

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL DÉCIMO
OCTAVO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
MARCO JURÍDICO QUE DA ORIGEN AL PROTOCOLO	3
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
CAPÍTULO 1	6
ORDEN TERCERA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO SEGUNDO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL.....	6
1.1 Líneas de acción en la etapa de identificación y alistamiento de las sentencias.....	6
1.2 Líneas de acción en la etapa de cumplimiento de las sentencias.....	9
CAPÍTULO 2	13
ORDEN CUARTA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO TERCERO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL.....	13
CAPÍTULO 3	18
ORDEN QUINTA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO CUARTO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL.....	18
2.1 Líneas de acción con carácter permanente	22
CAPÍTULO 4	29
ORDEN SEXTA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO QUINTO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL.....	29
CAPÍTULO 5	34
ORDEN SÉPTIMA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO SEXTO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL.....	34

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de seguir avanzando en el mejoramiento constante de la entidad, Colpensiones construyó un esquema de operación en el que se busca: (i) el afianzamiento de los procesos internos de la entidad; (ii) atender de manera oportuna y con estándares de calidad las solicitudes que son presentadas por los usuarios; y (iii) aplicar las observaciones e instrucciones que imparten los órganos de control, en ejercicio de sus funciones de vigilancia y supervisión.

Así las cosas, dando cumplimiento a la orden novena del numeral décimo octavo de la S T-774 de 2015, el presente protocolo abordará los lineamientos generales que con su implementación contribuirán al cumplimiento de las órdenes de la H. Corte Constitucional contenidas en la Sentencia T-774 de 2015, particularmente en relación con el acatamiento oportuno de fallos judiciales (orden tercera, numeral décimo segundo), la atención de solicitudes prestacionales presentadas de personas que fueron diagnosticadas con una enfermedad catastrófica (orden cuarta, numeral décimo tercer0), indicadores con enfoque de derechos (orden quinta, numeral décimo cuarto), informe sobre derechos fundamentales (orden sexta numeral décimo quinto); y espacios en la página web de la entidad para la divulgación y consulta de los interesados, así como la visibilización de otros aspectos propios del funcionamiento de Colpensiones (orden séptima, numeral décimo sexto).

Este documento, constituye una herramienta para facilitar la actuación de la entidad y soportar las bases de nuevos canales de comunicación con la comunidad y por ende, es un soporte al diseño de políticas institucionales.

MARCO JURÍDICO QUE DA ORIGEN AL PROTOCOLO

La Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional mediante Auto 110 del 05 de junio de 2013 declaró la existencia de un Estado de Cosas Inconstitucional (ECI) en la transición entre el extinto Instituto de Seguros Sociales y la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones toda vez que se demostró *“la presencia de un conjunto de obstáculos materiales y administrativos que impiden el cumplimiento de los términos dispuestos por el ordenamiento jurídico para la resolución de las peticiones pensionales y el acatamiento de las órdenes dictadas por los jueces de la República”*.¹

Igualmente, la Corte constató la existencia de infracciones masivas de varios derechos fundamentales así como la presencia de fallas estructurales cuya solución involucraba la cooperación de diferentes entidades y la adopción de diferentes medidas para afrontar el incremento anormal de las acciones de tutela impuestas en contra del ISS y Colpensiones.

¹ Ver Corte Constitucional. Auto 110 de 2013.

Por tales razones, con el fin de adoptar los correctivos tendientes a corregir el ECI la Corte Constitucional dictó numerosas órdenes a través de diversos autos estructurales como el A202/13, A320/13, A090/14, A259/14, A314/14, A181/15 entre otros.

En verificación de las anteriores órdenes la Sala realizó un seguimiento permanente que le permitió verificar el avance en cuanto la vulneración masiva de derechos fundamentales, el comportamiento de las acciones de tutela formuladas contra Colpensiones y su cumplimiento, la labor efectiva respecto de la decisión de prestaciones económicas, el cumplimiento de fallos judiciales ordinarios y contenciosos, así como la atención digna de los usuarios que adelantaban trámites ante la entidad.

Como resultado de las diferentes intervenciones y análisis realizados por parte de la Corte y después de confrontar las circunstancias que dieron origen al Auto 110 de 2013 la Sala encontró un significativo progreso en relación con la atención efectiva de la acción de tutela, el despliegue de medidas presupuestales y operativas para fortalecer la capacidad de decisión y respuesta, la calidad de las decisiones prestacionales y la atención digna de los afiliados que presentan reclamaciones en Colpensiones.

Dichos avances conllevaron a la emisión de la sentencia T-774 del 18 de diciembre 2015 la cual declaró la superación del ECI en la transición del ISS y Colpensiones. Sin embargo, la Corte constató que subsistían escenarios que si bien no reunían las condiciones para continuar la intervención mediante la figura del ECI sí necesitaban seguimiento y control de conformidad con *“sus atribuciones ordinarias en materia de protección de derechos fundamentales”*².

De esta manera, la Corte Constitucional extendió la protección de los derechos de los usuarios de Colpensiones a fin de evitar la repetición de la vulneración masiva de derechos fundamentales que produjo la declaratoria del ECI. Para tal efecto estableció controles específicos y emitió diferentes decisiones, entre ellas la del numeral Décimo Octavo así:

“ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que elabore un protocolo de actuación que permita el cumplimiento, con carácter permanente, de las órdenes tercera, cuarta, quinta, sexta y séptima contenidas en los numerales décimo segundo, décimo tercero, décimo cuarto, décimo quinto y décimo sexto de la parte resolutive de esta sentencia”.

A su vez, las órdenes contenidas en los numerales décimo segundo, décimo tercero, décimo cuarto, décimo quinto y décimo sexto consistieron, en síntesis y conforme a plazos específicos, en la adopción permanente de medidas para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias de ordinarias y contencioso administrativas; la priorización de las solicitudes de personas que soportan enfermedades catastróficas o similares; la

² Corte Constitucional. Sentencia T 774 de 2015

implementación en el portal de internet de un sistema permanente de indicadores con enfoque de derecho fundamental con ciertas condiciones y requisitos específicos; la presentación anual, con pautas definidas de un informe sobre el estado de los derechos fundamentales de los usuarios de la entidad y finalmente, la implementación en el portal de internet de un sistema permanente con acceso para los usuarios del régimen de prima media con el cumplimiento de ciertas exigencias y con la inclusión de diferentes documentos.

En este orden de ideas el presente documento reúne las gestiones efectuadas en acatamiento de lo dispuesto en el numeral Décimo Octavo de la providencia T 774 de 2015.

OBJETIVO GENERAL

El presente protocolo tiene como propósito guiar la labor de Colpensiones y ofrecer un panorama del cumplimiento que la entidad viene realizando en relación con las órdenes especificadas en el numeral décimo octavo de la Sentencia T-774 de 2015 proferida por la Honorable Corte Constitucional, además de señalar cada una de las actividades específicas que serán objeto de implementación por parte de la Colpensiones en cooperación con los organismos de control.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y fortalecer los aspectos que presenten oportunidades de mejora en el trámite de acatamiento de fallos judiciales.
- Promover el cumplimiento expedito y oficioso de las sentencias que condenan a Colpensiones en instancias judiciales.
- Fortalecer la atención prioritaria de las solicitudes y sentencias que involucran una petición de una persona que padece una enfermedad catastrófica o similar.
- Construir los canales de comunicación necesarios para interactuar con la comunidad, instrumentos que se caracterizarán por la claridad, la transparencia, la confiabilidad, la celeridad y la integridad de la información.
- Incentivar la participación constructiva de la comunidad en procura de una constante evolución de Colpensiones, lo que a su vez aumentará la protección de los derechos que les asisten a los afiliados.
- Facilitar la consulta de la información referente a la gestión de Colpensiones, que debe ser de público conocimiento.
- Contribuir con la labor de seguimiento que efectúan los órganos de control a la gestión de Colpensiones.

CAPÍTULO 1

ORDEN TERCERA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO SEGUNDO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

En cumplimiento de la orden señalada en el numeral décimo octavo de la Sentencia T-774 de 2015, se elaboró el presente protocolo de actuación que permitirá el cumplimiento con carácter permanente de las medidas adoptadas en atención de la orden tercera contenida en el numeral décimo segundo de la citada providencia de la H. Corte, el cual se transcribe a continuación:

“Décimo Segundo.- Ordenar a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia adopte de forma permanente las medidas necesarias para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias de ordinarias (sic) y contencioso administrativas que se profieran en contra de la entidad, una vez sea notificada la respectiva decisión y siempre que esta quede ejecutoriada.”

Al respecto se expone la actuación que debe seguirse para garantizar la continuidad de las medidas implementadas en atención de la orden tercera del numeral décimo segundo, para la fase de identificación y alistamiento de fallos, así como para la etapa de cumplimiento de las sentencias judiciales.

1.1 Líneas de acción en la etapa de identificación y alistamiento de las sentencias

CONSECUSIÓN TEMPRANA DE LAS SENTENCIAS JUDICIALES

La obtención oportuna de las sentencias judiciales que terminan los procesos ordinarios y contenciosos es el primer paso para garantizar el funcionamiento de las demás etapas del protocolo de cumplimiento de la orden tercera contenida en el numeral décimo segundo.

Por esta razón, Colpensiones implementó un informe de sentencias adoptadas en procesos que cursan en contra de Colpensiones que es emitido diariamente y que está basado en la vigilancia judicial que realiza la entidad. Este informe es enviado diariamente a las firmas de abogados que representan a la entidad en los procesos y que tienen la obligación contractual de aportar estas decisiones judiciales. Con este mecanismo se hace un seguimiento diario de las sentencias que deben ser entregadas, evitando que las mismas sean archivadas y permitiendo a la entidad su obtención temprana.

Los pasos que deben seguirse en la consecución temprana de las sentencias son los siguientes:

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

1. Revisión y reporte diario por parte del vigilante judicial de los procesos terminados.
2. Estructuración de un informe diario que indique las sentencias pendientes por cada firma.
3. Dos veces a la semana se envía a las firmas de abogados el informe de sentencias proferidas en el período que están pendientes de entrega.
4. Seguimiento a la entrega de las sentencias, para garantizar que no sean archivadas.

La entrega oportuna y completa de las sentencias judiciales es un momento crítico en el protocolo de cumplimiento de la orden tercera. Por esta razón, es fundamental que el seguimiento sea diario, de modo que se evite el archivo de las sentencias.

CIERRE ADMINISTRATIVO DE LAS SOLICITUDES DE CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS SIN DOCUMENTACION

Existen casos en los que la solicitud de cumplimiento de sentencia proviene de los ciudadanos. En estos casos, de acuerdo con los estándares establecidos por Colpensiones, antes de proceder al cumplimiento es necesario verificar la completitud y autenticidad de los documentos para garantizar el adecuado uso de los recursos públicos y el reconocimiento pensional de acuerdo a lo reconocido por la autoridad judicial.

No obstante, son comunes los casos en los que los ciudadanos elevan la solicitud a Colpensiones sin aportar la totalidad de la documentación necesaria para el cumplimiento. Esta medida busca, robustecer los mecanismos dispuestos para lograr que el ciudadano complete la documentación y, en caso de que esto no se logre, hacer un cierre administrativo de la solicitud, lo cual no obsta para que pueda volver a elevarla cuando lo considere pertinente.

En este sentido, en los casos en los que se presenta una solicitud incompleta, además de la comunicación escrita solicitando los documentos faltantes al menos dos veces, Colpensiones procede a comunicarse telefónicamente con la persona para que aporte los respectivos documentos. Adicionalmente, publicará en la página web un listado en el que los solicitantes pueden constatar que su solicitud no ha sido cumplida por falta de documentos. En los casos en los que, agotadas estas medidas, no se logre la completitud, Colpensiones procede a hacer el cierre administrativo de la solicitud.

Esta medida tiene un doble objetivo. Por un lado busca informar de manera activa a los ciudadanos de los que se requiere información para dar cumplimiento a una sentencia. Por otro lado busca dar un cierre administrativo al trámite de cumplimiento cuando no se logre la

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

completitud documental, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.

Los pasos que deben seguirse en el cierre administrativo de los casos son los siguientes:

1. Revisión y análisis de las peticiones de cumplimiento de sentencias que presentan los ciudadanos para determinar si cuentan con todos los documentos necesarios para su cumplimiento.
2. Emisión de carta a los ciudadanos cuando faltan documentos o la sentencia se presenta en copia simple.
3. Contacto telefónico por el contact center al ciudadano para indicarle que es necesario que aporte documentos para que se pueda llegar al cumplimiento de la sentencia.
4. Monitoreo de la comunicación para verificar si se aportan los documentos. En caso contrario, envío de segunda comunicación.
5. Verificación de casos con dos o más comunicaciones con al menos un mes de espera, para estudio de acto administrativo de cierre.
6. Análisis detallado el caso para definición de procedencia de acto administrativo de cierre.
7. Adopción y notificación de actos administrativos de cierre.

REDUCCIÓN DE LAS DEVOLUCIONES

Una vez que se ha logrado la obtención de la sentencia y la documentación necesaria para la entrega, se procede a verificar que la información esté completa para el cumplimiento. Si bien existen validaciones previas a la entrega de sentencias, en muchos casos en el momento de verificar los requisitos para el cumplimiento se identifica la necesidad de documentos adicionales o de procesos como la transcripción.

El Protocolo para la reducción de las devoluciones busca disminuir este tipo de situaciones lo cual se verá reflejado en una caída de los tiempos del alistamiento, y por tanto los del cumplimiento de las sentencias. Su objetivo es hacer más eficiente el proceso de alistamiento de las sentencias, evitando reprocesos y solicitudes improcedentes al ciudadano y a los despachos judiciales.

Es importante mencionar que esta medida se encuentra en proceso de implementación.

Los pasos que deben seguirse son los siguientes:

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

1. La entrega de sentencia conforme al “manual de entrega de sentencias” que contiene reglas estandarizadas y homogéneas para esta etapa.
2. Revisión de las piezas procesales necesarias para el cumplimiento de las sentencias, conforme a la normatividad vigente.

1.2 Líneas de acción en la etapa de cumplimiento de las sentencias

CONCILIACIÓN PARCIAL DEL INVENTARIO DE SENTENCIAS ENTREGADAS PARA CUMPLIMIENTO

Para el cumplimiento integral de las sentencias judiciales es necesario contar con la completitud documental del expediente, razón por la cual fue necesario establecer un proceso con su consecuente distribución de funciones, que permita contar con los documentos necesarios para acatar en su totalidad, el fallo proferido en contra de Colpensiones.

En dicho proceso se surten etapas como la identificación, alistamiento, entrega y cumplimiento propiamente dicho de las sentencias judiciales, correspondiendo las tres primeras fases a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y la última a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Ahora bien, en la etapa de entrega de fallos judiciales por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a la Gerencia Nacional de Reconocimiento es necesario realizar una conciliación de las sentencias remitidas, con el fin de controlar la transferencia de información y tener trazabilidad de los casos.

Es importante señalar que se dispuso como mecanismo de mejora de esta acción, que la conciliación de sentencias, tenga una fase preparatoria en la que se realicen conciliaciones parciales semanales, lo que servirá de insumo para la consolidación general que se efectúa con corte mensual.

Los pasos que deben seguirse para la conciliación parcial de entrega de sentencias son:

1. La Gerencia Nacional de Defensa Judicial entrega diariamente las sentencias que fueron previamente identificadas y alistadas para cumplimiento a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.
2. Semanalmente, la Gerencia Nacional de Defensa Judicial generará un reporte del consolidado de los fallos que han sido entregados a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para acatamiento.

3. El primer día hábil de la semana siguiente al envío del reporte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, la Gerencia Nacional de Reconocimiento verificará la concordancia de la información suministrada.
4. Si existe un número de casos que no han sido entregados, no son competencia del área destinataria o falta un documento jurídico indispensable para su cumplimiento, la Gerencia Nacional de Reconocimiento responderá a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial indicando esta circunstancia y señalando expresamente las sentencias que presentan estas falencias.
5. La Gerencia Nacional de Defensa Judicial examinará los casos y determinará si está de acuerdo con la observación remitida por la Gerencia Nacional de Reconocimiento. En caso de que así sea, reprocesará los casos, pero en el evento en que se mantenga en su posición inicial, la Gerencia Nacional de Reconocimiento deberá incluir las sentencias en la base de casos para repartir y proceder al acatamiento de la sentencia.

Se debe recordar: El éxito y responsabilidad con el que se adelanten las conciliaciones parciales de entregas, facilita el proceso de depuración del inventario de sentencias entre las gerencias, lo cual permite ejercer un control al proceso de entrega de fallos judiciales y previene que alguna sentencia no tenga cumplimiento oportuno por parte de Colpensiones.

TRAZABILIDAD DE LA ENTREGA DE LAS SENTENCIAS

Una vez cumplida por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial la fase de identificación y alistamiento de sentencias judiciales, es necesario que se expida el acto administrativo de cumplimiento a cargo de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, para lo cual se implementó una mejora en para lo cual se implementó una mejora en la herramienta tecnológica “bizagi” a través de la cual se transfieren los fallos identificados y alistados (información sensible) de manera automática por el aplicativo. Lo anterior con el fin de reducir la manualidad de las transferencias de fallos y en consecuencia, facilitar el control de inventario de sentencias.

Así las cosas para la entrega de las sentencias se tendrán en cuenta:

1. La Gerencia Nacional de Defensa Judicial entregará las sentencias que fueron previamente identificadas y alistadas para cumplimiento a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, a través del aplicativo tecnológico dispuesto para el efecto.

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

2. Las gerencias que intervienen en el procedimiento de entrega y recepción de sentencias para cumplimiento, garantizarán la eficacia de esta funcionalidad automática, con la conciliación de sentencias entregadas, lo cual a su vez permitirá asegurar el cumplimiento de la totalidad de las sentencias que superan la etapa de alistamiento.

CALIDAD DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL Y EN ESPECIAL PARA LOS QUE DAN CUMPLIMIENTO A UN FALLO JUDICIAL

La expedición de un acto administrativo de cumplimiento de una sentencia judicial si bien tiene como fundamento el contenido del fallo, no puede limitarse a su transcripción, motivo por el cual Colpensiones se ha ocupado de potencializar las habilidades y conocimientos de los colaboradores de la entidad.

En este sentido no solo se deben impartir instrucciones escritas en relación con la calidad que deben tener los actos administrativos sino que se deben generar espacios para el refuerzo de los conocimientos en materia de seguridad social y en las habilidades de lectura y escritura que permiten la elaboración de un acto administrativo.

Para estos espacios de fortalecimiento se deberá:

1. La Gerencia Nacional de Reconocimiento y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones definirán los temas en los que es necesario reforzar conocimientos.
2. Con el apoyo de la Vicepresidencia de Talento Humano, se programarán las jornadas y el contenido temático de las capacitaciones, los cuales de manera preferente incluirán actualizaciones en asuntos pensionales y en redacción de textos jurídicos.
3. Una vez realizados los talleres para abordar los temas previamente definidos, se generará un mecanismo que permita evaluar el grado de satisfacción y el resultado obtenido con las actividades agendadas.
4. Adicionalmente, se creará una herramienta que permita establecer criterios de medición de la calidad de los actos administrativos y el sistema de ponderación de los parámetros evaluados.

5. Elaboración de un instructivo el cual recopile los aspectos específicos para la expedición de un acto administrativo que dé cumplimiento a un fallo judicial.³

Con esta estrategia se pretende potencializar los conocimientos y habilidades de los colaboradores para que el cumplimiento de las sentencias se ajuste a las órdenes judiciales y a las observaciones, normas, códigos y leyes, como lo prevé la orden tercera de la Sentencia T-774 de 2015.

SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS

En algunos eventos el cumplimiento de un fallo judicial está supeditado a la completitud documental del expediente, y hasta que ésta no se logre no es posible expedir el acto administrativo de cumplimiento.

Con el propósito de contar al momento de expedir el acto administrativo de cumplimiento con la totalidad del material probatorio y con la información relevante para acatar integralmente el fallo judicial, se generó el Auto de Pruebas a través del aplicativo liquidador “Cromasoft”, herramienta principal en el proceso de determinación de derechos pensionales.

Vale la pena señalar que con la expedición del citado Auto los términos judiciales de los procesos que se adelantan en contra de Colpensiones quedan suspendidos hasta que se logre la completitud documental del expediente pensional. Lo anterior en aras de que la Entidad pueda recolectar los documentos y/o pruebas necesarias para dar cumplimiento a las sentencias judiciales.

Por lo tanto para la emisión del señalado Auto de Pruebas:

1. En la Gerencia Nacional de Reconocimiento se generará, luego del estudio del expediente, un auto de pruebas a través del software liquidador, para solicitar al interesado la documentación faltante.
2. Para proferir una decisión de fondo será necesario esperar a que se alleguen los documentos requeridos o que se venza el término establecido en el Auto de Pruebas.

³ Este numeral se adiciona al protocolo en atención a las conclusiones de la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

CAPÍTULO 2

ORDEN CUARTA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO TERCERO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

La Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015 estableció en el numeral décimo tercero:

“ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los tres meses siguientes a la comunicación de esta sentencia adopte de manera permanente las medidas necesarias para priorizar la atención de las solicitudes de prestaciones económicas y cumplimiento de fallos judiciales de las personas que soportan enfermedades catastróficas o similares.”

Al respecto se expondrá a continuación la actuación que se seguirá, para priorizar la atención de solicitudes relacionadas con usuarios que hayan indicado a Colpensiones sufrir una enfermedad catastrófica o similar. Es de señalar que estas medidas tienen vocación de permanencia y podrán, según las necesidades del servicio, ser adaptadas o modificadas para continuar mejorando la atención de esta población vulnerable.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ADICIONALES – ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS

Colpensiones ha implementado desde el 26 de junio de 2014 las funcionalidades que garantizan la identificación y priorización de la atención de las solicitudes de personas que manifestaban padecer una enfermedad catastrófica o similar.

De esta forma, Colpensiones disminuye los tiempos operativos de atención de los trámites para los ciudadanos que por sus características ameritan una atención privilegiada por su condición de salud, procurando que las solicitudes no solo sean atendidas en los términos previstos por la Ley, sino que para estos casos la infraestructura con la que cuenta la entidad sea utilizada para minimizar los tiempos de los procesos y mejorar el servicio de atención para estos ciudadanos.

Así las cosas, para la atención integral de solicitudes presentadas por personas que hayan manifestado padecer enfermedades catastróficas o similares, se deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:

1. A través de los Puntos de Atención Colpensiones (PAC) y con el fin de priorizar este tipo de casos, se dispuso la *Recepción de Documentos Adicionales*; por lo tanto el interesado podrá radicar como anexo a la solicitud, la declaración juramentada en donde deberá indicar que padece una enfermedad catastrófica o similar.

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

2. Es de señalar que Colpensiones implementó una actividad de control automática en su sistema que le permite al ciudadano desde el mismo momento de la solicitud, informar el padecimiento de una enfermedad catastrófica y de esta forma priorizar la atención en todas sus etapas.
3. Esta marcación prioriza el reparto de los trámites para que las áreas funcionales que lo gestionan lo atiendan en primer lugar, los trámites a los cuales se les implementó el desarrollo son: Reconocimiento, PQRS, Actualización de Datos (Corrección de Historia Laboral) y Cumplimiento de Sentencias.
4. De la misma forma se adoptó un ajuste en el sistema para que una vez proferida la respuesta de fondo por parte del área encargada, el sistema priorice la remisión de la misma al ciudadano, alertando automáticamente al proveedor de envió de correspondencia y a los Jefes de Punto de Atención para que el ciudadano sea contactado de forma prioritaria, mejorándose así los tiempos de notificación.

Así las cosas, las áreas cuentan con información inmediata sobre los trámites que presentan esta casuística y lo gestionan con mayor oportunidad.

MEJORAS EN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADORES⁴

Con el fin de identificar las personas que padecen una enfermedad catastrófica previa a la radicación de una solicitud de atención de una prestación económica, se determinó que es necesario establecer un canal de comunicación con los empleadores en el que ellos con base en la información que administran, puedan comunicar a Colpensiones si alguno de sus trabajadores se encuentra inmerso en esta situación.

Con lo anterior, Colpensiones realizará un estudio preliminar de la solicitud, anticipándose a la radicación para que la atención de la misma se realice en el menor tiempo posible, lo que no impedirá el cumplimiento integral de los procedimientos y requisitos legalmente establecidos.

Así las cosas, para mejorar los canales de comunicación con los empleadores, se deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:

⁴ Se incluye en consideración a lo indicado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017

1. A través del área Comercial de Colpensiones se establecerá, en conjunto con los empleadores, el canal adecuado que permita la administración y cruce de la información de los trabajadores que sufren una enfermedad considerada catastrófica.
2. Identificación de los casos con el fin de efectuar prevalidaciones de los requisitos de los afiliados.
3. Una vez radicada la solicitud de prestación económica y con el cumplimiento de los requisitos y trámites correspondientes, Colpensiones efectuará el estudio para determinar el reconocimiento o no de lo pretendido.
4. Además, y de acuerdo con el canal de comunicación establecido, será posible que los empleadores tengan conocimiento del estado del trámite de las solicitudes radicadas por sus trabajadores.

Con este canal se dispondrá de información actualizada y previa, que facilitará el estudio prioritario de este tipo de casuísticas y se fortalecerá la interacción con los empleadores.

DIFUSIÓN DEL MECANISMO DE PRIORIZACIÓN Y CAPACITACIÓN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN COLPENSIONES⁵

Si bien Colpensiones ha avanzado significativamente en la creación e implementación de un mecanismo de priorización de las solicitudes de prestaciones económicas que son radicadas por personas que manifiestan sufrir una enfermedad catastrófica, a partir de las observaciones realizadas por diferentes sectores de la sociedad que participaron en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017, se acogió la sugerencia de fortalecer la difusión de este instrumento.

Además se estableció que, debido a la diversidad de población que se ve beneficiada con la priorización, era necesario determinar nuevos medios de comunicación para la misma, intensificando escenarios como el *contact center*, la publicidad y fortalecimiento de las asesorías en los Puntos de Atención de Colpensiones.

Colpensiones consciente de que con una mayor promoción de la priorización de esta clase de solicitudes se ampliará la cobertura y los efectos de esta medida, dispone:

⁵ Se incluye en consideración a lo indicado por la Universidad Externado de Colombia, la Procuraduría General de la Nación, Asociación de Bananeros de Colombia – Augura, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la Superintendencia Financiera de Colombia, Universidad del Rosario y la Central Unitaria de Trabajadores de Colombia – CUT, en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

1. Generar una campaña publicitaria que incluya medios como pendones, avisos escritos o volantes en los Puntos de Atención con los que se familiarice a los afiliados sobre el mecanismo de priorización.
2. Jornadas de fortalecimiento, retroalimentación y sensibilización con el personal de los Puntos de Atención enfocados en:
 - a) Conocimiento de la definición y clases de enfermedades catastróficas.
 - b) Documentos necesarios que deban aportarse para soportar la solicitud de priorización de atención.
 - c) Impartir instrucciones sobre la obligatoriedad de indicar a todos los ciudadanos que radiquen cualquier tipo de solicitud que Colpensiones cuenta con un mecanismo de priorización para las personas que padezcan de una enfermedad de alto costo.

Con esta medida se pretende ampliar los medios de divulgación de la priorización en la atención de estos trámites con el fin de que toda la población que tenga derecho, pueda ser atendida prioritariamente.

IDENTIFICACIÓN TEMPRANA DE PERSONAS QUE PADEZCAN UNA ENFERMEDAD CATASTRÓFICA⁶

Con el objeto de garantizar una atención integral, se estudiará con el área de medicina laboral la posibilidad de realizar una labor de identificación de esta población (enfermos catastróficos), teniendo como insumo el *Dictamen de Pérdida de Capacidad Laboral* realizado por Colpensiones o los emitidos por las Juntas de Calificación, los cuales servirán de base para el estudio previo de la determinación de un posible derecho.

Para lo anterior se deberá:

1. Solicitar al Área de Medicina Laboral un reporte detallado de las personas calificadas con pérdida de capacidad laboral y diagnosticadas con una enfermedad catastrófica.
2. En conjunto con el área de Historia Laboral se revisará la consistencia de la información de las historias de las personas identificadas en aplicación del numeral uno.
3. Conforme a lo anterior, Colpensiones se comunicará con el ciudadano con el fin de que se acerque a nuestros Puntos de Atención para que se le brinde una asesoría integral.

⁶ Se incluye en consideración a lo indicado por la Central Unitaria de Trabajadores de Colombia - CUT, en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

Con la identificación previa de esta población, se permitirá una atención integral y la priorización en la atención de las solicitudes.

REVISIÓN DE LAS POSICIONES JURÍDICAS RELACIONADAS CON LA PENSIÓN DE INVALIDEZ ⁷

Con ocasión de la Sentencia T-774 de 2015, y en aras de actualizar y precisar las reglas institucionales aplicables para la determinación del derecho al reconocimiento de la pensión de invalidez en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida administrado por Colpensiones, se realizará:

1. Solicitud al área competente de la entidad de un pronunciamiento jurídico con relación a la aplicación y vigencia de las normas que deben tenerse en cuenta en el estudio de una pensión de invalidez conforme a los pronunciamientos de la Corte Constitucional.
2. Una vez emitido el concepto se procederá a su socialización y a la revisión de los casos a los que haya lugar.

La actualización y compilación de la normatividad aplicable, permitirá que los casos sean estudiados y decididos bajo el principio de favorabilidad y respetando los derechos de los afiliados.

⁷ Se incluye en consideración a lo indicado por la Procuraduría General de la Nación en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

CAPÍTULO 3

ORDEN QUINTA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO CUARTO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

La Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015 estableció en el numeral décimo cuarto:

“DÉCIMO CUARTO: Ordenar a la Administradora Colombia de Pensiones Colpensiones que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia implemente en su portal de internet un sistema permanente de indicadores con enfoque de derecho fundamental que refleje la oportunidad y calidad del proceso de i) resolución de solicitudes de prestaciones económicas; ii) cumplimiento de fallos de tutela, ordinarios y contencioso administrativos prestacionales; iv) inclusión en nómina y pago efectivo de prestaciones económicas; v) corrección y completitud de la historia laboral; vi) calificación de la pérdida de capacidad laboral; vii) requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas. En el cumplimiento de esta orden Colpensiones seguirá las siguientes pautas:

- a) Aplicará los principios de pertinencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, claridad, oportunidad, transparencia, calidad, publicidad, contradicción, actualidad, trato preferente e incluyente de sectores marginados y participación ciudadana más amplia posible.
- b) Los indicadores abarcarán todas las prestaciones económicas consagradas en el régimen de prima media. La entidad considerará la adaptación con carácter permanente de las pautas de seguimiento desarrolladas en el marco del estado de cosas inconstitucional verificado a partir de la adopción del Auto 110 de 2013.
- c) Garantizará la presentación de información desagregada según tipo de prestación, género, edad, localización geográfica del solicitante y demás aspectos relevantes.
- d) Al desarrollar los indicadores de calidad de los actos administrativos que resuelven solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas Colpensiones tendrá en cuenta que este incluye por lo menos los siguientes aspectos: i) los elementos que integran la faceta sustantiva del derecho fundamental de petición; ii) el respeto de los precedentes judiciales; iii) la corrección jurídica de la resolución; iv) la identificación de causales de negación de prestaciones económicas; v) la enumeración de las pensiones negadas y reconocidas por tipo de riesgo y vi) el monto de la mesada pensional.
- e) El enlace de ingreso a los indicadores de seguimiento se ubicará de forma permanente en la página de inicio del portal de internet de Colpensiones en un sitio de fácil visibilidad y acceso. Los datos se actualizarán mes a mes”.

Antes de presentar las acciones planteadas para dar cumplimiento a la orden citada, con carácter permanente, es necesario señalar que Colpensiones viene cumpliendo desde tiempo atrás parte de lo ordenado, por lo tanto se presenta las siguientes consideraciones:

1. El sistema permanente de indicadores solicitado por la H. Corte Constitucional fue implementado en Colpensiones desde agosto de 2013 con vocación de permanencia, en atención a lo dispuesto en el Auto 182 de 2013, el cual fue denominado “Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones”. El objetivo de la Estrategia es la medición ordenada y permanente de aspectos institucionales clave de la entidad, de modo que la información generada contribuya a la toma de decisiones gerenciales que redunden en la efectividad del servicio, y el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos usuarios de la Administradora.
2. La Estrategia de Seguimiento se soporta en el enfoque del paradigma de la Nueva Gerencia Pública (New Public Management) que se define como un marco conceptual que plantea “una visión más económica y gerencial de la administración gubernamental”⁸, y que se instrumentaliza mediante la gestión pública orientada a resultados, la cual se comprende como una corriente técnica que hace énfasis en la medición de los resultados de la gestión, en términos de logro de objetivos y metas, mediante instrumentos de verificación y priorización de avances en cuanto al grado y porcentaje de resultados alcanzados en pro de beneficios para las poblaciones objetivo (Moore, 1995).
3. La Estrategia de Seguimiento cuenta con tres principios orientadores: *Gerenciamiento, Gradualidad e Institucionalidad*. El primero implica que el objeto de la medición no es la calificación o el control, sino el seguimiento a los asuntos clave de la entidad para dar cuenta del funcionamiento de los procesos estratégicos o de la entrega efectiva de los productos finales (bienes y/o servicios –outputs-) de la entidad a los ciudadanos. El segundo, se refiere a que la Estrategia se desarrolla de acuerdo con la disponibilidad y construcción de información; ello permite involucrar nuevos objetos de seguimiento y calibrar indicadores según los requerimientos y la evolución de la organización, siendo el fin mejorar la medición de forma progresiva. Y el tercero, hace referencia a que la Estrategia es propia de la organización y brinda información a instancias internas y externas de manera permanente; si bien su primer usuario es la organización, se trata de que la información generada facilite el cumplimiento de la misión de Colpensiones que se alinea con contribuir a mejorar la calidad de vida de los colombianos.

⁸ Ormond, D. y Löffler, E. (1999). Nueva Gerencia Pública: ¿qué tomar y qué dejar? Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 13.

Así mismo, para la formulación de indicadores, la Estrategia utiliza los criterios CREMA del Banco Mundial (2005) para que el indicador desarrollado sea claro, relevante, económico, medible y adecuado (ver Capítulo 3 – cuadro 1).

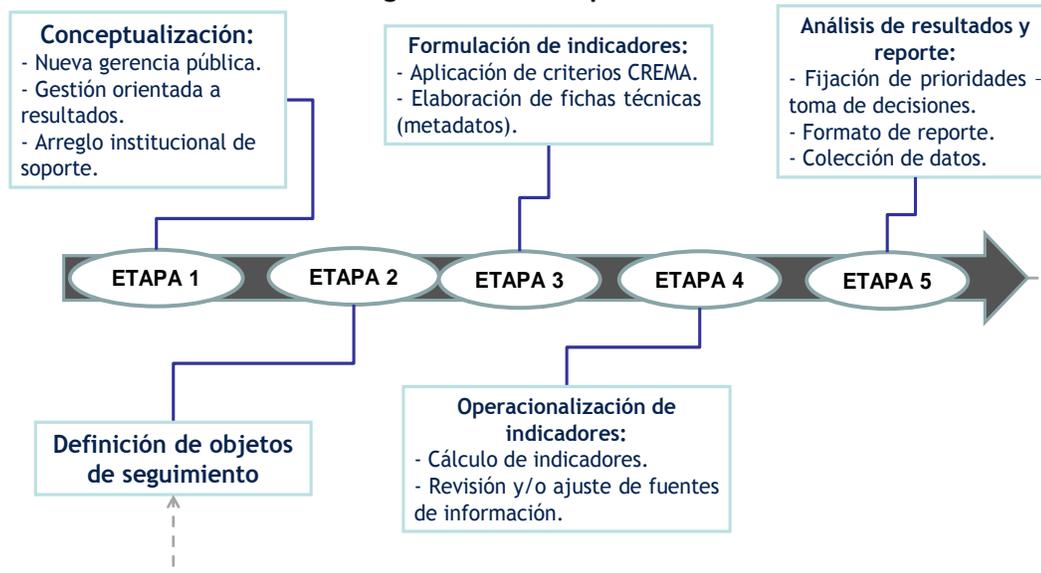
Capítulo 3 - Cuadro 1. Criterios CREMA para la selección de indicadores

Criterio	Característica técnica	Pregunta de chequeo sobre el indicador generado
Claro	Preciso e inequívoco	¿El indicador refleja lo más directamente posible el objeto de seguimiento?
Relevante	Apropiado al tema en cuestión	¿El indicador es suficientemente preciso para garantizar una medición objetiva?
Económico	Disponible a un costo razonable	¿El indicador es capaz de emplear el medio más práctico y económico de obtención de datos?
Medible	Abierto a validación independiente	¿El resultado del indicador es relativamente inmune independiente de quien lo mida?
Adecuado	Permite estimar el desempeño a partir de la fijación de metas	¿Es factible asociar o crear una meta para informar sobre el resultado?

Fuente: Basado en Kusek y Rist, Banco Mundial (2004).

- La Estrategia de Seguimiento se ha desarrollado sistemáticamente siguiendo de manera estricta las siguientes cinco etapas:

Capítulo 3 - Esquema 1. Etapas para el desarrollo e implementación de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones



Fuente: Adaptado de Kusek y Rist, Banco Mundial (2004). Colpensiones, Estrategia de Seguimiento de Colpensiones, septiembre de 2013.

5. Paulatinamente, conforme las etapas lo indican y bajo los principios y criterios mencionados, la Estrategia de Seguimiento se ha ido ampliando y fortaleciendo con la incorporación de nuevos indicadores y de nuevos objetos de seguimiento, a partir de los cuales la entidad ha podido conocer mensualmente su desempeño, y ha logrado detectar prácticas adecuadas (buenas prácticas) frente a los asuntos institucionales clave que son objeto de seguimiento, así como asuntos susceptibles de ser optimizados (aspectos por mejorar), lo anterior de cara a cumplir con la misión institucional en cuanto a la administración del RPM.

6. A marzo de 2016 la Estrategia de Seguimiento contaba con cinco objetos de seguimiento y 20 indicadores disponibles, los cuales se detallan a continuación. Cabe mencionar que la Estrategia de Seguimiento ha sido desarrollada de manera concertada con los niveles directivos y técnicos de Colpensiones, desde la Presidencia y la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos de la entidad, y también ha sido validada con la Superintendencia Financiera de Colombia, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Defensoría del Pueblo, a quienes se presentó detalladamente en 2014 la metodología de la Estrategia, y los indicadores formulados y calculados hasta ese momento, cumpliendo de este modo lo ordenado por la H. Corte mediante el Auto 259 de agosto de 2014 (ver Capítulo 3 – cuadro 2).

Capítulo 3 - Cuadro 2. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y Resultados de Colpensiones. Marzo 2016

Objeto de seguimiento	Indicadores
Reconocimiento de prestaciones económicas	i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.
	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 (acumulado - mensual).
	v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.
	vi. (%) Recursos interpuestos.
	vii. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.
Sentencias judiciales	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	i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado.
	ii. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado.
Historias laborales	i. (%) Historias laborales corregidas.
	ii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas mensualmente.
	iii. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral.
	iv. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente.
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -	i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas (acumulado - mensual).

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

Objeto de seguimiento	Indicadores
PQRS	ii. (%) PQRS resueltas mensualmente de manera oportuna.

Fuente: Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones, Marzo de 2016.

- Colpensiones ha desarrollado una aplicación tecnológica como soporte de la Estrategia de Seguimiento, la cual se ha denominado Colpensiones Veraz. Tal aplicación, en línea con lo informado a la H. Corte desde abril de 2015, aloja los indicadores que hacen parte de la Estrategia de Seguimiento, y se encuentra habilitada para el uso y consulta interna de los servidores públicos de Colpensiones.

2.1 Líneas de acción con carácter permanente

Teniendo en cuenta que la orden quinta de la H. Corte contenida en el numeral décimo cuarto es compuesta y define diferentes pautas, se propone segmentar su contenido de modo que se pueda plantear con mayor precisión las acciones establecidas para su cumplimiento.

SISTEMA PERMANENTE DE INDICADORES EN EL PORTAL WEB DE COLPENSIONES

En seguida se presentan los pasos fijados para asegurar la implementación y permanencia en el portal de internet de la entidad de la aplicación tecnológica Colpensiones Veraz, la cual soporta el sistema permanente de indicadores que ha sido desarrollado en el marco de la Estrategia de seguimiento de la Administradora:

- Desarrollo de la versión pública (para consulta de ciudadanía) de la aplicación tecnológica *Colpensiones Veraz*, la cual constituye un soporte de la Estrategia de Seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Esta versión facilita la consulta pública de los indicadores a través del portal de internet de la entidad.
- Desarrollo de un programa de formación dirigido a los servidores públicos de Colpensiones sobre el uso del aplicativo *Colpensiones Veraz*, tanto de consulta como de ingreso de información por parte de los responsables institucionales de diligenciar los indicadores. Lo anterior contando con el pleno acompañamiento del equipo de Presidencia y en coordinación con el equipo técnico de profesionales designado de la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, y la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones.
- Instalación la versión pública de la aplicación tecnológica Colpensiones Veraz en la página de inicio del portal de internet de Colpensiones.

4. Actualización mensual de los resultados de los indicadores que conforman la Estrategia de Seguimiento para su consulta pública.
5. Evaluación periódica de las funcionalidades de la aplicación Colpensiones Veraz, análisis de las posibilidades de optimización, y disposición del apoyo tecnológico necesario y suficiente para dar alcance a las mejoras que se estimen pertinentes como producto de dicha evaluación, incluyendo desarrollo de mecanismos gráficos de reporte amigables que puedan ser comprendidos con mayor facilidad por los ciudadanos⁹.

INCLUSIÓN DEL ENFOQUE DE DERECHO FUNDAMENTAL

A continuación se incluyen los elementos sustanciales objeto de análisis, los cuales permiten la revisión del marco conceptual y técnico de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones desde la perspectiva de enfoque de derechos sugerido por la H. Corte. Lo anterior se enmarca en la etapa 1 (conceptualización) fijada para el desarrollo e implementación de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones (ver Capítulo 3 – esquema 1).

1. Revisión de la conceptualización de la Estrategia de Seguimiento conforme a las etapas de la misma (etapa 1). Específicamente se analiza:
 - Si el soporte conceptual y técnico de la función de seguimiento adoptada por Colpensiones contiene la garantía de los derechos fundamentales de los ciudadanos, en tanto los asuntos objeto de seguimiento y el enfoque de las mediciones están orientadas a evidenciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones frente a las peticiones que realizan los ciudadanos. Es decir, si se puede entender que el esfuerzo de la entidad por cumplir sus obligaciones con oportunidad y calidad implica un esfuerzo por garantizar que los ciudadanos que cumplen condiciones gocen efectivamente de sus derechos.
 - Si el enfoque conceptual de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones puede ser optimizado con el enfoque de derechos, planteando cómo podría adoptarse dicho enfoque y cuál sería su alcance.
 - Si las desagregaciones de los indicadores por tipo de prestación económica, género, localización geográfica del solicitante y edad, entre otros aspectos relevantes, podrían ser un medio para levantar información relacionada con las condiciones

⁹ El desarrollo de mecanismos gráficos fue una observación realizada por la Central Unitaria de Trabajadores – CUT en el marco de la Mesa de Trabajo del jueves 9 de febrero de 2017.

propias de los ciudadanos, de modo que pueda medirse la contribución de la entidad a la garantía de los derechos de sus usuarios.

2. Validación de lo homologables de los principios y criterios que soportan la Estrategia con respecto a los requeridos por la H. Corte Constitucional; y si la homologación propuesta por Colpensiones es adecuada para cumplir con el enfoque de la H. Corte (ver Capítulo 3 – cuadro 3).

Capítulo 3 - Cuadro 3. Análisis de principios sugeridos por la H. Corte y la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y Resultados de Colpensiones

Principios sugeridos por la H. Corte	Principios técnicos de la Estrategia de Seguimiento	Característica técnica
i. Pertinencia	Gerencial	Promueve la medición de asuntos clave de la institución -más que su calificación-, dan cuenta de procesos estratégicos o productos finales (bienes y/o servicios –outputs-) que entrega la entidad, y los efectos de éstos sobre la sociedad (resultados e impactos –outcomes-).
vii. Transparencia	Gradualidad	El desarrollo de la Estrategia de Seguimiento se profundiza de acuerdo con la disponibilidad y construcción de información; permite involucrar nuevos objetos de seguimiento y calibrar indicadores.
ix. Publicidad	Institucionalidad	La Estrategia de Seguimiento corresponde integralmente a la organización y brinda información a instancias internas y externas de manera permanente; la información generada facilita el cumplimiento de la misión de Colpensiones, lo que debe contribuir a mejorar la calidad de vida de los colombianos.
Principios sugeridos por la H. Corte	Criterios aplicados a la Estrategia de Seguimiento – CREMA (Banco Mundial, 2004)	Característica técnica / pregunta de chequeo
ii. Simplicidad. v. Claridad.	Claro	Preciso e inequívoco ¿El indicador refleja lo más directamente posible el objeto de seguimiento?
vi. Oportunidad. xi. Actualidad. xii. Trato preferente e incluyente de sectores marginados.	Relevante	Apropiado al tema en cuestión ¿El indicador permite conocer información significativa sobre el objeto de seguimiento?
iv. Eficiencia.	Económico	Disponible a un costo razonable ¿El indicador es capaz de emplear el medio más práctico y económico de obtención de datos?
vii. Transparencia. x. Contradicción. xii. Participación ciudadana más amplia posible.	Medible	Abierto a validación independiente ¿El resultado del indicador es relativamente inmune independiente de quien lo mida?
iii. Eficacia.	Adecuado	Permite estimar el desempeño a partir de la fijación de metas ¿Es factible asociar o crear una meta para informar sobre el resultado?

AMPLIACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO

En seguida se exponen los pasos metodológicos planteados para el desarrollo e inclusión de nuevos objetos de seguimiento y/o indicadores. De esta manera es posible complementar y ampliar el alcance de los contenidos de análisis en el marco de la Estrategia de Seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones.

1. Validación de la posibilidad de que los indicadores disponibles permitan medir oportunidad y calidad en los procesos estratégicos indicados por la H. Corte Constitucional: solicitudes de prestaciones económicas; ii) cumplimiento de fallos de tutela, ordinarios y contencioso administrativos prestacionales; iv) inclusión en nómina y pago efectivo de prestaciones económicas; v) corrección y completitud de la historia laboral; vi) calificación de la pérdida de capacidad laboral; vii) requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas.
2. Identificación de los asuntos objeto de medición solicitados por la H. Corte que no se encuentran dentro de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones actualmente.
3. Revisión de la asociación de los indicadores sugeridos por la H. Corte a los objetos de seguimiento existentes (reconocimiento de prestaciones económicas, sentencias, tutelas, historia laboral y pqr), o si se requiere crear nuevas categorías para albergar los nuevos indicadores, cumpliendo de este modo con el proceso sistemático definido para el desarrollo de la Estrategia de Seguimiento (Etapa 2. Definición de objetos de seguimiento).
4. Generación de los nuevos indicadores requeridos dentro de la estructura de la Estrategia de Seguimiento definida, lo cual implica surtir la etapa 3 correspondiente a la formulación de indicadores:
 - **Registro institucional del indicador.** En esta etapa se define el objeto de seguimiento (i.e. reconocimientos, tutelas, sentencias), se hace la redacción precisa del indicador y se establecen los elementos constitutivos del mismo, tales como tipo de indicador, unidad de medida, periodicidad, variables, fórmula de cálculo, entre otros. Posteriormente, el indicador se valida con los criterios CREMA y se efectúa una prueba de cálculo; finalmente se hace el registro institucional indicador, lo que implica que tenga un formato estándar para todos los indicadores que hacen parte de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones.

- **Programación del indicador.** En esta etapa se hace la programación del indicador, es decir, se define la línea de base o primer cálculo y se fijan las metas por cada uno de los indicadores.
 - **Registro de avances o comportamiento del indicador.** En esta etapa se hace el registro en el tiempo de los datos de las variables que constituyen el indicador, de acuerdo con la periodicidad o frecuencia determinada, en este caso mensualmente.
5. Análisis de los primeros cálculos de los indicadores definidos frente a la utilidad de la información que entregan (Etapa 4. Operacionalización de los indicadores).
 6. Sistematización y presentación periódica de reportes, y fijación de prioridades y toma de decisiones a partir de la información que aportan los indicadores (Etapa 5. Análisis de resultados)¹⁰.

ACCIONES PARA ABARCAR TODAS LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS CONSAGRADAS EN EL RÉGIMEN DE PRIMA MEDIA

Con el propósito de abarcar todas las prestaciones económicas consagradas en el Régimen de Prima Media, son planteados los siguientes pasos técnicos alineados metodológicamente con la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones.

1. Validación de la viabilidad y pertinencia de desagregar por tipo de riesgo prestacional los indicadores disponibles asociados al objeto de reconocimiento.
2. Una vez validada la viabilidad, desagregar los respectivos indicadores por tipo de prestación.
3. Reporte periódico de los resultados de los indicadores de reconocimiento con la respectiva desagregación por tipo de prestación.

¹⁰ De los análisis derivados de los resultados de los indicadores, se han venido desarrollando ejercicios sobre causalidad y calidad de algunos asuntos institucionales tales como actos administrativos, PQRS, corrección de historia laboral, entre otros. En esa línea, será revisada institucionalmente la necesidad de incluir un componente de análisis institucional que agrupe los ejercicios adelantados, y que pueda incluir otros como los sugeridos, en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017, por Organización Iberoamericana de la Seguridad Social –OISS en cuanto al incidencia sobre las decisiones de otras entidades pensionales sobre ciudadanos que han tenido algún tipo de relación con Colpensiones; la Procuraduría General de la Nación sobre razones de la judicialización y la Central Unitaria de Trabajadores – CUT sobre aspectos relacionados con anticipación del reconocimiento de la pensión orientada a los ciudadanos.

PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN DESAGREGADA SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN, GÉNERO, EDAD, LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DEL SOLICITANTE Y DEMÁS ASPECTOS RELEVANTES

En seguida se plantean los pasos técnicos que permiten la presentación de información desagregada de acuerdo con los objetos de seguimiento y los indicadores que componen la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones.

1. Revisión de la pertinencia técnica de las desagregaciones disponibles actualmente en relación con los objeto de seguimiento (ver Capítulo 3 – Cuadro 4).

Capítulo 3 - Cuadro 4. Objetos de seguimiento y desagregaciones. Marzo 2016

Objeto de seguimiento	Desagregaciones
Reconocimiento de prestaciones económicas	Por tipo de Solicitud: solicitudes pensionales/otras solicitudes
Sentencias judiciales	Por entrada: entregadas por ISS, Colpensiones, allegadas por los ciudadanos, Halladas en expedientes ISS.
Tutelas	Sin desagregación
Historias laborales	Por entrada: Reconocimiento, BEPS, ciudadanos, PQRS, tutelas y correspondencia. Por tipo de atención: masivo y fondo.
Peticiones, quejas , reclamos y sugerencias - PQRS	Por tipo de PQRS: a. peticiones, b. quejas, c. reclamos, d. sugerencias, e. felicitaciones. ¹¹

2. Planteamiento de las desagregaciones indicadas por la H. Corte para la batería de indicadores de la Estrategia considerando la utilidad, disponibilidad de información y el criterio económico para su obtención.
3. Una vez realizados los primeros cálculos de las desagregaciones propuestas para los indicadores conforme a la viabilidad de la información, se analiza la pertinencia técnica en relación con los objetos de seguimiento que conforman la Estrategia de Seguimiento, y la efectividad del cálculo de las desagregaciones propuestas por la H. Corte.

¹¹ De acuerdo con una observación planteada por la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social –OISS en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017, se pondrá en consideración del área encargada de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias la necesidad de medir las quejas presentadas a Colpensiones por parte de los Fondos Privados de pensiones.

DESARROLLO DE INDICADORES DE CALIDAD DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS QUE RESUELVEN SOLICITUDES DE RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

A continuación se presentan los momentos técnicos necesarios con el objetivo de desarrollar indicadores y mediciones de calidad relacionados con actos administrativos, los cuales resuelven solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas. Estos momentos técnicos se enmarcan en la etapa 5 de la Estrategia de Seguimiento denominada Análisis de resultados y reporte (ver Capítulo 3 - Esquema 1. Etapas para el desarrollo e implementación de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones).

1. Formulación de una nueva propuesta metodológica para medir la calidad de los actos administrativos que deciden el reconocimiento de prestaciones económicas. Desarrollo de un modelo integral que permita conocer el nivel de calidad de los actos administrativos considerando los parámetros definidos por la H. Corte, y que a su vez permita identificar los aspectos susceptibles de mejora para tomar las medidas correctivas de una manera focalizada, con mayor oportunidad y efectividad.
2. Realización de las primeras mediciones de la calidad empleando la metodología formulada, como ejercicio piloto.
3. Revisión y validación¹² de la metodología, el enfoque de la misma y los resultados preliminares tanto a nivel interno como externo, en especial con los organismos de supervisión y control.
4. Formulación del respectivo indicador de calidad de los actos administrativos de prestaciones.
5. Realización del cálculo periódico del indicador y publicación del respectivo reporte, una vez la metodología para la medición de la calidad sea validada institucionalmente.

¹² Esta revisión y validación es relevante para cumplir con el criterio de que los indicadores sean medibles, es decir que el resultado del indicador es relativamente inmune independiente de quien lo mida. Esta fue una de las observaciones planteadas por la Central Unitaria de Trabajadores – CUT, en la Mesa de Trabajo efectuada el 9 de febrero de 2017.

CAPÍTULO 4

ORDEN SEXTA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO QUINTO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

La Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015 estableció en el numeral décimo quinto:

“DÉCIMO QUINTO.- ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que presente anualmente un informe sobre el estado de los derechos fundamentales de los usuarios de la entidad. En el cumplimiento de esta orden aplicará las siguientes pautas:

a) El informe se expondrá por el presidente de Colpensiones en audiencia pública con participación efectiva de los representantes de la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Superintendencia Financiera de Colombia y los usuarios de la entidad. Colpensiones definirá las pautas para la convocatoria oportuna de los intervinientes, su número y dispondrá un espacio suficiente para que presenten sus observaciones.

b) La fecha anual de presentación del informe y realización de la audiencia se definirá en el protocolo que la entidad elabore para dar cumplimiento a esta orden.

c) El documento analizará la evolución en el periodo objeto de análisis de los resultados arrojados por los indicadores de que trata la orden quinta contenida en el numeral décimo cuarto de la parte resolutive de esta sentencia, reflejará los esfuerzos y resultados de la entidad en la realización de los derechos fundamentales a la seguridad social, mínimo vital, información, petición, debido proceso y acceso a la administración de justicia de los usuarios de la entidad. También, reconocerá de forma expresa, clara y transparente las vulneraciones iusfundamentales existentes. En este último caso expondrá las medidas planeadas y ejecutadas para superar la situación de infracción constitucional.

d) El texto mostrará la condición operativa, financiera y fiscal de la entidad, los problemas de funcionamiento existentes y las medidas tomadas para superarlos, los objetivos y metas trazadas para el año siguiente de operaciones y la capacidad instalada para la realización de las metas.

e) Un mes antes de la exposición en audiencia pública del informe la entidad lo publicará en su página web en un lugar de fácil visibilidad y acceso para ser consultado por usuarios e interesados. En el mismo término, remitirá copia a la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y las personas designadas para representar los derechos e intereses

de los usuarios de la entidad. Esto, para que en la audiencia realicen las observaciones y recomendaciones que encuentren pertinentes.

f) Colpensiones publicitará ampliamente el lugar, fecha y hora de celebración de la audiencia por los medios que considere pertinentes durante la semana previa a su realización y permitirá el ingreso de público hasta completar el aforo. La audiencia se transmitirá en vivo por el portal web de la entidad y una grabación íntegra de esta se alojará de forma permanente en el sitio de divulgación de información de que trata la orden séptima de esta providencia, junto con las observaciones escritas que presenten los intervinientes.”

Colpensiones elabora desde 2012 un informe anual de gestión, en cumplimiento del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 –Estatuto Anticorrupción-, el cual da cuenta de las estrategias implementadas en cada una de las áreas de la entidad, los avances conseguidos y los principales retos que debe afrontar la institución en la vigencia siguiente. Este documento le permite conocer a los ciudadanos los esfuerzos realizados por Colpensiones para atender sus solicitudes de manera oportuna, completa y con calidad.

Teniendo en cuenta que la elaboración de ese documento representa un trabajo importante para todas las áreas, y que éste ya se encuentra institucionalizado, Colpensiones estableció que a partir de las 2018, se generará un único texto que comprenda adicionalmente, los contenidos determinados por la Sala Novena de la Corte Constitucional, así como las observaciones pertinentes y factibles recibidas por parte de los diferentes actores que participaron en la Mesa de Trabajo de Socialización del Protocolo de Actuación.

Dando alcance a lo anterior, a continuación se presenta el protocolo para el cumplimiento de la orden sexta, en cuanto a la elaboración del informe anual con enfoque de derechos y la presentación del mismo en audiencia pública.

ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL

La elaboración del informe anual tendrá en cuenta los siguientes puntos:

1. El informe anual de Colpensiones a partir de 2018, y sobre la vigencia inmediatamente anterior, dará cuenta de:
 - (i) Información estadística sobre los principales usuarios de Colpensiones (afiliados, pensionados y empleadores)¹³

¹³ Esta nueva información se incluye en consideración a lo indicado por la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

- (ii) La gestión de las áreas de Colpensiones del Régimen de Prima Media y de BEPS¹⁴, tanto misionales como de apoyo. Esto incluye la condición operativa, financiera y fiscal de la entidad.¹⁵
 - (iii) Los principales avances en materia de: reconocimiento de solicitudes pensionales, corrección de historias laborales, atención de tutelas, cumplimiento de sentencias ordinarias y contencioso administrativas, financiamiento, medicina laboral y PQRS, en cuanto al RPM; y para BEPS, los progresos en cuanto a vinculación, ahorradores, otorgamientos y seguros BEPS. Este análisis tendrá en cuenta las metas y los resultados alcanzados por Colpensiones durante la vigencia anterior, y se desarrollará con base en los indicadores de la Estrategia de Seguimiento de la entidad.
 - (iv) Resultados en materia de calidad, discriminados por: calidad en actos administrativos, calidad en corrección de historia laboral, calidad en atención de PQRS y calidad en el servicio¹⁶.
 - (v) Información sobre la evolución de la litigiosidad de Colpensiones.¹⁷
 - (vi) Acciones educativas y relacionamiento con los principales usuarios y aliados de Colpensiones.¹⁸
2. El contenido del documento se integrará a partir del análisis de lo reportado trimestralmente a la H. Corte Constitucional, haciendo énfasis en la condición de cumplimiento de los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones.
 3. La preparación y consolidación de este informe se llevará a cabo durante el mes de febrero, una vez se haya hecho el cierre de la vigencia anterior.

AUDIENCIA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL

La Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones de acuerdo a lo establecido en el numeral 15 de la Sentencia T-774, realizará convocatoria pública para presentar el informe

¹⁴ La información sobre los Beneficios Económicos Periódicos - BEPS se incluye en consideración a lo indicado por la Universidad EAFIT en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017, y buscando presentar un informe sobre la gestión y avances de toda la entidad.

¹⁵ Se incluye en consideración a lo indicado por la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS) en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

¹⁶ Esta nueva información se incluye en consideración a lo indicado por el Ministerio de Hacienda y la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

¹⁷ Se incluye en consideración a lo indicado por la Universidad EAFIT en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

¹⁸ Se incluye esta información en consideración a lo indicado por la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

anual sobre el estado de derechos fundamentales de los usuarios de la entidad. Para ello se llevarán a cabo las siguientes acciones:

1. La audiencia pública se llevará a cabo el **2 de marzo de 2017**, de **9:00 a. m. a 11:00 a. m.**, en el **Compensar Av. 68** o en el **Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada**, de acuerdo a disponibilidad.
2. Por medio del contact center, y con el apoyo de las asociaciones de pensionados y gremios como AUGURA¹⁹, se convocarán 150 personas entre vinculados, empleadores, pensionados, prepensionados, ahorradores BEPS, funcionarios y personal del sector académico. Los ciudadanos se elegirán aleatoriamente de la base de datos de Colpensiones. Así mismo, se invitará a representantes de la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y la Superintendencia Financiera de Colombia.
3. Adicionalmente, se publicará la convocatoria en el portal www.colpensiones.gov.co, por medio de un banner en la página principal que comunicará datos de la audiencia.
4. La agenda de la audiencia será la siguiente:

Hora	Actividad
8:00 a. m. - 9:00 a. m.	Apertura, ingreso e inscripción de participantes a la audiencia.
9:00 a. m. - 9:45 a. m.	Presentación informe anual sobre el estado de los derechos fundamentales de los usuarios de la entidad.
9:45 a. m. - 10:45 a. m.	Trabajo en mesas de participación por temas; recepción y solución de preguntas y observaciones.
10:45 a. m. - 11:15 a. m.	Conclusiones y Evaluación de la audiencia
11:15 a. m. - 11:30 a. m.	Refrigerio y salida de participantes

PUBLICACIÓN DEL INFORME ANUAL Y DE LA AUDIENCIA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME EN LA PÁGINA WEB

1. Teniendo en cuenta lo solicitado por la Corte Constitucional en la **Sentencia T-774 de 2015, en febrero** se publicará el informe anual sobre el estado de los derechos fundamentales de los usuarios de la entidad en el portal de Colpensiones www.colpensiones.gov.co. El documento se ubicará dentro de la sección *Seguimiento*

¹⁹ Este ajuste se realiza teniendo en cuenta los aportes realizados por la Confederación Democrática de Pensionados y AUGURA en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

Corte Constitucional, la cual se encuentra en el menú *Nuestra Entidad* y estará disponible para ser consultado por el público en general.

2. En el mes de **marzo** se realizará un streaming en vivo de la audiencia pública y estará disponible en el portal; se contará con la medición de los usuarios que ingresen a la sección. Asimismo, mediante unas postales se expondrán los resultados parciales del informe que rotarán por las redes sociales.
3. Se realizará una campaña de divulgación en diferentes medios para informar los avances de Colpensiones en cuanto a los derechos fundamentales de los usuarios; la divulgación se realizará en un término no mayor a 1 semana, después de la audiencia.
4. En el portal web y en los Puntos de Atención de Colpensiones²⁰ se publicarán las preguntas y respuestas que surgieron durante la audiencia, con el fin de mantener informados a los ciudadanos.

²⁰ Esta acción se incluye a partir de los aportes realizados por la Procuraduría General de la Nación en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

CAPÍTULO 5

ORDEN SÉPTIMA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO SEXTO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

La Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015 estableció en el numeral décimo sexto:

DÉCIMO SEXTO.- ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia implemente en su portal de internet un sistema permanente, serio, público y confiable de alojamiento, divulgación y descarga de información relevante para los usuarios del régimen de prima media. El espacio se actualizará mensualmente y tendrá un entorno ordenado y amigable con el usuario. En él se incluirán por lo menos los siguientes documentos:

a) Las observaciones, requerimientos o informes relacionados con el funcionamiento de la entidad o la protección de los derechos fundamentales de los usuarios del régimen de prima media que presente la Superintendencia Financiera de Colombia, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República o la Defensoría del Pueblo.

b) La legislación, proyectos, estudios o documentos de trabajo referidos al funcionamiento o reforma de Colpensiones, el régimen de prima media o el programa BEPS. Para el efecto, requerirá de oficio a la entidad competente su envío oportuno.

c) Los documentos más relevantes de planeación, ejecución de políticas públicas, fiscalización y operación o funcionamiento de Colpensiones.

d) Copia de la sentencia proferida en el proceso de la referencia, los autos estructurales dictados al amparo del estado de cosas inconstitucional (110, 182, 113, 202, 233, 276 y 320 de 2013, 090, 259 y 314 de 2014 y 181 de 2015), los informes periódicos y especiales rendidos por Colpensiones y el ISS en liquidación en este trámite y los reportes presentados en el proceso por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República. Para el efecto, Colpensiones requerirá copia en versión digital a las respectivas entidades.

e) Los estudios o documentos de trabajo sobre el funcionamiento de Colpensiones, el régimen de prima media o el programa BEPS que presenten los usuarios de la entidad, los sindicatos, los sectores sociales y los grupos académicos interesados en el funcionamiento del régimen de prima o el programa BEPS. Para el efecto,

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

Colpensiones definirá las pautas de transparencia, calidad, rigor y admisibilidad de los textos, respetando en todo caso el derecho fundamental a la participación, información y libertad de expresión de los interesados.

f) *Los demás textos que determine Colpensiones.*

Desde abril de 2015 Colpensiones tiene implementado en su portal web la sección llamada **Transparencia y acceso a la información pública**, la cual tiene como objetivo brindar a la ciudadanía un espacio de acceso a información pública, a los procedimientos de la Entidad e información de interés general.

Teniendo en cuenta lo anterior, y buscando generar mayor visibilidad y acceso a los usuarios que tengan interés sobre información del Régimen de Prima Media, se realizó el ajuste de ubicación de la sección llamada **Transparencia y acceso a la información pública** dando acceso desde la página de inicio del portal web, en el bloque **Secciones de interés**.

A continuación se presenta el protocolo para la actualización y publicación de nuevos documentos en dicha sección:

PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE EL RPM O BEPS EN LA PÁGINA WEB

Mediante solicitudes enviadas al correo comiteeditorial@colpensiones.gov.co, el proceso de Comunicaciones canaliza la inclusión, eliminación, modificación y actualización de la información del portal web. En este sentido, los contenidos editables son revisados, ajustados (corrección de estilo y ortográfica), aprobados y devueltos al área responsable.

Una vez validados los ajustes, se envían a la Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos para que el web máster responsable de administrar el portal, publique, remplace, actualice, modifique o suprima los contenidos para su publicación.

Para el caso de las publicaciones en redes sociales, los contenidos y cifras institucionales son analizados para extraer los mensajes relevantes, los cuales son publicados apoyados en ocasiones, con piezas gráficas y/o enlaces de interés para la ciudadanía en general.

Por otra parte, se viene adelantando mejoras en diferentes aspectos relacionados a la divulgación y comprensión de la información que se aloja en el portal de Colpensiones. Estas mejoras incluyen²¹:

²¹ Colpensiones adopta estas mejoras de acuerdo a las observaciones realizadas en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero.

- Normalización en el proceso de notificaciones (citaciones y notificaciones por aviso) a través de Página Web que busca tener un sistema más eficiente, el cual permita de manera automática notificar al ciudadano a través de una comunicación escrita alojada dentro del portal web específicamente en la sección de trámites en línea. Esta comunicación en primera instancia le indicará al ciudadano si cuenta con un acto administrativo en proceso de notificación y posteriormente, una comunicación donde se le informa que el acto administrativo fue notificado por aviso.
- Articulación en el proceso de publicación con el fin de unificar la información que se divulga a través de los canales tanto presenciales como no presenciales generando una mejor comunicación entre la Entidad y el ciudadano.
- Accesibilidad para persona sordas e invidentes donde se establece un proceso de depuración, estructuración de información y arquitectura web centrada a usuarios de este tipo, con el fin de poder generar una página capaz de soportar software que permitan leer la información y transmitirla ya sea por lengua de señas (sordos) o voz sintetizada (invidentes).