó el cambio de EPS.
2. Colpensiones le recuerda al pensionado en el momento de la notificación que se le realiza, la obligación y necesidad de legalizar la afiliación ante la EPS de su escogencia (régimen subsidiado), o a la EPS donde se encuentra afiliado (régimen contributivo), afiliación que debe legalizar como cotizante pensionado.
3. A través del desprendible de pago se informa y recuerda al ciudadano que debe realizar la afiliación en calidad de cotizante pensionado.
4. En virtud del Artículo 3 del Decreto 4248 de 2007¹⁰⁴, Colpensiones realiza la afiliación del pensionado a la entidad que éste informe, teniendo en cuenta que el ciudadano está en la obligación de manifestar cual es la entidad a la cual viene cotizando; sin embargo, si el ciudadano no informa de manera clara y oportuna; Colpensiones realiza cruce de datos con FOSYGA a fin de evidenciar la EPS en la cual del pensionado viene cotizando, y poder realizar de manera correcta los respectivos aportes.
5. Colpensiones realiza cruces y depuraciones de solicitud de devolución de aportes (considerados para nuestra entidad como cartera) realizadas con las diferentes EPS. Esto con

¹⁰³ BDUA. Base de datos única de afiliados, responsable de registrar y actualizar la información remitida por las diferentes EPS.

¹⁰⁴ Artículo 3 “...Vencidos los términos señalados sin que el pensionado hubiere ejercido su derecho a la libre elección, la administradora de pensiones lo afiliará a la EPS por ella escogida. Esta afiliación se considerará válida por un período de tres (3) meses, que se prolongará hasta por nueve (9) meses más, si el pensionado no manifiesta en este período otra decisión...”

el fin de que el pensionado tenga pago el retroactivo de aportes en salud con la EPS a la cual cotiza.

6. Colpensiones de manera periódica realiza mesas de trabajo junto con las diferentes EPS con el fin de adelantar planes que permitan obtener mejores resultados frente a las inconsistencias que se puedan presentar con los pagos errados de los pensionados que no reportan oportunamente el cambio de EPS.
7. Se atienden de manera inmediata las diferentes solicitudes elevadas por cada uno de los pensionados.

Como resultado de los diferentes cruces, se presentan en el siguiente cuadro los casos que una vez realizados los diferentes cruces no son coincidentes frente a la información que se registra en la base de datos de la nómina.

Capítulo 6.3 – Cuadro 8. Resultados de cruces con el BDUA

Mes	No. Registros ¹⁰⁵	EPS diferente	Subsidiado o no figuran ¹⁰⁶
Noviembre de 2014	1.191.812	1.125	9.310
Diciembre de 2014	1.195.619	1.017	17.019
Enero de 2015	1.196.912	1.232	17.763
Promedio trimestre		1.124	14.697

Para el período de enero de 2015, 17.763 personas se encuentran afiliadas en el régimen subsidiado o no figuran en ningún régimen; y para el mismo periodo, 1.232 pensionados figuran en una EPS diferente a la reportada en nómina.

6.4. Subsidio a la cotización

En el mes de diciembre de 2014, se recibió por parte del Consorcio Colombia Mayor el pago de cinco nóminas de reprocesos correspondientes a vigencias anteriores al 2014, además del informe de cada uno de registros sobre los cuales no efectuarán el pago de los subsidios, por las exclusiones que dicha entidad realiza al efectuar validaciones con diferentes bases de datos.

Dentro de los pagos realizados en estas nóminas se identificaron 100 subsidios que presentaban la observación “No se Pueden Tramitar” por cuanto no presentaban afiliación para el periodo cobrado, sin embargo el Consorcio Colombia Mayor efectuó los ajustes necesarios en sus bases de datos realizando el pago de dichos subsidios, los cuales pasan al estado “Solucionado”, 5 registros que estaban marcados como beneficiarios de una prestación económica y sin embargo el Consorcio Colombia Mayor efectuó el giro del subsidios, los cuales pasan al estado “Solucionado”.

¹⁰⁵ Corresponde a los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

¹⁰⁶ Corresponde a los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

Sobre los 161 registros que en el mes de noviembre se reportaron con la observación “Pendiente el Pago del Consorcio”, se presentan las siguientes novedades:

- 35 registros fueron pagos y su estado pasa a ser “Solucionado”.
- 6 registros no serán pagados debido a que no presentan afiliación para el ciclo cobrado, por lo que son marcados con el estado “No Se Pueden Tramitar”.
- 16 registros no serán pagados debido a que fueron excluidos en los cruces realizados por el Consorcio, por lo que son marcados con el estado “No Se Pueden Tramitar”.
- 98 registros que el Consorcio reporta como ya pagos, pero no están aplicados en la base de datos de Colpensiones, por lo que entran a un proceso de validación especial y son marcados en el estado “Ajustar y Sincronizar”.
- 6 registros que presentan inconsistencias en el grupo poblacional los cuales entran a un proceso de validación y son marcados en el estado “Ajustar y Sincronizar”.

Por lo anterior, de los 17.456 registros reportados con prioridad de la H. Corte Constitucional, 10.458 son registrados como solucionados lo que corresponde al 59.91%, 6.894 registros presentan el estado “No Se Puede Tramitar lo que corresponde al 39.49%. Así las cosas, actualmente el 99.40% no requiere tramite por parte de Colpensiones. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 2).

El restante 0.60% de los casos con prioridad de la H. Corte Constitucional, corresponde a 104 registros que presentan la observación “Ajustar y Sincronizar”, por lo que se están realizando validaciones con el Consorcio Colombia Mayor para identificar el estado real de estos subsidios o tramitar los ajustes en el caso de las inconsistencias en el grupo poblacional.

A continuación se relaciona el trámite realizado a los 6.047¹⁰⁷ ciudadanos identificados dentro de los grupos de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional, que presentan subsidios pendientes de pago. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1)

Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Trámites - Corte diciembre de 2014

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	102	2		150	254	3,84%
Grupo 1	1018	55		2.941	4014	60,76%
Grupo 2	71	2		43	116	1,76%
Grupo 3	45			73	118	1,79%
Grupo 4	1.188			403	1591	24,08%
Indemnizados	403			110	513	7,77%
Total General	2.827	59	0	3.720	6.606	100%
% Total	42,79%	0,89%	0,00%	56,31%	100,00%	

¹⁰⁷ Cabe anotar que cada uno de los 6.047 ciudadanos puede presentar varios ciclos pendientes de pago con diferente clasificación, por lo que la información que se registra en el cuadro varía a 6.606.

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 6.4 – Cuadro 2)

Capítulo 6.4 – Cuadro 2. Registros – Corte diciembre de 2014

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	210	3		434	647	3,71%
Grupo 1	2.626	99		8.669	11.394	65,27%
Grupo 2	179	2		107	288	1,65%
Grupo 3	106			175	281	1,61%
Grupo 4	2.723			812	3.535	20,25%
Indemnizados	1.050			261	1.311	7,51%
Total General	6.894	104	0	10.458	17.456	100%
% Total	39,49%	0,60%	0,00%	59,91%	100,00%	

Con el fin de dar una mayor claridad, a continuación se presenta un cuadro con la descripción de los 6.894 registros que componen el estado “no se puede tramitar”. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3)

Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Detalle registros "no se puede tramitar" Corte diciembre 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	159	12	36	3		210	3,05%
Grupo 1	1.935	390	85	122	94	2.626	38,09%
Grupo 2	179					179	2,60%
Grupo 3	106					106	1,54%
Grupo 4	2.722				1	2.723	39,50%
Indemnizados	1.050					1.050	15,23%
Total General	6.151	402	121	125	95	6.894	100%
% Total	89,22%	5,83%	1,76%	1,81%	1,38%	100,00%	

- 6.151 registros que de acuerdo a la revisión 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.

- 402 registros que han sido cobrados al Consorcio Colombia Mayor, pero este informa que no aplica el pago.
- 121 registros de ciudadanos que no cuentan con una afiliación al programa para el ciclo respectivo.
- 125 registros que corresponden a pagos para los cuales no se ha causado el ciclo, por lo que aún no aplica el cobro del subsidio.
- 95 registros marcados como “Otros” 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 33 registros de pagos de aportes por un menor valor al que le corresponde cancelar al ciudadano.

6.5. Traslado de aportes de los afiliados

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

En el transcurso del año 2014 las AFP intensificaron el proceso de entrega masiva de historia laboral a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS –, de ciudadanos trasladados a Colpensiones que con corte al 31 de diciembre de 2014 asciende a 1.534.366. Gracias a la implementación de diversas estrategias a se logró la entrega de 418.094 historias en el año 2014.

De acuerdo a lo anterior las AFP han enviado la información de 1.499.935 ciudadanos trasladados, que representa el 97.8% del total, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 34.431 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega
Corte a 31 de diciembre de 2014**

Administradora	oct-14	nov-14	dic-14
Old Mutual	1.074	917	938
Old Mutual Alternativo	5	5	11
Colfondos	4.492	4.233	3.881
Porvenir	28.751	24.010	16.418
Protección	21.514	18.188	13.183
Total	55.836	47.353	34.431

El proceso de actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen en el mes de diciembre de 2014, presentó una disminución con respecto al número de afiliados con información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que descendió en 12.922 ciudadanos con respecto al saldo al mes de noviembre, que cerraba en 47.353.

Con una participación del 47.66%, Porvenir es la administradora con mayor información pendiente de envío seguida de Protección. Sobre este punto es importante señalar que en mesas de trabajo realizadas con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera de Colombia, las AFP han priorizado la entrega de las historias laborales de ciudadanos trasladados de acuerdo a la edad de los mismos.

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, del mes de octubre de 2012 al corte de este informe se ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 54.828 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 49.704 de los mismos, equivalente al 90.65%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 5.124 archivos. En lo corrido del mes de diciembre se recibieron un promedio 4.127 archivos, que representa el 81% de la información que se encuentra actualmente en proceso de validación y cargue.

En términos de información de pagos recibidos se ha realizado el cargue y/o actualización de 1.946.934 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre vigencia Colpensiones) que corresponden a 33.507.017 registros y/o ciclos¹⁰⁸. El aumento en el proceso de actualización que se ha ejecutado en los últimos tres meses del año, corresponde a un proceso de marcación especial que se ha realizado a los ciudadanos trasladados sin pagos y al aumento de archivos recibidos y cargados. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Cargue de historia laboral (acumulado)
Corte a 31 de diciembre de 2014**

Administradora	oct-14	nov-14	dic-14
Old Mutual	5.307	5.477	13.195
Old Mutual Alternativo	91	91	602
Colfondos	43.146	46.885	126.623
Porvenir	563.842	716.081	1.587.037
Protección	163.629	169.037	219.477
Total	776.015	937.571	1.946.934

Durante el año 2014 se realizó el seguimiento correspondiente a la entrega de la información de los ciudadanos trasladados al Régimen de Prima Media, correspondiente a los casos priorizados en el año 2013 por la H. Corte, en general, el avance en la gestión de los casos reportados es del 98.83%. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 3)

¹⁰⁸ Ciclos y/o registros hace referencia a periodos de cotización recibidos por el RAIS por cada uno de los ciudadanos.

Capítulo 6.5 – Cuadro 3. Entregas de casos priorizados por la H. Corte Constitucional a las AFP - Corte a 31 de diciembre de 2014

Prioridad	Casos Prioritarios - HCC - Corte a agosto 2013	Casos Prioritarios Pendientes a Noviembre 30 - 2014	Casos Prioritarios Pendientes a Diciembre 31 - 2014
Grupo 0	117	0	0
Grupo 1	245	2	1
Grupo 2	48	2	1
Grupo 3	8	0	0
Grupo 4	10	1	1
Indemnizados	0	0	0
Total General	428	5	3

Sobre este punto se están revisando los casos puntuales aún pendientes a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS –, con el objetivo de incorporar la respectiva información en la historia laboral de los ciudadanos en el menor tiempo posible.

6.5.2. Cargue aportes no vinculados

Los ingresos recibidos en lo corrido del año 2014 por el proceso de No Vinculados de AFP's ascendieron a la suma de \$182.812 millones, de los cuales en el último trimestre del año se recibió el valor de \$23.919 millones, valores correspondientes a los aportes a pensión obligatoria consignados por parte del empleador a un fondo del RAIS, cuando el ciudadano está afiliado al RPM.

El valor acumulado recibido por este concepto del mes de octubre de 2012 al corte de este informe asciende a \$469.144 millones, representado en 429 archivos recibidos, 2.095.053 ciudadanos y 2.613.869 registros y/o ciclos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

Capítulo 6.5– Cuadro 4. No vinculados (acumulado) Corte a 31 de diciembre de 2014

Detalle	oct-14	nov-14	dic-14
Número Afiliados	2.020.789	2.078.154	2.095.053
Número Rezagos	2.510.449	2.593.040	2.613.869
Número Archivos	374	397	429
Valor (Millones)	\$ 445.225	\$ 461.085	\$ 469.144

Dando alcance a la información reportada en el IP9¹⁰⁹, 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 el mes de noviembre se culminó con el cargue de archivos vigencia Colpensiones y se procedió con la transferencia de la información recibida a las historias laborales de los ciudadanos y en el mes de diciembre con la distribución de los recursos recibidos en los patrimonios administrados por Colpensiones.

De acuerdo al proceso establecido con las AFP también se ha ejecutado el proceso de conciliación y notificación de los archivos con error con el siguiente resultado con corte al 31 de diciembre. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (acumulado)
Corte a 31 de diciembre de 2014**

Detalle	oct-14	nov-14	dic-14
Número de archivos cargados	346	365	383
Número registros procesados	2.412.799	2.449.927	2.555.603
Número registros exitosos	1.493.829	1.507.041	1.592.389
Valor archivo (millones)	\$ 426.938	\$ 433.921	\$ 456.292

Al cierre de éste informe se ha ejecutado el cargue sobre 383 de los 429 archivos, que representa el 89.27% del total de la información recibida. De acuerdo a lo anterior, queda pendiente el cargue de 46 archivos con corte al 31 de diciembre.

Es importante señalar, que como resultado de la operación descrita en el párrafo anterior han sido entregados a las AFP a través de Asofondos 115 archivos, que no cumplían con las validaciones establecidas (estructura) para su corrección y envío nuevamente a Colpensiones, de los cuales ya se han reprocesado 16 archivos exitosamente por un valor de \$14.625 millones.

Durante el mes de diciembre se continuaron desarrollando mesas de trabajo con Asofondos para la conciliación de información de cargue de No Vinculados procesada por el ISS hoy en L., diagnóstico que continúa en ejecución con acompañamiento de la Superintendencia Financiera de Colombia.

6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir

En el IP17¹¹⁰ se informó que el número de revocatorias existentes al mes de noviembre era de 3.329 de las cuales se decidieron 149, se gestionaron 681 casos, quedando un saldo de 2.499 de las cuales 878 se encuentran en término y 1.621 vencidos.

¹⁰⁹ Ver IP9, sección 6.8.2, páginas 178-179.

¹¹⁰ Ver IP17, sección 6.6, página 103.

En el mes de diciembre se recibieron en la entidad 389 nuevas radicaciones incrementando el número de revocatorias a 2.888, de las cuales se decidieron 50 y se gestionaron 479 que corresponde a aquellos casos que se decidieron con otra solicitud o petición del asegurado, quedando un saldo de 2.359 a 31 de diciembre, de éstas 1.565 se encuentran vencidas y 794 en término. De conformidad con el modelo de producción, Colpensiones se encuentra encaminado a cumplir las prioritizaciones establecidas por la H. Corte mediante el auto 259 de 2014, en consecuencia las solicitudes de revocatorias siguen la misma prioritización.

6.7. Enfermedades catastróficas o de alto costo

Colpensiones mantiene, de conformidad con lo ordenado por la H. Corte, un trámite prioritario para las solicitudes de personas que padecen de una enfermedad catastrófica.

A continuación se indica el estado y avance obtenido con relación al estudio y decisión de las solicitudes de prestaciones económicas de personas que han manifestado padecer de alguna enfermedad catastrófica o de alto costo.

Así las cosas, con corte a 30 de diciembre de 2014 se han radicado 492 solicitudes a través del módulo de radicación denominado “Recepción documentos adicionales” - “Comunicación oficial recibida con soportes de enfermedades catastróficas”, indicando por parte de los ciudadanos el padecimiento de esta condición. De estas solicitudes la Gerencia Nacional de reconocimiento ha atendido a través de acto administrativo 343 casos; 14 casos cuya solicitud corresponde a un cumplimiento de sentencia judicial y se encuentran en proceso de estudio de seguridad, 15 casos para los cuales se requiere algún documento para adoptar una decisión y por tanto se encuentran en proceso de pruebas y los 120 casos restantes se encuentran en proceso de decisión por parte de los analistas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Capítulo 6.7 - Cuadro 1. Estado de las solicitudes pensionales de personas que padecen enfermedades catastróficas

Estado	Casos
Decididos	343
En proceso de decisión	120
Sentencias	14
Falta Documentos	15
Total	492

7. 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 diciembre 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 IP17¹¹¹, los cuales se desplegaron durante el mes de diciembre de 2014¹¹².

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP17¹¹³ Colpensiones reportó un total de 814.599 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y noviembre de 2014, de estas 694.576 fueron notificaciones personales y 120.023 por aviso. Durante el mes de diciembre, se notificó un total de 25.868 actos administrativos, de los cuales 24.510 se dieron de manera personal y 1.358 por aviso. Es importante mencionar que dichas cifras incluyen el acumulado que está pendiente por notificar de los meses anteriores, y los actos administrativos proferidos en diciembre de 2014.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 31 de diciembre de 2014, Colpensiones ha realizado un total de 840.467¹¹⁴ notificaciones, de las cuales el 86% han sido personales y el 14% restante por aviso; se tiene pendiente por notificar un total de 32.856 actos administrativos (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – corte a 31 de diciembre de 2014

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Sep-14	625.258	114.553	739.811
oct-14	42.797	4.074	46.871
nov-14	26.521	1.396	27.917
dic-14	24.510	1.358	25.868
Total	719.086	121.381	840.467
Participación (%)	86%	14%	100%

En el IP17¹¹⁵ Colpensiones reportó que con corte al 30 de noviembre de 2014 se notificaron 284.500 actos administrativos correspondientes a la represa ISS, y 530.099 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones. En el siguiente cuadro (ver Capítulo 7.1 – Cuadro 2), se evidencia que al 31 de diciembre de 2014, del total de actos administrativos notificados de la represa del ISS (284.500), 210.553 han sido efectuados personalmente en los PAC y los restantes

¹¹¹Ver IP17, página 105.

¹¹² Fecha corte 31 de diciembre de 2014.

¹¹³ Ver IP17, página 105.

¹¹⁴ 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 noviembre de 2014.

¹¹⁵Ver IP17, página 106.

73.947 por aviso. Por su parte, del total correspondiente a notificados de solicitudes radicadas en Colpensiones (555.967), 508.533 han sido efectuados personalmente en los PAC y 47.434 por aviso.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Total actividades de notificación por origen
Corte a 31 de diciembre del 2014**

Mes	Represa ISS			Colpensiones			Total General notificados
	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados ISS	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados Colpensiones	
Acumulado a Sep-14	210.465	73.076	283.541	414.793	41.477	456.270	739.811
oct-14	88	871	959	42.709	3203	45.912	46.871
nov-14	0	0	0	26.521	1.396	27.917	27.917
dic-14	0	0	0	24.510	1.358	25.868	25.868
Total	210.553	73.947	284.500	508.533	47.434	555.967	840.467

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 873.671 actos administrativos. A la fecha se tiene pendiente por notificar 32.856 actos administrativos, de los cuales 25.581 corresponden a solicitudes pensionales, 6.861 a recursos, y 414 a sentencias judiciales; adicionalmente existen 348 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 7.1 – Cuadro 3. Panel A).

El 61% del total de los actos administrativos no notificados a 31 de diciembre de 2014 (20.167), se encuentran dentro del término para la notificación. De otro lado, del 39% restante (12.689) que se encuentra fuera de término, 8.260 actos administrativos fueron proferidos durante octubre y noviembre de 2014. En cuanto a los 12.689 actos proferidos mencionados, se procedió a realizar citación por correspondencia certificada, siendo preciso esperar el vencimiento del término para proceder a 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 7.1 – Cuadro 3. Paneles A, B, C y D).

Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 31 de diciembre de 2014

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	16.857	3.027	283	20.167		61%
2 meses	2.820	1.740	78	4.638	37%	
3 meses	2.619	953	50	3.622	29%	
4 meses	2.053	891	3	2.947	23%	
5 meses	749	212	0	961	8%	

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
6 meses	23	38	0	61	0%	
7 meses	14	0	0	14	0%	
8 meses	446	0	0	446	4%	
Total fuera de términos	8.724	3.834	131	12.689		39%
% total Fuera de términos	34%	56%	32%	39%		
Total general	25.581	6.861	414	32.856		100%

Panel B. Solicitudes pensionales pendientes de notificar

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	376	174	355	8.051	7.901	16.857		66%
2 meses	212	109	121	1.594	784	2.820	32%	
3 meses	464	85	82	1.190	798	2.619	30%	
4 meses	1.981	7	13	33	19	2.053	24%	
5 meses	728	1	7	13	0	749	9%	
6 meses	7	0	0	16	0	23	0%	
7 meses	14	0	0	0	0	14	0%	
8 meses	446	0	0	0	0	446	5%	
Total fuera de términos	3.852	202	223	2.846	1.601	8.724		34%
% total Fuera de términos	91%	54%	39%	26%	17%	34%		
Total general	4.228	376	578	10.897	9.502	25.581		100%

Panel C. Recursos administrativos pendientes de notificar

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	189	124	151	2.251	312	3.027		44%
2 meses	179	83	51	1.092	335	1.740	45%	
3 meses	164	25	53	643	68	953	25%	
4 meses	833	3	12	36	7	891	23%	
5 meses	190	0	8	9	5	212	6%	
6 meses	19	0	0	19	0	38	1%	
Total fuera de términos	1.385	111	124	1.799	415	3.834		56%
% total Fuera de términos	88%	47%	45%	44%	57%	56%		
Total general	1.574	235	275	4.050	727	6.861		100%

Panel D. Cumplimiento de sentencias pendientes de notificar

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	15	31	237	283		68%
2 meses	4	10	64	78	60%	
3 meses	2	1	47	50	38%	
4 meses	0	0	3	3	2%	
Total fuera de términos	6	11	114	131		32%
% total Fuera de términos	29%	26%	32%	32%		
Total general	21	42	351	414		100%

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar, corresponden a vejez (10.897), seguido por indemnizaciones (9.502). En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en recursos de vejez con 4.050 actos administrativos, seguido por recursos sobre auxilios funerarios con 1.574 actos. Finalmente, las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 351 actos administrativos.

7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP17¹¹⁶ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que a 31 de diciembre de 2014 quedan pendientes por notificar 12.689 resoluciones proferidas en periodos anteriores a diciembre, es decir fuera de término. De éstas, 2.565 ya cumplieron los términos para notificación personal y al no acercarse el ciudadano a ningún PAC, se encuentran en proceso de notificación por aviso, lo cual se reportará en el próximo informe. Las resoluciones restantes 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.

Por otro lado, desde diciembre 2014, Colpensiones implementó la publicación en los afiches electrónicos dispuestos en los PAC de los actos administrativos que han sido notificados por aviso, donde se les informará a los ciudadanos el número de la resolución y la respectiva fecha de notificación. Esta publicación se realizará también a partir de enero 2015 en la página web de la entidad, siendo el propósito que los ciudadanos cuenten con una herramienta de fácil acceso, y que les permita verificar si fueron notificados por aviso de una resolución de reconocimiento.

7.2.1. 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,

¹¹⁶Ver IP17, página 109.

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 éste pueda interponer los recursos de ley.

Para ello Colpensiones viene empleando medios de contactabilidad tales como contacto telefónico, correspondencia certificada con el envío de la citación, publicaciones en la página web con los nombres completos y cédulas de ciudadanía, motores de búsqueda por número de identificación de causante que permite visualizar el acto administrativo, al igual que la publicación de afiches electrónicos en los PAC – Colpensiones.

La entidad continúa con la estrategia de contactabilidad, iniciada desde el mes de febrero de 2014, por el Contact Center. Para el mes de diciembre se gestionó un total de 32.908 registros de ciudadanos con datos telefónicos, de los cuales se contactaron 16.778 ciudadanos. Por otra parte se enviaron 11.803 cartas de citación a notificación personal (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1).

Capítulo 7.2 – Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente

Actividad	oct-14	nov-14	dic-14	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por Contact Center	17.116	12.548	16.778	46.442	52%
Citados por correspondencia	18.809	12.010	11.803	42.622	48%
Subtotal	35.925	24.558	28.581	89.064	100%

En cuanto a las consultas realizadas por los ciudadanos en la página web de la entidad, para el mes de diciembre de 2014, 154.074 ciudadanos consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 23.297 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 50.028 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 770.183 consultas en la página web de la entidad, facilitando que tengan conocimiento de los actos administrativos que se le han proferido. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 2)

Capítulo 7.2 – Cuadro 2. Consulta en página web de resoluciones de reconocimiento mensualmente

Consultas	oct-14	nov-14	dic-14	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	196.418	171.938	154.074	522.430	68%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	32.682	27.361	23.297	55.979	7%
Consultas Citación a Notificación	73.411	68.335	50.028	191.774	25%
Subtotal	302.511	240.273	227.399	770.183	100%

Adicionalmente, tal como se mencionó anteriormente, los ciudadanos también pueden conocer la existencia de actos administrativos pendientes por notificar a su nombre a través de los afiches

electrónicos dispuestos en los diferentes PAC. En diciembre se realizaron 5.922 consultas de notificaciones (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3)

Capítulo 7.2 – Cuadro 3. Consulta de notificaciones y edictos en afiches electrónicos mensualmente

Consultas	oct-14	nov-14	dic-14	Total trimestre
Consulta de Notificaciones	13.910	7.846	5.922	27.678
Total	13.910	7.846	5.922	27.678

7.2.2. Notificación personal y por aviso

La notificación personal es un proceso administrativo mediante el cual se 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 de diciembre de 2014, como se señaló arriba (numeral 7.1), se notificaron 24.510 ciudadanos personalmente. En ese contexto, se continúa brindando charlas educativas y explicativas de los actos administrativos, así como la resolución de dudas manifestadas por los ciudadanos ante la decisión del otorgamiento o negación de la pensión, tanto en los PAC como en las jornadas de notificación masiva. En estos escenarios, Colpensiones entrega volantes con información detallada de los derechos que tienen los ciudadanos sobre los actos administrativos proferidos.

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

Así mismo, Colpensiones cuenta con 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 PAC, por tanto no se surtió la notificación personal de los actos administrativos. En estos casos se envía a la dirección que registra el ciudadano en las bases de datos de Colpensiones, copia íntegra del acto administrativo, junto con el comunicado de la entidad donde se le confirma que ha sido notificado por aviso.

7.2.3. Notificación masiva

Continuando con el plan de jornadas de notificación masiva planteado en el IP17¹¹⁷, durante el mes de diciembre de 2014 se llevó a cabo una jornada de notificación masiva. Ésta se adelantó en Cúcuta (Regional Santanderes) donde se notificaron 76 ciudadanos. El resultado acumulado de las

¹¹⁷ IP17, página 113.

jornadas de notificación masiva realizadas a la fecha, se presenta en el siguiente cuadro. (Ver Capítulo 7.2– Cuadro 4)

**Capítulo 7.2– Cuadro 4. Jornadas de notificación masiva.
Acumulado 2013/enero – diciembre 2014**

Ciudad	Fecha	Ciudadanos a contactar	Ciudadanos citados	% Contactabilidad	Ciudadanos notificados	% Efectividad Ciudadanos notificados con respecto a citados
11 Jornadas	13/11/2013 - 13/12/2013	26.732	7.461	28%	4.774	64%
Armenia	12/02/2014	200	162	81%	152	94%
Bogotá	06/03/2014	1.005	512	51%	394	77%
Medellín	26/03/2014	2.085	847	41%	511	60%
Tunja	29/04/2014	213	136	64%	77	57%
Villavicencio	29/04/2014	385	264	69%	188	71%
Bogotá	29/04/2014	536	255	48%	168	66%
Cartagena	31/05/2014	455	143	31%	99	69%
Bogotá	06/06/2014	624	176	28%	150	85%
Bucaramanga	09/06/2014	109	67	61%	32	48%
Cali	26/06/2014	1.696	517	30%	235	45%
Neiva	30/07/2014	337	84	25%	61	73%
Ibagué	31/07/2014	524	182	35%	142	78%
Bucaramanga	20/08/2014	703	297	42%	211	71%
Bogotá	30/09/2014	2.989	910	30%	900	99%
Cali	29/10/2014	1.363	476	35%	221	46%
Medellín	13/11/2014	1.914	688	36%	506	74%
Cúcuta	04/04/2014	208	86	41%	76	88%
Total		42.078	13.263	32%	8.897	67%

Desde el inicio de la estrategia de notificación masiva, 8.897 ciudadanos han sido notificados, lo que representa el 67% de los ciudadanos citados al evento. Colpensiones continuará desarrollando las jornadas de notificaciones masivas.

7.3. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial

Tal como se reportó en el numeral 2.3 del presente informe, Colpensiones continúa trabajando para dar respuesta de fondo a las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial. Es así como a corte de 31 de diciembre de 2014 Colpensiones profirió 2.072 actos

administrativos, de los cuales se han notificado 1.765 y quedan pendientes por notificar 307 actos administrativos, que se encuentran en proceso de citación.

El resultado de notificación de los actos administrativos con respuesta de fondo por grupos priorizados se muestra en el siguiente cuadro (ver Capítulo 7.3 – Cuadro 1):

Capítulo 7.3 – Cuadro 1. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial

Grupos Por Prioridad	Actos administrativos proferidos a 31 de diciembre 2014	Actos administrativos notificados a 31 de diciembre 2014	% de notificación
Grupo 1			
Grupo 1 salario 1 a 1,5	162	143	
Grupo 1 mayor a 74	64	55	
Grupo 1 subsidiado	50	47	
Grupo 1 sobrevivientes	25	22	
Grupo 1 invalidez	20	14	
Grupo 1 sin información	10	10	
Subtotal Grupo 1	331	291	87%
Grupo 2			
Grupo 2 salario de 1.6 a 3	22	20	
Grupo 2 sobrevivientes	6	5	
Subtotal Grupo 3	28	25	89%
Grupo 3			
Grupo 3 salario más de 3	22	18	
Grupo 3 sobrevivientes	11	5	
Subtotal Grupo 3	33	23	69%
Grupo 4			
Grupo 4 corriente	1648	1405	
Indemnizados	20	16	
Auxilios funerarios	12	5	
Subtotal Grupo 4	1680	1426	84%
Total	2.072	1.765	85%

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

Colpensiones sigue trabajando para garantizar que el proceso de notificación de las respuestas a las solicitudes objetos de tutelas y/o sentencias judiciales sea efectivo y de manera oportuna. Es por esto que a corte del 30 de noviembre de 2014 se profirieron 40.103 actos administrativos de

sentencias judiciales, de los cuales a 31 de diciembre se notificaron 38.034 actos administrativos (95%). En proceso de notificación quedaron 2.069 ciudadanos (5%) quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal. Cabe mencionar que adicional a estos actos administrativos, existen 454 actos administrativos reprocesados dado que fueron respuestas parciales, de los cuales se han notificado 313 (68,94%).

En cuanto a la notificación de tutelas se han proferido 94.201 actos administrativos a 31 de diciembre de 2014, de los cuales se han notificado 80.104 (89,05%) y están pendiente de notificación 9.853 (10,95%).

Dentro de las estrategias que ha implementado Colpensiones sobre el grupo específico de actos administrativos de cumplimiento sentencias y objeto de tutelas, se incluye: (i) priorizar la citación a notificarse tanto por Contact Center como correspondencia certificada; (ii) el seguimiento y control de los casos; y (iii) continuo trabajo en campañas de actualización de datos; todo lo anterior ha permitido un mayor contacto de ciudadanos, condición que contribuye a la notificación de la mayoría actos administrativos.

8. Atención al ciudadano

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

8.1.1. Tiempos de atención

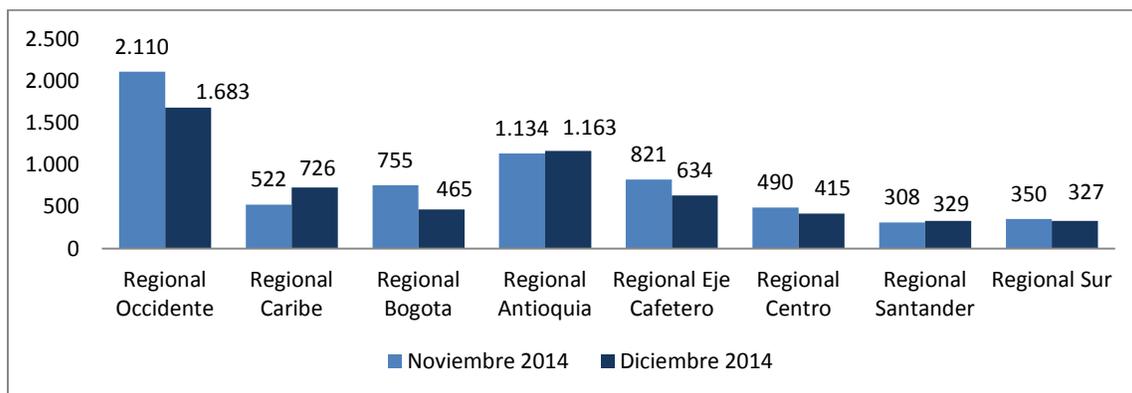
Al cierre de la vigencia 2014 y una vez culminados los primeros 6 meses de seguimiento, Colpensiones cumplió la promesa de atender en un máximo de 30 minutos a las personas en condición de discapacidad e invalidez, adultos mayores con edad igual o superior a 70 años, y mujeres en estado de embarazo.

De otra parte continuando con el seguimiento realizado para garantizar que la población que se encuentra dentro del alcance del Protocolo de Atención Prioritaria, reciba no solo acompañamiento y asesoría cuando asisten a los Puntos de Atención Colpensiones- PAC, sino que el servicio se brinde con la oportunidad requerida, se presenta en seguida el análisis comparativo de las estadísticas de atención obtenidas durante los meses de noviembre y diciembre de 2014.

Al revisar el total de los ciudadanos atendidos en los meses de noviembre y diciembre de 2014 en el canal de atención presencial, se evidencia que la afluencia de población prioritaria para el mes de diciembre presentó una disminución con respecto al mes anterior del 11,53% pasando de 6.490 a 5.742 ciudadanos en el periodo señalado. El tiempo promedio de atención para el mes de diciembre de 2014 fue de 14 minutos con 20 segundos, frente a 13 minutos 06 segundos en el mes de noviembre.

Ahora bien teniendo en cuenta la distribución de los PAC en las ocho regionales que cubren el territorio nacional, en el siguiente gráfico se presenta el comportamiento del número de personas atendidas para los dos últimos meses de 2014 (ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 1. Atención prioritaria por Regional de Colpensiones
Noviembre - diciembre 2014**



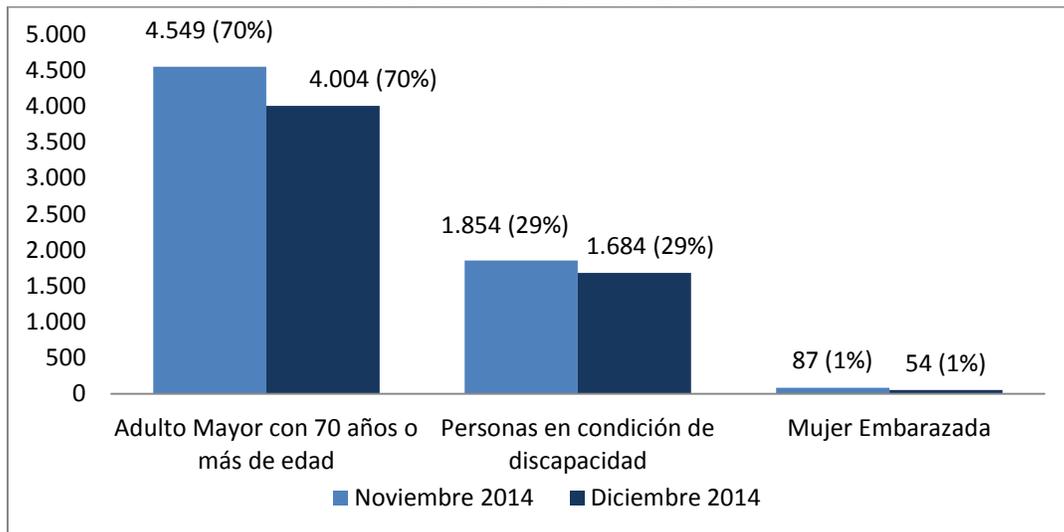
De acuerdo con los resultados reportados a 31 de diciembre de 2014, la Regional Occidente continua con la mayor participación de atención prioritaria a nivel nacional con el 29%, seguida de

la Regional Antioquia que atiende el 20% del total de los ciudadanos, y en el tercer y cuarto lugar se encuentran las Regionales Caribe (13%) y Eje Cafetero (11%).

Con respecto a la segmentación de la población, al comparar el comportamiento de los ciudadanos atendidos prioritariamente en el mes de diciembre de 2014, se presentaron las siguientes variaciones. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2).

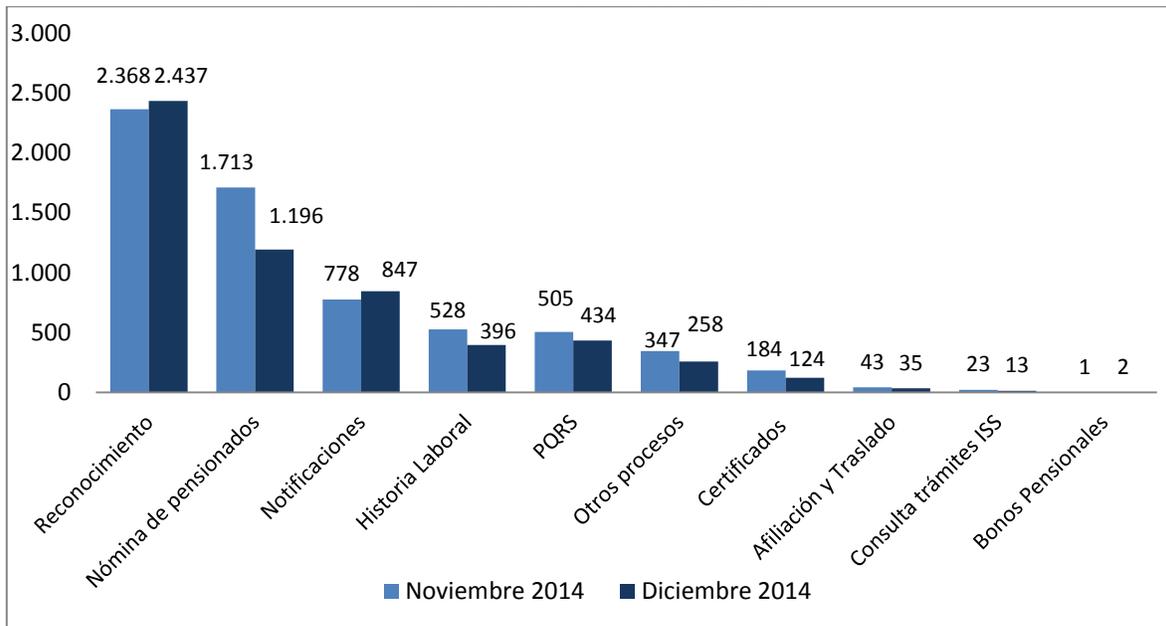
- Adultos Mayores: se atendieron 4.004 personas presentando una disminución de 545 ciudadanos respecto al mes anterior. La participación frente al total de la población fue del 70%.
- Ciudadanos en condición de discapacidad: durante el mes de diciembre se atendieron 1.684 ciudadanos equivalente al 29% de la población atendida, presentando una disminución de 170 ciudadanos con respecto a noviembre de 2014.
- Mujeres embarazadas: en el mes de diciembre se mantuvo esta segmentación de la población prioritaria en el 1% con un total de 54 mujeres atendidas, presentando con respecto al mes anterior una disminución de 33 ciudadanas.

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Distribución de población prioritaria atendida
Noviembre - diciembre 2014**



Por último frente a la distribución de los trámites atendidos para la población prioritaria, se establece que los trámites más representativos son: reconocimiento (42%), nómina de pensionados (21%), notificaciones (15%) y PQRS (8%), cuyas cantidades se encuentran discriminadas en el siguiente gráfico (ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3):

**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Número de trámites de población prioritaria atendidos
Noviembre - diciembre 2014**



8.1.2. Administración de filas y turnos

Partiendo del análisis cuantitativo informado en el IP13¹¹⁸, con respecto a la segmentación de los trámites y solicitudes fijados para agrupar los servicios requeridos por los ciudadanos en los PAC (consulta e información, trámites rápidos, notificaciones y radicación), durante el mes de diciembre de 2014 se presentó el siguiente comportamiento (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1):

Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos en los meses de noviembre y diciembre de 2014

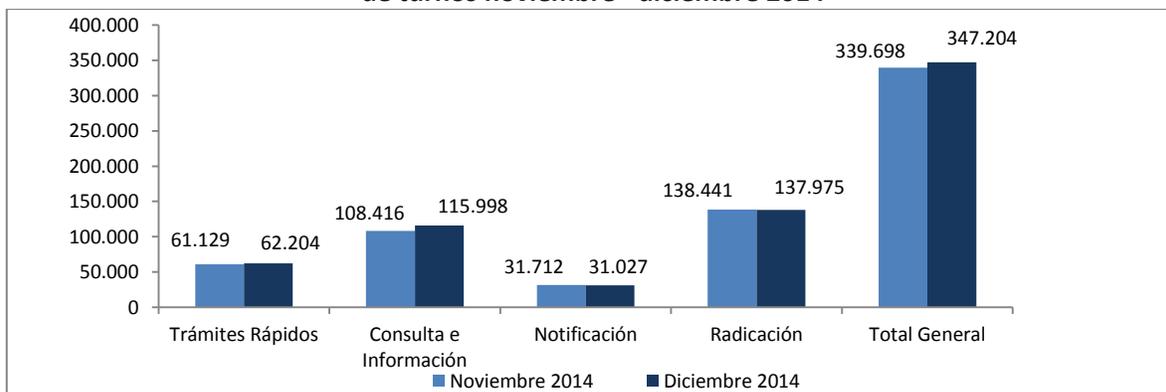
Tipo de Trámite	Cantidad Noviembre 2014	% Participación Noviembre	Cantidad Diciembre 2014	% Participación Diciembre
Trámites Rápidos	61.129	18%	62.204	18%
Copia de Historia Laboral	35.200		36.022	
Certificado de Afiliación	19.359		20.118	
Certificados de Nómina	6.570		6.064	
Consulta e Información	108.416	32%	115.998	33%
Trámite ISS	1.605		2.157	
Nómina Pensionado	22.441		21.776	
Reconocimiento de pensión	60.286		66.079	

¹¹⁸ Ver IP13, sección 7.1.2, página 160.

Tipo de Trámite	Cantidad Noviembre 2014	% Participación Noviembre	Cantidad Diciembre 2014	% Participación Diciembre
Historia Laboral	13.384		15.155	
Otros	10.700		10.831	
Notificación	31.712	9%	31.027	9%
Notificación	31.712		31.027	
Radicación	138.441	41%	137.975	40%
Actualización de datos	20.768		20.211	
Afiliación	16.660		15.290	
Gestión de nómina pensionados	11.681		9.258	
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	33.321		30.638	
Reconocimiento	31.207		36.162	
Tutelas y Demandas Judiciales	15.767		12.418	
Otros	9.037		13.998	
Total General	339.698	100%	347.204	100%

Las cifras reportadas en el cuadro anterior, evidencian que en relación al mes de noviembre de 2014 se presenta un incremento en el total general del 2% correspondiente a 7.506 trámites y servicios, para un total de 347.204 solicitudes durante el mes de diciembre de 2014; siendo los trámites de radicación, y consulta e información los que tienen mayor participación con el 40% y 33% respectivamente. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4).

Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos noviembre - diciembre 2014



8.1.3. 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 IP17 frente al modelo de la Mesa de Servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, y en pro de brindar un servicio integral a los ciudadanos, Colpensiones continuó trabajando como un canal efectivo de comunicación entre los PAC y las diferentes gerencias nacionales.

La Mesa de Servicio ha detectado que la dinámica de atención de casos prioritarios ha cambiado a lo largo del ejercicio, por lo que se revisará el modelo de atención con la intención de definir si es viable realizar algunos ajustes. Hasta el momento la Mesa de Servicio ha solucionado el 65,14% de las solicitudes recibidas, es decir a 3.890 casos de 5.972.

El siguiente cuadro (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2) muestra el comportamiento del indicador de casos cerrados en los últimos tres meses:

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Gestión casos recibidos Mesa de Servicio
Octubre a diciembre de 2014**

Tipología	Octubre	%	Noviembre	%	Diciembre	%
Cerrados	2.929	65,60%	3.612	68,34%	3.890	65,14%
Pendientes	1.536	34,40%	1.673	31,66%	2.082	34,86%
Total Recibidos	4.465	100%	5.285	100%	5.972	100%

A continuación se muestra la distribución de los casos por estado para cada una de las vicepresidencias y gerencias de Colpensiones. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 3).

**Capítulo 8.1 - Cuadro 3. Estado de solicitudes por área asignada
(Acumulado abril – diciembre 2014)**

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Administrativa	3	0	3
Gestión documental	3	0	3
Beneficios y Prestaciones	3.488	2.038	5.526
Convenios Internacionales	10	16	26
Coordinación de Medicina Laboral	10	3	13
Nómina	1.640	868	2.508
Reconocimiento	1.828	1.151	2.979
Financiamiento e Inversión	13	5	18
Aportes y Recaudo	10	5	15
Ingresos y Egresos	3	0	3
Operaciones y Tecnología	359	14	373
Operaciones	359	14	373

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
VP Servicio al Ciudadano	27	25	52
Atención al Afiliado	7	5	12
Servicio al Ciudadano	20	20	40
Total General	3.890	2.082	5.972

8.2. Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano

8.2.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

Durante el mes de diciembre 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 el plan de trabajo conjunto para realizar correcciones masivas de las historias laborales de los empleados. Por su parte, se viene trabajando con algunas entidades¹¹⁹ de alto impacto en mesas técnicas para la gestión de solicitudes.

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

De la misma manera, se continuó con la ejecución de los 190 planes en todo el territorio nacional con estas entidades, entregando para cada una de las mismas el resumen de errores asociados al NIT para dar inicio a las correcciones masivas. También se dio continuidad al plan conjunto con el Grupo Éxito, el cual pretende realizar mejoras en los procesos ya existentes para correcciones masivas con empleadores. Con corte al mes de diciembre, han sido dictados desde el inicio de esta estrategia un total de 2.210 talleres de historia laboral a 33.607 empleados de las entidades, y 17.561 asesorías personalizadas. (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1)

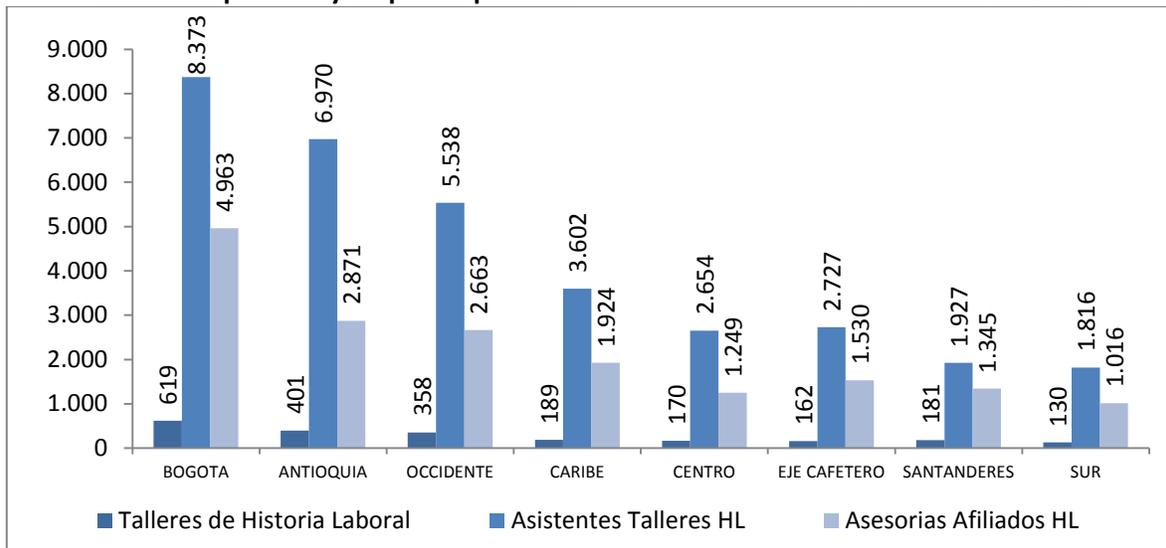
Capítulo 8.2 - Cuadro 1. Estrategia comercial talleres de historia laboral

Programa Ejecutado	Acumulado feb - jul 2014	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2014
Talleres de Historia Laboral	1.406	187	183	211	140	83	2.210
Asistentes Talleres HL	20.239	3.420	3.021	3.989	1.781	1.157	33.607
Asesorías Afiliados HL	12.509	1.469	1.309	1.398	626	250	17.561

A continuación (ver Capítulo 8.2 – Gráfico 1) se detallan los resultados por regional de la estrategia de talleres de historia laboral entre febrero y diciembre de 2014:

¹¹⁹ En total corresponde a 190 entidades entre públicas y privadas dentro de las cuales se destacan: Contraloría General de la Nación, INPEC, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Banco de la República, Alcaldía Mayor de Bogotá, SENA, Rama Judicial, Defensoría del Pueblo, Presidencia de la República.

Capítulo 8.2 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas - acumulado febrero a diciembre de 2014



8.2.2. 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, desarrolla sus actuaciones bajo los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas¹²⁰. En esa línea, tal como se ha informado desde el IP11, la entidad mediante programas de educación financiera busca dar un acompañamiento a lo largo del ciclo de vida de los afiliados, con la ejecución de programas cuyo objetivo es ofrecer una adecuada información a los diferentes segmentos de consumidores financieros.

Frente a los programas de educación financiera partiendo de su objetivo particular, aspectos generales y resultados obtenidos durante el 2014, se presentan los siguientes resultados (ver Capítulo 8.2 – Cuadro 2):

¹²⁰ Ley 1328 de 2009. Artículo 3°. Principios: Debida Diligencia, Libertad de elección, Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas, Manejo adecuado de los conflictos de interés y Educación para el consumidor financiero. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36841>

**Capítulo 8.2 - Cuadro 2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano
Corte a 31 de diciembre de 2014**

Programa Ejecutado	Temática del programa	Ciudades en donde se ejecutó el programa	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes
Pre-Pensionados	Información de pensiones del Régimen de Prima Media para los ciudadanos que se encuentran a 10 años o menos de cumplir con la edad para adquirir la pensión.	Aguachica, Aguazul, Arauca, Armenia, Barranquilla, Bogotá, Barrancabermeja, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Fusagasugá, Girardot, Guadalajara de Buga, Ibagué, Leticia, Manizales, Medellín, Mocoa, Montería, Neiva, Nunchía, Ocaña, Palmira, Pamplona, Pasto, Pereira, Popayán, Riohacha, San Andrés, San Gil, Santa Marta, Santa Rosa de Viterbo, Tuluá, Tunja, Valledupar, Villanueva, Villavicencio, Yopal y Zipaquirá.	285	7.803
Agremiaciones	Información acerca del Sistema General de Pensiones y de los canales de atención de Colpensiones dirigida a miembros de las agremiaciones.	Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cúcuta, Manizales, Medellín, Palmira, Pamplona, Pereira, Popayán, San Andrés, San Gil, Tunja y Valledupar.	285	176.048
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	Presentación de los Beneficios Económicos Periódicos a los beneficiarios potenciales del programa.	Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Chinchiná, Ciénaga, Cúcuta, Maicao, Manizales, Medellín, Palmira, Pereira, Pitalito, Riohacha, Santa Marta, Soacha, Soledad, Yumbo.	172	6.298
Atención itinerante	Mediante el traslado de una oficina móvil de Colpensiones a poblaciones en donde no se cuenta con un punto de atención Colpensiones, se lleva la información del Régimen de Prima Media.	Aguadas, Amagá, Anserma, Aranzazu, Armenia, Bucaramanga, Cartago, Chinchiná, Ipiales, Manizales, Manzanares, Marmato, Miraflores, Neira, Palestina, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Quibdó, Riohacha, Rionegro, Riosucio, Salamina, Samaná, Santafé de Antioquia, Tuluá, Valledupar, Viterbo, Zipaquirá.	58	6.245
Plan Universidades	Mediante la realización de charlas en las universidades se informa a los estudiantes acerca del Sistema General de Pensiones, el RAIS y el RPM.	Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Manizales y Bogotá.	5	909
Eventos de seguridad social	En estas jornadas se informa a diferentes entidades de influencia en las regiones acerca de las características del Régimen	Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Chigorodó, Ibagué, Leticia, Medellín, Popayán, Santa Bárbara, Santa Marta, Sincelejo y Sogamoso.	36	2.583

VILLADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE COLPENSIONES

Programa Ejecutado	Temática del programa	Ciudades en donde se ejecutó el programa	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes
	de Prima Media y el Sistema General de Pensiones.			
Madres comunitarias	A través de esta estrategia se informa a las madres comunitarias acerca de las características del RPM, el RAIS y acerca de cómo afiliarse al Sistema General de Pensiones.	Barranquilla, Bello, Bogotá, Buenaventura, Buga, Calarcá, Cali, Florencia, Ibagué, Ipiales, Jamundí, Manizales, Medellín, Mocoa, Palmira, Pasto, Popayán, Rionegro, Yumbo.	106	24.187
Adulto mayor	Mediante la realización de actividades lúdicas se informa a adultos mayores acerca de temas de interés en educación financiera.	Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cúcuta, Manizales, Medellín, Pereira.	11	1.453
Campaña conductores de servicio público taxistas	A través de esta estrategia se informa a conductores de servicio público sobre las características del RPM y cómo afiliarse al Sistema General de Pensiones.	Bucaramanga, Cali, Manizales.	8	686
Colombianos en el exterior	Mediante la participación en ferias de servicio organizadas por la Cancillería, se informa a los ciudadanos colombianos en el exterior acerca del Régimen de Prima Media.	Orlando (USA), Pereira.	2	328
Talleres RPM	A través de talleres realizados en las empresas, se informa acerca del Régimen de Prima Media a los ciudadanos.	Antioquia, Bogotá, Centro, Caribe, Eje cafetero, Occidente, Santander, Sur.	463	8.296
Estrategia Laboral y Actualización de Datos	Mediante la emisión de cuñas radiales, pautas en televisión y avisos de prensa se lleva el mensaje de Actualización de datos y revisión de Historia Laboral a la ciudadanía.	A nivel nacional		Se participó con 48 menciones televisivas a nivel nacional, se emitieron 1.752 menciones en emisoras a nivel nacional y se publicaron 60 avisos de prensa a fin de reforzar el mensaje de "Actualice sus datos para agilizar el trámite de su pensión. ¡Solo con su Historia Laboral al día se podrá pensionar!".

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

Para el mes de diciembre, de acuerdo con el cronograma establecido, se finalizó tanto la etapa cualitativa como cuantitativa de la investigación de caracterización de afiliados y pensionados, a partir de la cual se desarrollarán las ofertas de valor para estos dos segmentos. Los resultados serán presentados durante el mes de enero a las instancias de la entidad definidas, a fin de que las estrategias de comunicaciones, de divulgación y de educación, entre otras, se estructuren con base en las necesidades y características de estos segmentos.

Así mismo, finalizó la ejecución de la encuesta de percepción de calidad en el servicio para los segmentos: afiliados, pensionados y empleadores. Los resultados serán divulgados al interior de la entidad, al comité de presidencia y demás instancias requeridas a lo largo del mes de enero, posteriormente serán publicados en el portal de Colpensiones. Con base en los resultados presentados se desarrollarán planes de acción en los casos en los que haya lugar.

9. Indicadores

En el marco de la fase de calibración de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones detallada en el IP15¹²¹, durante el mes de diciembre fueron probadas las fichas técnicas ajustadas (calibradas) de los indicadores por cada uno de los objeto de seguimiento planteados, lo anterior según se informó en el IP17. Este proceso se realizó con los equipos de las diferentes áreas de Colpensiones involucrados en el cálculo y análisis de indicadores.

En esa línea, según lo previsto a partir del mes de febrero de 2015 será publicada una primera versión de la calibración de indicadores, la cual se centrará fundamentalmente en cerrar los cálculos de las vigencias previas (2014 – 2013), e integrar nuevos indicadores, complementarios a los que hasta ahora se han publicado, así como desagregación sugeridas por los organismos de control durante los meses de octubre y noviembre de 2014. Como fue expresado en el IP17¹²², resulta relevante señalar que atendiendo al principio de gradualidad de la Estrategia, se propone concretar la calibración completa de indicadores durante el primer semestre de 2015.

9.1. Batería de indicadores disponibles a 31 de diciembre de 2014

En el presente informe se mantiene los 18 indicadores publicados a 30 de noviembre de 2014, al igual que sus desagregaciones, lo cual permite realizar análisis integrales por objeto de seguimiento al cierre del año 2014, de cara, como se mencionó arriba, a la publicación de la primera versión de indicadores calibrados, complementarios a los ajustes o nuevos indicadores incorporados e informados en los meses previos.

En el Anexo 1 de este informe, como ha sido regularmente realizado desde el IP3, se exponen los resultados y análisis de los indicadores disponibles a 31 de diciembre de 2014. Los indicadores se encuentran ordenados por cada uno de los cinco objetos de seguimiento establecidos. Como se ha mencionado, los objetos de seguimiento se clasifican conforme a la cadena de valor presentada¹²³ de la siguiente manera: (i) reconocimiento de prestaciones económicas; (ii) sentencias judiciales; (iii) tutelas; (iv) historias laborales; y peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

El siguiente cuadro contiene los objetos de seguimiento y los 18 indicadores disponibles a 31 de diciembre de 2014. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

¹²¹ Ver IP17, sección 9, página 126.

¹²² Ídem.

¹²³ Ver IP10, sección 9, página 199.

Capítulo 9.1 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones – diciembre de 2014

Objeto de seguimiento	Indicadores
Reconocimiento de prestaciones económicas	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas. ii. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido. iii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos. iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados. v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados mensualmente. vi. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente. vii. (%) 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. (%) Historias laborales corregidas. ii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas mensualmente. iii. (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - 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, noviembre de 2014.

Los análisis integrales por objeto de seguimiento presentado en el Anexo 1 de este informe, surgen de los resultados del cálculo de los indicadores vinculados a la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones. Dichos análisis son validados de manera previa con los equipos de las áreas involucradas, y sirven como insumo para que una vez publicados sean tomados en cuenta en las acciones de mejora que sean requeridas por las áreas. Es en este sentido que la Estrategia cobra gradualmente utilidad, y por lo tanto se institucionaliza al interior de la entidad, contribuyendo así a optimizar los servicios prestados por Colpensiones.

De otro lado, como ha sido expuesto en los informes previos y según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), en el Anexo 1 se muestra la evolución de los indicadores entre de julio y diciembre 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.

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

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

A continuación se presenta el avance en la entrega del inventario de 1.796.044¹²⁴ expedientes con trámite concluido. Es de aclarar que dichos expedientes se encuentran conformados por dos grupos: 1.011.149 registros (cédulas) decididos que se encuentran en nómina y alrededor de 784.895 registros (cédulas) decididos.

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

Este primer grupo se refiere a los expedientes decididos por el ISS, incluidos en nómina, que deben ser entregados por el ISS en L. con digitalización básica.

A 31 de diciembre Colpensiones ha recibido 665.539 expedientes incluidos en nómina, procedentes del ISS, distribuidos de la siguiente forma (ver Capítulo 10.1 – Cuadro 1):

- 168.742 expedientes recibidos por Colpensiones entre octubre de 2012 a Junio de 2014 con digitalización completa conforme a protocolo.
- 17.201 de los 39.799 registros recibidos entre mayo y junio de 2014, que no se había identificado si eran de nómina o no, tal y como se indicó en el IP17¹²⁵, se encuentran incluidos en nómina.
- 479.596 expedientes recibidos por Colpensiones con digitalización básica entre el 1 de Agosto al 31 de diciembre de 2014.

Es decir, a 31 de diciembre de 2014 están pendientes de entrega y recepción 345.610 expedientes. De ésta cifra, Colpensiones se encuentra realizando la recepción de 106.644 expedientes pensionales incluidos en nómina, los cuales no se suman a los ya recibidos por cuanto se encuentran en proceso de verificación (cotejo entre expediente digital versus expediente físico), y validación del formulario de inventario (FUID). (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 1)

¹²⁴ Cifra presentada por el ISS en L., en el Informe 7 de Avance de la Transición, enero 17 de 2014, página 22, e Informe 8 de Avance de la Transición, febrero 18 de 2014.

¹²⁵ Ver IP17, página 130.

Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Estado del traspaso de expedientes decididos por el ISS, incluidos en nómina – 31 de diciembre de 2014

Estado	Expedientes
Expedientes incluidos en nómina	1.011.149
Entregados a Colpensiones	665.539
Expedientes entregados a Colpensiones con actas Sep 2012 – Julio 31 2014	168.742
Expedientes físicos entregados a Colpensiones entre mayo y junio de 2014 (pendientes por digitalización por parte del ISS en L.)	17.201
Expedientes entregados a Colpensiones dentro del proceso de entrega y recepción adelantado entre las dos entidades desde el 1 de julio de 2014, con digitalización básica.	479.596
Pendientes de entrega	345.610

10.1.2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11¹²⁶ y IP12¹²⁷ - 784.895 registros (cédulas)

Este grupo de expedientes comprende 784.895 registros de los cuales, entre el 1 de julio y el 31 de Diciembre de 2014, Colpensiones ha recibido 621.311 Es decir, están pendientes de entrega y recepción 163.584 expedientes no incluidos en nómina, los cuales se encuentran surtiendo una revisión final por parte del ISS en L. para ser entregados con el correspondiente FUID, según lo informado por esa entidad. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 2)

Adicionalmente, Colpensiones se encuentra en la recepción de 92 expedientes pensionales que hacen parte de los 163.684 expedientes pendientes, los cuales corresponden al lote 25 de la semana comprendida del 29 de diciembre de 2014 al 2 de enero de 2015. Estos expedientes no se suman a los recibidos ya que están en proceso de validación del formulario de inventario (FUID).

Capítulo 10.1 – Cuadro 2. Estado de la entrega de expedientes decididos por el ISS que no están nómina – 31 de diciembre de 2014

Estado	Expedientes
Expedientes no incluidos en nómina (inventario físico)	784.895
Expedientes entregados a Colpensiones dentro del proceso de entrega y recepción adelantado entre las dos entidades desde el 1 de julio de 2014, recibidos a cuerpo cierto.	621.311
Pendientes de entrega	163.584

¹²⁶ Ver IP11, página 165.

¹²⁷ Ver IP12, página 146.

10.1.3. Totalidad de expedientes decididos recibidos por COLPENSIONES entre el 1º de agosto y el 31 de diciembre de 2014, conforme los lineamientos establecidos por las el ISS en L. y Colpensiones con el acompañamiento del Archivo General de la Nación AGN.

El consolidado de expedientes con trámite decidido por el ISS asciende entonces a 1.796.044 registros. Gracias al proyecto de entrega y recepción que se viene ejecutando entre las dos entidades desde del 1º de julio de 2014 (lotes 1 a 24), entre el 1 de agosto al 31 de diciembre de 2014 han sido recibidos por Colpensiones un total de 1.100.907 expedientes pensionales. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3)

Capítulo 10.1 – Cuadro 3. Estadístico de recibo de carpetas y expedientes (cédula única) con trámite decidido

Cronograma	No. de Lote	Forma de verificación de cotejo	No. de carpetas recibidos			Información de ciudadanos Expedientes por cédula única (Cifra real para descuento)			Acumulado de recibo de carpetas	Acumulado de recibo de expedientes	Fecha suscripción
			Total nómina	Total no nómina	Total nómina y no nómina	Total nómina	Total no nómina	Total nómina y no nómina			
Semana 1											
Semana 2	1	3%	0	553	553	0	464	464	553	464	11/07/2014
Semana 3			NO ENTREGA POR PARTE DEL ISS EN L.		N/A	NO ENTREGA POR PARTE DEL ISS EN L.		N/A	N/A	N/A	N/A
Semana 4	2	3%	0	11.392	11.392	0	11.385	11.385	11.945	11.849	23/07/2014
Semana 5	3	3%	0	43.122	43.122	0	43.119	43.119	55.067	54.968	30/07/2014
Semana 6	4	3%	0	44.743	44.743	0	44.741	44.741	99.810	99.709	06/08/2014
Semana 7	5	3%	387	96.097	96.484	387	96.097	96.484	196.294	196.193	15/08/2014
Semana 8	6	3%	0	96.621	96.621	0	96.621	96.621	292.915	292.814	22/08/2014
Semana 9	7	3%	0	95.204	95.204	0	95.202	95.202	388.119	388.016	28/08/2014
Semana 10	8	3%	75	95.478	95.553	63	95.474	95.537	483.672	483.553	04/09/2014
Semana 11	9	3%	0	77.924	77.924	0	65.083	65.083	561.596	548.636	16/09/2014
Semana 12	10	3%	0	34.752	34.752	0	19.655	19.655	596.348	568.291	18/09/2014
Semana 13	11	100%	10.876	70.310	81.186	10.751	34.205	44.956	677.534	613.247	26/09/2014 y 03/10/2014
Semana 14	12		0	28.459	28.459	0	12.872	12.872	705.993	626.119	07/10/2014
Semana 15	12	3%	0	0	0	0	0	0	705.993	626.119	10/10/2014
Semana 15	13	3%	121	5.264	5.385	122	3.617	3.739	711.378	629.858	10/10/2014
Semana 16	14	3%	0	181	181	0	145	145	711.559	630.003	21/10/2014
Semana 17	15	3%	0	1.493	1.493	0	806	806	713.052	630.809	24/10/2014
Semana 18	16	100%	8.799	72	8.871	8.389	53	8.442	721.923	639.251	05/11/2014
Semana 19	17	100%	12.159	101	12.260	12.046	79	12.125	734.183	651.376	12/11/2014
Semana 20	18	3%	15.424	88	15512	15.394	86	15.480	749.695	666.856	19/11/2014

Cronograma	No. de Lote	Forma de verificación de cotejo	No. de carpetas recibidos			Información de ciudadanos Expedientes por cédula única (Cifra real para descuento)			Acumulado de recibo de carpetas	Acumulado de recibo de expedientes	Fecha suscripción
			Total nómina	Total no nómina	Total nómina y no nómina	Total nómina	Total no nómina	Total nómina y no nómina			
Semana 21	19	3%	18.441	28	18469	18.440	27	18.467	768.164	685.323	21/11/2014
Semana 22	20	3%	80.497	89	80586	80.480	68	80.548	848.750	765.871	28/11/2014
Semana 23	21	100%	79.426	19	79445	79.410	19	79.429	928.195	845.300	10/12/2014
Semana 24	22	3% y 100%	78.932	19	78951	76.896	19	76.915	1.007.146	922.215	18/12/2014
Semana 25	23	100%	74.161	20	74181	74.021	20	74.041	1.081.327	996.256	23/12/2014
Semana 26	24	100%	103.639	1661	105300	103.197	1.454	104.651	1.186.627	1.100.907	31/12/2014
Semana 26	24	100%	103.639	1661	105300	103.197	1.454	104.651	1.186.627	1.100.907	31/12/2014

El millón de expedientes pensionales recibidos, los cuales equivalen a 1.186.627 carpetas¹²⁸, corresponden a: (i) 479.596 expedientes pensionales incluidos en nómina, compuestos por 482.937, y (ii) 621.311 expedientes pensionales del grupo de no incluidos en nómina. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3)

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, correspondientes a las entregas y recepciones del mes de diciembre de 2014:

Semana 23: Del 01 al 05 de diciembre de 2014 se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 21, resultado que arrojó el recibo de 79.429 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas) compuestos por 79.445 carpetas. De éstos, 79.410 corresponden a expedientes incluidos en nómina y 19 a expedientes pensionales que no están incluidos en nómina. El procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 10 de diciembre de 2014.

Es importante anotar que de acuerdo al plan de acción previsto por las dos entidades la actividad de validación – cotejo se efectuó al 100% sobre los expedientes con digitalización básica entregados por el ISS en L.

Semana 24: Del 9 al 12 de diciembre de 2014 se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 22. Como resultado de ello se recibieron 76.915 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas) compuestos por 78.951 carpetas: (i) 76.896 expedientes, compuestos por 78.932, se encuentran incluidas en nómina, y (ii) 19 expedientes, compuestos por 19 carpetas, no están incluidas en nómina. El procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 18 de diciembre de 2014.

¹²⁸ Es posible que un expediente pensional contenga más de una carpeta.

Semana 25: Del 15 al 19 de diciembre de 2014 se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 23, que generó como resultado el recibo de 74.041 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas) compuestos por 74.181, de los cuales: (i) 74.021 expedientes pensionales (compuestos por 74.181 carpetas) están incluidos en nómina, y (ii) 20 expedientes (compuestos por 20 carpetas) que no están incluidas en nómina. El procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 23 de diciembre de 2014.

Semana 26: Del 22 al 26 de diciembre de 2014 se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 24. Como resultado se recibieron 104.651 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas) compuestos por 105.300 carpetas, de las cuales: (i) 103.197 corresponden a expedientes incluidos en nómina (compuestos por 103.639 carpetas), y (ii) 1.434 expedientes no incluidos en nómina (compuestos por 1.661 carpetas). El procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 31 de diciembre de 2014.

10.2. Plan para recepción de expedientes restantes

El ISS en L. y Colpensiones se encuentran en ejecución del Plan de contingencia, diseñado para el alistamiento, entrega y recibo de los expedientes pensionales: (i) con trámite decidido - incluidos en nómina y prioritarios con digitalización básica y (ii) no incluidos en nómina como cuerpo cierto. Este plan consiste en el aumento de la capacidad operativa instalada para lograr al 31 de diciembre de 2014 la recepción de un mayor número de expedientes, pasando de 96.000 a 106.000 semanales. Así mismo, se realizó la unificación de procedimientos, donde se acordó realizar al 100% el cotejo de información (expediente físico vs expediente digital) del total de los expedientes pensionales reportados para cada lote de entrega, lo cual permite entregar y recibir aquellos expedientes que cumplen con las especificaciones técnicas mínimas establecidas entre las dos entidades y así evitar el riesgo de devolver la totalidad del lote.

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

Vale la pena precisar a la H. Corte Constitucional que durante el mes de diciembre de 2014 no se recibieron informes de seguimiento por parte de los Entes de Control a través de la Mesa Técnica.

Por otra parte, la Mesa Técnica en este mes se reunió con la Procuradora Delegada para Asuntos del Trabajo y de la Seguridad Social a fin de evaluar y establecer diferentes lineamientos respecto a la nueva metodología de trabajo. A partir de lo anterior se definió que en las reuniones semanales la entidad prestará herramientas tecnológicas y de acceso a los aplicativos de la entidad a fin de generar una respuesta inmediata de los trámites por los cuales indaguen los abogados de la Delegada. Igualmente, a dichas reuniones asistirán funcionarios de la Gerencia Nacional de Reconocimiento y de la Gerencia de Defensa Judicial con poder de respuesta frente a inquietudes y solicitudes planteadas en las reuniones semanales con el fin de generar menor tiempo de respuesta y mayor satisfacción en la misma.

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

Respecto a la metodología implementada con la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y de la Seguridad Social, en lo relacionado con la recepción de nuevos requerimientos, a lo largo del mes de diciembre se llevaron a cabo reuniones semanales en las cuales se logró evidenciar que la validación de datos de los requerimientos que ingresan a la Mesa Técnica se identifican de manera plena e inmediata lo que genera que el Ente de Control pueda depurar, redireccionar o archivar requerimientos al instante, lo anterior con la ayuda de las herramientas tecnológicas, lo que genera una mayor efectividad tanto para la labor preventiva desarrollada por la Procuraduría Delegada como para el funcionamiento de la Mesa Técnica.

Es de precisar que a lo largo del mes de diciembre se llevaron a cabo igualmente reuniones con Procuraduría Primera Distrital de Bogotá y la Defensoría del Pueblo, con el fin de hacer entrega de la gestión adelantada de los casos resueltos. De igual manera se realizó la misma gestión por medio de correo certificado con la Procuraduría Judicial de Barranquilla y Procuraduría Laboral Medellín; exaltando la valiosa intervención por parte de los Entes de Control y la firme colaboración para la solución oportuna de requerimientos y la pronta atención a las recomendaciones realizadas por éstos, lo anterior dirigido a brindar mejores resultados a los trámites y solicitudes de los ciudadanos.

11.1.1. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo

De conformidad al total de requerimientos que se encuentran incluidos en la base de datos consolidada de la Mesa Técnica, a la presente fecha se cuenta con 13.888 casos remitidos por los diferentes Entes de Control, de los cuales se han resuelto 11.338. Con el deseo de tener un control eficiente de la información y obtener diferentes indicadores de medición, se presenta la gestión porcentual conforme se visualiza en la siguiente gráfica. (Ver Capítulo 11.1 – Cuadro 1)

Capítulo 11.1 – Cuadro 1. Gestión por órgano de control

Mesa Técnica	Recibidos	Total %	Resueltos	Resueltos %	Pendientes	Pendientes %
Procuraduría Delegada	12.255	88,24	9.880	80,62	2.375	19,38
Defensoría Del Pueblo	859	6,19	784	91,27	75	8,73
Procuraduría Primera Distrital	359	2,58	314	87,47	45	12,53
Procuraduría Barranquilla	171	1,23	156	91,23	15	8,77
Procuraduría Medellín	132	0,95	108	81,82	24	18,18
Procuraduría Segunda Distrital	107	0,77	91	85,05	16	14,95
Personería De Bogotá	3	0,02	3	100	0	0
Procuraduría De Córdoba	1	0,007	1	100	0	0
Procuraduría Providencial De Cartagena	1	0,007	1	100	0	0
Total General	13.888		11.338		2.550	

Respecto a las solicitudes pendientes de trámite, en lo relacionado con el tema de requerimiento, se observa que la gran mayoría se concentra en cumplimiento a sentencias judiciales. (Ver Capítulo 11.1 – Cuadro 2)

Capítulo 11.1 – Cuadro 2. Casos pendientes de trámite por tema del requerimiento

Tema Del Requerimiento	Total
Cumplimiento A Sentencia Judicial	1.157
Tutela Sin Especificar	341
Pensión De Vejez	218
Auxilio Funerario	191
Trámite De Recursos	99
Pensión De Sobrevivientes	92
Corrección De Historia Laboral	82
Reliquidación Pensión	71
Inclusión En Nómina	58
Incrementos Pensionales	55
Retroactivo	38
Derecho De Petición	32
Pensión De Invalidez	23
Indemnización Sustitutiva	12
Devolución De Aportes	12
Pago De Mesadas	11
Sustitución Pensional	10
Intereses Moratorios	7

Tema Del Requerimiento	Total
Traslado De Régimen Pensional	6
Incapacidades	5
Cálculo Actuarial	5
Recuperación De Semanas	4
Pago Único A Herederos	4
Solicitud De Copias	3
Corrección De Nombre En Acto Administrativo	3
Pensión Especial De Vejez	2
Cobro Coactivo	2
Bono Pensional	2
Pensión De Vejez Alto Riesgo	1
Pensión Víctimas De Violencia	1
Pensión Especial De Hijo Invalido	1
Mandamiento Ejecutivo	1
Queja	1
Total General	2.550

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

La nueva metodología desarrollada ha permitido mayor respecto al tema de requerimiento, datos del causante y/o peticionario. Durante el mes de diciembre ingresaron a la Mesa Técnica 317 nuevas peticiones de las cuales se encuentran resueltas 83.

De acuerdo a las observaciones y recomendaciones realizadas por los Entes de Control, Colpensiones verifica permanentemente los procesos internos de cada área, unifica criterios e imparte directrices con la intención fortalecer y ayudar en la gestión que desarrolla la Entidad frente al reconocimiento de prestaciones económicas y demás solicitudes elevadas por los ciudadanos. Durante el mes de diciembre la Gerencia Nacional de Doctrina emitió conceptos respecto a los siguientes asuntos:

- Competencia para resolver solicitudes pensionales de los trabajadores de las Empresas Productoras de Metales Preciosos y las Empresas de obras Sanitarias Liquidadas (02 de diciembre de 2014).
- Solución de conflictos de competencia con el Fondo Pensional de la Universidad Nacional de Colombia (04 de diciembre de 2014).
- Reconocimiento pensión de invalidez de forma retroactivo cuando riesgo de vejez se encuentra cubierto (04 de diciembre de 2014).
- Inquietudes varias, aplicación de algunas sentencias judiciales, Circular 054 de 2010 expedida por la Procuraduría General de la Nación (04 de diciembre de 2014).

- Cumplimiento de providencias judiciales proferidas dentro de procesos ejecutivos (11 de diciembre de 2014).
- Revisión Actos Administrativos de Reconocimiento EMPOS (15 de diciembre de 2014).
- Verificación del requisito de discapacidad para el reconocimiento de la pensión de vejez anticipada contemplada en el Parágrafo 4º del artículo 33 de la Ley 100 de 1993 modificado por el artículo 9º de la Ley 797 de 2003 (15 de diciembre de 2014).
- Términos y contabilización de prescripciones económicas del RPMD. (16 de diciembre de 2014).

11.2. Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación

1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social

Conforme al consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, tiene un avance del 80.62% equivalente a 9.880 casos resueltos.

2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla

Teniendo en cuenta el consolidado general de requerimientos, se observa un avance del 91.23% en la solución de los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, lo que representa en 156 casos resueltos.

3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín

De acuerdo con el consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, presenta un avance del 81.82% equivalente a 108 casos resueltos.

4. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá

A partir del consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, tiene un avance de un 87.47% representado en 314 casos resueltos.

5. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá

Conforme al consolidado general de requerimientos, se observa que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Segunda Distrital de Bogotá, presenta un nivel de avance de 85.05%, es decir, 91 casos resueltos.

11.3. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo

Conforme al consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo, corresponde a un avance del 91.27% y está representada en 784 casos resueltos.

Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

En el presente anexo se exponen los resultados y los análisis respectivos, por objeto de seguimiento, de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Se trata de presentar logros de Colpensiones a 31 de diciembre de 2014, de tal manera que se contribuya con información de calidad y pertinente en el direccionamiento estratégico y gerencial de la entidad.

Como se ha señalado previamente, la Estrategia está conformada por cinco objetos de seguimiento, los cuales tienen vinculados 18 indicadores de la siguiente manera: siete indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cuatro de sentencias judiciales; dos de tutelas; tres de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Para cada uno de los 18 indicadores se presentan los resultados agregados y desagregados de acuerdo con la pertinencia técnica, la disponibilidad de información, y los requerimientos realizados por la H. Corte Constitucional y los órganos de control.

Tal como se ha mencionado en informes previos, es preciso señalar que el cálculo de los indicadores en un principio ha sido acumulado, es decir que recopila información desde que Colpensiones entró en funcionamiento (octubre de 2012), con algunas excepciones como los indicadores de sentencias que incluyen información desde el 1 de junio de 2013, sin embargo se han ido incorporando indicadores mensuales, algunos en el marco del proceso de calibración de la Estrategia. Los indicadores mensuales disponibles se refieren al proceso de notificación e ingreso a la nómina de los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas, la atención de las PQRS y la atención de las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos.

Los análisis integrales por objeto de seguimiento presentados en este anexo, surgen de los resultados del cálculo de los indicadores vinculados a la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones. Dichos análisis son validados de manera previa con los equipos de las áreas involucradas, y sirven como insumo para que una vez publicados sean tomados en cuenta en las acciones de mejora que sean requeridas por las áreas. Es en este sentido que la Estrategia cobra gradualmente utilidad, y por lo tanto se institucionaliza al interior de la entidad, contribuyendo así a optimizar los servicios prestados por Colpensiones.

De otro lado, como ha sido expuesto en los informes previos y según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), en esta sección se muestra la evolución de los indicadores entre de julio y diciembre de 2014 en los casos donde ha sido realizado el cálculo. Cabe decir que 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.

2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El reconocimiento de prestaciones económicas como objeto de seguimiento viene siendo monitoreado a partir de siete indicadores: 1) (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas, el cual cuenta con una participación de solicitudes resueltas mediante acto administrativo; 2) (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido; 3) (%) Actos administrativos proferidos positivos; 4) (%) Actos administrativos notificados; 5) (%) Actos administrativos notificados mensualmente; 6) (%) Actos administrativos incluidos en la nómina mensualmente; y 7) (%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.

De acuerdo con los resultados a 31 de diciembre de 2014 de los siete indicadores disponibles, se observa de manera general un desempeño positivo de la entidad en materia de reconocimiento prestacional. En efecto, a 31 de diciembre de 2014 Colpensiones ha logrado atender el 93.2% de las solicitudes radicadas que han superado los términos legales, y 87% de todas las solicitudes de reconocimiento radicadas hasta el 31 de diciembre de 2014, esta última medición incluye desde luego los radicados que están en término. Lo anterior significa que el 13% de las solicitudes radicadas se encuentran pendientes de decisión a 31 de diciembre de 2014, y de éstas, el 6% se encuentran dentro de los términos legales para su decisión.

Ahora bien, el buen ritmo en la gestión de la entidad en materia de reconocimiento también se refleja en el comportamiento de las notificaciones de los actos administrativos y en la inclusión en nómina de las prestaciones reconocidas, toda vez que a 31 de diciembre de 2014, Colpensiones ha notificado el 98.5% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina el 99.8% de las prestaciones reconocidas que deben ser incluidas.

Específicamente, en la historia de la operación (octubre de 2012 – diciembre de 2014) Colpensiones ha recibido 1.137.742 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto en total 989.954 solicitudes que corresponden al 87% de todo lo recibido, y tiene pendientes 147.788 solicitudes, de las cuales 75.310 se encuentra en término y 72.478 vencidas. Sin embargo, 21.758 casos vencidos han sido gestionados y cuentan con una respuesta parcial. En este sentido, descontando las solicitudes pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, Colpensiones alcanza un nivel de cumplimiento del 93.2%, y si se tienen en cuenta los casos gestionados el avance es del 95%. De esta manera se evidencia el empeño de la administración por poner al día el Régimen de Prima Media.

Es importante mencionar que del total de solicitudes de reconocimiento radicadas, 347.008 fueron heredadas del ISS, cuyo cumplimiento total se logró en el mes de julio de 2014¹²⁹. Por su parte,

¹²⁹ Dado que el 100% de la represa del ISS ha sido resuelta por Colpensiones, en los resultados de los indicadores se omite la desagregación por entradas y grupos prioritarios que se venían presentando en los informes anteriores. No obstante, dicha desagregación por entradas y por grupos de prioridad se conserva para el indicador No 3. (%) Actos

790.734 corresponden propiamente a Colpensiones, y de éstas se han resuelto 642.946 a 31 de diciembre de 2014, es decir el 81,3%.

Por su parte, el resultado del proceso de notificación arroja que desde el inicio de las operaciones, Colpensiones ha notificado 827.684 actos administrativos de prestaciones económicas, que corresponden al 98.5% de toda la producción. Ahora bien, solo en el año 2014 se ha notificado el 61% del total, que corresponde a 514.810 actos administrativos.

Con el ánimo de alcanzar un mayor nivel de precisión en el análisis de desempeño, a partir del mes de septiembre de 2014 se empezaron a medir las notificaciones mensuales para conocer la oportunidad del proceso de notificaciones. Así las cosas, el resultados obtenido en las últimas cuatro mediciones arroja que en promedio el 84% de los actos administrativos proferidos mensualmente son notificados de manera oportuna.

Por otro lado, con respecto a la inclusión en nómina, el indicador devela que el proceso funciona de acuerdo a las reglas del negocio. En efecto, a la fecha el 99% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina, han ingresado oportunamente. Es decir que de las 208.009 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y diciembre de 2014, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 206.109 efectivamente ingresaron. Es importante aclarar que el saldo también ha ingresado a la nómina, solo que no ha ocurrido con la oportunidad esperada.

Para finalizar, hay dos elementos adicionales que son relevantes para el análisis. Por una parte, el número de prestaciones económicas reconocidas, y por otra, el número de recursos de reposición interpuestos por los ciudadanos que generan cambio en la decisión inicial. Con respecto al primero, vale la pena mencionar que el 53.5% de las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que de los 873.671 actos administrativos proferidos a 31 de diciembre de 2014 en respuesta a una solicitud de reconocimiento prestacional, 467.716 conceden la prestación. No obstante, si se excluye la represa del ISS y se consideran solamente las decisiones sobre las solicitudes radicadas en Colpensiones (588.831), se observa que el 56.3% son positivas (331.258).

Frente a lo segundo -recursos de reposición interpuestos por los ciudadanos que generaron cambio en la decisión inicial-, ocurre que sobre las decisiones proferidas por Colpensiones en toda su operación, se han interpuesto 303.502 recursos de reposición, que corresponden al 35% del total de actos administrativos proferidos; de éstos, a 31 de diciembre de 2014 se han decidido 204.201 que representan el 67%; y de los recursos decididos, 73.910 han generado un cambio en la decisión inicial (36%)¹³⁰. Ello significa que el 8% de los actos administrativos proferidos por la entidad, han conllevado a un cambio en la decisión inicial. Es importante resaltar que este nivel se ha mantenido estable en las últimas tres mediciones del indicador.

administrativo notificados, toda vez que es necesario hacer seguimiento al cumplimiento de las solicitudes de la represa del ISS hasta su notificación.

¹³⁰ El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

Todo lo anterior muestra que Colpensiones no solo ha mejorado la capacidad de atención de las solicitudes de reconocimiento, sino que también ha logrado optimizar el proceso de notificación e ingreso a nómina como parte del cumplimiento. Ello ha requerido del compromiso institucional para optimizar los procesos, a partir de la generación de capacidades a nivel directivo y operativo, y del mejoramiento de los procedimientos técnicos y tecnológicos internos.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los indicadores obtenidos entre los meses de julio y diciembre de 2014, incluyendo sus respectivas desagregaciones.

Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de atención de las solicitudes por parte de Colpensiones. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.¹³¹

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 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. 2

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	811.810	841.220	881.042	923.863	954.426	989.954
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	976.941	1.005.942	1.041.174	1.076.150	1.105.783	1.137.742
Cálculo (%)	83,10%	83,63%	84,62%	85,85%	86,31%	87,01%

¹³¹ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Anexo 1 - Tabla No. 3
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Radicadas en Colpensiones

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Colpensiones						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	464.802	494.212	534.034	576.855	607.418	642.946
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	629.933	658.934	694.166	729.142	758.775	790.734
Cálculo (%)	73,79%	75,00%	76,93%	79,11%	80,05%	81,31%

Anexo 1 - Tabla No. 4
Participación: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante Acto Administrativo

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	708.396	735.783	772.023	812.394	840.720	873.671
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	976.941	1.005.942	1.041.174	1.076.150	1.105.783	1.137.742
Cálculo (%)	72,51%	73,14%	74,15%	75,49%	76,03%	76,79%

Anexo 1 - Tabla No. 5
Participación: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en Colpensiones resueltas mediante acto administrativo

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	423.556	450.943	487.183	527.554	555.880	588.831
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en Colpensiones.	629.933	658.934	694.166	729.142	758.775	790.734
Cálculo (%)	67,24%	68,44%	70,18%	72,35%	73,26%	74,47%

Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento que cumplieron el término legal para su atención y que Colpensiones ha resuelto. Se trata estimar la relación entre las solicitudes radicadas excluyendo las pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, y el total de las solicitudes de reconocimiento resueltas. Esta medición resulta importante dado que arroja información precisa con respecto al nivel de cumplimiento de la entidad frente a las solicitudes de reconocimiento que han superado los plazos establecidos por la ley.

Anexo 1 - Tabla No. 6

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

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 atendidas.	Gestión	Porcentaje	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 7

(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Registro de datos del indicador agregado	
	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas.	954.426	989.954
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.023.204	1.062.432
Cálculo (%)	93,28%	93,18%

Indicador No. 3. (%) Actos administrativos proferidos positivos

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha proferido positivamente, con respecto al total de actos administrativos 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. 8

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos proferidos positivos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos proferidos positivos.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 9

(%) Actos administrativos proferidos positivos

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	386.468	399.187	416.908	437.530	450.210	467.716
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	708.396	735.783	772.023	812.394	840.720	873.671
Cálculo (%)	54,56%	54,25%	54,00%	53,86%	53,55%	53,53%

Anexo 1 - Tabla No. 10

(%) Actos administrativos proferidos positivos de solicitudes radicadas en Colpensiones

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	250.010	262.729	280.450	301.072	313.752	331.258
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	423.556	450.943	487.183	527.554	555.880	588.831
Cálculo (%)	59,03%	58,26%	57,57%	57,07%	56,44%	56,26%

Indicador No. 4. (%) Actos administrativos notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos 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 fallas¹³².

Anexo 1 - Tabla No. 11

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos 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 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 proferidos.			Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

Anexo 1 - Tabla No. 12

(%) Actos administrativos notificados

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	658.963	698.935	726.805	761.320	800.062	827.684
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos*.	681.010	708.396	735.783	772.023	812.394	840.720
Cálculo (%)	96,76%	98,66%	98,78%	98,61%	98,48%	98,45%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹³² Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

Anexo 1 - Tabla No. 13

(%) Actos administrativos notificados de solicitudes radicadas en Colpensiones

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	396.321	416.809	443.229	476.819	515.561	543.183
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	402.720	423.556	450.943	487.183	527.554	555.880
Cálculo (%)	98,41%	98,41%	98,29%	97,87%	97,73%	97,72%

Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones notifica en el mes, con respecto a los actos administrativos que fueron proferidos en el mes anterior. El propósito del cálculo del indicador es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para saber si el proceso de notificación funciona de acuerdo a las reglas del negocio, y adicionalmente apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega de las prestaciones económicas¹³³.

Anexo 1 - Tabla No. 14

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos notificados 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 notificados mensualmente	Producto	Porcentaje	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 2	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos mensualmente				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

¹³³ Al igual que el indicador anterior, considerando los términos legales para la notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato de la Variable 1 (Actos administrativos notificados) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de la Variable 2 (Actos administrativos proferidos en un mes).

Anexo 1 - Tabla No. 15
(%) Actos administrativos notificados mensualmente

Variables	Registro de datos del indicador agregado			
	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados mensualmente.	22.919	29.311	35.563	23.687
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos mensualmente *.	27.387	36.240	40.371	28.326
Cálculo (%)	83,69%	80,88%	88,09%	83,62%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 6. (%) 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 económica¹³⁴.

Anexo 1 - Tabla No. 16
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos 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 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 proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.			Tipo 3	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

¹³⁴Para 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 proferen 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.

Anexo 1 - Tabla No. 17

(%) Actos administrativos incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	14.255	9.640	11.395	14.340	20.119	12.303
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	14.276	9.674	11.431	14.371	20.146	12.332
Cálculo (%)	99,85%	99,65%	99,69%	99,78%	99,87%	99,76%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 7. (%) 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. 18

Metadatos clave del indicador (%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.			Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 19

(%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.	43.509	48.826	55.820	62.428	69.827	73.910
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.	125.453	138.801	155.893	173.432	192.698	204.201
Cálculo (%)	34,68%	35,18%	35,81%	36,00%	36,24%	36,19%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

Para el análisis del proceso de cumplimiento de sentencias se vienen reportando cuatro indicadores que buscan dar cuenta de la identificación y alistamiento de las sentencias, surgimiento y notificación del acto administrativo, e inclusión en nómina. Los indicadores son: 1) (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento; 2) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos; 3) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados; y 4) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.

Con corte a 31 de diciembre de 2014 se encuentra que el indicador de alistamiento de sentencias logra un resultado de 75.33%, es decir que mejoró en 1,6 puntos porcentuales frente a lo registrado al finalizar el mes de noviembre; de esta manera se continúa evidenciando un desempeño positivo del alistamiento de sentencias. Por su parte, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, se encuentra una variación positiva de 1,84 puntos porcentuales entre noviembre y diciembre, llegando el resultado a 62.9%, lo que muestra la recuperación sostenida del desempeño frente a los meses anteriores.

Ahora bien, sobre la desagregación de los dos indicadores mencionados por las cuatro entradas establecidas: 1) Sentencias entregadas por el ISS¹³⁵; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) PQRS de cumplimiento de sentencias; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se evidencia que para los dos indicadores – (%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el desempeño de la primera entrada es el más destacado. El resultado de los indicadores (indicadores 1 y 2) sobre la entrada mencionada –sentencias entregadas por el ISS- respectivamente es del 99.96% y 96.4% a 31 de diciembre de 2014.

El resto de entradas –sentencias contra Colpensiones, PQRS de cumplimiento de sentencias y sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS – señalan un comportamiento positivo para los dos indicadores analizados si se compara los resultados de diciembre, frente a los del noviembre de 2014.

Específicamente, para el segundo indicador – (%) actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos-, se encuentra que el nivel de cumplimiento de la entrada 2 –sentencias contra Colpensiones- mejora con respecto a noviembre, ubicándose en 47.47%, es decir que logra una variación positiva de 2,5 puntos porcentuales. La entrada 3 -PQRS de cumplimiento de sentencias- tiene una variación positiva de 3,8 puntos porcentuales entre los meses de noviembre y diciembre, logrando un resultado de 54.95%; la entrada 4 - Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS- muestra una mejoría de 0,5 puntos porcentuales durante el mismo periodo, obteniendo un resultado de 95.18%.

En la misma línea, continuando con el análisis del proceso, se evidencia que el indicador No. 3 - actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados – se ubica en el 94.84% a 31 de diciembre de 2014, los que significa que sufre una variación negativa de 1,27 puntos porcentuales

¹³⁵ Para esta entrada se hace la desagregación de los grupos prioritarios establecidos por H. Corte Constitucional; al respecto ver tabla 23 y 27.

con respecto a noviembre; sin embargo es preciso señalar que este indicador entre el mes de julio y diciembre tiene una variación positiva 2,3 puntos porcentuales.

Sobre la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4-, se encuentra que a diciembre de 2014 han sido incluidos el 99,8% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina; es decir que se mantiene el desempeño reportado en los meses anteriores.

Según lo anterior, se puede observar que el proceso de cumplimiento de sentencias, que incluye su notificación e inclusión en nómina, mantiene una tendencia favorable, ello sin desconocer que existe un espacio importante para mejorar el desempeño del alistamiento y la producción de actos administrativos especialmente. Colpensiones, en esa línea, continúa desarrollando e implantando mecanismos que permitan lograr la efectividad del proceso de cumplimiento.

En seguida se presenta el detalle del resultado de los indicadores de sentencias judiciales con sus respectivas desagregaciones¹³⁶, desde julio hasta diciembre de 2014.

Indicador No. 1: (%) Sentencias identificadas 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. 20
Metadatos clave del indicador (%) Sentencias identificadas 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 identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.				Vicepresidencia Jurídica	

¹³⁶ Algunas de las cifras de las variables presentadas en las diferentes desagregaciones pudieron haber sido ajustadas levemente con respecto a los meses reportados anteriormente; ello dado que al ser revisada la pretensión de la sentencia identificada que se había clasificado en alguna de las entradas previstas o en alguno de los cuatros grupos de prioridad, se encuentra que corresponde a otro ítem, por lo cual es preciso reclasificarla.

Anexo 1 - Tabla No. 21

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	41.268	52.654	56.595	62.275	65.674	69.792
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	73.308	80.330	84.892	84.765	89.083	92.651
Cálculo (%)	56,29%	65,55%	66,67%	73,47%	73,72%	75,33%

Anexo 1 - Tabla No. 22

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Desagregación del indicador por entradas

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.003	11.115	11.119	11.156	11.157	11.178
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.178	11.176	11.177	11.172	11.171	11.182
Cálculo (%)	98,43%	99,45%	99,48%	99,86%	99,87%	99,96%
Entrada 2. Colpensiones						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.073	14.371	17.067	19.364	21.287	22.976
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	19.768	19.523	22.285	24.477	26.376	27.859
Cálculo (%)	50,96%	73,61%	76,59%	79,11%	80,71%	82,47%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	13.884	20.860	22.078	25.421	26.536	29.097
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	23.863	30.390	31.968	31.329	33.749	36.160
Cálculo (%)	58,18%	68,64%	69,06%	81,14%	78,63%	80,47%

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS¹³⁷						
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	6.308	6.308	6.331	6.334	6.694	6.541
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la repesa del ISS).	18.499	19.241	19.462	17.787	17.787	17.450
Cálculo (%)	34,10%	32,78%	32,53%	35,61%	37,63%	37,48%

Anexo 1 - Tabla No. 23
(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.003	11.115	11.119	11.156	11.157	11.178
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.178	11.176	11.177	11.172	11.171	11.182
Cálculo (%)	98,43%	99,45%	99,48%	99,86%	99,87%	99,96%
Grupo1						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	471	532	533	537	540	529
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	564	558	563	546	547	532
Cálculo (%)	83,51%	95,34%	94,67%	98,35%	98,72%	99,44%
Grupo2						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	15	13	4	8	10	7
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	18	15	4	8	10	9
Cálculo (%)	83,33%	86,67%	100,00%	100,00%	100,00%	77,78%
Grupo3						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	5	5	0	3	1	4
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	8	8	0	3	2	6
Cálculo (%)	62,50%	62,50%	#¡DIV/0!	100,00%	50,00%	66,67%

¹³⁷ Para el mes de diciembre de 2014 se redujeron en 337 las sentencias identificadas en los expedientes administrativos entregados por el ISS en liquidación frente al mes de noviembre. Lo anterior, dado que tales sentencias fueron allegadas, en este mes, por los ciudadanos (PQRS) o por los abogados de Colpensiones. En ese sentido, dicha cifra se incluye en las entradas: Sentencias contra Colpensiones y PQRS de cumplimiento de sentencias. Este fenómeno se explica en la capítulo 5 del presente informe (IP18).

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.512	10.565	10.582	10.608	10.606	10.634
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	10.588	10.595	10.610	10.615	10.612	10.635
Cálculo (%)	99,28%	99,72%	99,74%	99,93%	99,94%	99,99%

*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. 24

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias 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 cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.				Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

Anexo 1 - Tabla No. 25

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	27.009	29.688	33.622	37.300	40.103	43.899
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	41.268	52.654	56.595	62.275	65.674	69.792
Cálculo (%)	65,45%	56,38%	59,41%	59,90%	61,06%	62,90%

Anexo 1 - Tabla No. 26
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.461	10.530	10.773	10.874	10.642	10.777
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.003	11.115	11.119	11.156	11.157	11.178
Cálculo (%)	95,07%	94,74%	96,89%	97,47%	95,38%	96,41%
Entrada 2. Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	4.966	5.775	6.897	8.306	9.569	10.907
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	10.073	14.371	17.067	19.364	21.287	22.976
Cálculo (%)	49,30%	40,19%	40,41%	42,89%	44,95%	47,47%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	5.274	7.075	9.621	11.786	13.559	15.989
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	13.884	20.860	22.078	25.421	26.536	29.097
Cálculo (%)	37,99%	33,92%	43,58%	46,36%	51,10%	54,95%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.308	6.308	6.331	6.334	6.333	6.226
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la represa ISS).	6.308	6.308	6.331	6.334	6.694	6.541
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	94,61%	95,18%

Anexo 1 - Tabla No. 27

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.461	10.530	10.773	10.874	10.642	10.777
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.003	11.115	11.119	11.156	11.157	11.178
Cálculo (%)	95,07%	94,74%	96,89%	97,47%	95,38%	96,41%
Grupo1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	389	391	472	475	444	456
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	471	532	533	537	540	529
Cálculo (%)	82,59%	73,50%	88,56%	88,45%	82,22%	86,20%
Grupo2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	9	8	4	6	9	5
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	15	13	4	8	10	7
Cálculo (%)	60,00%	61,54%	100,00%	75,00%	90,00%	71,43%
Grupo3						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	4	4	0	3	0	4
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	5	5	0	3	1	4
Cálculo (%)	80,00%	80,00%	#¡DIV/0!	100,00%	0,00%	100,00%
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.059	10.127	10.297	10.390	10.189	10.312
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.512	10.565	10.582	10.608	10.606	10.634
Cálculo (%)	95,69%	95,85%	97,31%	97,94%	96,07%	96,97%

*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.¹³⁸

Anexo 1 - Tabla No. 28

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 29

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	22.470	25.818	28.031	31.893	35.848	38.034
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	24.284	27.009	29.688	33.622	37.300	40.103
Cálculo (%)	92,53%	95,59%	94,42%	94,86%	96,11%	94,84%

* Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

¹³⁸ 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).

Anexo 1 - Tabla No. 30
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	9.152	10.090	10.197	10.593	10.774	10.628
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	9.920	10.461	10.530	10.773	10.874	10.642
Cálculo (%)	92,26%	96,45%	96,84%	98,33%	99,08%	99,87%
Entrada 2. Colpensiones						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	3.818	4.535	5.116	6.171	7.575	8.800
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	3.968	4.966	5.775	6.897	8.306	9.569
Cálculo (%)	96,22%	91,32%	88,59%	89,47%	91,20%	91,96%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	3.192	4.885	6.410	8.821	11.186	12.433
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	4.088	5.274	7.075	9.621	11.786	13.559
Cálculo (%)	78,08%	92,62%	90,60%	91,68%	94,91%	91,70%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.308	6.308	6.308	6.308	6.313	6.173
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la represa del ISS)	6.308	6.308	6.308	6.331	6.334	6.333
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	99,64%	99,67%	97,47%

Anexo 1 - Tabla No. 31

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	9.152	10.090	10.197	10.593	10.774	10.628
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	9.920	10.461	10.530	10.773	10.874	10.642
Cálculo (%)	92,26%	96,45%	96,84%	98,33%	99,08%	99,87%
Grupo1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	188	317	335	411	449	435
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	315	389	391	472	475	444
Cálculo (%)	59,68%	81,49%	85,68%	87,08%	94,53%	97,97%
Grupo2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	4	2	4	6	8
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	6	9	8	4	6	9
Cálculo (%)	16,67%	44,44%	25,00%	100,00%	100,00%	88,89%
Grupo3						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	2	4	0	0	1	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	4	4	4	0	3	0
Cálculo (%)	50,00%	100,00%	0,00%	#¡DIV/0!	33,33%	0,0%
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.961	9.765	9.860	10.178	10.318	10.185
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	9.595	10.059	10.127	10.297	10.390	10.189
Cálculo (%)	93,39%	97,08%	97,36%	98,84%	99,31%	99,96%

*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

Indicador No. 4: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han sido incluidos en la nómina, con respecto al total de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, especialmente en el caso de cumplimiento de sentencia, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, evidencia el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía.¹³⁹

Anexo 1 - Tabla No. 32

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1- Tabla No. 33

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	21.925	24.725	27.762	31.962	35.515	38.773
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	22.072	24.895	27.947	31.989	35.568	38.826
Cálculo (%)	99,33%	99,32%	99,34%	99,92%	99,85%	99,86%

*Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

¹³⁹ 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.

Anexo 1 - Tabla No. 34
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado		
	oct-14	nov-14	dic-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en la nómina.	9.998	10.089	10.162
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.005	10.098	10.164
Cálculo (%)	99,93%	99,91%	99,98%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en la nómina.	6.410	7.738	9.186
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	6.413	7.751	9.204
Cálculo (%)	99,95%	99,83%	99,80%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en la nómina.	9.276	11.406	13.279
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	9.293	11.437	13.309
Cálculo (%)	99,82%	99,73%	99,77%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en la nómina.	6.278	6.282	6.146
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la represa del ISS)	6.278	6.282	6.149
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	99,95%

Anexo 1 - Tabla No. 35
(%) 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					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Entrada 1: Entregadas ISS						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.446	8.831	8.931	9.998	10.089	10.162
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	8.489	8.890	8.948	10.005	10.098	10.164
Cálculo (%)	99,49%	99,34%	99,81%	99,93%	99,91%	99,98%
Grupo1						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	146	197	208	345	356	370
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	151	205	210	348	360	371
Cálculo (%)	96,69%	96,10%	99,05%	99,14%	98,89%	99,73%
Grupo2						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	1	1	1	4	8	5
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	1	1	1	4	8	5
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Grupo3						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	2	2	0	2	0	2
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	2	2	0	2	0	2
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	NA	100,00%	NA	100,00%
Grupo 4*						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.297	8.631	8.722	9.647	9.725	9.785
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	8.335	8.682	8.737	9.651	9.730	9.786
Cálculo (%)	99,54%	99,41%	99,83%	99,96%	99,95%	99,99%

*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

En la línea institucional de dar alcance efectivo a las tutelas interpuestas por los ciudadanos frente a la entidad, Colpensiones continúa una tendencia positiva de acuerdo con los resultados de los indicadores calculados desde septiembre de 2013. De esta forma, si se analiza el porcentaje de trámites de tutela con hecho superado –indicador No.1- obtenido a julio de 2014 ubicado en 83.57%, se encuentra una variación positiva de 6 puntos porcentuales a 31 de diciembre de 2014, siendo el resultado actual de dicho indicador 89.62%.

Ahora bien, sobre los trámites de tutelas con hecho superado desagregados según los grupos prioritarios establecidos por la H. Corte Constitucional, asunto que se contabilizan hasta el 30 de septiembre de 2014, se encuentra que el cumplimiento para el mes de diciembre está por encima del 98% con excepción de los clasificados en el grupo 4 -que se encuentra en 90.4%- y los trámites sin clasificación –ubicados en el 85.3%-.

Tal como se ha informado previamente, a partir del pasado mes de octubre de 2014 fue presentada una nueva desagregación de los trámites de tutela con hecho superado, así como los trámites cerrados –siguiente indicador-, que consiste en clasificarlos según estén o no protegidos (ver Tablas No. 39 y 43). Sobre ello el indicador de trámites con hechos superados, logró un nivel de cumplimiento de los trámites radicados durante los últimos tres meses del 60.47% a 31 de diciembre, lo que significa una variación positiva de 30 puntos porcentuales frente al mes de octubre. De lo anterior han sido cumplidos un 70.99% con protección y un 56.61% sin protección.

Por su parte, el trámite de tutela con hecho superado –como se ha señalado en informes previos- debe ser cerrado en el sistema de gestión Bizagi – indicador No. 2-, ello para concluir efectivamente el proceso al interior de la entidad. Frente al mes de noviembre el resultado del indicador muestra una leve variación negativa de 0,8 puntos porcentuales, ubicando el resultado en 76.2% a 31 de diciembre¹⁴⁰. A pesar de lo anterior, cabe destacar que el cierre de este tipo de trámites por los grupos prioritarios establecidos, muestra un desempeño superior al 83% con excepción de los que se encuentran en proceso de clasificación.

De acuerdo con lo anterior, se encuentra que la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones mantiene una tendencia positiva. Ahora bien, si se analiza la nueva desagregación iniciada durante el mes de octubre, se encuentra que de los trámites de tutelas alojados en Bizagi identificados (es decir los que ingresaron en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014) se ha logrado resolver el 60.47%, es decir 17,3 puntos porcentuales por encima de lo obtenido en el mes de noviembre. Lo anterior muestra una mejoría relevante en la capacidad de atención mensual de tales trámites, que aunque debe optimizarse, es destacable. Colpensiones, en ese sentido, continúa trabajando el proceso de atención de tutelas, buscando estabilizar la operación para dar respuesta a los ciudadanos con una mayor oportunidad.

¹⁴⁰ Sin embargo, y como fue informado en el IP15 (Ver Anexo 1, página 185), el cálculo de este indicador en el marco de la fase de calibración de indicadores emprendida viene siendo sujeto de revisión, por cuanto debe determinarse si para el caso del cierre del trámite de tutelas, es pertinente contabilizar solamente los provenientes de hechos superados del mes inmediatamente anterior al reportado. En el reporte del mes de enero de 2015 será aplicado este ajuste según se ha convenido con el área encargada de producir la información.

A continuación se presenta el detalle del resultado de los indicadores de tutelas con sus respectivas desagregaciones, desde julio hasta diciembre 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 1 - Tabla No. 36
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).			Tipo 1	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 37
(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	128.308	135.113	141.260	151.089	155.444	160.582
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	153.532	160.142	167.066	172.490	175.993	179.187
Cálculo (%)	83,57%	84,37%	84,55%	87,59%	88,32%	89,62%

Anexo 1 - Tabla No. 38
(%) Trámites de tutelas con hecho superado hasta el 30 de septiembre de 2014
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Grupo 0						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	41.157	42.730	44.189	45.798	46.268	46.437
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	43.416	45.085	47.314	47.314	47.314	47.314
Cálculo (%)	94,80%	94,78%	93,40%	96,80%	97,79%	98,15%

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Grupo1						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	14.704	14.996	15.221	15.489	15.545	15.600
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	15.468	15.764	15.916	15.916	15.916	15.916
Cálculo (%)	95,06%	95,13%	95,63%	97,32%	97,67%	98,01%
Grupo2						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.404	3.466	3.515	3.568	3.579	3.588
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	3.530	3.613	3.640	3.640	3.640	3.640
Cálculo (%)	96,43%	95,93%	96,57%	98,02%	98,32%	98,57%
Grupo3						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	4.809	4.884	4.953	5.037	5.046	5.060
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	4.998	5.091	5.120	5.120	5.120	5.120
Cálculo (%)	96,22%	95,93%	96,74%	98,38%	98,55%	98,83%
Grupo 4						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	22.091	22.787	23.484	24.762	24.992	25.274
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	26.893	27.516	27.955	27.955	27.955	27.955
Cálculo (%)	82,14%	82,81%	84,01%	88,58%	89,40%	90,41%
En proceso de clasificación						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	42.143	46.250	49.898	54.821	56.161	57.294
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	59.227	63.073	67.121	67.121	67.121	67.121
Cálculo (%)	71,16%	73,33%	74,34%	81,67%	83,67%	85,36%

Anexo 1 - Tabla No. 39
(%) Trámites de tutelas con hecho superado - Octubre de 2014
Desagregación por protección

Variables	Registro de datos del indicador desagregado		
	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado. (Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre)	1.614	3.853	7.329
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados. (Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre)	5.424	8.927	12.121
Cálculo (%)	29,76%	43,16%	60,47%
Protegido			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	487	1404	2305
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). Con protección	1.896	3.247	3.247
Cálculo (%)	25,69%	43,24%	70,99%
No Protegido			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	1.127	2.449	5.024
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). Sin protección	3.528	5.680	8.874
Cálculo (%)	31,94%	43,12%	56,61%

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. 40
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.				Herramienta de gestión Bizagi.	

Anexo 1 - Tabla No. 41
(%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	100.303	104.097	106.994	112.364	119.742	122.403
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	128.308	135.113	141.260	151.089	155.444	160.582
Cálculo (%)	78,17%	77,04%	75,74%	74,37%	77,03%	76,22%

Anexo 1 - Tabla No. 42
(%) Trámites de tutelas cerrados con respecto a los hechos superados hasta el 30 de septiembre de 2014

Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Grupo 0						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	33.935	34.764	35.354	36.311	38.271	38.557
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	41.157	42.730	44.189	45.798	46.268	46.437
Cálculo (%)	82,45%	81,36%	80,01%	79,29%	82,72%	83,03%
Grupo1						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	12.279	12.558	12.678	12.854	13.239	13.320
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	14.704	14.996	15.221	15.489	15.545	15.600
Cálculo (%)	83,51%	83,74%	83,29%	82,99%	85,17%	85,38%
Grupo2						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.855	2.899	2.922	2.960	3.052	3.069
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	3.404	3.466	3.515	3.568	3.579	3.588
Cálculo (%)	83,87%	83,64%	83,13%	82,96%	85,28%	85,54%
Grupo3						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	4.145	4.202	4.236	4.295	4.415	4.430
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	4.809	4.884	4.953	5.037	5.046	5.060
Cálculo (%)	86,19%	86,04%	85,52%	85,27%	87,50%	87,55%

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Grupo 4						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	18.254	18.798	19.294	20.264	21.013	21.263
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	22.091	22.787	23.484	24.762	24.992	25.274
Cálculo (%)	82,63%	82,49%	82,16%	81,84%	84,08%	84,13%
En proceso de clasificación						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	28.835	30.876	32.510	35.280	38.601	39.553
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	42.143	46.250	49.898	54.821	56.161	57.294
Cálculo (%)	68,42%	66,76%	65,15%	64,35%	68,73%	69,04%

Anexo 1 - Tabla No. 43
(%) Trámites de tutelas cerrados – Desde Octubre de 2014
Desagregación por protección

Variables	Registro de datos del indicador desagregado		
	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única. (Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre)	400	1.151	2.211
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre)	1.614	3.853	7.329
Cálculo (%)	24,78%	29,87%	30,17%
Protegido			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	144	481	910
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. Con protección.	487	1.404	2.305
Cálculo (%)	29,57%	34,26%	39,48%
No Protegido			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	256	670	1.301
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. Sin protección.	1.127	2.449	5.024
Cálculo (%)	22,72%	27,36%	25,90%

2.4 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

El objeto de seguimiento de historia laboral cuenta con tres indicadores: 1) (%) Historias Laborales Corregidas; 2) (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente; y 3) (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos. Los resultados de los indicadores mencionados develan, en términos generales, un desempeño positivo de Colpensiones en el proceso de corrección de historias laborales, pese al gran volumen de solicitudes que recibe el área encargada, tanto de carácter interno como externo.

En efecto, desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de diciembre de 2014, Colpensiones ha recibido por múltiples fuentes¹⁴¹ 1.842.065 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales se han logrado tramitar 1.778.063, que corresponde al 96,5%¹⁴².

Aproximadamente, el 54% de los requerimientos de corrección de historia laboral son internos, y por ende el mayor esfuerzo de la entidad se concentra en atender estas solicitudes. En efecto, sumando las solicitudes de corrección de historia laboral de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, y de la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos -BEPS, en todo lo corrido de la operación se han efectuado 1.004.304 solicitudes, de las cuales se han atendido 975.303 que representan el 97%.

Por su parte, del total de solicitudes de corrección de historia laboral recibidas, el 40% corresponden a trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos (742.332), de los cuales a 31 de diciembre de 2014 Colpensiones ha resuelto 714.239, es decir el 96%. No obstante, los ciudadanos también presentan solicitudes de corrección de historia laboral a través de otros canales como son PQRS, correspondencia y tutelas, cuyo volumen comparativamente no es alto, de hecho a 31 de diciembre se han recibido por estos tres conceptos 95.429 solicitudes de corrección y se han atendido 88.521, que corresponden al 93%.

Ahora bien, con respecto a la calidad en la atención de los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, el indicador a 31 de diciembre de 2014 arroja que, el 8.6% de lo atendido hasta el 30 de noviembre de 2014 ha generado una nueva solicitud y por ende ha requerido de un reproceso manual. Tal indicador devela que ha dicha fecha Colpensiones había atendido 693.240 solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos como un trámite ordinario, y sobre éstos, a 31 de diciembre se han radicado 59.460 nuevas solicitudes, posiblemente por inconformidad en la corrección masiva realizada. Ello significa que el 91,4% de las solicitudes de corrección de historia laboral realizadas por los ciudadanos, se han atendido satisfactoriamente.

¹⁴¹ Las solicitudes de corrección de historia laboral provienen de diferentes fuentes: por una parte, están los requerimientos internos que realiza la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones (Gerencia Nacional de Reconocimiento) a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología para resolver la solicitudes pensional. Por otro lado, están los requerimientos externos que realizan directamente los ciudadanos para la corrección de historia laboral a través de trámites ordinarios, PQRS, tutelas y correspondencia.

¹⁴² Estas cifras corresponden al resultado de la sumatoria de las diferentes entradas de solicitudes de corrección de historia laboral.

Con respecto a la oportunidad de la atención de los trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, se observa que en el último mes el 54,3% de los trámites fueron atendidos dentro de los términos legales, y que el restante ha requerido de un plazo mayor. Ello se debe, tal como se explicó anteriormente, a que la prioridad de la entidad ha estado dirigida a atender los trámites internos y de tutela, sin descuidar desde luego, la atención de las otras entradas. No obstante, la entidad continúa ideando estrategias que conlleven a optimizar la operación con oportunidad y la calidad.

En síntesis, el resultado de la medición efectuada desde marzo hasta diciembre de 2014, muestra un buen desempeño de Colpensiones en materia de corrección de historia laboral. Este buen desempeño se ha fundamentado en el desarrollo de una cuidadosa gestión que ha requerido de la redefinición periódica de las prioridades de la entidad, así como del refuerzo de los recursos técnicos y tecnológicos para poder atender todos los frentes con la mayor eficacia.

A continuación se detalla el resultado de los indicadores de corrección de historia laboral desde el mes de julio hasta diciembre, incluyendo las respectivas desagregaciones.

Indicador No. 1: (%) Historias laborales corregidas

Descripción del indicador: El indicador mide las historias laborales corregidas con respecto a todas las solicitudes de corrección de historia laboral. El propósito del cálculo del indicador es conocer la capacidad de respuesta de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral tanto internas como externas. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

Anexo 1 - Tabla No. 44
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
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 45
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	1.388.236	1.443.211	1.564.742	1.603.550	1.632.694	1.778.063
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	1.442.292	1.510.051	1.643.116	1.678.977	1.718.025	1.842.065
Cálculo (%)	96,25%	95,57%	95,23%	95,51%	95,03%	96,53%

Anexo 1 - Tabla No. 46
(%) Historias laborales corregidas
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Entrada 1: Solicitudes de reconocimiento. Represa ISS						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	223.239	223.239	223.239	223.239	223.239	223.239
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	223.239	223.239	223.239	223.239	223.239	223.239
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento. Colpensiones						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	249.862	265.137	290.493	303.167	310.727	311.455
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	268.448	291.244	308.942	321.295	338.609	338.609
Cálculo (%)	93,08%	91,04%	94,03%	94,36%	91,77%	91,98%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	275.468	283.991	310.601	315.976	322.094	440.609
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	294.769	329.399	329.399	329.399	335.063	442.456
Cálculo (%)	93,45%	86,21%	94,29%	95,93%	96,13%	99,58%
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	627.065	646.244	663.755	680.487	693.240	714.239
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	648.940	676.755	698.437	716.918	730.080	742.332
Cálculo (%)	96,63%	95,49%	95,03%	94,92%	94,95%	96,22%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	33.033	33.715	37.349	39.059	40.373	43.751
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	36.183	38.143	40.335	42.743	44.328	47.617
Cálculo (%)	91,29%	88,39%	92,60%	91,38%	91,08%	91,88%

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	21.096	22.850	24.210	26.216	26.857	27.533
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	21.331	22.966	24.310	26.235	26.876	27.541
Cálculo (%)	98,90%	99,49%	99,59%	99,93%	99,93%	99,97%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	13.448	14.781	15.095	15.406	16.164	17.237
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	17.141	17.675	18.454	19.148	19.830	20.271
Cálculo (%)	78,46%	83,63%	81,80%	80,46%	81,51%	85,03%

Indicador No. 2: (%) 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 respuesta¹⁴³.

¹⁴³ 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.

Anexo 1 - Tabla No. 47

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 Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 48

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	21.084	9.310	18.289	10.950	11.105	7.142
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	25.079	12.226	27.815	21.682	18.481	13.162
Cálculo (%)	84,07%	76,15%	65,75%	50,50%	60,09%	54,26%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 3: (%) 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 ciudadanos¹⁴⁴. 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

¹⁴⁴Las 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 calidad¹⁴⁵.

Anexo 1 - Tabla No. 49
Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos, atendidas.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 50
(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	38.451	41.989	45.472	51.438	55.583	59.460
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas*.	610.837	627.025	646.244	663.755	680.487	693.240
Cálculo (%)	6,29%	6,70%	7,04%	7,75%	8,17%	8,58%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹⁴⁵ 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 - análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es otro de los objetos de seguimiento de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Este objeto cuenta actualmente con dos indicadores: 1) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas (acumulado); y 2) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente.

El resultado de los indicadores a 31 de diciembre de 2014 revela en términos generales un buen desempeño de la entidad en la atención de PQRS; toda vez que de 1.065.014 PQRS recibidas por Colpensiones en la historia de su operación, 1.015.837 se encuentran resueltas a 31 de diciembre, es decir el 95,4%. Este resultado representa una variación positiva de 10 puntos porcentuales con respecto al primer cálculo del indicador (noviembre de 2013), y de 7 puntos en lo corrido del año 2014.

Ahora bien, frente a la oportunidad de la atención de PQRS, vale la pena señalar que solamente en el mes de noviembre de 2014 Colpensiones recibió 34.685 PQRS de las cuales logró atender oportunamente el 82%, es decir 28.417. Ello obedece a que la entidad debe atender con la misma prioridad las PQRS que tiene represadas.

Cabe señalar que la repesa de PQRS 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, mientras el saldo a 31 de diciembre de 2014 es de 49.177 PQRS. No obstante, la entidad se encuentra haciendo seguimiento e implementado acciones orientadas a optimizar la operación, y seguir mejorando la oportunidad en la atención de PQRS.

A continuación se podrá consultar el resultado de los indicadores de PQRS disponibles desde julio hasta diciembre 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 aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS¹⁴⁶.

¹⁴⁶ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

Anexo 1 - Tabla No. 51

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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas.				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 52

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	819.155	852.964	897.316	941.720	977.183	1.015.837
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	873.489	910.476	956.436	999.068	1.033.751	1.065.014
Cálculo (%)	93,78%	93,68%	93,82%	94,26%	94,53%	95,38%

Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas mensualmente por Colpensiones¹⁴⁷.

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.¹⁴⁸

Anexo 1 - Tabla No. 53

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 3	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente.				Bizagi	

¹⁴⁷ 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.

¹⁴⁸ Se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

Anexo 2 - Tabla No. 54

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	30.183	35.013	28.440	37.330	33.126	28.417
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	35.651	44.368	36.989	45.329	42.198	34.685
Cálculo (%)	84,66%	78,91%	76,89%	82,35%	78,50%	81,93%

*Dato correspondiente al mes anterior.