

**QUINTO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO AL AUTO 110 DE 2013 PRESENTADO A
LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL**

Diciembre 5 de 2013

Contenido

1. Introducción	4
2. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS	6
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	10
3.1. Plan de acción tendiente a planificar los escenarios probables de atención de solicitudes relacionados con aspectos concernidos al reconocimiento y pago de una reliquidación pensional	10
3.2. Infraestructura tecnológica, dedicado a atender las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas en Colpensiones, señalando de manera separada que es para atender represa ISS y que de Colpensiones	14
3.3. Infraestructura física, dedicado a atender las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas en Colpensiones, señalando de manera separada que es para atender represa ISS y que de Colpensiones	18
3.4. Recurso Humano	19
3.5. Traslado de personal se ha efectuado de un grupo a otro (en noviembre) y las razones que motivaron dichos movimientos, indicando como se afecta la capacidad de respuesta de los grupos de atención.....	25
3.6. Grupos de calidad.....	27
3.7. Número de procesos judiciales en los que el representante legal aún no se ha notificado.....	43
3.8. Atención al ciudadano.....	44
4. Indicadores.....	45
5. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	48
5.1. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones	48
5.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historias laborales.....	62
5.3. Estado, metas y avances de las solicitudes recibidas por Colpensiones.....	71
6. Otros reclamos, prestaciones o trámites que hacen parte de la congestión (represa) que Colpensiones asumió del ISS	76
6.1. Cumplimiento de acciones de tutela.....	76

6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales.....	86
6.3. Número de calificaciones de pérdida de capacidad laboral de primera oportunidad pendientes de realización (Represa ISS, y Colpensiones, discriminadas), incluyendo meses de atraso.....	114
6.4. Revocatoria directa pendientes de decidir, incluyendo meses de atraso	121
6.5. Reconocimientos pendientes de inclusión en nómina y pago efectivo	121
6.6. Pago de auxilios funerarios decididos por el ISS y no pagados al 28 de septiembre de 2012	128
6.7. Solicitudes radicadas antes del 28 de septiembre de 2012 de activación de pensiones suspendidas.....	128
6.8. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	128
6.9. Subsidio a la cotización.....	148
7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	151
7.1. Estrategia de notificaciones masivas para aumentar la notificación de actos administrativos que deciden prestaciones pensionales	155
7.2. Estrategias y Plan de Acción	157
8. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	161
8.1. Mesa Técnica de trabajo y seguimiento conformada con la Procuraduría General de la Nación.....	161
8.2. Defensoría del Pueblo	171
Anexos.....	172
Anexo 1- Resultados de los Indicadores de Seguimiento	172
Anexo 2 – Concepto Trámite notificación actos administrativos	222

QUINTO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO AL AUTO 110 DE 2013 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL

1. Introducción

Este informe se constituye para Colpensiones en uno de los más importantes para dar a conocer a la H. Corte Constitucional, a los organismos de Control y a la ciudadanía en general, el estado de avance en la atención a la herencia de peticiones no resueltas del ISS y como se está atendiendo su operación diaria.

Uno de los indicadores relevantes del cómo se ha comportado la actual Administradora del Régimen de Prima Media, es que mientras el Seguro Social emitió 251.644 actos administrativos en el año 2011, Colpensiones en los primeros 12 meses de entrada en operación alcanzó la cifra de 402.864 decisiones administrativas.

Siguiendo los criterios de proporcionalidad y razonabilidad aplicados a una clasificación de grupos vulnerables, que la H. Corte ha definido a través del Auto 110 de 2013 y los pronunciamientos subsiguientes, Colpensiones ha podido avanzar a un estado de cosas que permite ratificar el compromiso asumido desde informes pasados, de atender para el 31 de diciembre de 2013 a los grupos prioritarios de atención 1, 2, 3, y en una gran proporción al grupo 4 de la represa del ISS. Por su parte para la atención de las solicitudes radicadas ante Colpensiones se está orientando la producción para que el atraso para que el atraso generado por el impacto de la represa del ISS sea mínimo al finalizar el año.

En atención a la incertidumbre de los expedientes que faltan por entregar por parte del ISS en L. se propone en este informe unos escenarios razonables para una nueva suspensión de sanciones por desacato para peticiones relacionadas únicamente con asuntos distintos al mínimo vital, toda vez que, este asunto será resuelto en los términos dispuestos en el auto 110 del 2013.

A lo largo de este informe se busca la completitud de la información sugerida por el Auto 276 de 2013, en los párrafos 6 y 7. Para esto, con toda la información disponible, se divide en 8 diferentes capítulos que describen la evolución de cada uno de los asuntos de interés de la H Corte.

Con este informe Colpensiones espera evidenciar como su capacidad se ha volcado a poner al día el Régimen de Prima Media, de manera ordenada, para que las personas que han soportado cargas y largos tiempos de espera tengan una solución a sus peticiones pensionales.

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

En los IP2, IP3 e IP4¹, Colpensiones manifestó a la H. Corte el crecimiento sistemático de los expedientes entregados por el ISS en L., el grado de incertidumbre respecto al número total de expedientes faltantes, y de la dificultad de Colpensiones para atender las solicitudes si el número de expedientes entregados superaba los 308.000.

Posteriormente el 26 de noviembre Colpensiones presenta un informe que se titula “ *Informe parcial sobre la entrega de parte del ISS en L. a Colpensiones de expedientes y solicitudes pendientes de decisión que afectan el cumplimiento de las órdenes impartidas por la H. Corte Constitucional. Estado de las cosas en cuanto al traspaso de expedientes del ISS en L. a Colpensiones, cuatro meses después del pronunciamiento de la H. Corte Constitucional por medio del Auto 110 de 2013, y a un mes de vencerse el plazo para que culmine la suspensión de las sanciones por desacato en contra del ISS en L. y Colpensiones.*”. Ahí se señala de manera explícita por un lado, los incrementos de los expedientes que el ISS en L. ha entregado para reconocimiento y las decisiones que Colpensiones ha tomado para responder a los expedientes adicionales, y, por otro, la incertidumbre que existe sobre el universo total de expedientes que el ISS en L. está consolidando para entregarle a Colpensiones, donde se encuentran expedientes relacionados con tutelas, con sentencias y otras prestaciones pensionales

Ahora, a 30 de noviembre, Colpensiones reporta una recepción 210 expedientes adicionales a los entregados con corte 30 de septiembre, para un total recibido de 313.874 solicitudes de pensión efectivamente entregadas por parte del ISS en Liquidación, con un total de 190.104 solicitudes por tramitar. La evolución de la congestión se muestra en el Cuadro 1, donde se evidencia el estado de incertidumbre de solicitudes pendientes de decisión del ISS, que finalmente deberá atender Colpensiones.

¹ IP4, capítulo 2. Páginas 7 y 8.

Cuadro 1. La evolución hasta la fecha del estado de congestión (represa) del ISS, asumida por Colpensiones²

Entregas de expedientes	Solicitudes totales	Incremento Respecto al Inventario Inicial	Solicitudes pendientes de reconocimiento	Incremento Respecto al Inventario Inicial
Inventario tomado por el Auto 110	216.000		98.967	
Agosto 31	268.251	24,19%	140.738	42,21%
Septiembre 4	308.419	42,79%	180.905	82,79%
Septiembre 30	313.664	45,20%	189.894	91,88%
Noviembre 30	313.874	45,31%	190.104	92,09%

La conclusión de este capítulo, que indica cómo se han incrementado sistemáticamente las entregas de expedientes hasta el mes de septiembre (mes en el cual se paró ese proceso, excepto por un incremento que no alcanza a ser un punto porcentual del universo, que se dio en el mes de noviembre), no puede ser otra que las expresadas en el oficio radicado el 26 de noviembre ante la H. Corte, el cual dicho sea de paso, solicitamos a la H. Corte lo considere también como parte de este informe mensual. Los cuatro puntos de las conclusiones, por su importancia, se considera entonces conveniente transcribirlos:

“ (...) Todo lo anterior permite concluir (i) que a partir de la fecha en que se expidió el Auto 110 de 2013, se evidencia un incremento significativo de los expedientes que Colpensiones ha recibido del ISS en L, y que tiene que decidir; (ii) que el ISS en L. aún no tiene claridad sobre el universo final que entregará a Colpensiones, y que por consiguiente aún no se sabe el incremento total de expedientes que recibirá Colpensiones; (iii) que este crecimiento conlleva a que las personas que tienen mayor vulnerabilidad tengan que soportar las cargas de la falta de organización del ISS, que ahora está tratando de recomponer el ISS en L., y que posteriormente tendrá que decidir Colpensiones con las prioridades señaladas por la Corte; y (iv) que Colpensiones tiene diseñado un modelo de atención a la represa del ISS y a las solicitudes que le radican ante sus oficinas, basado en unos datos objetivos que se conocían y preveían en agosto y septiembre de 2013. Lo que se ha conocido a partir de esos meses impacta en la capacidad de respuesta que exige la H. Corte, generando un previsible atraso en los términos concedidos.”.

²Los datos presentados en este cuadro para los cortes julio, agosto, septiembre y octubre corresponden al cuadro 1 del IP4 (página 7. Se incluyen los datos correspondientes al corte noviembre 30.

En el Cuadro 2 se presentan los expedientes entregados por el ISS en L. discriminados por grupos de prioridad y subgrupos de vulnerabilidad, con el fin de que se advierta como dentro de esos subgrupos hay un comportamiento diferencial entre las entregas realizadas por parte del ISS en L.

Cuadro 2. Expedientes entregados por el ISS por grupos de prioridad

Panel A. Resumen

Población	Inventario Inicial	Corte Ago. 31		Corte Sep. 4		Corte Sep. 12		Corte Sep. 30		Corte Nov. 30	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Solicitudes totales	217.555	268.251	23,3%	308.419	41,8%	308.419	41,8%	313.664	44,1%	313.874	44,3%
Solicitudes por tramitar con el Auto 110 de 2013	98.967	140.738	42,2%	176.296	78,1%	180.905	82,8%	189.894	91,9%	190.104	92,1%
Grupo 1											
Grupo 1	28.215	38.830	37,6%	47.311	67,7%	47.312	67,7%	48.977	73,6%	49.008	73,7%
Grupo 2											
Grupo 2	9.148	11.077	21,1%	11.835	29,4%	11.834	29,4%	12.148	32,8%	12.157	32,9%
Grupo 3											
Grupo 3	12.650	15.992	26,4%	16.397	29,6%	16.398	29,6%	16.749	32,4%	16.758	32,5%
Grupo 4											
Grupo 4	48.954	74.839	52,9%	100.753	105,8%	105.361	115,2%	112.020	128,8%	112.180	129,2%

Panel B. Detalle por grado de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	Corte Ago. 31		Corte Sep. 4		Corte Sep. 12		Corte Sep. 30		Corte Nov. 30	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Grupo 1											
Menores de edad*	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Mayores de 74 años	1.749	2.457	40,5%	3.808	117,7%	3.810	117,8%	4.045	131,3%	4.051	131,6%
Invalidez	1.406	3.296	134,4%	3.877	175,7%	3.877	175,7%	4.004	184,8%	4.005	184,9%
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	14.830	19.108	28,8%	20.970	41,4%	20.972	41,4%	21.740	46,6%	21.751	46,7%

Población	Inventario Inicial	Corte Ago. 31		Corte Sep. 4		Corte Sep. 12		Corte Sep. 30		Corte Nov. 30	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	10.094	16,2%	13.489	55,3%	13.485	55,3%	13.673	57,5%	13.677	57,5%
Beneficiarios de subsidio a la cotización	345	352	2,0%	596	72,8%	596	72,8%	854	147,5%	861	149,6%
Sin Información	1.201	3.523	193,3%	4.571	280,6%	4.572	280,7%	4.661	288,1%	4.663	288,3%
Total Grupo 1	28.215	38.830	37,6%	47.311	67,7%	47.312	67,7%	48.977	73,6%	49.008	73,7%
Grupo 2											
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.524	7.372	13,0%	7.767	19,1%	7.768	19,1%	8.073	23,7%	8.082	23,9%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	3.705	41,2%	4.068	55,0%	4.066	55,0%	4.075	55,3%	4.075	55,3%
Total Grupo 2	9.148	11.077	21,1%	11.835	29,4%	11.834	29,4%	12.148	32,8%	12.157	32,9%
Grupo 3											
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9.074	10.297	13,5%	10.702	17,9%	10.703	18,0%	11.054	21,8%	11.063	21,9%
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	3.576	5.695	59,3%	5.695	59,3%	5.695	59,3%	5.695	59,3%	5.695	59,3%
Total Grupo 3	12.650	15.992	26,4%	16.397	29,6%	16.398	29,6%	16.749	32,4%	16.758	32,5%
Grupo 4											
Reliquidaciones	43.150	64.718	50,0%	86.040	99,4%	86.040	99,4%	92.630	114,7%	92.781	115,0%
Indemnizaciones Sustitutivas	5.804	10.121	74,4%	14.713	153,5%	14.712	153,5%	15.214	162,1%	15.224	162,3%
Auxilios Funerarios	0	0		0		4.609		4.175	0,0%	4.175	0,0%
Total Grupo 4	48.954	74.839	52,9%	100.753	105,8%	105.361	115,2%	112.020	128,8%	112.180	129,2%

Nota: El cambio en la distribución del número de entregas por resolver que se presenta entre el 4 y el 12 de septiembre se debe a los expedientes que al 4 de septiembre, fecha de entrega del segundo informe a la H. Corte, se encontraban en proceso de clasificación.

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

3.1. Plan de acción tendiente a planificar los escenarios probables de atención de solicitudes relacionados con aspectos concernidos al reconocimiento y pago de una reliquidación pensional

Colpensiones muy respetuosamente pone a consideración del Alto Tribunal el siguiente plan de acción, que considera los escenarios de suspensión de las sanciones por desacato, necesarios para culminar el trabajo para superar el atraso estructural del régimen de prima media heredado del ISS en L. y que a su vez ha afectado el proceso de atención a las actuaciones propias de Colpensiones.

Esta petición es producto de la atención que brinda la H. Corte en el párrafo 17 del Auto 276 de 2013, luego de analizar como Colpensiones ha avanzado de manera positiva en los procesos de atención a las peticiones pensionales.

1. Consideraciones

Tal como se ha demostrado en los informes periódicos que se han presentado a la H. Corte Constitucional, Colpensiones en compañía del Gobierno Nacional, ha puesto todos sus esfuerzos con el fin de atender las solicitudes insolutas heredadas del Instituto de los Seguros Sociales, y regularizar la administración del régimen de prima media con prestación definida que en virtud de la Ley le corresponde.

No obstante lo anterior, Colpensiones ha recibido, y se prevé que seguirá recibiendo, hasta finales del presente año e incluso el año que viene, una cantidad importante de solicitudes de peticiones pensionales radicadas ante el ISS y que esta entidad no resolvió.

Esta situación, en la medida en que se va conociendo, y que no ha sido posible cuantificar con exactitud por el ISS en L., obliga a que continuamente se refuerce, se reorganice y se busque innovaciones en la estructura de la entidad con el fin de lograr una atención en términos de razonabilidad y proporcionalidad de cargas públicas para los ciudadanos que ya han soportado largos periodos de espera. Esto quiere decir que cada vez que se reciben nuevos expedientes, se clasifican en los grupos de prioridad definidos por la H. Corte y se reorienta el modelo de

producción de la entidad buscando que las personas más vulnerables tengan prelación sobre las otras. Esto sin que se descuide la operación diaria de Colpensiones.

De esta manera, a la fecha de presentación del presente plan de acción, Colpensiones, basada objetivamente en la producción evidenciada en los diferentes informes periódicos presentados al Tribunal, estima que al 31 de diciembre de 2013 habrá culminado con la atención de los grupos prevalentes de atención 1, 2, y 3 correspondientes a la represa del ISS, que a la fecha se conocen por haber sido entregado el expediente por parte del ISS en L., donde, según la configuración interna de estos grupos reiterada en varias oportunidades por la H. Corte, se encuentran las personas con más grado de vulnerabilidad y que han soportado más cargas y por ello requieren atención de manera prioritaria. Atendiendo a estos grupos prioritarios, Colpensiones garantiza la protección al derecho al mínimo vital de las personas que radicaron una petición ante el ISS y que cumplen con los requisitos legales para pensionarse, en los términos de tiempo dispuestos en el Auto 110 de 2013³, reiterando que por una objetiva posibilidad material lo anterior será posible siempre y cuando Colpensiones cuente con el expediente administrativo pensional.

Frente al grupo prioridad 4, que según el suficiente criterio de razonabilidad, proporcionalidad y prelación de trámites fijado por la H. Corte, no incluye asuntos relacionados con el otorgamiento de una pensión por primera vez, Colpensiones manifiesta que, debido al incremento no calculado de expedientes ya entregados por el ISS en L., no le será posible atenderlo en su totalidad al 31 de diciembre de 2013, sino que deberá extender la programación de atención hasta finalizar el tercer mes del año que viene.

En caso de recibir nuevos expedientes con peticiones pensionales sin resolver a partir del mes de diciembre, dentro de los cuales pueden encontrarse personas clasificadas en cualquiera de los cuatro grupos de prioridad (incertidumbre), la Administradora del Régimen de Prima Media podrá resolverlos, con su infraestructura que ha llegado un punto elevado en materia de contratación de personal, en el mismo periodo razonable señalado para el caso anterior que es hasta la finalización del tercer mes del año que viene. Lo anterior bajo el supuesto de que en el mes de diciembre y enero se reciba un promedio de 50 mil expedientes nuevos.

³ Se puede presentar una cifra marginal del 1% de todas estas solicitudes que no sea posible atender debido a que se tratan de casos donde su solución no depende exclusivamente de la entidad, sino de otros actores. Sobre este número menor de solicitudes que no se alcancen a resolver se informará con detalle en el informe correspondiente al mes de diciembre, discriminando cada uno de los problemas que se presentan.

Por otro lado también se ha evidenciado que las peticiones radicadas directamente ante Colpensiones, han sufrido un impacto en su atención oportuna, generándose hoy atraso que, de manera paralela y con la proporcionalidad de cargas frente a la atención a la represa del ISS, se está superando, pero que solo se resolverá, en cuanto tiene que ver con peticiones no relacionadas con aspectos diferentes a la petición de pensiones, hasta el mes de julio de 2013.

Las situaciones antes descritas que se resumen en (i) la no culminación a 31 de diciembre de la atención a la totalidad de personas que integran el grupo 4, y sobre las cuales ya Colpensiones cuenta con el respectivo expediente administrativo; (ii) la imposibilidad de planear y clasificar por grupos de priorización los eventuales nuevos expedientes con peticiones pensionales que entregará el ISS en L. a partir del mes de diciembre; y, (iii) el impacto en la atención oportuna de las peticiones radicadas ante Colpensiones de trámites no relacionados con peticiones de pensión que han generado un atraso en su propia operación; generarán que, a partir del 1 de enero, fecha en la cual la suspensión de sanciones por desacato se termina en atención a lo dispuesto en el Auto 110 de 2013, Colpensiones entre nuevamente al estado de cosas donde la judicialización por acciones de tutela y sanciones de desacato impidan una planeación ordenada, proporcional de atención a estos tres temas que aún están por resolver en su integridad, y que se ponga en riesgo el avance en la atención ya priorizada de las personas que día a día presentan su solicitud pensional.

2. Propuesta de escenarios de atención de las prestaciones pensionales distintas a la petición pensional por primera vez y términos de suspensión a las órdenes de desacato propuestas.

Partiendo de las consideraciones antes señaladas, se propone ante la Magistratura Constitucional los siguientes escenarios de atención diferenciados tanto en su descripción como en las fechas hasta las cuales se sugiere suspender las sanciones por desacato.

Escenario de atención	Descripción del escenario	Fecha hasta la cual se suspenden las sanciones por desacato
Saldo del Grupo 4 identificado hasta el 30 de noviembre de 2013	Corresponde a aquellos trámites clasificados por la H. Corte Constitucional como parte del Grupo 4 según el Auto 110 de 2013, y que habiéndose ya entregados los expedientes a Colpensiones por parte del ISS en L. para su resolución no se alcanzarán a resolver hasta el 31 de diciembre de 2013.	Marzo 28 de 2014
Expedientes nuevos entregados por el ISS en L. a partir de diciembre de 2013	En este escenario se consideran exclusivamente los expedientes que luego del 1 de diciembre de 2013 el ISS en L. entregue a Colpensiones. Al no tener el expediente ni conocer la identidad de la persona o prestación pendiente de resolución, tampoco se pueden definir los Grupos prioritarios definidos por la H. Corte Constitucional en el Auto 110 de 2013, en que se clasificarán estas solicitudes. Por lo tanto en este escenario se incluyen todos los grupos de prioridad.	Marzo 28 de 2014
Solicitudes de trámites pensionales radicados ante Colpensiones que no tienen que ver con el reconocimiento de una pensión	Este escenario de atención incluye solo aquellas peticiones que se han presentado ante Colpensiones y que no tienen ninguna relación con reconocer una pensión.	Julio 31 de 2014

De la anterior manera, que es coherente con lo expuesto en los informes periódicos presentados por Colpensiones, se propone ante la H. Corte, un plan de acción que atiende unos escenarios específicos construidos a partir de supuestos objetivos.

Esto y la estimación de fechas responden a la aplicación del concepto de razonabilidad y proporcionalidad de las cargas públicas que tienen que soportar un grupo específico y delimitado de ciudadanos, que en todo caso no tienen como pretensión la consecución de una pensión que les garantice su mínimo vital.

De tal manera, la nueva suspensión sobre las sanciones por desacatos, refleja la progresividad en la atención de peticiones pensionales, pues si con el Auto 110 de 2013 se suspendió también las sanciones por desacatos relacionadas con peticiones de pensión, en esta ocasión solo se suspenderían todas las peticiones que no contienen esa pretensión, pues se considera que ese hecho ya se ha superado dando paso, ahora, a una reorganización que permita concluir con el desatraso heredado del ISS y el que Colpensiones ha sufrido en su propia operación.

Mensualmente Colpensiones, de permitirle que tenga esta nueva posibilidad de trabajar sin la judicialización por sanciones, reportará de manera detallada el avance y estará presta a atender todos los requerimientos que el Tribunal Constitucional le ordene.

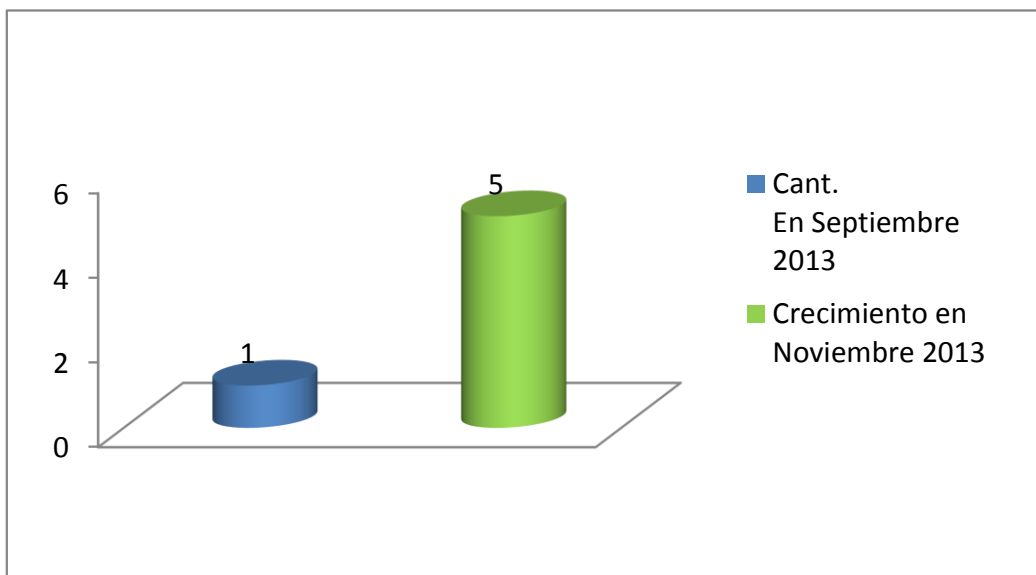
3.2. Infraestructura tecnológica, dedicado a atender las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas en Colpensiones, señalando de manera separada que es para atender represa ISS y que de Colpensiones

A la fecha Colpensiones continúa con tres centros de datos para su operación de la forma presentada el Anexo 1 – Principales componentes tecnológicos del sistema de información operativo, contenido en el IP4 presentado a la H. Corte constitucional.

Para esto fue necesario realizar la ampliación en tiempo al contrato del centro de datos de IBM hasta el 16 de enero de 2014 y capacidades de cómputo. Con el fin de mejorar los tiempos de procesamiento, se estableció una estrategia de particionamiento del ambiente de base de datos mediante la implementación de cuatro particiones adicionales, la adición de cuatro para almacenamiento con capacidad de 27.000 GB.

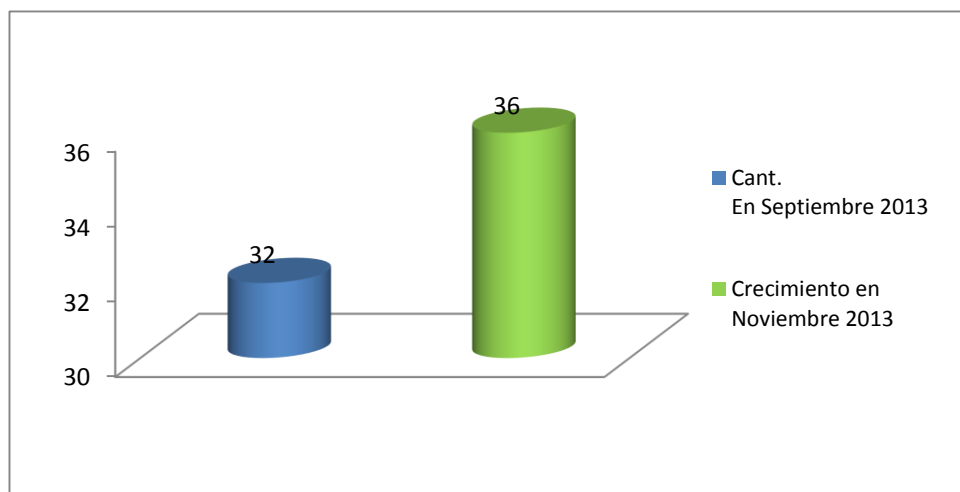
La Gráfica 1, Gráfica 2, y Gráfica 3, presentan la ampliación de capacidades de procesamiento y almacenamiento. La primera muestra el crecimiento de las particiones, que pasan de 1 a 5 entre septiembre y noviembre del presente año.

Gráfica 1. Crecimiento de Particiones



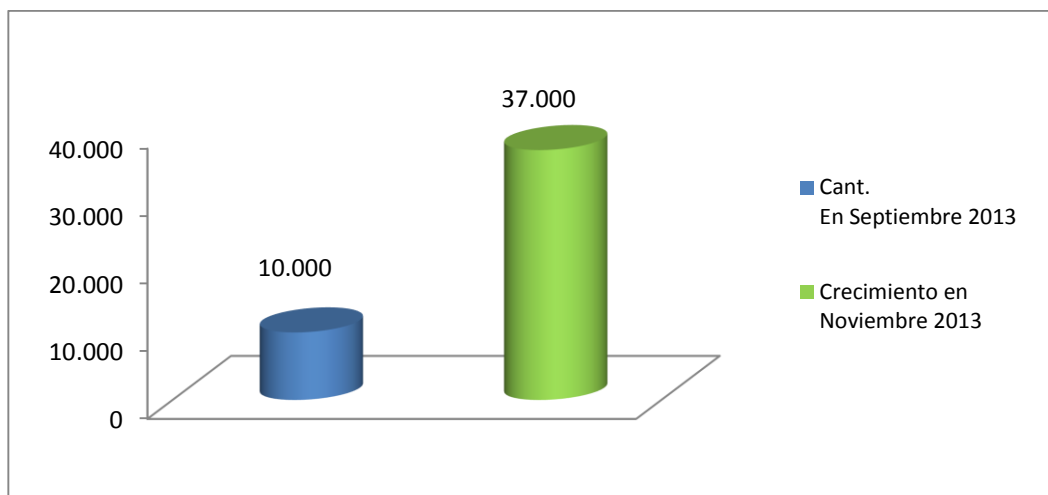
La Gráfica 2 muestra que los procesadores con que cuenta el sistema para operar pasaron de 32 a 36 en el mismo período.

Gráfica 2. Crecimiento de Procesamiento – Núcleo Virtual RISC.



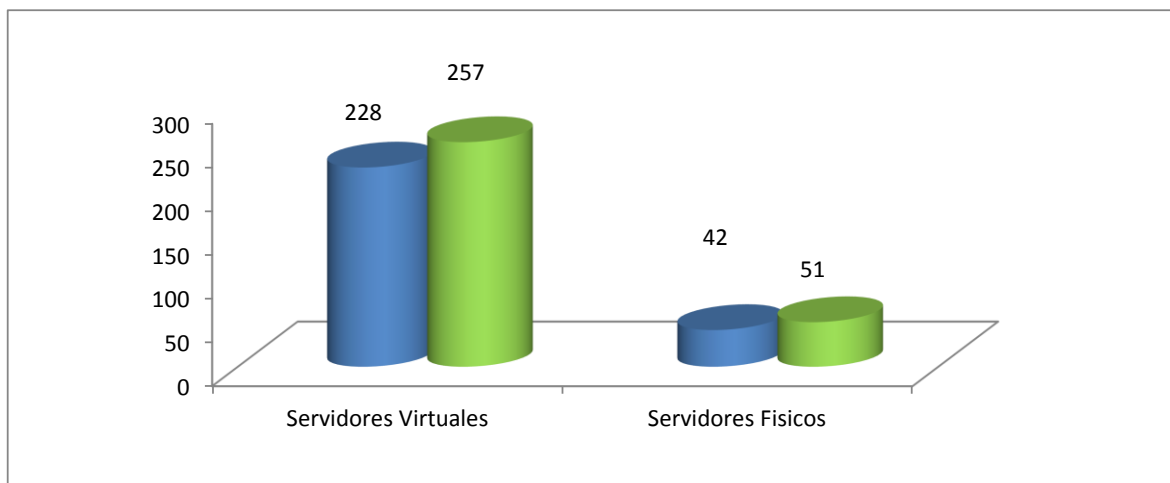
La Gráfica 3 muestra la expansión en disco que se utiliza para almacenar datos y programas en las diferentes unidades del sistema que pasó de 10.000 a 37.000 entre septiembre y noviembre.

Gráfica 3. Crecimiento de Almacenamiento – GB.



En el centro de datos principal “TRIARA” y el centro de datos alterno, se tuvo un crecimiento de 29 servidores virtuales y 9 servidores físicos, necesario para soportar la operación de la entidad. Todo el crecimiento efectuado en los tres centros de datos se realizó con el propósito de procesar y atender los diferentes requerimientos de la entidad, cumplir con los compromisos de operación y los adquiridos con la Honorable Corte Constitucional. A continuación se presenta la Gráfica de crecimiento de Servidores en el Centro de Datos de Principal y Centro de Datos Alterno.

Gráfica 4. Crecimiento de Servidores en el Centro de Datos de Principal y Centro de Datos Alterno

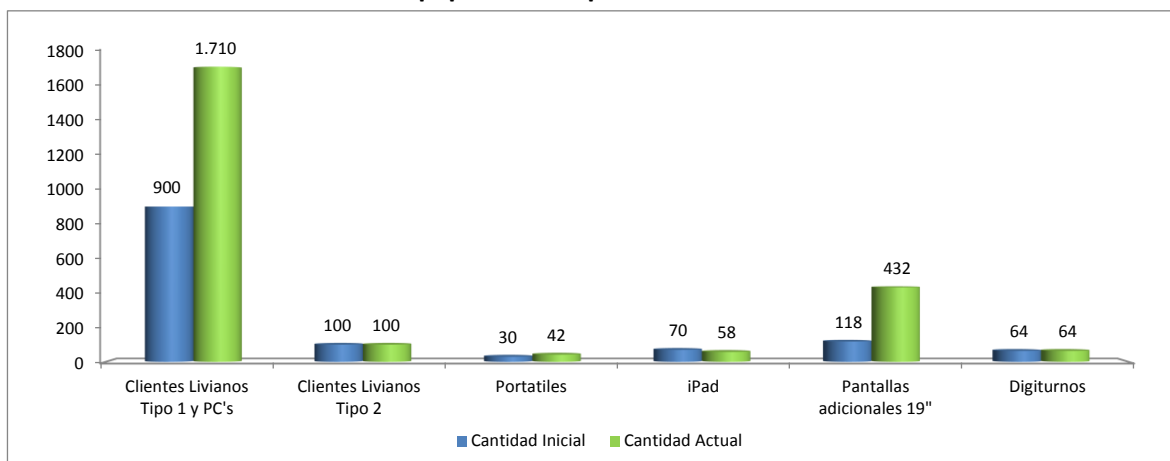


Así mismo, Colpensiones ha tenido un crecimiento sustancial en equipos de cómputo alineados a las estrategias de crecimiento del talento humano.

Se ha tenido crecimiento en los diferentes tipos de equipos que apoyan nuestra operación. Los Clientes livianos son las unidades básicas de operación. Los básicos Tipo 1 son pantallas básicas que se conectan a los servidores y los tipo 2 lo hacen usando un sistema Windows. Se tienen computadores portátiles e IPADS para servicio de los funcionarios de Colpensiones. Para Reconocimiento se usa en cada puesto una pantalla adicional para apoyo en la presentación de documentos digitalizados. A continuación se presentan los movimientos en estos equipos mostrando como se inició la operación en Colpensiones y los totales que se tienen a la fecha.

Para la operación de nuestros usuarios disponemos de diferentes tipos de equipos para acceder a los servidores. Estos son Clientes livianos tipo 1 que son unas pantallas que se conectan solas a los servidores. Los tipo 2 usan un sistema WINDOWS para acceder a los servidores. También lo hacen las IPAD los Portátiles que tienen un sistema Windows o equivalente para su conexión. Las pantallas adicionales se usan para apoyar la visualización de documentos en áreas como reconocimiento.

Gráfica 5. Cantidad de equipos de cómputo con corte a 30 noviembre de 2013.



3.3. Infraestructura física, dedicado a atender las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas en Colpensiones, señalando de manera separada que es para atender represa ISS y que de Colpensiones

3.3.1. Infraestructura física para atender la congestión heredada del ISS.

Tal como se informó a la H. Corte en el IP4⁴ Colpensiones cuenta con los siguientes edificios y puestos de trabajo:

- El 15 de Abril de 2013 se suscribió el contrato de arrendamiento del inmueble ubicado en la Carrera 16 No. 101 – 14, el cual consta de un edificio de 4 pisos, en los cuales se instalaron inicialmente 270 puestos de trabajo distribuidos por pisos como se describe a continuación. De estos puestos se destinaron 200 a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, 20 a la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y 50 a la Vicepresidencia Jurídica.
- A partir del 2 de septiembre de 2013 se arrendó el inmueble ubicado en la Calle 71 No. 12-25/27, el cual consta de una casa de dos pisos y un edificio de 5 pisos, en los cuales se instalaron 230 puestos de trabajo, destinados a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

⁴ IP4, sección 3.3.1. páginas 13 a 15.

- c. En esta misma fecha se trasladaron los 50 colaboradores de la Vicepresidencia Jurídica a la sede de la Carrera 10 No. 72-33, torre B, piso 10, destinando a la fecha 30 puestos de trabajo nuevos a esa Vicepresidencia para un total de 80.
- d. En la sede ubicada en la Carrera 16 No. 101 – 14 se adicionaron 34 puestos de trabajo destinados a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones quedando esta sede con un total de 304 puestos de trabajo.

3.3.2. Infraestructura física para atender las solicitudes presentadas ante Colpensiones.

Adicionalmente, como se menciona en el IP4 ⁵, para la atención de las solicitudes radicadas ante Colpensiones, se tiene:

- a. La Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones cuenta con 176 puestos de trabajo ubicados en los pisos 5 y 6, de la sede de la Carrera 10 No. 72-33, Torre B, distribuidos así: 112 para la Gerencia Nacional de Reconocimiento, 30 puestos para la Gerencia Nacional de Nómina y 34 puestos para el despacho de la Vicepresidencia.
- b. El grupo de Corrección de Historia Laboral perteneciente a la Gerencia Nacional de Operaciones de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, cuenta con 110 puestos de trabajo ubicados en el piso 4, de la sede de la Calle 73 No. 11-12.

3.4. Recurso Humano

El IP4 reportó en sus secciones 3.4 y 3.5⁶ la contratación de 320 personas adicionales que Colpensiones había decidido con el objetivo de resolver cerca de 308 mil solicitudes de reconocimiento provenientes del ISS en L, manteniendo al día las radicaciones en Colpensiones⁷. Adicionalmente, anunció la capacitación del nuevo personal, y la conformación de grupos de trabajo con el fin de atender los grupos prioritarios de la H. Corte. Adicionalmente, en el IP4

⁵ IP4, sección 3.3.2, página 15

⁶ IP4, páginas 15 a 18.

⁷ IP3, sección 3.1 “Recurso humano” página 10.

Colpensiones informó a la Corte que la contratación de recurso humano ya presentaba limitaciones en el corto plazo debido a diferentes factores como (i) la necesidad de ampliar los recursos tecnológicos, en particular la capacidad de procesamiento y la estabilidad del sistema frente a un mayor número de usuarios, (ii) la necesidad de ampliar los recursos físicos (por ejemplo, instalaciones), y (iii) los rendimientos decrecientes de la resolución de casos, especialmente de repesa, debido a su complejidad creciente y a la curva de aprendizaje de los nuevos analistas⁸.

Frente a estos hechos ya reportados, Colpensiones, y en particular la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, se han dedicado a innovar con el personal y con la capacidad tecnológica ya establecidos, con el fin de optimizar el proceso de decisión de prestaciones económicas en el régimen de prima media con prestación definida. Para esto, se adoptaron en el mes de noviembre las siguientes estrategias:

1. Para optimizar el proceso de producción, de conformidad con las instrucciones impartidas en el punto 16, página 7, del Auto 276 de 2013 proferido por la H Corte Constitucional, se adoptó de manera más detallada el criterio de especialización por riesgo, para lo cual, se reorganizaron los grupos internos de trabajo en repesa y día a día, y a su vez, estos grupos se han subdividido de acuerdo a los riesgos de Invalidez, Vejez o Muerte. Igualmente, por la complejidad del proceso de decisión, tanto en repesa como en las solicitudes radicadas en el día a día de Colpensiones, los grupos que atienden vejez se han dividido en vejez tiempos privados y vejez tiempos públicos.
2. Igualmente, se cuenta con el Grupo de Sentencias y el de Tutelas, que atienden tanto repesa como día a día. Por otra parte, atendiendo los principios formales del derecho, existe otro grupo que conoce solicitudes de recursos administrativos en instancia de apelación, con el objetivo de mantener separadas las dos instancias donde igualmente se deciden casos de repesa y día a día radicados en Colpensiones.
3. Asignación de asistentes administrativos: Para todos los grupos internos de trabajo se ha asignado personal de apoyo en temas relacionados con las actividades de la línea de producción de la decisión de prestaciones económicas, tales como manejo de información, documentos, etc.

⁸ IP4, página 10.

De esta manera, la nueva clasificación por grupos se presenta en el Cuadro 3. Se conformaron 9 grupos, distribuidos de la siguiente manera: para atender la represa del ISS se dispuso del 81% del personal de reconocimiento, y para atender el día a día de Colpensiones el 19%. Es de señalar que el trabajo de los grupos de sentencias, tutelas y apelaciones, aunque se dedica a atender tanto la represa del ISS como el día a día de Colpensiones, debido al estado actual de las cosas en Colpensiones, contribuye en forma mayoritaria al proceso de decisión de la represa, por ende, han sido contabilizados en la proporción de dicho grupo⁹.

Dando alcance a la sección sobre personal del IP2¹⁰, Colpensiones procede en el presente informe a actualizar la información suministrada en el mismo a la H Corte sobre la infraestructura del recurso humano vinculado a Colpensiones para la línea de decisión de prestaciones económicas.

⁹ Esta clasificación varía respecto a la reportada en el IP4, página 17, pies de página 5 6 y 7, en la medida en que se han reajustado los grupos internos de trabajo, novedades como renuncia de recurso humano y que los grupos internos de trabajo tutelas y apelaciones conocen casos de día día y represa del ISS en L.

¹⁰ IP2, sección 4.4ª, páginas 10 y 11.

Cuadro 3. Recurso Humano asignado a represa y día a día

N.	GTI grupo interno de trabajo	Competencia del grupo	Coordinador	Revisores	Análisis	Apoyo administrativo	TOTAL	Participación total	Participación dentro del subgrupo
Atención de represa del ISS en L.								80.5%	
1	Vejez I	Represa vejez públicos.	1	7	79	1	88	16.5%	20.4%
2	Vejez II – Invalidez	Represa Invalidez	1	9	73	1	84	15.7%	19.5%
3	Vejez III	Represa vejez privado	1	7	79	1	88	16.5%	20.4%
4	Sobrevivientes	Represa sobrevivientes	1	10	68	1	80	15%	18.6%
1	Sentencias	Represa y día a día por cumplimiento de fallos proferidos por la jurisdicción ordinaria (IVM)	1	5	24	1	31	5.8%	7.2%
2	Tutelas	Represa y día a día tramite de acciones de tutela (IVM)	1	3	14	3	21	3.9%	4.8%
3	Apelaciones:	Represa y día a día en los en instancia de apelación en los riesgos de (IVM)	1	6	30	1	38	7.1%	8.8%
Atención de las solicitudes radicadas en Colpensiones desde la entrada en operación								19.2%	
1	Día a día I	casos de día de vejez (Privado – Publico) y auxilios funerarios	1	9	64	1	75	14%	72.8%
2	Día a día II	casos de día a día de invalidez y sobrevivientes	1	4	23		28	5.2%	27.1%
TOTAL			9	60	454	10	533	1	

Los grupos día a día I y II a su vez se subdividen en grupos que atienden cada uno de los riesgos anteriormente y se especifican en el Cuadro 4.

Cuadro 4. Subgrupos por riesgo en los grupos internos de trabajo día a día I y II

GTI Grupo interno de trabajo	COMPETENCIA DEL SUBGRUPO POR RIESGO	Coordinador	Apoyo administrativo	Revisores	Analistas	TOTAL	Porcentaje de Participación
Día a día I	Auxilios funerarios			0	3	3	2,91%
	Vejez Privado	1		6	41	48	46,60%
	Vejez Publico		1	3	20	24	23,30%
Día a día II	Invalidez	1		1	4	6	5,82%
	Sobrevivientes			3	19	22	21,30%
TOTAL		2	1	13	87	103	100%

1. Para efectos de la organización de los grupos internos de trabajo, se ha clasificado el recurso humano con base en la fecha de su vinculación, esto es, antes del 30 de agosto de 2013 (Con experiencia) y a partir del mes de Septiembre de 2013 (Sin experiencia). Al respecto se adoptaron las siguientes medidas: (i) El personal que ingresó con posterioridad al primero de septiembre, ha sido distribuido en forma proporcional entre los grupos internos, con el fin de mantener una composición homogénea de personal con experiencia respecto del recientemente ingresado, buscando que los nuevos analistas adquieran el conocimiento y experiencia de los más antiguos, (ii) el personal con experiencia que se vinculó a la entidad a Colpensiones con anterioridad al mes de septiembre de 2013, ha sido distribuido estratégicamente de manera intercalada en la nueva estructura de grupos internos de trabajo con el objetivo de presten apoyo al personal de menor experiencia ingresado desde el mes de octubre de 2013 a la fecha.
2. En relación con los grupos de calidad (Cargue, Automatización y Control de Calidad) reportados en el IP4¹¹, cuya actividad es paralela al proceso de decisión, se encuentran en desarrollo de sus actividades y tienen objetivos de depuración de alto volumen de expedientes heredados del ISS en L., identificación de falencias técnicas y jurídicas; igualmente realizan actividades encaminadas a la mejora y desarrollo en el liquidador automático de pensiones.

¹¹ Las primeras labores de los grupos de calidad, durante el mes de octubre, fueron reportadas en el IP4, sección 3.7 “Grupos de calidad”, página 24.

3. En cada uno de las sedes en las que se ubica personal de la línea de decisión, se ha establecido apoyo de campo, por parte de Cromasoft, firma encargada del desarrollo y mantenimiento del software liquidador de pensiones. Así mismo, se ha puesto en marcha un plan padrino, en virtud del cual un vicepresidente realiza un acompañamiento a las necesidades de los grupos.
4. Se suscribió entre Colpensiones y la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales -UGPP, un convenio interadministrativo con el objeto de aunar esfuerzos y recursos entre las dos entidades con el propósito de que la UGPP apoye la sustanciación para resolver las solicitudes de derechos pensionales y prestaciones económicas de servidores públicos a cargo de Colpensiones.

Adoptadas las medidas para la optimización de la línea de producción de prestaciones económicas, también se han identificado aspectos exógenos al proceso que han incidido en este, por lo que se deben resaltar las siguientes situaciones:

1. Colpensiones aumentó notablemente el recurso humano en el área de reconocimiento. Sin embargo es necesario tener en cuenta que este aumento afecta, de manera directa o indirecta, otras áreas que intervienen en la línea de decisión (Nómina, Servicio al Ciudadano, Tecnología, Ingresos y Egresos, entre otras) y no cuentan con la capacidad suficiente para responder al aumento de la demanda del proceso de decisión. Por esto, en la actualidad Colpensiones planea medidas para fortalecer las áreas mencionadas con el ánimo de no generar traumatismo en las mismas.
2. Pese al proceso de selección para la vinculación de personal con experiencia en decisión de prestaciones económicas, la mayor parte del recurso humano ya se encuentra vinculado en entidades de pensiones, por ende, para el personal vinculado ha sido necesario reforzar las capacitaciones especialmente en temas técnicos y tecnológicos, ya que el proceso de decisión de prestaciones económicas en Colpensiones no es similar al tradicional de otras administradoras de pensiones donde el analista realiza el estudio de la solicitud sobre expedientes físicos y expide proyectos de actos administrativos manuales. En el caso de Colpensiones el desarrollo del proceso de decisión se fundamenta en el acceso a una plataforma tecnológica y el analista no tiene acceso a documentos físicos, por lo que el proceso es nuevo incluso para quienes proceden de entidades de pensiones.

3. Continuando con las novedades respecto al recurso humano que interviene en la línea de decisión de prestaciones económicas, durante los meses de octubre y noviembre se desvincularon de Colpensiones 22 analistas; Este recurso había sido capacitado en temas jurídicos, técnicos y tecnológicos, y por tanto, su salida incide en la línea de producción puesto que las proyecciones de la misma se hace con base en la meta diaria por analista multiplicado por el número de ellos.
4. Como se ha dicho, el proceso de decisión se realiza a partir del acceso a una plataforma tecnológica, por ende, el proceso se afecta con la posible inestabilidad del sistema tecnológico, que ha sido afectado por el aumento de analistas que día a día lo utilizan.

3.5. Traslado de personal se ha efectuado de un grupo a otro (en noviembre) y las razones que motivaron dichos movimientos, indicando como se afecta la capacidad de respuesta de los grupos de atención

Como se establece en el Auto 233 del 18 de octubre de 2013¹², proferido por la H Corte, se requiere a Colpensiones para que en el siguiente IP relacione la infraestructura de personal dispuesto para atender las necesidades de la represa del ISS y las solicitudes radicadas frente a Colpensiones respectivamente. De la misma manera, la H Corte solicita a esta entidad que cada vez que se realice traslado de personal de un grupo a otro debe reportarlo explicando las razones que motivaron los movimientos e indicando la manera en que se afecta la capacidad de respuesta de los mencionados grupos.

Teniendo en cuenta la estructura establecida en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, el recurso humano de Colpensiones directamente vinculado a la línea de decisión de prestaciones económicas es de 533 personas entre Analistas, Revisores, Coordinadores y Apoyo Administrativo, de las cuales, desde el primero de septiembre 282 corresponden a la ampliación del personal, previa depuración del recurso humano retirado.

Debido a la reestructuración de los grupos de producción y al aumento de personal, las sedes que inicialmente habían sido destinadas en Colpensiones para la Gerencia de Reconocimiento (Calle

¹² Auto 233, punto 16 (ii), pagina 5.

72, Pisos 5º y 6º y Calle 101 pisos 1º-4º) no fueron suficientes, por lo que se hizo necesario adecuar una nueva sede en la Calle 71 con carrera 12 de esta ciudad, según contrato de arrendamiento suscrito por Colpensiones desde el 2 de septiembre de 2013¹³.

En las dos sedes iniciales (Calle 71, Pisos 5º y 6º - Calle 101 Pisos 1 a 4) se encontraba el personal contratado hasta el mes de agosto de 2013. Posteriormente, el recurso humano vinculado en los meses de septiembre y octubre de 2013 se ubicó en un solo lugar, la sede de la Calle 71 con carrera 12 para llevar a cabo el proceso de inducción y capacitación en el manejo de los diferentes aplicativos como Bizagi, liquidador de pensiones, nómina, entre otros.

Sin embargo por razones estratégicas en cuanto a la unificación de los grupos por represa y día a día y según el riesgo, en el mes de noviembre de 2013 se hizo necesario reorganizar la ubicación física con el objetivo que cada grupo quedara en una sola sede, bajo la coordinación y apoyo del servidor designado para tal fin.

Por lo anterior, los días sábado 16 y domingo 17 de noviembre de 2013 se procedió a la reubicación del recurso humano de los grupos, unificando cada grupo en una sede, situación que igualmente implicó el traslado de los equipos de trabajo pues en la actualidad unas personas cuentan con escritorio físico (PC) y otros con escritorio virtual (WYSE). Como resultado del proceso de reestructuración estratégica de los grupos internos de trabajo y con el objetivo de unificarlos en cabeza de cada uno de sus coordinadores, la ubicación de los mismos quedo como se presenta en el Cuadro 5.

¹³ El IP4 reportó (Sección 3.3, página 14, literal b) que desde el 2 de septiembre se suscribió el contrato de arrendamiento de esta edificación.

Cuadro 5.

Grupo interno de trabajo	Sede de ubicación	Piso
Grupo día día I	Calle 71 N° 12-25	Edificio 3º y 4º
Grupo día día II	Calle 71 N° 12-25	Edificio 2º y 3º
Sobrevivientes	Calle 71 N° 12-25	Edificio Piso 1º – Casa Pisos 1º y 2º
Tutelas	Cra. 10 N° 72-33 Torre B	5º
Sentencias	Cra. 10 N° 72-33 Torre B	5º
Apelaciones	Cra. 10 N° 72-33 Torre B	5º- 6º
Vejez I	Cra. 16 N° 101-14	4º
Vejez III	Cra. 16 N° 101-14	3º
Vejez II – Invalidez	Cra. 16 N° 101-14	1º y 2º

3.6. Grupos de calidad

El IP3 presentado a la H Corte en Octubre reportó la creación de tres grupos de calidad: (i) grupo de normalización y cargue de repesa ISS, (ii) grupo de automatización y optimización del liquidador de pensiones, y (iii) grupo de control de calidad¹⁴. La creación de estos tres grupos es primordial para garantizar la calidad en las decisiones tomadas por Colpensiones, especialmente frente al gran volumen de actos administrativos que Colpensiones está profiriendo. Mientras el ISS produjo 251.744 actos administrativos en el 2011, Colpensiones entre Octubre de 2012 y Octubre de 2013 produjo 402.864.

El IP4 reportó el primer resultado de los grupos de calidad: a través de la depuración de la información existente sobre casos abiertos y pendientes de atención por parte de Colpensiones se encontraron 19.855 casos abiertos para los cuales no existía una decisión pendiente de proferir¹⁵. En esta sección se presentan los avances del trabajo de los grupos de calidad durante el mes de noviembre en desarrollo de sus objetivos.

¹⁴ IP3, sección 3.5, páginas 16 y 17.

¹⁵ IP4, sección 3.7, página 24.

1. Grupo de Control de calidad

Las acciones del Grupo de control de calidad tienen un enfoque preventivo y buscan evitar errores en el proceso de decisión. Para ello han llevado a cabo las siguientes acciones:

- a. Revisión previa a las decisiones que pueden generar reconocimientos de sumas importantes de retroactivos. Durante el mes de Noviembre se han revisado 262 casos reportados por los revisores y coordinadores de retroactivos que superan la suma de setenta millones.
- b. Monitoreo a la aplicación de las directrices impartidas en temas específicos de decisión y evaluación permanente de las reglas de negocio. Esta actividad tiene dos objetivos: (i) identificar fallas o falencias en la herramienta de decisión “Liquidador” y retroalimentar al grupo de decisión, cuando este grupo está generando una interpretación errada a los mensajes del liquidador o de las reglas de negocio. Es una actividad permanente, que se concentra en el reporte de los coordinadores al grupo de calidad, el análisis del reporte, la retroalimentación o el informe al área técnica para la modificación o mejora.
- c. Revisión de los reportes de posibles inconsistencias realizadas por los usuarios del aplicativo de Reconocimiento con el fin de determinar si proceden o no, de tal forma que puedan determinarse acciones de mejora con el proveedor del sistema en el corto plazo. Producto de esta acción, se han presentado 9 solicitudes de mejora al proveedor de Tecnología (Cromasoft).
- d. Revisión y conciliación de las situaciones que reporta la Gerencia de Nómina como posibles inconsistencias. En forma semanal, la Gerencia de Nómina adelanta una validación sobre las prestaciones económicas que han ingresado a la nómina y reporta a la Gerencia de reconocimiento las posibles inconsistencias para que se determine si, en efecto, se presenta o no una inconsistencia, o si la situación detectada es del resorte de la prestación decidida.
- e. Apoyo a los grupos de Decisión de la Gerencia de Reconocimiento en la revisión de temas de indexación e intereses moratorios. En el mes de noviembre se han liquidado 568 casos.
- f. Apoyo a los Analistas y Revisores en temas que pueden revestir complejidad tratándose de regímenes especiales.
- g. Apoyo al Grupo del Convenio Interadministrativo de la UGPP, con el fin de evitar traumatismos en el proceso de decisión, y prevenir manejo incorrecto de los aplicativos.

2. Grupo de Calidad – Gerencia de Nómina.

- a. Adicionalmente al Grupo de control de calidad de la Gerencia de Reconocimiento, existe otro punto de control en la nómina de pensionados, responsable de revisar la consistencia de cifras y conceptos definidos en las reglas de negocio de la nómina de pensionados para los nuevos ingresos, reliquidaciones y novedades propias de la nómina.
- b. En Colpensiones se han definido reglas de negocio previas a la inclusión en nómina, sin embargo, ante la complejidad del negocio, este equipo centra su atención en la verificación de que dichas reglas se cumplan de manera rigurosa, y en los eventos que lo consideren, advierten de los posibles hallazgos o inconsistencias, lo que permite de manera preventiva y correctiva tomar acciones tendientes a evitar posibles y futuros errores.

Otras acciones que se han llevado a cabo:

- Una vez efectuada la decisión de reconocimiento se ha implementado un proceso de auditoría que permite detectar decisiones erradas para ser corregidas antes de ser incluidas en la nómina y pasar al proceso de notificación de los ciudadanos. Este proceso se realiza a través de la toma aleatoria de muestras representativas que son analizadas y con base en las cuales se verifica la aplicación de las reglas establecidas para la decisión de cada caso particular.
- Aunado a lo anterior, el área de gestión de nómina realiza procesos de revisión respecto a la correcta aplicación de la decisión de las prestaciones económicas y verifica que la información contenida en los actos administrativos sea la misma que se está aplicando en la nómina, particularmente en lo referente a los retroactivos. Los errores encontrados son informados al área de reconocimiento para que se realicen las correcciones del caso.
- Una vez iniciado el proceso de notificación bien sea mediante procesos masivos o individuales, se realiza una crítica¹⁶ de los actos administrativos por parte de los funcionarios de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, particularmente en las oficinas.

¹⁶ El proceso de revisión crítica consiste en evaluar las variables más importantes del acto administrativo tales como identificación del ciudadano, riesgo solicitado vs riesgo decidido, valor a pagar por mesada y retroactivo, y banco donde se le consigan los recursos, entre otros.

- Una vez notificados los actos administrativos a los ciudadanos con base en los reclamos o recursos que presenten los mismos y ante evidentes errores atribuibles a Colpensiones, se hace necesario realizar una radicación prioritaria que permita que en un plazo muy corto se pueda resolver de manera definitiva y correcta la pretensión del ciudadano.
- Creación dentro del área de reconocimiento de un grupo especializado en el trámite de las radicaciones prioritarias que busquen dar respuesta oportuna y dentro de los plazos acordados a la correcciones de errores evidentes atribuibles a Colpensiones.

3.6.1. Grupos de Cargue y de Automatización.

En esta sección se presentan las acciones y resultados llevadas a cabo por los grupos de calidad de Cargue y de Automatización. Con el objetivo de decidir algunas prestaciones por el software de liquidaciones automáticas, el Grupo de Automatización y Cargue de Información ha venido adelantando validaciones con el fin de identificar los casos que son susceptibles de ser decididos de manera automática, y aquellos que por el contrario, requieren de un análisis y estudio más detallado debido a diferentes factores que inciden en la decisión de la prestación solicitada por el ciudadano.

Para dar claridad a los resultados y análisis del proceso de decisión automático conviene indicar a la H. Corte la lógica y desarrollo de este proceso.

Con el fin de complementar lo señalado en el IP2¹⁷ en lo que se refiere a la forma de decidir pensiones, en Colpensiones se cuenta con un único instrumento de decisión, denominado Liquidador, que contiene las reglas y árboles de decisión que a la luz de las normas conceden o no una prestación pensional. La forma de acceder al liquidador puede realizarse, hasta hoy, de dos maneras:

1. Proceso Semiautomático: Es un analista quien de acuerdo a los supuestos fácticos y de derecho le indica al liquidador las variables a tener en cuenta para que este resuelva negativa o positivamente y en este último caso liquide la prestación.

¹⁷ IP2, páginas 11 y 12.

2. Proceso Automático: En este caso el liquidador tiene estándares de respuesta debido a la casuística similar que existe en todos los casos, y que es determinable por el simple cotejo de información. Por tal razón, los árboles de decisión se rigen por las mismas variables, lo cual permite que no se requiera de un analista que esté indicando el camino a tomar para lograr obtener la decisión del caso.

- a. Sobre esta forma de decisión, también en el IP2¹⁸, se indicó que “(...) si alguna de las reglas de negocio que validan la liquidación automática determinan alguna incompatibilidad, y el reconocimiento no es procedente de forma totalmente automática, el caso se asigna al grupo semiautomático (...)”
- b. Dichos estándares han sido desarrollados en Colpensiones a partir del tipo de riesgo, y se cuenta con funcionalidades automáticas (es decir, liquidadores) para los siguientes tipos de decisión:
 - Pensión de Vejez Tiempos Privados exclusivamente cotizados al ISS y a Colpensiones.
 - Reliquidación de Pensión de Vejez Tiempos Privados exclusivamente cotizados al ISS y a Colpensiones.
 - Indemnización sustitutiva de Pensión de Vejez Tiempos Privados exclusivamente cotizados al ISS y a Colpensiones.
 - Pensión de Invalidez Tiempos Privados exclusivamente cotizados al ISS y a Colpensiones.
 - Reliquidación de Pensión de Invalidez Tiempos Privados exclusivamente cotizados al ISS y a Colpensiones.

Estos desarrollos son el resultado de los compromisos adquiridos por Colpensiones en el IP2, lo cual se complementó con la creación de los grupos de Calidad – Grupo de Normalización y cargue de la Represa ISS y Grupo de Automatización y optimización del liquidador de pensiones.

Igualmente, como se señaló a la H. Corte, el proceso automático presenta tres frentes:

- Alistamiento de la Información.
- Desarrollo técnico y pruebas del software.

¹⁸ IP2, página 11

- La adaptación del desarrollo con el sistema operativo de la Entidad.

Acorde a lo anterior, en atención a los desarrollos efectuados para la atención de prestaciones económicas de manera automática, a continuación se presentan los resultados obtenidos y las experiencias evidenciadas.

1. Reliquidación de Vejez Tiempos Privados

De acuerdo a la información reportada en el IP4¹⁹, el proceso de reliquidación de prestaciones de Vejez inició con un lote de 17.339 casos provenientes de la represa del ISS. En el mencionado informe se indicó que luego de realizar las validaciones para identificar los casos objeto de este procesamiento, dicho universo se redujo a 14.630 casos.

En atención a lo anterior, es importante mencionar los resultados obtenidos luego del procesamiento, aclarando que para el mes de noviembre quedó pendiente el procesamiento de 4.008 casos, hasta tanto se surta el proceso de corrección de la historia laboral (Ver Cuadro 6).

Cuadro 6

Proceso	Número de casos
Concediendo	4073
Negando	7323
Direccionado a semiautomático por validaciones existentes en automático	1411
Casos no procesados por el liquidador por inconsistencias en la historia laboral.	703
Casos en proceso de actualización de hl.	1120
Total	14630

En el cuadro anterior se incluye el resultado del procesamiento de:

- 1.326 casos que en el IP4 se informó que se debían procesar nuevamente.
- 2.888 casos de las 4.008 solicitudes que se encontraban pendientes de corrección de historia laboral, quedando pendiente de corrección de historia Laboral 1.120.

¹⁹ IP4, sección 3.6.1

- Adicionalmente, para 703 casos a pesar de haberse corrido el proceso de corrección de HL, el liquidador encontró inconsistencias en las mismas y por lo tanto se debe adelantar nuevamente el procedimiento de corrección de historia laboral.

Es de resaltar que se está adelantando de manera manual el proceso de corrección de Historia laboral de los casos pendientes debido al tipo de corrección que requieren.

2. Prestaciones Riesgo Invalidez – Procesamiento Automático.

En el IP2²⁰, Colpensiones había informado que para el 15 de octubre entraría en producción el proceso automático de Pensiones de Invalidez, Reliquidaciones de Pensión de Invalidez y decisión de Indemnizaciones Sustitutivas de Pensiones de Invalidez.

En el IP4²¹ se informó que para el 20 de noviembre de 2013, se contaría con los procesos anteriormente mencionados en un ambiente de producción, con el fin de procesar aproximadamente 3.500 casos referentes a las solicitudes de Invalidez.

Dichas funcionalidades surtieron un procedimiento mediante el cual fue necesario por parte de Colpensiones elevar un Requerimiento Funcional (RF) dirigido al Proveedor Cromasoft, en el que se solicitó el desarrollo del procesamiento automático. Una vez culminó este proceso, se dio inicio a la etapa de pruebas por parte de Colpensiones, para determinar si la funcionalidad cumplía los procesos técnicos, y para verificar las reglas de negocio (cumplimiento de la normativa). Una vez terminadas estas acciones, la nueva versión se pasó a producción.

Por lo anterior, en cumplimiento de lo manifestado, el pasado 20 de Noviembre de 2013 entró en funcionamiento la versión 2.8 del software liquidador, con la cual se puso en producción el procesamiento automático de Pensiones de Invalidez, Reliquidaciones de Pensión de Invalidez y el Reconocimiento de la Indemnización Sustitutiva de la Pensión de Invalidez.

Así las cosas, desde el día que entró en producción el procesamiento de las prestaciones de Invalidez, en forma automática y sin intervención de un analista, el sistema ha procesado 801 casos discriminados en el Cuadro 7.

²⁰ IP2, sección 4.3b, página 10.

²¹ IP4, sección 3.6.2, Pagina 21.

Cuadro 7

Prestación	Número de casos
Indemnización invalidez	5
Pensión de invalidez	279
No decididos por el filtro de validaciones del software	517
Total	801

Es de resaltar, que las solicitudes de los grupos de mayor vulnerabilidad de acuerdo a los lineamientos de la H Corte, se fueron procesando en forma manual, con el fin de reducir los tiempos de espera de los solicitantes y en paralelo, se adelantó el desarrollo del módulo automático de invalidez. Por lo tanto, si bien para el mes de septiembre de 2013, el universo de casos a decidir a través de este proceso automático era mayor, se han ido decidiendo en forma manual para garantizar los derechos de las personas y por esta razón el universo de candidatos al proceso automático se redujo. Por lo tanto, existen 462 casos del riesgo de invalidez pendientes por atender, de los cuales 453 corresponden a Pensión de Invalidez y 9 de Indemnización sustitutiva de Pensión de Invalidez.

Las solicitudes que en adelante se presenten, previas las validaciones de la información, podrán ser procesadas a través de esta herramienta lo que permitirá no destinar recurso humano para estas decisiones.

3. Automatización de reliquidación de indemnización sustitutiva de vejez e invalidez.

En el IP4²² se informó a la H. Corte que la automatización del proceso de decisión de reliquidación de indemnizaciones sustitutivas de Invalidez y Vejez se estará poniendo en producción el 16 de diciembre de 2013, razón por la cual es pertinente mencionar el avance del proceso. Al igual que el procedimiento llevado a cabo con las prestaciones de Invalidez, Colpensiones ya remitió al proveedor los Requerimientos Funcionales, en los cuales se establecen las condiciones para el desarrollo de la funcionalidad que permitirá este procesamiento automático.

Este desarrollo ya fue ejecutado por el proveedor, y actualmente se encuentra realizando las pruebas de la funcionalidad. Una vez culminada esta etapa el proveedor entregará a Colpensiones

²² IP4, sección 3.6.4, Pagina 23.

la versión para hacer las respectivas pruebas de aceptación para el paso subsiguiente de puesta en producción. Conforme al procedimiento descrito anteriormente, se tiene proyectado para entrar en producción con la funcionalidad descrita el próximo 16 de Diciembre de 2013.

El universo inicial del que se partirá es de 10.500 casos aproximadamente. A este número de casos, se le deben hacer las validaciones previas que permiten determinar si los casos son susceptibles de resolverse a través de procesos automáticos, o si deben estudiarse en forma semiautomática.

4. Resultados de los grupos de calidad de Cargue y Automatización.

El principal objetivo de los grupos de Cargue y Automatización es garantizar la calidad en las decisiones tomadas por el área de Reconocimiento. Por esto, estos dos grupos se encargaron de revisar los casos radicados pendientes de decisión cuya información, a priori, pudiera ser susceptible de un procesamiento automático antes de que estos casos entren a producción. Los dos grupos tomaron entonces 116.000 casos pendientes de decisión que están radicados como Pensiones de Vejez Tiempos Privados (Represa) y Recursos Pensión de Vejez (día a día) (Ver Cuadro 8)

Cuadro 8.

Tipo solicitud	No. De casos
Recursos pensión de vejez (día a día):	55.003
Pensiones de vejez tiempos privados (represa)	60.997
Total	116.000

Una vez determinado el número de casos a analizar, se realizaron diferentes validaciones y cruces con otras bases de datos externas a las de Colpensiones. Como se explica a continuación, si el caso se encuentra dentro de estas bases de datos, se puede considerar que la solicitud requiere análisis adicionales y puede no ser susceptible de decisión automática.

De los 116.000 casos, en el siguiente cuadro se indica la causal, el número de casos y en la columna correspondiente a “Descripción” se explican las razones por las cuales se adelanta la validación y las implicaciones que tienen para el procesamiento automático

Cuadro 9

Tipo validación	Día a día	Represa	Descripción
Afiliación al régimen de ahorro individual	29	102	Personas que se encuentran actualmente afiliadas a un fondo privado (AFP).
La persona presenta afiliación a otras entidades de pensiones	23	27	La oficina de bonos pensionales del ministerio de hacienda informa que la persona se encuentra afiliada a otra entidad del rpm diferente a Colpensiones
Causante pensión sobreviviente	61	35	El solicitante se encuentra registrado como causante de una pensión de sobrevivientes en la nómina de pensionados.
Cumplimiento de Sentencia judicial	521	1.321	Para dar cumplimiento a la sentencia, se deben analizar las decisiones del fallo ya que se puede estar condenando a reconocer valores diferentes a los que el liquidador reconocería (ej.: intereses e indexación)
Esta decidido	8.761	17.327	Radicado decidido a través del liquidador y cuyo estado es abierto hasta tanto se surta la notificación del acto administrativo
Fallecido	74	80	Causante fallecido. El ministerio de salud tiene registrada a la persona dentro de sus bases de datos de fallecidos. En consecuencia no es posible reconocer una pensión de vejez.
Indemnización	1.204	301	En la nómina de pensionados de Colpensiones se encuentra registrado el pago de una indemnización y la solicitud se puede referir a la solicitud de pensión de vejez.
Indicio de pensión	775	2.801	La oficina de bonos pensionales del ministerio de hacienda registra que la persona puede tener una pensión que puede resultar incompatible con la solicitada en Colpensiones.
Pensión conmutada	77	42	En la nómina de pensionados de Colpensiones se encuentra registrado el pago de una pensión conmutada y la solicitud puede referirse a una pensión ordinaria de vejez.
Pensión invalidez	408	789	En la nómina de pensionados de Colpensiones se encuentra registrado el pago de una pensión de invalidez y la solicitud puede referirse al

Tipo validación	Día a día	Represa	Descripción
			reconocimiento de una pensión ordinaria de vejez. No existe la funcionalidad ni en automático, ni en semiautomático.
Pensión publico	2.334	865	Tipo de prestación que en la nómina de Colpensiones esta diferente a la solicitud pendiente de decisión.
PQRS - cumplimiento de Sentencia	0	14	En los registros de Colpensiones existe un PQRS que solicita el cumplimiento de una sentencia y en ella se puede estar condenando a valores diferentes a los que el liquidador reconoce (ej.: intereses e indexación)
PQRS - incrementos antes de 1994	0	1	Estos incrementos están previstos en el decreto 758 de 1990 se conceden al cónyuge, compañero permanente e hijos menores. En los registros de Colpensiones existe un PQRS que solicita el reconocimiento de un incremento, y el liquidador de decisiones automáticas no tiene la funcionalidad
PQRS - incrementos post 1994	0	4	Estos incrementos están previstos en el decreto 758 de 1990 y se conceden al cónyuge, compañero permanente e hijos menores. Estos incrementos no se reconocen por vía administrativa y por lo tanto el liquidador de decisiones automáticas no cuenta con la funcionalidad.
Tiempos públicos	747	50	La persona informa que cuenta con tiempos públicos para tener derecho a la pensión, deben ser tenidos en cuenta en la decisión. El liquidador automático aún no cuenta con la funcionalidad.
Repetido	169	213	Caso que se encuentra radicado bajo el mismo riesgo y mismo causante.
Tutela – instancia sanción	188	251	Caso que tiene una tutela con instancia sanción y debido a su urgencia se decide de manera semiautomática para evitar inconsistencias.
Superfinanciera (IBC Duplicado)	53	84	Casos que deben ser decididos manualmente ya que los IBC se encuentra duplicados por error en el

Tipo validación	Día a día	Represa	Descripción
			traslado de información de la AFP a Colpensiones
Tipo pensión	3.204	8.441	Casos que por el tipo de pensión que tienen en la nómina de pensionados de Colpensiones no se ajustan a los casos estándar que pueden ser atendidos por el automático (ej.: casos que tienen incrementos en la nómina). El liquidador no cuenta con la funcionalidad.
Traslado del RAIS a Colpensiones	3.488	3.013	Se debe verificar que se cumpla con los requisitos para conservar el régimen de transición. En consecuencia, se puede requerir que el afiliado cancele en forma previa la diferencia de los rendimientos que debieron obtenerse en el reg. De prima media en caso de que no se hubiera trasladado (sentencia su- 062 de 2010). El liquidador no cuenta con la funcionalidad.
Total	22.116	35.761	
Porcentaje de casos que No pueden procesarse Por el automático por las Diferentes validaciones	40,2%	58,6%	

El Cuadro 9 muestra que 22.116 casos del día a día y 35.761 casos de la represa, de los 116.000 de los que se partió, la información y/o el liquidador no permiten el proceso automático, toda vez que evidencia que se trata de casos que no se enmarcan dentro de casuísticas idénticas que permiten decisiones masivas, premisa por la cual se rige el liquidador automático.

Los casos restantes superaron las anteriores validaciones y por ende, son candidatos del procesamiento en forma automática, tal como se muestra a continuación, con la salvedad, que los casos que se muestran como pendiente de corrección de la historia laboral, aun no pueden agotar las siguientes etapas (Ver Cuadro 10 y Cuadro 11).

Cuadro 10.

Recursos Pensión de Vejez (día a día)		
Candidatos a procesar por automático	25.098	45,6 %
Casos pendientes de corrección de historia laboral	7.789	14,2%
TOTAL	32.887	59.8%

Cuadro 11.

Pensiones de Vejez Tiempos Privados (Represa)		
Candidatos a procesar por automático	21.785	35,7%
Casos pendientes de corrección de historia laboral	3.451	5,7%
TOTAL	25.236	41,4%

A su vez los dos universos anteriores, día a día y represa, se subdividen en casos de primera vez (casos que no se encuentran en la nómina) y reliquidaciones, lo cual se discrimina como se muestra en los Cuadro 12 y 13.

Cuadro 12

Recursos Pensión de Vejez (día a día):		
Primera vez	7.655	30,50%
Reliquidaciones	17.443	69,50%
TOTAL	25.098	100%

Cuadro 13

Pensiones de Vejez Tiempos Privados (Represa)		
Primera vez	1.481	6.8%
Reliquidaciones	20.304	93.2%
TOTAL	21.785	100%

Así las cosas, con el objetivo de contar con mayor calidad en la decisión, se dispuso que en el proceso de liquidación automático, se incluya una etapa previa en la cual se envían los casos en una versión de pruebas y de los resultados arrojados en dicha versión se hace un análisis en el que

se estudia si los casos pueden pasar a producción a través de la decisión automática. En ese orden de ideas, los resultados obtenidos al procesar los casos por el ambiente de pruebas son los siguientes:

Cuadro 14.

Recursos Pensión de Vejez (día a día):		
Concediendo	4.592	18.3%
Negando	10.817	43.1%
Enviados al liquidador Semiautomático por Validaciones del software	9.689	38.6%
TOTAL	25.098	100%

Cuadro 15

Pensiones de Vejez Tiempos Privados (Represa)		
Concediendo	7.407	34 %
Negando	8.278	38%
Enviados al liquidador Semiautomático por Validaciones del software	6.100	28%
TOTAL	21.785	100%

Finalmente, una vez analizado el resultado del ejercicio realizado en ambiente de pruebas, se tomó la decisión de enviar a producción los casos que concedían la prestación o la reliquidación con un retroactivo superior a \$60.000, teniendo en cuenta que es un monto equivalente al 10% del salario mínimo mensual vigente, y los que la negaban o estaban por debajo del mencionado monto, se enviaron a decisión semiautomática para valorar más detenidamente el acervo probatorio allegado por el asegurado, con el fin de salvaguardar los derechos de los ciudadanos, y realizar un análisis pormenorizado por parte de un analista, quien consulta diferentes bases de datos y si es del caso, requerir información necesaria para absolver dudas o controversias que tiene el respectivo caso. En los casos donde se evidencia que la persona presentó traslado al Régimen de Ahorro Individual, es oportuno, en la mayoría de los casos, solicitar el estudio de rentabilidad de conformidad a lo dispuesto por la Sentencia SU062 de 2010, para verificar si el asegurado conserva el régimen de transición o por el contrario no lo conserva, información esencial que varía el sentido de la decisión.

Así mismo, en los casos de reliquidación de pensión de vejez en los que la prestación que se encuentra en nómina no es una pensión de vejez tiempos privados, como por ejemplo, una

conmutada o una de invalidez, el sistema está programado para que no la procese en forma automática y la envíe al proceso semiautomático, ya que al igual que como se explicó en el párrafo precedente requiere un análisis más detallado.

A continuación se muestran los casos que durante el mes de noviembre se procesaron por el software de liquidación automática:

Cuadro 16

Casos enviados a producción	
Recursos pensión de vejez (día a día):	39
Pensiones de vejez tiempos privados (represa)	1665
Total	1704

Es necesario aclarar que debido a inconvenientes presentados en la plataforma tecnológica de Colpensiones, los casos enviados a producción por superar las validaciones no fueron firmados en el mes de noviembre, razón por la que una vez superado el inconveniente, el sistema inició el procesamiento y es importante presentar los resultados de los días 1, 2 y 3 de diciembre.

Cuadro 17

Casos Enviados A Producción	
Recursos Pensión de Vejez (día a día):	592
Pensiones de Vejez Tiempos Privados (Represa)	2573
Total	3165

Adicionalmente, durante el proceso adelantado en el mes de noviembre, se han encontrado otras situaciones que no son susceptibles de detectarse a través de cruces con bases de datos, como las que se enumeran a continuación:

- Cumplimiento de sentencias que reposan en los expedientes administrativos y cuya existencia no fue informada por el ISS en L.
- La información proveniente del ISS en L. no discrimina la instancia de la solicitud, es decir, si se trata de una solicitud de primera vez, de un recurso de reposición o de apelación, caso en el cual la decisión requiere del análisis no solo de los requisitos de tiempo y edad, sino también del estudio de las pruebas allegadas por el solicitante.

- También se han encontrado expedientes entregados por el ISS en L. que no cuentan con una petición pendiente de atención, situación que solo puede concluirse con el estudio del expediente.

Con ocasión del proceso llevado a cabo durante el mes de noviembre para el procesamiento de los casos en forma automática, Colpensiones puede concluir que resulta necesario hacer un replanteamiento del mismo que debe incluir:

- Modificaciones en el proceso de captura y cargue de la información de los casos nuevos que se radiquen en Colpensiones, con el fin de que toda la información que se requiere para la toma de decisión se encuentra capturada en las bases de datos.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades dentro del liquidador.
- Implementación de un proceso intermedio entre el automático y el semiautomático que permita que se pre-sustancie en forma automática y se pase a la revisión de un analista, el cual podrá aprobar o modificar el proyecto de decisión. Esto genera eficiencia en el proceso al acelerar la decisión garantizando su calidad.

Este escenario implicó la necesidad de revisar las metas internamente había planteado Colpensiones, que se sustentaban en la decisión de las peticiones prestacionales que no se relacionan con el mínimo vital de los afiliados y que se proponía decidir a través de procesos automáticos, en razón, como se ha dicho, al mismo proceso y aplicativos, pero especialmente, a la calidad y cantidad de información con la que se cuenta en las bases de datos.

En este mismo orden de ideas, durante los meses de diciembre y enero de 2014 se adelantarán las modificaciones y ajustes que se requieren que permitan a la entidad que durante el primer semestre del 2014 se dé cumplimiento y se atiendan los casos del día a día de Colpensiones, en especial los que no se relacionan con el mínimo vital de las personas.

3.7. Número de procesos judiciales en los que el representante legal aún no se ha notificado

En relación con este punto y de acuerdo con lo informado en el IP4²³ a la H. Corte constitucional nos permitimos poner de presente que Colpensiones continúa notificándose de las resoluciones judiciales en tiempo y con la infraestructura que ya conoce esa corporación. A la fecha de corte de este informe se tiene reportado por devolver a los funcionarios de notificación dentro del término 248 notificaciones.

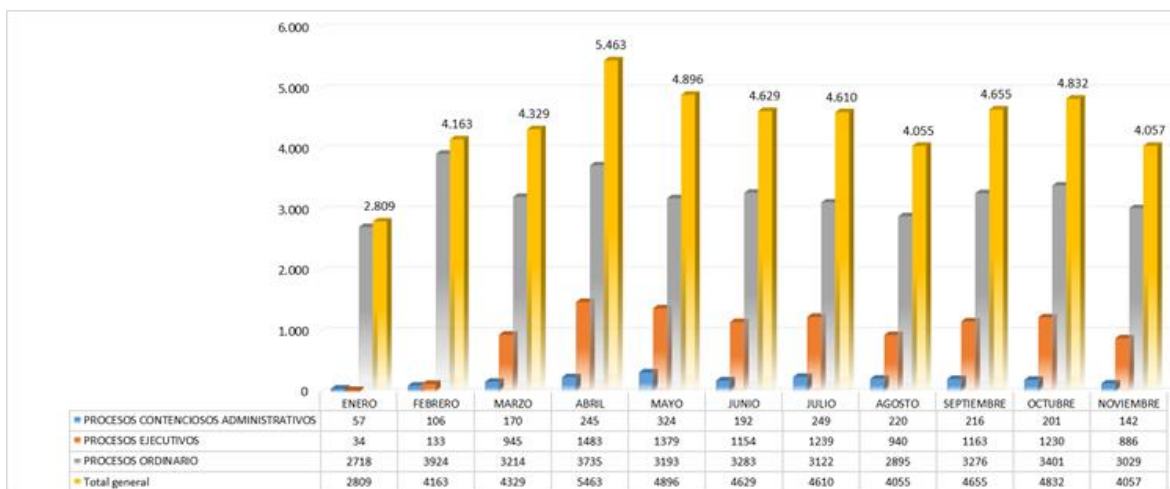
Igualmente y de acuerdo con lo manifestado en nuestro informe de 8 de noviembre de 2013 radicado en la Secretaria General de esa Corporación el día 12 de Noviembre que daba respuesta la Auto de fecha 5 de Noviembre de 2013 en especial los fundamentos jurídicos 2 y 3, confirmamos que se han tomado las medidas pertinentes para efectuar la debida notificación y recepción de las providencias judiciales²⁴.

De la misma manera, y tal como se informó a la Procuraduría General de la Nación, y en complemento de lo informado a la H. Corte Constitucional en la comunicación anteriormente indicada, se está evaluando la posibilidad de establecer apoderados en otras ciudades diferentes a las cubiertas con poder especial, evaluación basada en el control efectivo de los procesos y en el volumen de los mismos, considerando además que la Vicepresidencia Jurídica tiene presencia con personal de esa dependencia únicamente en las ciudades donde existe regional.

La Gráfica 6 presenta notificaciones de procesos ordinarios laborales durante el año 2013 donde se evidencia el número de procesos y el comportamiento constante de los mismos, permitiendo observar que la cifra de notificaciones mensuales es importante, y sobre ella se ha dado total cumplimiento. El total de procesos es de 48.498, que se divide en 2.122 que corresponden a procesos contenciosos administrativos, 10.586 a procesos ejecutivos y 35.790 a procesos ordinarios.

²³ IP4 Sección, sección 3.8 Pagina 25

²⁴ Informe de cumplimiento Auto de 05 de noviembre del 8 de noviembre de 2013 Radicación Colpensiones BZ2013_8036416, en especial numerales 1, 2 y 3 Paginas 1 a 3

Gráfica 6. Notificación de Procesos Ordinarios Laborales


3.8. Atención al ciudadano

En atención al Auto 276 de 2013 párrafo 4 numeral (i), y según lo informado a la H. Corte en el IP4²⁵, Colpensiones ratifica la respuesta otorgada basada en los manuales de Reconocimiento y Medicina Laboral establecidos y anexados, donde permite el libre ingreso de los ciudadanos a los Puntos de Atención, con los tiempos de espera que se muestran en el Cuadro 18. Sobre este punto, y algunas acciones de mejora se pueden también observar en la sección del presente informe contenida en el punto 6.3.

Cuadro 18. Tiempos de espera²⁶

Tipo de solicitud	Tiempo mínimo	Tiempo máximo
Solicitudes Prestacionales – Sin fila	15 min.	40 min.
Solicitudes Prestacionales – Con fila	30 min.	120 min.
Medicina Laboral – Sin fila	5 min.	20 min.
Medicina Laboral – Con fila	10 min.	120 min.

Fuente: Consulta en Puntos de Atención de Colpensiones realizado el 30 de octubre de 2013. Tiempo estimado desde que el ciudadano llega al punto de atención hasta la entrega de la respuesta.

²⁵ IP4 Sección 3.9, páginas 25 y 26

²⁶ Los datos presentados en este cuadro corresponde al cuadro 10 del IP4 (sección 3.8, página 26)

4. Indicadores

En atención a lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en el Auto 182 y las recomendaciones señaladas en los Autos 233 y 276, Colpensiones continúa en el proceso de definición e implementación de un Sistema de seguimiento de la gestión y los resultados de la entidad, lo cual se plantea con vocación de permanencia.

Es necesario considerar que en el IP3 fueron fijados los lineamientos conceptuales y técnicos para el desarrollo de la Estrategia de seguimiento a los asuntos institucionales clave de Colpensiones²⁷, la cual es el soporte del mencionado Sistema de seguimiento. En ese sentido, se destaca que se trata de un proceso gradual de implementación de la Estrategia basado en el enfoque de Nueva Gerencia Pública (New Public Management) que se instrumentaliza mediante la gestión pública orientada a resultados; y que se complementa con los principios metodológicos para la formulación de indicadores cuantitativos sobre asuntos cualitativos sugeridos por la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (2006)²⁸ y por Curtis Christian (2010)²⁹, acogiendo de este modo, la recomendación de la H. Corte³⁰.

En este sentido y conforme a lo reportado en los anteriores informes (IP3 e IP4), han sido definidos en principio tres objetos de seguimiento: tutelas, sentencias y reconocimientos, con respecto a los cuales a partir del mes de octubre fue formulada la primera generación de indicadores, siendo realizado el primer ejercicio de cálculo de tales indicadores, con el propósito de dar cuenta de la línea de base y del avance de asuntos institucionales clave de Colpensiones, desde una perspectiva no solo de su gestión interna, sino de su producción (outputs) y efectos (outcomes) sobre sus usuarios, tal como se mencionó en el IP3³¹.

²⁷ COLPENSIONES. Tercer informe mensual de cumplimiento al Auto 110 de 2013 presentado a la Honorable Corte Constitucional. Capítulo 4. P. 18 y Anexo 1 P. 52-56. Bogotá D.C. 5 de octubre de 2013.

²⁸ Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (2006). “Informe sobre indicadores para vigilar el cumplimiento de los instrumentos internacionales de Derechos Humanos”.

²⁹ Curtis Christian (2010). “Apuntes sobre la elaboración y utilización de indicadores en materia de derechos económicos, sociales y culturales”.

³⁰ CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA. Auto 183 de 2013. Párrafo 21 P. 12-13.

³¹ COLPENSIONES. Tercer informe mensual de cumplimiento al Auto 110 de 2013 presentado a la Honorable Corte Constitucional. Anexo 1. P. 56. Bogotá D.C. 5 de octubre de 2013.

Ahora bien, en el IP4 se amplió la información sobre los criterios y principios aplicados que fundamentan la definición y operación de indicadores³², así como la respectiva batería de los indicadores definidos junto con la explicación conceptual de los metadatos³³.

En este contexto, se sigue avanzando en el propósito de la Estrategia de seguimiento que consiste en facilitar la medición ordenada y permanente de aspectos clave identificados como objetos de análisis (objetos de seguimiento) de Colpensiones, lo que debe contribuir a la toma de decisiones gerenciales para atender eficientemente aspectos débiles y promover la continuidad de acciones que han tenido un buen desempeño.

En cuanto a indicadores calculados se tiene que en el IP3 fueron presentados tres indicadores, uno por cada objeto de seguimiento³⁴, mientras que en el IP4 se calcularon cinco indicadores adicionales, para un total de ocho indicadores: dos para tutelas, dos para sentencias y cuatro para reconocimientos³⁵. Ello muestra la evolución de la Estrategia de seguimiento en materia de gestión de información que da soporte al cálculo de los indicadores propuestos.

En el presente informe, como ha sido habitual, se presenta en anexo el cálculo de los indicadores disponibles a 30 de noviembre de 2013. En esta ocasión han sido calculados los ocho indicadores disponibles, profundizando en sus respectivos niveles de desagregación en comparación con el IP3 y el IP4, lo que permite garantizar la trazabilidad de la información colectada y optimizar su transparencia, pues se detalla por cada indicador asuntos de interés de la entidad y desde luego de H. Corte Constitucional.

Adicionalmente, siguiendo la recomendación de la H. Corte Constitucional planteada en el Auto 276 de 2013 donde se reitera la recomendación fijada en el Auto 182 de 2013, con respecto a que la “información suministrada y los indicadores (cualitativos y cuantitativos) tienen que reunir condiciones mínimas de calidad y transparencia”³⁶, se presentan los denominados criterios CREMA³⁷ y su aplicación a cada uno de los indicadores disponibles que constituyen la estrategia de

³² IP4. Capítulo 4. P. 27. Bogotá D.C. 5 de noviembre de 2013.

³³ IP4. Anexo 2. P. 97-99. Bogotá D.C. 5 de noviembre de 2013.

³⁴ IP3. Anexo 1. P. 58-61. Bogotá D.C. 5 octubre de 2013.

³⁵ IP4. Anexo 2. P. 105-127. Bogotá D.C. 5 de noviembre de 2013.

³⁶ CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA. Auto 276 de 2013, Párrafo 9. P. 5.

³⁷ Los criterios CREMA aluden a las características que se espera tengan los indicadores formulados para desarrollar la función de seguimiento; en ese sentido se considera que los indicadores deben ser claros, relevantes, económicos, medibles y adecuados. Esta es una práctica propuesta por el Banco Mundial desde el

seguimiento de Colpensiones en construcción. Tales criterios, explicados más detenidamente en el anexo, han sido propuestos como un mecanismo que ayuda a determinar, para cada indicador, qué tan susceptible es de calcularse efectivamente bajo parámetros de calidad, oportunidad, objetividad y transparencia, pues se trata de evaluar las diferentes características del indicador como instrumento de medición pero también de gestión de información.

Cabe decir que actualmente se gestiona la información relacionada con peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), notificaciones e inclusión en nómina de prestaciones, datos que son presentados en los capítulos 6 y 7, respectivamente, del presente informe. Tal base de información será el soporte para el planteamiento de indicadores al respecto que serán calculados efectivamente en el corto plazo.

Finalmente, debe señalarse que los indicadores actualmente disponibles en el marco de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones incluyen información útil para definir la línea de base de aspectos solicitados por H. Corte Constitucional en el Auto 276 de 2013³⁸, específicamente sobre: (i) cumplimiento de sentencias de tutelas discriminados por grupos prioritarios; (ii) Cumplimiento de sentencias ordinarias; y (iii) Reconocimiento de prestaciones que incluye pensiones de vejez, invalidez y sobrevivientes, reactivación de pensión, reliquidación o reajuste de pensión, indemnización sustitutiva, auxilios funerarios, elementos que son ordenados igualmente de acuerdo a los criterios de priorización establecidos por la H. Corte Constitucional (grupos prioritarios).

Así mismo, los indicadores distinguen la línea de base y avances de los trámites de la represa del ISS y de Colpensiones, incluyendo nuevos ingresos mensuales del inventario de represa ISS y nuevas solicitudes mensuales radicadas en Colpensiones, al igual que trámites resueltos y pendientes durante el mes de reporte todo lo anterior sobre tutelas, sentencias y reconocimientos.

año 2004, la cual se encuentra desarrollada en el documento “Diez pasos hacia un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados” de Jody Kusek y Ray Rist (Banco Mundial, Washington 2004). P. 70–73.

³⁸ CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA. Auto 276 de 2013, Párrafo 6. Cuadros 1 y 2 P. 3-4.

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

5.1. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones

Frente al cambio en el número de expedientes, Colpensiones ha presentado sus informes, proyecciones y metas bajo 5 escenarios, conformados de la siguiente forma:

- Escenario 1: corresponde a los 216.00 expedientes y los 98.967 solicitudes pendientes tomados por la H. Corte Constitucional para proferir el Auto 110 de 2013.
- Escenario 2: conformado en el mes de Agosto con los 268.251 expedientes totales entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Agosto, y con un total de 140.738, solicitudes por atender
- Escenario 3: conformado con los 308.419 expedientes totales recibidos por Colpensiones al 4 de Septiembre, que representan un total de 180.905 solicitudes pendientes.
- Escenario 4: corresponde a los 313.664 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 30 de Septiembre, con un total de 189.894 solicitudes pendientes.
- Escenario 5: corresponde a los 313.874 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 30 de Septiembre, con un total de 190.104 solicitudes pendientes.

El Cuadro 19 presenta el resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones con corte al 30 de noviembre para los escenarios mencionados.

Cuadro 19. Resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones con corte al 30 de Noviembre³⁹

Ingresos de expedientes		Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3	Escenario 4	Escenario 5
Vienen	Julio 12 (auto 110)	98.967				
Nuevos	31/08/2013		41.771			
Nuevos	04/09/2013			40.167		
Nuevos	30/09/2013				8.989	
Nuevos	25/11/2013					210
Totales de expedientes a resolver		98.967	140.738	180.905	189.894	190.104
Resueltas Grupo 1.		27.821	38.211	46.388	48.014	48.014
Resueltas Grupo 2.		6.079	7.314	7.859	8.073	8.073
Resueltas Grupo 3.		3.148	3.867	3.959	4.037	4.037
Resueltas Grupo 4.		18.909	29.036	36.981	38.752	38.752
Subtotal		55.957	78.428	95.187	98.876	98.876
Pendientes Grupo 1.		394	619	924	964	995
Pendientes Grupo 2.		3.069	3.763	3.975	4.074	4.083
Pendientes Grupo 3.		9.502	12.125	12.439	12.713	12.722
Pendientes Grupo 4.		30.045	45.803	68.381	73.267	73.428
Subtotal		43.010	62.310	85.719	91.018	91.228

Este informe presenta el avance en el trámite de solicitudes de pensión del escenario 1, por corresponder al número de expedientes tenidos en cuenta para proferir el Auto 110 de 2013 y los resultados del escenario 4 que corresponde al total de expedientes recibidos a Septiembre 30. Se omiten los avances del escenario 2 y 3, toda vez que por el fenómeno del aumento de expedientes sus datos se encuentran contenidos en el escenario 4. Los 210 expedientes recibidos durante el mes de noviembre, junto con los expedientes que se reciban durante el mes de diciembre conforman el escenario 5, cuyos avances se presentaran en el informe del 5 de enero de 2014.

³⁹ Este cuadro corresponde al cuadro 10 del IP4 (página 29), con datos actualizados al 30 de Noviembre de 2013

5.1.1. Escenario 1 – 98.967

La H. Corte Constitucional consideró como base para proferir su decisión 216.000 solicitudes de reconocimiento de prestaciones sociales de las cuales, a 13 de Julio de 2013, un día después de comunicado el Auto 110 de 2013, 98.967 estaban pendientes por resolver. Este saldo clasificado de acuerdo a los grupos prioritarios definidos por la H Corte en el Auto 110 de 2013, corresponde a: i) 28.352 solicitudes en el Grupo 1; ii) 14.167 solicitudes en el Grupo 2; iii) 56.448 solicitudes en el Grupo 3⁴⁰.

En el IP4⁴¹ Colpensiones reportó que al 31 de Octubre se había resuelto en total 44.533 solicitudes y quedaban por resolver 54.434, lo que representa un avance del 45,0% frente a las 98.967. Durante el mes de noviembre Colpensiones resolvió 11.424 solicitudes, y al corte de este informe, se informa a la H. Corte que se tiene un avance acumulado del 56,54% en tanto se ha resuelto un total de 55.957, y están pendientes de resolver 43.010 solicitudes (Ver Cuadro 20). El Cuadro 20 también muestra la evolución por grupos prioritarios de la Corte: el avance del Grupo 1 es de 98,1%, muy cercano al cierre de este grupo, y, como se reporta más adelante, los casos faltantes no se han resuelto porque son los más complejos y son casos en donde la completitud de la información no es total. Sin embargo, en diciembre Colpensiones está dedicado a resolver estos casos. Los avances de los grupos 2 y 3 son de 55,9 y 35,8% respectivamente.

El panel B del Cuadro 20 muestra los avances por subgrupos dentro de los grupos prioritarios de la H Corte. De este cuadro es necesario resaltar que, para este escenario, en el grupo 1 los reconocimientos a personas que solicitaron pensión de invalidez y de las personas beneficiarias del subsidio a la cotización ya se cumplieron, los avances de reconocimiento a personas de 74 años alcanzan el 99,2% (de 1.743 casos hace falta por resolver 13), para personas que cotizaron entre 1 y 1,5 SMMLV el avance es de 98,8%, y para los sobrevivientes relacionados con estos niveles salariales el avance es de 96,2%. En suma, de 28.352 casos del grupo 1, quedan 532 por tramitar. Así mismo, del Grupo 2 están pendientes 6.242 solicitudes y 36.236 del Grupo 3, que estarán resueltas a 31 de diciembre.

⁴⁰ Se advierte que la conformación de estos grupos prioritarios, luego cambian en atención con lo aclarado en el Auto 182 de 2013. En este informe se retoma lo dicho en el informe parcial presentado por Colpensiones el 26 de agosto, y el avance presentado el 4 de septiembre con el fin de mostrar el estado de avance de lo ahí indicado, sin perjuicio de la conformación de la nueva estructura y la fijación de las metas que posteriormente este escrito señala.

⁴¹ IP4. Sección 5.1.1, página 30

Cuadro 20. Cumplimiento del Auto 110 por Grupo de Prioridad con corte al 30 de Noviembre⁴²
Panel A- Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario Inicial	Corte Sep. 4		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Semana de Terminación	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		Avance
TOTAL	98.967	23.485	75.482	30.763	68.204	44.533	54.434	55.957	43.010	56,54%	Dic. 31
Grupo 1	28.352	17.831	10.521	23905	4.447	26.420	1.932	27.820	532	98,1%	Dic. 8
Grupo 2	14.167	1.630	12.537	1976	12.191	3.855	10.312	7.925	6.242	55,9%	Dic. 15
Grupo 3	56.448	4.024	52.424	4882	51.566	14.258	42.190	20.212	36.236	35,8%	Dic. 31

Panel B – Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario Inicial	Corte Sep. 4		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Semana de Terminación	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		Avance
Grupo 1											
Menores de edad**	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Mayores de 74 años	1.743	1.554	189	1.722	21	1.727	16	1.730	13	99,25%	Dic. 8
Invalidez	1.236	1.169	67	1.234	2	1.235	1	1.236	0	100,00%	Terminado
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	15.593	9.021	6.572	13.302	2.291	14.567	1.026	15.409	184	98,82%	Dic. 8
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	5.142	3.542	6.580	2.104	7.812	872	8.357	327	96,23%	Dic. 8
Beneficiarios de subsidio a la cotización	352	328	24	351	1	352	0	352	0	100,00%	Terminado
Sin	744	617	127	716	28	727	17	736	8	98,92%	Dic. 8

⁴² Los datos presentados en este cuadro para los cortes julio, agosto, septiembre y octubre corresponden al cuadro 11 del IP4 (páginas 31 y 32). Se incluyen los datos correspondientes al corte noviembre 30.

Población	Inventario Inicial	Corte Sep. 4		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Semana de Terminación	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		Avance
Información											
Total Grupo 1	28.352	17.831	10.521	23905	4.447	26.420	1.932	27.820	532	98,1%	
Grupo 2											
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.515	777	5.738	837	5.678	1989	4.526	4.907	1.608	75,32%	Dic. 8
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	81	2.543	140	2.484	546	2.078	1.146	1.478	43,67%	Dic. 15
Entre 60 y 74 años	5.028	772	4.256	999	4.029	1320	3.708	1.872	3.156	37,23%	Dic. 15
Total Grupo 2	14.167	1.630	12.537	1976	12.191	3.855	10.312	7.925	6.242	55,9%	
Grupo 3											
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	3.576	369	3207	406	3170	644	4.233	1.067	3.810	29,84%	Dic. 22
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	4.877	402	4475	465	4412	863	2.713	1.030	2.546	21,12%	Dic. 31
Nómina	47.995	3.253	44.742	4011	43.984	12.751	35.244	18.115	29.880	37,74%	Dic. 31
Total Grupo 3	56.448	4.024	52.424	4882	51.566	14.258	42.190	20.212	36.236	35,8%	

5.1.2. Escenario 4 – 189.894⁴³

En esta sección se presenta a la H. Corte la clasificación por grupos de prioridad, los avances y las solicitudes pendientes del escenario 4, correspondiente a las 189.894 solicitudes que Colpensiones había recibido al 30 de septiembre, fecha de corte del tercer informe.

Al 30 de noviembre se tiene un avance total del 52,1% del escenario 4, con un total de 98.876 solicitudes resueltas, de las cuales 19.364 se resolvieron durante el mes de noviembre, y a la

⁴³ Como se indicó al comienzo de este capítulo, en este informe se omiten los avances del escenario 2 y 3, toda vez que por la dinámica de aumento de expedientes sus resultados se encuentran incluidos dentro del escenario 4.

fecha se tienen 91.018 pendientes. El Grupo 1 muestra un avance del 98% con 964 solicitudes pendientes, con 48.014 solicitudes resueltas de un total de 48.977. Dentro de las 964 solicitudes pendientes 18 son de mayores de 74 años, 4 son pensiones por invalidez, 8 sin beneficiarios del subsidio a la cotización, 234 de personas que cotizaron entre 1 y 1,5 SMMLV, 568 sobrevivientes y 132 casos sin información, casos que Colpensiones ha venido clasificando en el grupo 1. El Grupo 2 presenta un avance acumulado del 66,5%, con 4.074 pendientes; el Grupo 3 tiene por resolver 12.713 solicitudes y un avance de 24.1%; y del Grupo 4 faltan por resolver 73.267 solicitudes, con un avance acumulado de 34,6% (Ver Cuadro 21).

Cuadro 21. Trámite de solicitudes por grupos priorizados según el Auto 182 de 2013 para el Escenario 4⁴⁴ - Corte al 30 de Noviembre

Panel A- Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario Inicial	Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
TOTAL	189.894	44.588	145.306	79.512	110.383	98.876	91.018	52,1%	Feb. 28
Grupo 1	48.977	33.032	15.945	43.262	5.716	48.014	964	98,0%	Dic. 15
Grupo 2	12.148	1.108	11.040	3.218	8.929	8.073	4.074	66,5%	Dic. 22
Grupo 3	16.749	1.591	15.158	2.833	13.917	4.037	12.713	24,1%	Dic. 31
Grupo 4 (corriente)	112.020	8.857	103.162	30.199	81.820	38.752	73.267	34,6%	Feb. 28

Panel B – Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario Inicial	Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
Grupo 1									
Menores de edad**	--	--	--				--		
Mayores de 74 años	4.045	2.722	1.323	3.839	208	4.029	18	99,6%	Dic. 15
Invalidez	4.004	3.808	196	3.951	53	4.000	4	99,9%	Dic. 15
Personas que acreditan	--	--	--	---	---	---	---	---	

⁴⁴ Los datos presentados en este cuadro para los cortes septiembre y octubre corresponden al cuadro 12 del IP4 (páginas 34 y 35). Se incluyen los datos correspondientes al corte noviembre 30.

Población	Inventario Inicial	Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Semana de Terminación	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		Avance
enfermedad catastrófica o de alto costo**									
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	21.740	15.942	5.798	19.433	2.309	21.508	234	98,9%	Dic. 15
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.673	8.497	5.176	11.618	2.051	13.101	568	95,8%	Dic. 15
Beneficiarios de subsidio a la cotización	854	402	452	719	135	846	8	99,1%	Dic. 15
Sin Información	4.661	1.661	3.000	3.702	960	4.530	132	97,2%	Dic. 15
Total Grupo 1	48.977	33.032	15.945	43.262	5.716	48.014	964	98,0%	
Grupo 2									
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.073	927	7.146	2.424	5.650	6.040	2.034	74,8%	Dic. 22
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.075	181	3.894	794	3.279	2.033	2.040	49,9%	Dic. 22
Total Grupo 2	12.148	1.108	11.040	3.218	8.929	8.073	4.074	66,5%	
Grupo 3									
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.054	1.120	9.934	1.643	9.412	2.593	8.462	23,5%	Dic. 31
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	471	5.224	1.190	4.505	1.444	4.251	25,4%	Dic. 31
Total Grupo 3	16.749	1.591	15.158	2.833	13.917	4.037	12.713	24,1%	
Grupo 4 (corriente)									
Reliquidaciones	92.630	4.397	88.233	25.383	67.247	33.306	59.324	36,0%	Dic. 31
Indemnizaciones Sustitutivas	15.214	4.460	10.754	4.816	10.398	5.446	9.768	35,8%	Feb. 28
Auxilios Funerarios	4.175	0	4.175	0	4.175	0	4.175	0,0%	Feb. 28
Total Grupo 4	112.020	8.857	103.162	30.199	81.820	38.752	73.267	34,6%	

Dado el crecimiento de expedientes entregados por el ISS en L., y tal como fue anunciado a la H. Corte Constitucional en los informes pasados, Colpensiones reporta en este informe que el Grupo 1 estará cerrado la primera semana de diciembre, el Grupo 2 a mediados de diciembre y el Grupo 3 a 31 de diciembre; sin embargo, la atención de la totalidad de solicitudes pertenecientes al Grupo 4 sólo estará completa en el mes de marzo de 2014, fecha en la que se estima la represa del ISS entregada hasta la fecha estará completamente resuelta. Sin embargo, se anticipa la entrega de expedientes adicionales por parte del ISS en L., que de acuerdo a la planeación realizada estarían resueltos en el mes de marzo de 2014.

Como se mencionó arriba, los avances del grupo 1 están cerca al 100%. Sin embargo, este universo aún cuenta con un saldo de 964 debido a su complejidad. En particular, se presentan dos circunstancias:

1. De la depuración realizada en los expedientes, se identificaron casos cuya petición no corresponde a una solicitud de reconocimiento si no a otra área. Estos casos fueron remitidos por competencia a las áreas respectivas quienes se encuentran en proceso de gestión para dar respuesta a los afiliados.

En el mes de noviembre, dentro del estudio adelantado para finalizar los saldos pendientes del Grupo 1, para 255 casos de los analizados, se ha encontrado que se requiere de otras áreas, de conformidad con la siguiente discriminación:

Cuadro 22. Traslados Otras Competencias

Competencia de Operaciones	5
Competencia de Historia Laboral	40
Competencia de Ingresos y Egresos	1
Competencia de Jurídica	98
Competencia de Nómina	83
Competencia de Recaudo	3
Competencia de Servicio al Ciudadano	5
Competencia Medicina Laboral	2
Solicitud de Copias	18
Total Reasignación otras Competencias	255

Es pertinente indicar, que este traslado de competencias surge debido a la falta de precisión en la información entregada por el ISS, ya que las peticiones anexadas a los expedientes fueron entregadas como casos con solicitudes pensionales de reconocimiento, situación que se encuentra desvirtuada con la información que ha sido encontrada en el estudio del expediente.

Una vez identificados los traslados a otras áreas se realiza un protocolo de entrega de los mismos, con el fin de darles prioridad de conformidad con los pronunciamientos de la H. Corte Constitucional.

Por lo tanto, los casos descritos, están siendo gestionados por las áreas competentes para dar la respectiva respuesta, a fin de ser atendidos antes del 31 de diciembre.

No obstante lo anterior, debe aclararse que el proceso de depuración es constante y continuo siendo regular el traslado de solicitudes a otras áreas diferentes a Reconocimiento, por lo tanto, seguirán reportándose estos casos hasta que logremos depurar el total de la información entregada.

2. Sobre los casos que faltan por resolver del Grupo 1 y que contienen una petición de reconocimiento, no se ha emitido acto administrativo definitivo debido a que muchos de ellos carecen de completitud documental para decidir. Respecto al saldo de casos faltantes por decisión, se tiene a corte 30 de noviembre un total de 964 casos cuya decisión se ve aplazada por los siguientes motivos:

Cuadro 23. Desglose pendientes

En trámite de decisión	314
Falta de parametrización	450
Falta de documentos	67
Falta de sentencia	126
Falta expediente – ISS	7
Total pendientes	964

- En trámite de decisión: Los casos 314 casos son objeto del proceso de decisión y/o depuración por parte de la Vicepresidencia de Prestaciones y Beneficios.
- Falta de Parametrización: La herramienta funcional- Liquidador en que se fundamenta el proceso de decisión de Colpensiones para resolver las solicitudes pensionales de forma semiautomática no tiene parametrizada la regla de negocio que permite descontar el porcentaje de salud del valor del retroactivo de las pensiones reconocidas en el riesgo de Sobrevivientes. Para atender estas solicitudes, se está realizando una priorización en la solicitud de desarrollos a entregar por parte del contratista Cromasoft quien realizará la entrega en la segunda semana de diciembre con el fin de decidir los casos citados antes del 31 de diciembre.
- Falta de Documentos: Los 67 casos descritos carecen de completitud documental dentro de sus expedientes, dentro de los documentos faltantes están:
 - i. Fallos de tutela 70%
 - ii. Cédulas de Asegurados y/o Beneficiarios 10%
 - iii. Peticiones o Recursos 20%
- Falta de Sentencia: Son las sentencias que se identifican en el proceso de depuración de los expedientes sin que se encuentre el fallo ordinario objeto de cumplimiento dentro del mismo.
- Falta de Expediente ISS: Hace referencia a casos en los que se requiere el expediente pensional del ISS, pese a que el asegurado ha radicado algún tipo de solicitud, PQRS o documentación en Colpensiones, no se cuenta con todo el acervo probatorio para decidir de fondo, siendo necesaria la solicitud y traslado del expediente de repesa del ISS.

Es preciso señalar que para los casos reportados como pendientes por falta de completitud documental, se está realizando por parte de la Gerencia de Defensa Judicial una gestión de búsqueda de la documentación faltante con los usuarios, apoderados y/o despachos judiciales, con el fin de atender de fondo estos casos.

Para tal efecto, se integró un grupo de 5 personas que por vía telefónica se comunican con usuarios, apoderados y despachos judiciales solicitando la documentación e información faltante para dar trámite a las solicitudes con dicha problemática. Una vez integrada la documentación faltante para la decisión, los casos son devueltos al área de reconocimiento para su decisión inmediata, teniendo como proyección para terminar esta labor y en consecuencia la decisión de dichos pendientes del Grupo 1 a 31 de diciembre.

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

De acuerdo a lo solicitado por la H. Corte Constitucional en el Auto 233 de 2013, y a lo reportado en el IP4⁴⁵, esta sección presenta la atención mensual de solicitudes pertenecientes a la represa entregada por el ISS.

Como se muestra en el Cuadro 24, Colpensiones decidió durante el mes de noviembre 19.364 solicitudes, y están pendientes por decidir 91.229. Es importante señalar que en lo corrido de 2013 Colpensiones ha decidido un total de 208.093 solicitudes pensionales, y sólo entre septiembre y noviembre resolvió un total de 73.157.

⁴⁵ IP 4, sección 5.1.3, página 36

**Cuadro 24. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS⁴⁶ -
Enero a Noviembre de 2013**

Mes	Recibidas ISS en el mes	Decididas en el mes	Por decidir al cierre del mes
ene-13	27.718	4.744	108.925
feb-13	11.221	8.861	111.285
mar-13	14.994	20.951	105.328
abr-13	33.812	19.592	119.548
may-13	29.516	24.104	124.960
jun-13	12.803	21.356	116.407
jul-13	24.122	17.898	122.631
ago-13	48.897	17.430	154.098
sep-13	10.078	18.870	145.306
oct-13	-	34.923	110.383
nov-13	210	19.364	91.229

Desde la comunicación del Auto 110 de 2013, la atención de solicitudes de la represa del ISS se ha realizado de acuerdo a los grupos de prioridad definidos por la H. Corte. De esta forma, tal como se evidencia en el **Cuadro 25**, Colpensiones se ha concentrado en la atención del Grupo 1, del que se atendieron 4.752, del Grupo 2 se atendieron 4.855, 1.204 del Grupo 3 y 8.553 del Grupo 4.

⁴⁶ Los datos presentados en este cuadro para los cortes enero a octubre corresponden al cuadro 13 del IP4 (página 36). Se incluyen los datos correspondientes al corte noviembre 30.

Cuadro 25. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS por grupo de prioridad⁴⁷ - Agosto a Noviembre de 2013

Panel A- Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario	Corte Ago. 31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
TOTAL	189.894	17.430	164.176	18.870	145.306	34.923	110.383	19.364	91.229
Grupo 1	48.977	12.877	31.445	15.500	15.945	10.229	5.716	4.752	995
Grupo 2	12.148	411	11.269	229	11.040	2.111	8.929	4.855	4.084
Grupo 3	16.749	806	15.407	249	15.158	1.241	13.917	1.204	12.721
Grupo 4 (corriente)	112.020	3.336	106.055	2.892	103.163	21.342	81.821	8.553	73.429

Panel B- Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario	Corte Ago. 31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
Grupo 1									
Menores de edad**	--				--				
Mayores de 74 años	4045	1085	2628	1305	1323	1115	208	190	24
Invalidez	4004	1564	2147	1951	196	143	53	49	5
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	--				--	---	---	---	---
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	21740	6080	13502	7704	5798	3489	2309	2075	245
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13673	3640	8367	3191	5176	3125	2051	1483	572
Beneficiarios de	854	134	661	209	452	317	135	127	15

⁴⁷ Los datos presentados en este cuadro para los cortes agosto, septiembre y octubre corresponden al cuadro 14 del IP4 (páginas 37 y 38). Se incluyen los datos correspondientes al corte noviembre 30.

Población	Inventario	Corte Ago. 31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
subsidio a la cotización									
Sin Información	4661	374	4140	1140	3000	2040	960	828	134
Total Grupo 1	48.977	12.877	31.445	15.500	15.945	10.229	5.716	4.752	995
Grupo 2									
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses									
	8073	320	7287	141	7146	1496	5650	3616	2042
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV									
	4075	91	3982	88	3894	615	3279	1239	2042
Total Grupo 2	12.148	411	11.269	229	11.040	2.111	8.929	4.855	4.084
Grupo 3									
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses									
	11054	393	10125	191	9934	522	9412	950	8470
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV									
	5695	413	5282	58	5224	719	4505	254	4251
Total Grupo 3	16.749	806	15.407	249	15.158	1.241	13.917	1.204	12.721
Grupo 4 (corriente)									
Reliquidaciones	92630	1636	90329	2096	88233	20986	67247	7923	59475
Indemnizaciones Sustitutivas	15214	1700	11550	796	10754	356	10398	630	9778
Auxilios Funerarios	4175	0	4175	0	4175	0	4175	0	4175
Total Grupo 4	112.020	3.336	106.055	2.892	103.163	21.342	81.821	8.553	73.429

5.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historias laborales

Como se mencionó en el IP4⁴⁸, Colpensiones adelanta correcciones de historia laboral en tres frentes: (i) Solicitudes de correcciones de historia laboral radicadas ante Colpensiones (Grupo 0 o día a día); (ii) correcciones de historia laboral asociadas a los trámites de reconocimiento de la represa del ISS; y (iii) solicitudes de los ciudadanos de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS (Represa de corrección de historias laborales del ISS, cuya corrección no está asociada a reconocimiento). De acuerdo a lo establecido por la H. Corte Constitucional, Colpensiones implementó la atención prioritaria de todas aquellas historias laborales que son requeridas para el proceso de reconocimiento de los grupos prioritarios, y la atención de procesos judiciales (Sanciones, Desacatos y Tutelas), para corregir posteriormente las solicitudes propias de historia laboral no relacionadas al reconocimiento de acuerdo a los grupos prioritarios establecidos en los Autos 110 y 182 de 2013. Sin embargo, es necesario resaltar que dados los procesos masivos de corrección de historia laboral que Colpensiones adelanta, en muchos casos se corrigen varias historias laborales independientemente del grupo al cual pertenezca la persona.

Para el mes de noviembre Colpensiones informa a la H. Corte que se efectuó la corrección de 115.114 historias, de las cuales 27.892 corresponden a solicitudes de corrección recibidas en la represa del ISS, y 77.190 a radicaciones realizadas ante Colpensiones. De las 77.190 solicitudes de corrección de historia radicadas ante Colpensiones, 20.328 fueron radicadas durante los meses de septiembre, octubre y noviembre; de manera adicional se procesaron y ajustaron 10.032 historia laborales, que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano, son necesarias para el reconocimiento de las prestaciones sociales.

5.2.1. Seguimiento a la corrección de historias laborales

En lo que respecta a los grupos de atención 1, 2 y 3 tal como se ha informado a la H Corte Constitucional⁴⁹ en los informes anteriores, Colpensiones ha venido adelantando el proceso de corrección total de las historias laborales que son requeridas para el proceso de reconocimiento, este proceso es al que se la ha dado el mayor énfasis dada la importancia que reviste de cara a la correcta atención de las solicitudes pendientes de decidir, en este punto podemos informar que el

⁴⁸ IP4 sección 5.2, página 38.

⁴⁹ IP 4, sección 5.2.1, página 40

avance para el mes de noviembre es significativo toda vez que el proceso de corrección de estas historias finalizó ya que en se realizaron las correcciones de las 1.528 solicitudes de corrección que aún se encontraban pendientes de estos grupos de interés, y en lo concerniente a las solicitudes de corrección de historia laboral que son solamente de actualización de datos se efectuaron 27.892 quedando pendientes al corte del mes 3.735 y que corresponden únicamente a simple actualización de la historia laboral ya que para el proceso de reconocimiento se atendieron la totalidad de las historias requeridas para los grupos prioritarios. Esto constituye un avance en este proceso del 98.2% desde que se inició el plan de acción estipulado por la H Corte Constitucional. (Ver Cuadro 26)

Cuadro 26. Cumplimiento de las correcciones de las historias laborales iniciales por grupos de prioridad (Represa) –Noviembre 30 de 2013⁵⁰

Grupo	Saldo a Julio 13	Corte Ago. 26			Corte Sep. 30			Corte Oct. 31			Corte Nov. 30			Semana de terminación
		Saldo Acumulado	Corregidas	Por corregir	Saldo Acumulado	Corregidas	Por corregir	Saldo Acumulado	Corregidas	Por corregir	Saldo Acumulado	Corregidas	Por corregir	
TOTAL	208.390	228.899	55.480	172.939	246.029	173.661	72.368	247.927	214.669	33.258	247.824	244.089	3.735	
Grupo 1														
Por simple actualización	70.244	70.724	42.236	28.008	70.244	55.050	15.194	70.244	63.106	7.138	70.244	69.230	1.014	Dic,31
Necesaria para reconocimiento	9.613	13.369	13.244	125	47.312	47.312	0	48.978	48.621	357	48.978	48.978	0	Nov.30
Total	79.857	84.093	55.480	28.133	117.556	102.362	15.194	119.222	111.727	7.495	119.222	118.208	1.014	
Grupo 2														
Por simple actualización	64.508	64.508	0	64.508	64.508	27.209	37.299	64.508	47.406	17.102	64.508	63.051	1.457	Dic,31
Necesaria para reconocimiento	7.383	9.033	0	9.033	11.834	9.590	2.244	12.147	11.745	402	12.096	12.096	0	Nov.30
Total	71.891	73.541	0	73.541	76.342	36.799	39.543	76.655	59.151	17.504	76.604	75.147	1.457	
Grupo 3														
Por simple actualización	31.125	31.125	0	31.125	31.125	18.436	12.689	31.125	23.738	7.387	31.125	29.861	1.264	Dic,31
Necesaria para reconocimiento	25.517	40.140	0	40.140	21.006	16.064	4.942	20.925	20.053	872	20.873	20.873	0	Nov.30
Total	56.642	71.265	0	71.265	52.131	34.500	17.631	52.050	43.791	8.259	51.998	50.734	1.264	

⁵⁰ Los datos presentados en este cuadro para los cortes julio, agosto, septiembre y octubre corresponden al cuadro 15 del IP4 (página 40 y 41). Se incluyen los datos correspondientes al corte noviembre 30.

Tu futuro lo construimos entre los dos

5.2.2. Corrección de Historias Laborales para reconocimiento de la represa del ISS

Como avances en el presente informe se señala a la H Corte Constitucional la corrección del 100% de las historias laborales de los grupos 1, 2 y 3 pertenecientes al escenario 4 (189.894 solicitudes) quedando solamente pendientes por corregir un total de 6137 historias laborales correspondientes al grupo 4 del mismo escenario con ello podemos informar un avance del 96.77% del inventario señalado inicialmente para el proceso de reconocimiento. (Ver Cuadro 27)

Cuadro 27. Corrección de historias laborales para reconocimiento (Represa)⁵¹

Corte Noviembre 30 de 2013

Panel A – Resumen por Grupos

Población	Inventario Inicial	Corte Ago.31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	
TOTAL	189.894	95.642	94.252	139.989	49.905	173.725	16.169	183.757	6.137	96,8%
Grupo 1										
Total	48.978	37.331	11.647	47.312	1.666	48.621	357	48.978	0	100,0%
Grupo 2										
Total	12.147	5.837	6.310	9.590	2.557	11.745	402	12.147	0	100,0%
Grupo 3										
Total	20.925	8.189	12.736	16.064	4.861	20.053	872	20.925	0	100,0%
Grupo 4 (corriente)										
Total	107.844	44.285	63.559	67.023	40.821	93.306	14.538	101.707	6.137	94,3%

Panel B – Detalle por grupos de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	Corte Ago.31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	
Grupo 1										
Menores de edad*	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Mayores de 74 años	4.047	2.418	1.629	3.810	237	4.017	30	4.047	0	100,0%
Invalidez	4.004	3.250	754	3.877	127	3.989	15	4.004	0	100,0%
Personas que acreditan enfermedad	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

⁵¹ Los datos presentados en este cuadro para los cortes julio, agosto, septiembre y octubre corresponden al cuadro 16 del IP4 (página 42). Se incluyen los datos correspondientes al corte noviembre 30.

Población	Inventario Inicial	Corte Ago.31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	
catastrófica o de alto costo**										
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	21.742	18.615	3.127	20.972	770	21.560	182	21.742	0	100,0%
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.669	10.058	3.611	13.485	184	13.626	43	13.669	0	100,0%
Beneficiarios de subsidio a la cotización	854	347	507	596	258	790	64	854	0	100,0%
Sin Información	4.662	2.643	2.019	4.572	90	4.639	23	4.662	0	100,0%
Total	48.978	37.331	11.647	47.312	1.666	48.621	357	48.978	0	100,0%
Grupo 2										Nov.30
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.074	2.890	5.184	5.811	2.263	7.782	292	8.074	0	100,0%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.073	2.947	1.126	3.779	294	3.963	110	4.073	0	100,0%
Total	12.147	5.837	6.310	9.590	2.557	11.745	402	12.147	0	100,0%
Grupo 3										Nov.30
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.055	3.811	7.244	6.561	4.494	10.496	559	11.055	0	100,0%
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	9.870	4.378	5.492	9.503	367	9.557	313	9.870	0	100,0%
Total	20.925	8.189	12.736	16.064	4.861	20.053	872	20.925	0	100,0%
Grupo 4 (corriente)										Dic.31
Reliquidaciones	92.630	35.815	56.815	57.622	35.008	80.362	12.268	87.317	5.313	94,3%
Indemnizaciones Sustitutivas	15.214	8.470	6.744	9.401	5.813	12.944	2.270	14.390	824	94,6%
Auxilios Funerarios	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total	107.844	44.285	63.559	67.023	40.821	93.306	14.538	101.707	6.137	94,3%

5.2.3. Corrección de Historias Laborales Acumuladas

Como parte importante del proceso de corrección de historia laboral se encuentran aquellas solicitudes que no son requeridas para un proceso de reconocimiento pero que han sido solicitadas por los ciudadanos y que deben ser atendidas de igual manera. Para este proceso en los anteriores informes⁵² hemos manifestado a la H Corte Constitucional que Colpensiones al cierre del 12 de julio mantenía un inventario de 165.877 solicitudes heredadas del ISS hoy en liquidación, y un inventario acumulado de 101.121 solicitudes de corrección de historia laboral por atender radicadas en Colpensiones en el proceso diario de atención a nuestros afiliados, para un total de 266.998 solicitudes pendientes por resolver. En el Cuadro 28 se detalla la atención de este saldo acumulado.

Cuadro 28. Corrección de historias laborales - Represa⁵³
Corte Noviembre 30 de 2013

Población	Inventario Inicial	Corte Ago.31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Semana de Finalización	
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		Avance
Total por resolver a Jul. 12/2013	266.998	42.236	224.762	112.642	154.356	171.739	95.259	256.313	10.685	96,00%	
Represa ISS											
Grupo 1	70.244	42.236	28.008	55.050	15.194	63.106	7.138	69.230	1.014	98,56%	Dic.31
Grupo 2	64.508	0	64.508	27.209	37.299	47.406	17.102	63.051	1.457	97,74%	Dic.31
Grupo 3	31.125	0	31.125	18.436	12.689	23.738	7.387	29.861	1.264	95,94%	Dic.31
Grupo 4	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Colpensiones											
Grupo 0	101.121	0	101.121	11.947	89.174	37.489	63.632	94.171	6.950	93,13%	Dic. 31

Del total de las 266.998 solicitudes reportadas a la H. Corte Constitucional en los informes anteriores⁵⁴, se informa que al corte de noviembre se efectuó el cierre de 256.313 solicitudes de

⁵² Ver IP4 sección 5.2.3, páginas 43 y 44

⁵³ Los datos presentados en este cuadro para los cortes agosto, septiembre y octubre corresponden al cuadro 17 del IP4 (página 44). Se incluyen los datos correspondientes al corte noviembre 30. En este informe se aclara a la H. Corte que los datos reportados en cuadro 17 (página 44) del IP4 denominados grupo 4, correspondían a las solicitudes radicadas ante Colpensiones, y que fueron clasificadas de esta manera antes de la expedición del Auto 182, que definió el grupo 4 de la represa del ISS y denominó las solicitudes radicadas ante Colpensiones como grupo 0 o día a día.

⁵⁴ Ver IP 4, sección 5.2.3, páginas 43 y 44.

corrección de historias laborales , que los procesos generados durante el mismo mes permitieron cerrar 84.574 solicitudes y que quedan pendientes un total de 10.685 solicitudes que serán atendidas al cierre del mes de diciembre obteniendo un resultado al 30 de noviembre del 96% sobre el inventario inicial reportado a la H Corte Constitucional.

5.2.4. Corrección mensual de Historias Laborales

Es preciso informar a la H. Corte Constitucional que producto de los procesos de depuración de las bases de datos adelantados por la entidad, durante el mes de noviembre se identificaron 54.710 casos nuevos de solicitud de corrección de historia laboral que se encontraban cargados en las bases de datos en un estado de suspenso. Del total de casos identificados en este estado, se pudo determinar que 22.975 ya habían sido corregidos como consecuencia de otro trámite radicado por el afiliado, como solicitudes de reconocimiento, PQRS o actualizaciones de datos, y por tanto se encuentran cerrados. Los 31.735 casos que se encuentran pendientes elevan el acumulado de historias laborales por corregir que se viene presentando a la H. Corte, y se informa que serán atendidos en su totalidad durante el mes de diciembre. El Cuadro 29 presenta el inventario de nuevos casos identificados, por mes de radicado, que se encontraban en estado de suspensión en los sistemas de información de Colpensiones.

**Cuadro 29. Corrección de historias laborales – Inventario Nuevos Casos
Corte Noviembre 30 de 2013**

	Saldo Acumulado a Diciembre 2012	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Saldo pendiente al inicio del mes	69	147	335	604	921	8.766	16.080	22.125	29.586	36.314	43.329	46.748
Entregadas por el ISS en el mes	106	237	323	384	9.417	8.669	7.047	8.563	7.720	8.159	3.989	0
Decididas durante el mes	28	49	54	67	1.572	1.355	1.002	1.102	992	1.144	570	15.013
Por decidir al corte	147	335	604	921	8.766	16.080	22.125	29.586	36.314	43.329	46.748	31.735

Teniendo en cuenta lo anterior, el Cuadro 30 presenta la evolución mensual de los trámites de corrección de historia laboral, incluidos los casos identificados en estado de suspensión, los ingresos y la manera como se han atendido durante el transcurso del año.

**Cuadro 30. Evolución mensual de las correcciones de historia laboral
Enero a Noviembre de 2013**

	Saldo Acumulado a Dic. 2012	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Represa ISS												
Saldo pendiente al inicio del mes	63.353	62.419	58.048	155.416	173.686	164.554	152.234	149.402	165.877	123.641	65.182	31.627
Entregadas por el ISS en el mes	0	0	97.983	19.136	0	0	0	17.455	0	0	0	0
Total recibidas del ISS	63.353	62.419	156.031	174.552	173.686	164.554	152.234	166.857	165.877	123.641	65.182	31.627
Decididas durante el mes	934	4.371	615	866	9.132	12.320	2.832	980	42.236	58.459	33.555	27.892
Por decidir al corte	62.419	58.048	155.416	173.686	164.554	152.234	149.402	165.877	123.641	65.182	31.627	3.735
Para reconocimiento represa ISS												
Saldo pendiente al inicio del mes	0	0	0	0	0	0	0	0	62.542	45.098	40.916	16.169
Entregadas por el ISS en el mes	0	0	0	0	0	0	0	98.967	41.771	40.167	8.989	0
Total recibidas del ISS	0	0	0	0	0	0	0	98.967	104.313	85.265	49.905	16.169
Decididas durante el mes	0	0	0	0	0	0	0	36.425	59.215	44.349	33.736	10.032
Por decidir al corte	0	0	0	0	0	0	0	62.542	45.098	40.916	16.169	6.137
Colpensiones												
Saldo pendiente al inicio del mes	26.046	40.139	55.568	70.540	93.616	106.086	121.828	134.435	140.543	148.688	144.087	134.430
Nuevas Radicaciones en el mes	15.653	23.383	17.716	26.597	22.827	20.665	16.903	30.797	18.663	15.511	25.779	6.588
Total recibidas	41.699	63.522	73.284	97.137	116.443	126.751	138.731	165.232	159.206	164.199	169.866	141.018
Decididas durante el mes	1.560	7.954	2.744	3.521	10.357	4.923	4.296	24.689	10.518	20.112	35.436	77.190
Por decidir al corte	40.139	55.568	70.540	93.616	106.086	121.828	134.435	140.543	148.688	144.087	134.430	63.828
TOTAL												
Saldo pendiente al inicio del mes	89.399	102.558	113.616	225.956	267.302	270.640	274.062	283.837	368.962	317.427	250.185	182.226
Entregadas en el mes	15.653	23.383	115.699	45.733	22.827	20.665	16.903	147.219	60.434	55.678	34.768	6.588
Total recibidas	105.052	125.941	229.315	271.689	290.129	291.305	290.965	431.056	429.396	373.105	284.953	188.814
Decididas durante el mes	2.494	12.325	3.359	4.387	19.489	17.243	7.128	62.094	111.969	122.920	102.727	115.114
Por decidir al corte	102.558	113.616	225.956	267.302	270.640	274.062	283.837	368.962	317.427	250.185	182.226	73.700

Como se observa, de la Represa del ISS, que corresponde a la totalidad de los tramites provenientes del Instituto de los Seguros Sociales hoy en liquidación, al cierre de noviembre de 2013 se encuentra pendientes 3.735 solicitudes de las 165.877 que al 12 de julio se encontraban pendientes, presentando un avance del 97,7% . Para el caso de las correcciones de historia laboral para trámites de reconocimiento de la Represa del ISS, es decir, la atención integral de corrección de las historias laborales que se requieren para asegurar el proceso de reconocimiento, del total de 189.894 expedientes queda por corregir al cierre de noviembre 6.137 expedientes, lo que ha significado un avance del 96,76%. Frente a las correcciones de historia laboral que se han recibido en Colpensiones desde el inicio de sus operaciones, se informa a la H. Corte que al inicio del presente año se contaba con un saldo de 26.046 solicitudes radicadas en lo corrido del año 2012, a partir del mes de enero y hasta el mes de noviembre se recibieron un total de 241.082 nuevas solicitudes para un total 267.128 solicitudes recibidas desde la entrada en operación de la entidad. De estas, al corte del mes de noviembre se tienen pendientes por atender 63.828 solicitudes, lo que significa un avance del 76.10 %.

En resumen, al 30 de Noviembre se han recibido entre represa del ISS y recibidas en Colpensiones un total de 654.949 solicitudes de corrección de historia laboral y se ha resuelto un total de 581.249, quedando pendiente de resolver un total de 73.700 solicitudes, para un avance acumulado al mes de noviembre de 88.74%. Las solicitudes de corrección de historia laboral provenientes del ISS y los trámites recibidos en Colpensiones serán atendidos oportunamente al 31 de Diciembre de 2013.

Es importante resaltar a la H. Corte el impacto positivo que ha tenido frente a la historia laboral la generación de procesos masivos de corrección, los cuales fueron implementados en el ambiente productivo a partir del mes de agosto, es a partir de este mes donde realmente se puede observar la forma acelerada que se ha dado a la atención de las diferentes solicitudes haciendo una combinación altamente productiva entre los procesos automáticos y la corrección manual a cargo de los analistas de corrección de historia laboral, esta situación influyo de manera determinante en el desempeño y la productividad del área en pro de erradicar las represas de trámites y buscar que a inicios del año 2014 podamos brindar a nuestros afiliados la atención de sus casos en tiempos adecuados a partir de la estabilización de los procesos y la permanente y continua depuración de las bases de datos en que actualmente nos encontramos.

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

5.3.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones

En esta sección se presenta a la H. Corte la información correspondiente a las solicitudes radicada ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0) entre enero y noviembre de 2013, atendiendo lo estipulado en el Auto 233 de 2013, y tal como se reportó en el IP4.⁵⁵

El Cuadro 31 presenta las solicitudes prestacionales contestadas y los saldos pendientes por atender al cierre de cada mes, por tipo de prestación. Como se observa, Colpensiones resolvió en Noviembre 24.591 solicitudes del día a día, presenta un acumulado por resolver de 129.526 con corte al 30 de Noviembre y tiene 14.526 trámites en proceso de validación previos al reconocimiento.

⁵⁵ IP4, sección 5.3, páginas 44 a la 46

Cuadro 31. Solicitudes prestacionales contestadas por Colpensiones por tipo de prestación⁵⁶ – Enero a Noviembre de 2013

	Reconocimiento de Prestaciones	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	TOTAL	En término	Fuera de término
Saldo a Enero 1o de 2013	20.706	877	1.336	18.493	9.863	1.880	5.991	1.992			30.569		
Enero													
Decididas	1.087	46	60	981	505	94	327	56	28		1.592	1.442	150
Pendientes	44.572	2.370	5.867	36.335	24.606	5.643	15.765	3.198			69.178		0
Febrero													
Decididas	2.746	70	120	2.556	4.391	3.263	892	139	97		7.137	4.592	2.545
Pendientes	50.492	2.699	7.419	40.374	27.823	3.970	18.728	5.125			78.315		0
Marzo													
Decididas	12.562	412	854	11.296	1.546	2	958	424	162		14.108	11.318	2.790
Pendientes	46.813	2.710	8.290	35.813	34.833	5.581	22.078	7.174			81.646		0
Abril													
Decididas	9.366	647	1.887	6.832	17.350	10	15.801	757	782		26.716	17.161	9.555
Pendientes	45.179	2.435	7.868	34.876	31.724	6.899	10.233	14.592			76.903		0
Mayo													
Decididas	10.676	873	2.344	7.459	11.530	846	6.696	1.665	2.323		22.206	12.932	9.274
Pendientes	43.408	2.177	7.514	33.717	42.831	7.960	8.926	25.945			86.239		0
Junio													
Decididas	8.632	988	1.462	6.182	13.062	1.613	4.469	1.762	5.218		21.694	12.484	9.210
Pendientes	40.693	1.860	7.942	30.891	50.524	8.110	9.580	32.834			91.217		0
Julio													
Decididas	10.120	914	1.145	8.061	18.685	2.616	4.953	4.693	6.423		28.805	14.413	14.392

⁵⁶ Los datos presentados en este cuadro para los cortes enero a octubre corresponden al cuadro 18 del IP4 (página 45). Se incluyen los datos correspondientes al corte noviembre 30.

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

	Reconocimiento de Prestaciones	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	TOTAL	En termino	Fuera de término
Pendientes	35.857	1.353	8.182	26.322	50.330	6.899	8.634	34.797			86.187		0
Agosto													
Decididas	10.742	540	1.568	8.634	14.252	1.217	6.362	2.980	3.693		24.994	11.002	13.992
Pendientes	33.919	1.464	8.441	24.014	59.680	7.329	7.762	44.589			93.599		0
Septiembre													
Decididas	9.142	135	728	8.279	10.847	529	5.852	2.383	2.083		19.989	12.908	7.081
Pendientes	32.988	1.914	9.410	21.664	70.699	8.370	7.240	55.089			103.687		0
Octubre													
Decididas	12.063	440	1.774	9.849	13.414	866	5.387	3.014	4.147		25.477	11.588	13.889
Pendientes	30.297	2.112	9.372	18.813	85.100	9.060	9.406	66.634			115.397		0
Noviembre													
Decididas	9.917	534	1.721	7.662	11.291	686	5.446	2.415	2.744	3.383	24.591	9.335	11.873
Pendientes	32.161	2.382	9.603	20.176	97.568	10.155	11.285	38.787	37.341		129.729		0
Tramites en proceso de validación**	9.922	204	1.964	7.754	4.604	50	1.719	1.767	1.068		14.526		0

* Las cifras de los diferentes riesgos, incluyendo recursos, se redistribuyen con respecto al cuarto informe, debido a la inclusión de las reliquidaciones.

** Corresponden a aquellos casos que requieren etapas previas al proceso de reconocimiento, entre los cuales se encuentran corrección de historia laboral, confirmación de tiempos públicos y edictos emplazatorios. Estas etapas deben surtir una serie de actividades que mínimo corresponden a 30 días a partir de la fecha de creación. Es importante resaltar que no todos estos casos pasarán al proceso de reconocimiento y esto dependerá de la aprobación de las actividades pertinentes. Este grupo de solicitudes se incluye a partir del presente informe.

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Del total de 365.253 solicitudes que han sido radicadas ante Colpensiones entre enero y noviembre de 2013, el 39,7% corresponden a reconocimientos de prestaciones, y 60,5% a otras solicitudes como auxilios funerarios indemnizaciones y recursos. Del total, 220.998 ya han sido resueltas, 126.245 en el término establecido y 94.753 fuera de término; de las 144.255 solicitudes pendientes por resolver, 73.518 se encuentran a término, 28.061 un mes o menos fuera del término, 22.621 entre 1 y 3 meses fuera de término y 20.055 más de 3 meses, para un total de 70.737 solicitudes fuera de término. Como se observa en el Cuadro 32, 71,6% de las solicitudes vencidas pendientes por resolver se encuentran vencidas tres meses o menos. El Cuadro 32 presenta las solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones por tiempo de contestación.

Cuadro 32. Solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones por tiempo de contestación⁵⁷
Corte a Enero - Noviembre de 2013

Tipo de Solicitud	Resueltas		Pendientes por resolver		Clasificación solicitudes fuera de término pendientes por resolver		
	A término	Fuera de Término	A término	Fuera de Término	<=1 mes	>1 mes y <=3 meses	>3 meses
Reconocimiento de Prestaciones	64.269	38.493	30.514	11.569	4.970	2.869	3.730
Pensión de invalidez	4.291	1.743	2.335	251	181	34	36
Pensión de sobrevivientes	1.357	12.340	5.604	5.963	3.327	1.246	1.390
Pensión de Vejez	58.621	24.410	22.575	5.355	1.462	1.589	2.304
Otras solicitudes	61.976	56.260	43.004	59.168	23.091	19.752	16.325
Auxilios funerarios	2.145	9.601	3.331	6.874	2.295	2.825	1.754
Indemnizaciones	47.876	10.555	10.597	2.407	1320	505	582
Recursos	4.865	15.467	16.253	24.301	10.067	7.709	6.525
Reliquidaciones	7.090	20.637	12.823	25.586	9.409	8.713	7.464
TOTAL	126.245	94.753	73.518	70.737	28.061	22.621	20.055

⁵⁷ Este cuadro corresponde al cuadro 19 del IP4 (página 46), con datos actualizados al 30 de Noviembre de 2013.

El Cuadro 33 presenta el total de trámites día a día de Colpensiones pendientes por responder que se encuentran fuera de término. Como se observa, adicional a los 70.737 trámites de reconocimiento fuera de término, se tienen 63.828 solicitudes pendientes de corrección de historia laboral fuera de término, y 79.682 PQRS.

Cuadro 33. Trámites radicados antes de Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a Noviembre 30 de 2013

Trámites vencidos	Reconocimiento de Prestaciones	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Total Trámites de Reconocimiento	Historia Laboral	PQRS
1 mes	4.970	181	3.327	1.462	2.295	1.320	10.067	9.409	28.061	7.920	12.344
2 meses	1.343	14	616	713	1.461	234	4.253	4.773	12.064	11.786	11.626
3 meses	1.526	20	630	876	1.364	271	3.456	3.940	10.557	5.466	9.823
4 meses	1.009	5	511	493	1.006	261	2.113	2.436	6.825	5.109	8.553
5 meses	964	8	384	572	491	144	1.583	1.841	5.023	4.787	6.741
6 meses	1.072	14	163	895	134	51	1.281	1.225	3.763	6.723	6.925
7 meses	235	1	139	95	25	42	854	818	1.974	8.061	7.315
8 meses	239	4	124	111	22	24	293	489	1.067	8.555	6.431
9 meses	192	4	50	138	7	43	161	284	687	1.513	2.304
10 meses	6		6		19	16	165	254	460	1.160	2.289
11 meses	13		13		50	1	75	117	256	1.244	2.238
12 meses	-								-	563	727
13 meses	-								-	714	939
14 meses	-								-	227	
Total	11.569	251	5.963	5.355	6.874	2.407	24.301	25.586	70.737	63.828	79.682

6. Otros reclamos, prestaciones o trámites que hacen parte de la congestión (represa) que Colpensiones asumió del ISS

6.1. Cumplimiento de acciones de tutela

La evolución en la gestión de tutelas por Colpensiones revela una capacidad de control y avance cada vez más significativo. En este informe se muestra un progreso sobre la identificación de acciones de tutela que permiten su atención en los términos de priorización previstos por los autos de la H. Corte Constitucional.

Se presenta la cifra actualizada de la gestión contenida en el IP4, que es el resultado de la aplicación del plan de acción previsto en ese informe.⁵⁸

La evolución en la atención de tutelas por Colpensiones se debe a los resultados positivos de las diferentes medidas adoptadas desde el mes de octubre de 2013 y que se han reforzado en la medida en que se han detectado oportunidades de mejora. Ese progreso positivo refleja su importancia en la medida en que se trata de la primera vez en la que se tiene control de la operación que implica un conocimiento detallado y puntual de las entradas, salidas y manejo interno de los trámites que implican la solución de fondo de un trámite que registra una acción de tutela.

En este capítulo se muestra (i) el avance en la atención de tutelas en el periodo septiembre – noviembre; (ii) el avance en la atención de tutelas por grupos priorizados por la H. Corte Constitucional y (iii) avance en la atención de tutelas por tipo de pretensión. Lo anterior con el propósito de atender lo dispuesto por la H. Corte en el Auto 276 de noviembre de 2013.

6.1.1. Avance en la atención de tutelas en el periodo septiembre – noviembre.

En el IP3 Colpensiones informó a la H. Corte Constitucional un total de 96.222 tutelas identificadas⁵⁹, con un saldo pendiente por atender de 77.436; debido a la entrada de 6.485

⁵⁸ IP4, Cuadro 23 Actividades del Plan de Acción de Tutelas, página 52.

⁵⁹ IP3. Capítulo 6, sección 6.1, Cuadro 13.página 34.

nuevas tutelas durante el mes de octubre, el saldo acumulado al corte de octubre 31 era de 102.707⁶⁰, de las cuales estaban pendientes por atender 58.129.

El Cuadro 34 presenta las tutelas pendientes por atender al corte de cada mes por etapa procesal⁶¹, y en este sentido, es importante indicar que durante el mes de noviembre entraron 5.351 nuevas tutelas para un saldo total acumulado de 108.058 (este número es la suma de la línea de base más las que entran nuevas cada mes), quedando 45.175 por atender. Dentro de las tutelas atendidas para el mes de octubre que arroja un total de 6.485, 5.097 corresponden a la represa ISS y 1.388 a Colpensiones; de las 5.351 atendidas en el mes de noviembre, 4.276 corresponden a represa ISS y 1.075 a Colpensiones⁶².

Comparando el saldo pendiente por atender entre el 31 de octubre y el 30 de noviembre, evidencia la atención por parte de Colpensiones de 18.305 tutelas durante el mes de noviembre⁶³. En este cálculo se debe tener en cuenta el de ingreso de 5.351 nuevas tutelas que fueron atendidas por la entidad en su operación diaria.

En cuanto al registro de sanciones de tutela, en mismo Cuadro 34 presenta un avance importante teniendo en cuenta que se inició con una línea de base de 7.043, un saldo de 3.152 para el mes de septiembre, un saldo de 2.313 para el mes de octubre, para finalmente reportar un saldo final con corte a 30 de noviembre de 1.964. Esto quiere decir que se atendieron de 1.015 sanciones de tutela para este mes.

⁶⁰ Ver IP4, sección 6.1, Cuadro 22 página 50

⁶¹ En todos los informes Colpensiones ha propuesto tres etapas para la atención de las tutelas, (i) sanciones, que corresponde a aquellas acciones de tutela que cuentan con orden de imposición de sanción por desacato; (ii) desacato que atañe a las acciones de tutela que tienen un incidente de desacato sin que aún se llegue a la orden de sanción y, (iii) tutela, que corresponde a las acciones de tutela que están en curso y que no han iniciado incidente de desacato ni sanción.

⁶² Corte Constitucional. Auto 276 de 2013. Fundamento jurídico 7 en el que solicita la diferenciación de trámites ISS y Colpensiones.

⁶³ En este punto debe considerarse que en el mes de noviembre se realizaron 3 acciones alternas con el fin de mejorar la producción de tutelas: (i) Análisis de 12.015 actos administrativos que se configuran en posible hecho superado, cuyo resultado fue la contestación de fondo 6.257 acciones de tutela. (ii) Se adelantó el análisis de 2.683 casos con pretensión no identificada con éxito completo, y (iii) Se reclasificaron 5.395 tutelas de acuerdo a los grupos de priorización. Estas acciones significaron que se comprometiera recurso humano para estos trámites indispensables para la consolidación de la información, que significó que de alguna una manera la producción esperada de 22 mil tutelas para el mes de noviembre según lo informado en el IP4 se redujera a 18.305.

Cuadro 34. Identificación y Comportamiento del Número de Tutelas⁶⁴
Septiembre a Noviembre de 2013

Instancia / Grupo	Línea de Base	Tutelas Atendidas en Sep. (-)	Saldo a Sep. 30	Nuevas Tutelas Notificadas Oct. (+)	Tutelas Atendidas en Oct. (-)	Saldo a Oct. 31	Nuevas Tutelas Notificadas Nov. (+)	Tutelas Atendidas en Nov. (-)	Saldo a Nov. 30
Sanción	7.403	4.251	3.152	39	878	2.313	58	1.015	1.964
Desacato	42.096	11.250	30.846	1.016	9.412	22.450	627	7.383	16.638
Tutelas	46.723	3.285	43.438	5.430	15.502	33.366	4.666	9.907	26.573
Total General	96.222	18.786	77.436	6.485	25.792	58.129	5.351	18.305	45.175

Colpensiones cada vez resuelven más tutelas que no han iniciado el incidente de desacato que aquellas que ya lo han iniciado. La acción de tutela empieza a mostrar una tendencia decreciente como mecanismo para que las personas logren obtener su prestación pensional.

Se puede ver en el Cuadro 34, la atención de 9.907 acciones de tutela sin incidente de desacato, 7.383 tutelas atendidas con trámites de desacato y 1.015 tutelas resueltas que tenían una sanción impuesta.

Un aspecto importante que refleja estas cifras, es que la capacidad operativa y de gestión empieza señalar desde el mes de octubre, una tendencia progresiva en la atención de acciones de tutela que concentra esfuerzos en aquellas que no tienen un incidente de desacato, luego a las que apenas lo han iniciado, dejando ya un grupo menor de tutelas con sanciones ya impuestas por jueces pendientes por resolver. Esto quiere decir que la protección dada por la H. Corte, y el trabajo de la entidad han permitido que los ciudadanos acudan menos a los incidentes de desacato, de 1.016 incidentes de desacato notificado en octubre se pasó a 627 en el mes de noviembre (ver Cuadro 34).

⁶⁴ Los datos presentados en este cuadro para los meses de septiembre y octubre corresponden al cuadro 21 del IP4 (página 48). Se incluyen los datos correspondientes al corte noviembre 30.

Por otro lado, podemos advertir, que el mes de noviembre Colpensiones se notificó de 4.666 acciones de tutela, frente a las 5.430 notificadas en el mes de octubre, una disminución 764 tutelas interpuestas en un mes.

Lo anterior es un indicador de que han disminuido los periodos de incumplimiento para los ciudadanos (y con ello menos congestión judicial), eje central del avance del plan de acción de Colpensiones para superar el atraso en el régimen de prima media, a través de la atención coordinada y proporcional de las prestaciones insolutas.

Las mejoras implementadas en la operación de la entidad reflejan de manera positiva la gestión de acciones de tutela, y a la vez permitirán que la operación de la entidad se pueda centrar en mayores proporción a atender a aquellas personas que no acuden a la tutela (tal como lo manifiesta la H. Corte en los párrafos 11 y 14 del Auto 276 de 2013) que a las peticiones que acudan a esta acción constitucional.

6.1.2. Avance en la atención de tutelas por grupos priorizados por la H. Corte Constitucional.

La gestión de tutelas de los grupos de prioridad tiene un importante avance. En concordancia con lo dispuesto en el Auto 276 de 2013, se informa a la H. Corte que durante los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre se atendieron un total de 62.883 tutelas, de las cuales 25.928 correspondían al Grupo 0 (este grupo corresponde a las que se interponen directamente ante Colpensiones, es decir no hacen parte de la represa del ISS), 10.141 al Grupo 1, 2.260 al Grupo 2, 2.303 al Grupo 3, y 7.085 al Grupo 4. El Cuadro 35 muestra el inventario de tutelas atendidas desde el mes de septiembre hasta noviembre de 2013.

Cuadro 35. Inventario de tutelas atendidas desde el mes de septiembre hasta noviembre de 2013.

Grupo	Inventario Tutelas Totales-Corte Nov. 30 de 2013	Atendidas Sep.	Atendidas Oct.	Atendidas Nov.	Total atendidas
Grupo 0	29.420	7.566	15.246	3.116	25.928
Grupo 1	11.551	4.458	3.738	1.945	10.141
Grupo 2	2.851	320	396	1.544	2.260
Grupo 3	4.019	554	649	1.100	2.303
Grupo 4	16.723	1.842	1.153	4.090	7.085
Indemnizados	1.458	229	309	304	842
Represa ISS Sin Clasificar	3.744	1.532	1.144	441	3.117
Sin clasificación	38.292	2.285	3.157	5.765	11.207
Total general	108.058	18.786	25.792	18.305	62.883

El Cuadro 36 presenta la atención mensual de sanciones, desacatos y tutelas en los meses de septiembre, octubre y noviembre por grupo de prioridad. Al margen de lo anterior, pero que se considera necesario explicar, la atención de acciones de tutelas desde el mes de octubre de 2012 hasta agosto de 2013⁶⁵ no es posible reportarse de manera mensual a la H. Corte Constitucional por dos razones: (i) en ese periodo no existía una metodología de identificación de acciones de tutela por cédula única, que solo se adoptó por Colpensiones a partir del mes de agosto de 2013, lo cual no permite tener una información compatible con la nueva metodología adoptada y (ii) debido a que el artículo 3 del Decreto 2013 de 2012⁶⁶ otorgaba la competencia de la atención de tutelas al ISS en L. hasta el 31 de marzo de 2013.

⁶⁵ Para el efecto remitirse a al IP3. Sección 6. Subsección 6.1 y 6.1.1 Páginas 30 y 31

⁶⁶ Decreto 2013 de 2012. Artículo 3. Artículo 3°. Prohibición para iniciar Nuevas Actividades. “... Excepcionalmente, con el objeto de no afectar la prestación del servicio público en pensiones, y por un término no superior a seis (6) meses, el Instituto de Seguros Sociales en Liquidación seguirá ejerciendo la defensa en las acciones de tutela relacionadas con la administración del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, que se encuentren en curso al momento de entrada en vigencia del presente decreto. El cumplimiento de los fallos de tutela relacionados con la Administración del Régimen de Prima Media con Prestación Definida corresponde a COLPENSIONES.”

Cuadro 36. Atención mensual de sanciones, desacatos y tutelas por grupos de prioridad⁶⁷

Grupo	Trámite de tutelas identificadas-Corte Nov. 30 de 2013				Tutelas Atendidas en Septiembre				Tutelas Atendidas en Octubre				Tutelas Atendidas en Noviembre				Tutelas pendientes por atender a Nov. 30			
	Sanción	Desacato	Tutelas	Total	Sanción	Desacato	Tutelas	Total	Sanción	Desacato	Tutelas	Total	Sanción	Desacato	Tutelas	Total	Sanción	Desacato	Tutelas	Total
Grupo 0	2.502	12.469	14.449	29.420	2.024	4.295	1.247	7.566	229	5.779	9.238	15.246	111	1.142	1.863	3.116	116	1.124	2.382	3.622
Grupo 1	832	5.357	5.362	11.551	677	3.417	364	4.458	56	906	2.776	3.738	37	584	1.324	1.945	49	427	959	1.435
Grupo 2	208	1.352	1.291	2.851	75	168	77	320	75	176	145	396	42	780	722	1.544	27	196	343	566
Grupo 3	323	1.901	1.795	4.019	124	316	114	554	48	280	321	649	118	518	464	1.100	59	781	899	1.739
Grupo 4	1.332	7.944	7.447	16.723	383	1.106	353	1.842	155	567	431	1.153	379	1.751	1.960	4.090	478	4.462	4.699	9.639
Indemnizados	111	659	688	1.458	62	130	37	229	12	136	161	309	20	127	157	304	24	257	341	622
Represa ISS Sin Clasificar	462	1.780	1.502	3.744	378	970	184	1.532	19	337	788	1.144	38	161	242	441	33	303	306	642
Sin clasificación	2225	13.667	22.400	38.292	528	848	909	2.285	284	1231	1.642	3.157	270	2320	3.175	5.765	1178	9088	16.644	26.910
Total general	7.995	45.129	54.934	108.058	4.251	11.250	3.285	18.786	878	9.412	15.502	25.792	1.015	7.383	9.907	18.305	1.964	16.638	26.573	45.175

⁶⁷ Los datos presentados en este cuadro para los meses de septiembre y octubre corresponden al cuadro 22 del IP4 (página 50). Se incluyen los datos correspondientes al corte noviembre 30.

De este cuadro se considera valioso tener en cuenta el comportamiento de las acciones de tutelas por cada grupo de prioridad del Auto 110 de 2013, así como del denominado Grupo 0, que corresponde a tutelas originadas en trámites ante Colpensiones. Esto llevará a observar que la gestión de la entidad con base en las directrices dadas por la H. Corte Constitucional permite un progresivo avance en la des-judicialización del régimen de prima media con prestación definida.

Respecto del Grupo 0 (tramites Colpensiones), se evidencia que para el mes de septiembre se atendió un total de 7.566 acciones de tutela, para octubre 15.246 y finalmente para noviembre 3.116, quedando un saldo restante de 3.622. Este movimiento evidencia que hay una disminución de tutelas pendientes que corresponden a trámites exclusivamente de Colpensiones, lo cual implica que las personas cada vez deben recurrir a este mecanismo de protección constitucional con el fin de lograr la solución de fondo de sus peticiones.

En el Grupo 1 puede observarse que la gestión de Colpensiones se realizó de conformidad con la priorización ordenada por al H. Corte Constitucional en Auto 100 de 2013 de tal manera que de un universo total de 11.551 tutelas queda pendiente un saldo de 1.435. En este sentido, es posible evidenciar que la atención del Grupo de prioridad 1 ha ido disminuyendo de manera progresiva al punto que para el mes de septiembre se atendieron 4.458, para octubre 3.738 y para noviembre 1.945 siendo el menor comparado con los otros meses.

De igual manera se puede ver en el Cuadro 36 como para el grupo 2 en el mes de septiembre se atendieron 320 tutelas, 396 para el mes de octubre y 1.544 en noviembre. Para el grupo 3 en septiembre atendieron 554 tutelas, 649 en el mes de septiembre, mientras que para noviembre se incrementó a 1.100. Y, para el grupo 4 se atendieron en el mes de septiembre 1.842, en octubre 1.153 y para el mes de noviembre 4.090.

Lo anterior quiere decir que para los Grupos 2, 3 y 4 la atención por parte de Colpensiones se incrementó de manera significativa en el mes de noviembre frente a los meses de octubre y septiembre, mientras que para el grupo 1 disminuyó la atención. Ello permite señalar que el cumplimiento del Auto 110 de 2013 por parte de Colpensiones ha cumplido su finalidad de progresividad frente a los grupos más vulnerables.

Además de lo anterior se infiere que la atención de tutelas se inscribe en el modelo de atención integral planteado por Colpensiones, que el volumen de acciones de tutela en contra del régimen de prima media con prestación definida presenta un decrecimiento progresivo, lo cual indica que

la operación de Colpensiones ha sido efectiva desincentivado el uso de la acción de tutela por los ciudadanos y/o afiliados.

En el camino de superar la judicialización de la entidad que se ha recorrido hasta el momento, Colpensiones comparte lo expuesto por la H. Corte Constitucional, en el sentido de que no debe instituirse como criterio, la atención preferente a ciudadanos que han interpuesto una acción de tutela. De esta manera, para lograr conservar la tendencia de la des-judicialización, que como se puede evidenciar se ha logrado gracias a la expedición del Auto 110, se considera, entonces, que lo descrito en este punto apoya la solicitud respetuosa a la H. Corte de que estudie la posibilidad de otorgar una ampliación en el término de suspensión de las sanciones de desacatos frente a las tutelas del grupo prioridad 4 y, sobre las sanciones que se dicten en trámites de tutela que se interpongan frente a trámites de Colpensiones que no tengan relación con otorgar una pensión a las personas.

6.1.2.1. Los problemas en la identificación de tutelas y la entrega de expedientes por parte del ISS en L.

De otro lado, es necesario señalar a la H. Corte que aún se mantiene la problemática de plena clasificación e identificación de tutelas. En este informe se señala como ha sido su comportamiento.

En el IP4, se señaló que existían un total de 29.641 tutelas sin clasificación⁶⁸. En el transcurso del mes de noviembre se implementaron acciones que permitió identificar que de ese número 2.731 eran hechos superados, y por lo tanto el número de tutelas sin clasificar que se presenta en este informe es de 26.910 (ver Cuadro 36). Es importante mencionar que debido a procesos de depuración en las bases de datos entre el ISS en L. y Colpensiones, a finales del mes de noviembre se pudo ubicar 5.644 expedientes que permitirán en la segunda semana de diciembre la clasificación de igual número de tutelas, que por no haberse concluido este proceso no se restan aún del número de tutelas sin clasificación reportado en este informe.

⁶⁸ IP4. cuadro 22, página 50.

Descontando estos 5.644 expedientes, está claro que Colpensiones tendrá entonces 21.266 tutelas sin expediente lo que no impide la posibilidad de clasificar por grupo de prioridad y lo más grave que es su cumplimiento.

Tal como se informó en el informe parcial presentado el 26 de noviembre al Alto Tribunal Constitucional, se había solicitado al ISS en L. un total de 24.762 expedientes que permitan dar cumplimiento a las tutelas que no se habían podido clasificar⁶⁹. Esta cifra se actualiza en este informe reduciéndose a esas 21.266 tutelas ya señaladas en el párrafo anterior, toda vez que de los 5.644 expedientes ubicados en el proceso de depuración, 3.496 correspondieron a algunos de los que se habían solicitado al ISS en L. y por lo tanto se considerarán como ya entregados.

La falta de entrega de estos expedientes en un corto plazo, impedirá que se pueda cumplir con el cumplimiento de las todas las tutelas correspondientes a la repesa del ISS al 31 de diciembre. Valga la pena mencionar que dentro de estos expedientes pueden existir personas pertenecientes a todos los grupos prioritarios establecidos por la H. Corte Constitucional, que de no ampliarse el amparo constitucional relacionado con las sanciones por desacato, podría configurarse un elemento que altere los avances logrados por Colpensiones en la administración del Régimen de Prima Media. Este universo muy respetuosamente se solicita se tenga en cuenta como parte de los expedientes que el ISS en L. entregue luego del IP4 y que requieren la ampliación de la protección con efectos *inter comunis*.

Ahora bien, por otro lado en el IP4, se señaló como una de las actividades del plan de acción la clasificación e identificación de 17.948 tutelas que a pesar que tienen expediente administrativo entregado por el ISS en L., no se había podido identificar su pretensión⁷⁰. Esta actividad que se llevó a cabo en el mes de noviembre dio lugar a que ya se hayan podido clasificar con pretensión identificada 12.141 tutelas, quedando pendiente un total de 5.807 tutelas por identificar pretensión tal como se puede ver en el cuadro 18 del presente informe.

Estas tutelas pendientes por identificación de pretensiones, se consultarán directamente con los despachos judiciales o con los accionantes, con el fin de lograr identificar qué es lo que buscan. Estas pertenecen a un mundo de tutelas que fueron en alguna época radicadas en el ISS o ahora en Colpensiones, pero que en el oficio remisorio del Juzgado no se logra precisar a qué tipo de

⁶⁹ Informe Parcial presentado a la H. Corte el 26 de noviembre de 2013 por Colpensiones, Capítulo II, página 3.

⁷⁰ IP4, cuadro 23, página 52.

prestación pensional se debe la atención por la administradora, y no se encuentra ningún otro elemento que permita cumplir con la orden judicial.

Finalmente, debido a la importancia de mejorar el proceso de radicación en materia de procesos judiciales y especialmente en tutelas (Proceso Defensa Judicial-Bizagi), Colpensiones considera importante informar a la H. Corte Constitucional que se implementó en el mes de noviembre un proceso de captura y validación de información de los subtrámites de Defensa Judicial en el sistema de gestión de la entidad (Bizagi), de tal manera que al abogado sustanciador de la tutela cuente con la información completa y necesaria para el análisis y sustanciación de la respuesta de fondo.

6.1.3. Tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión.

De acuerdo a lo dispuesto por el párrafo 6 del Auto 276 de 2013, el Cuadro 37 presenta las tutelas pendientes de cumplimiento por tipo de pretensión y prestación. En este sentido, es importante tener en cuenta que la gestión de depuración sobre el universo de acciones de tutela realizada por Colpensiones presenta (i) una ostensible disminución de acciones de tutela con pretensión no identificada, las cuales pasaron de 17.948 reportadas en el IP4⁷¹ a 5.345⁷² en noviembre, y (ii) que el punto neurálgico de tutelas se centra en peticiones de reconocimiento pensional que ascienden a 23.428 peticiones de represa ISS frente a 462 de Colpensiones. Adicionalmente, las acciones de tutela por tramites pensionales de represa ISS, 41.553 representa un 91,98% del total de acciones de tutela en contra de Colpensiones.

⁷¹ Ibídem

⁷² Para el efecto ver punto 6.1.2.1. del presente informe. “Los problemas en la identificación de tutelas y la entrega de expedientes por parte del ISS en L.”

Cuadro 37. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación.

Pretensión	Total Represa ISS en L.	Total Colpensiones	Total General
Pretensión no identificada	5.345	462	5.807
Reconocimiento	23.428	1.854	13.012
Historia Laboral	1.839	211	2.050
Aportes y Recaudo	250	22	272
Atención al Afiliado	187	23	210
Cobro	55	5	60
Comercial	6		6
Cumplimiento de sentencia	4.430	468	4.898
Defensa Judicial	866	57	923
Doctrina	8		8
Gestión Documental	474	41	515
Ingresos y Egresos	290	25	315
Medicina Laboral	495	90	585
No es competencia de Colpensiones	11	12	23
Nomina	2.477	261	2.738
Operaciones	11		11
Servicio al Ciudadano	1.366	91	1.457
Talento Humano	15		15
Total General	41.553	3.622	45.175

6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales

En esta sección se presenta el avance que ha tenido el rediseño del procedimiento con relación al cumplimiento de sentencias presentado en el IP4 y adicionalmente la organización de la información de conformidad con lo establecido en el Auto 276 de 2013 proferido por la H. Corte Constitucional.

6.2.1. Identificación y atención de sentencias ordinarias proferidas en contra del ISS y de Colpensiones.

El Cuadro 38 presenta las sentencias proferidas en contra de Colpensiones así como las entregadas como represa ISS. Posteriormente, se presentará la clasificación desagregada por pretensión.

Cuadro 38. Totalidad de sentencias identificadas

Ítem	No de sentencias
Total sentencias represa ISS	11.052
Total sentencias Colpensiones	8.352
Total sentencias identificadas a través PQRS	8.645
Total	28.049

En este cuadro se puede ver cómo, además de las sentencias enviadas por el ISS en L. que corresponden a 11.052 y de las 8.352 sentencias que se han proferido en contra de Colpensiones, se han identificado otras 8.645 sentencias a través del proceso de PQRS, de las cuales la entidad no tenía registrada en su base de datos. Estas últimas sentencias se podrán incrementar en la medida en que los ciudadanos a través de este procedimiento den a conocer la existencia de un fallo judicial pendiente de cumplimiento, o por el proceso de clasificación de PQRS, que en la actualidad la entidad se encuentra desarrollando y que se presenta en la sección 6.8 del presente informe.

6.2.1.1. Totalidad de sentencias clasificadas por grupos de prioridad definidos por el Auto 110 de 2013.

De conformidad con lo establecido por la H. Corte Constitucional en el Auto 276 de 2013, Colpensiones procedió a clasificar las sentencias entregadas por ISS en L. de acuerdo con los grupos de prioridad definidos en el Auto 110 de 2013. Como se evidencia en el Cuadro 39 el porcentaje más alto de las pretensiones corresponde al grupo cuatro, por lo tanto no demandan el reconocimiento de una pensión como tal.

Cuadro 39. Sentencias ISS entregadas a Colpensiones - clasificadas en grupos de prioridad definidos por la H. Corte Constitucional.

Grupo Corte	Total	% de Participación
Grupo 1	1.426	12,9%
Grupo 2	133	1,2%
Grupo 3	115	1,0%
Grupo 4	9.333	84,4%
Indemnizaciones sustitutivas	45	0,4%
Total	11.052	100%

6.2.2. Gestión y avance sobre las 4 entradas a través de las cuales Colpensiones conoce de los fallos pendientes de cumplimiento.

En el IP4⁷³ se explicó a la H. Corte Constitucional que Colpensiones cuenta con 4 entradas por medio de las cuales ingresan las sentencias para que se proceda al cumplimiento de las mismas, se relacionan nuevamente con el fin de proceder a reportar el avance en cada una de estas durante el mes de noviembre de 2013:

- Entrada 1: sentencias entregadas por ISS en Liquidación.
- Entrada 2: sentencias proferidas en contra de COLPENSIONES.
- Entrada 3: sentencias identificadas a través PQRS.
- Entrada 4: sentencias halladas dentro de los expedientes de represa de ISS

6.2.2.1. Gestión sobre la entrada 1. Sentencias entregadas por ISS en Liquidación.

Al 30 de noviembre de 2013 el ISS en L. ha entregado a Colpensiones un total de 11.249 sentencias respecto del universo que había sido reportado por la Liquidadora de 11.400 sentencias.

⁷³ IP4 Sección 6.2, página 58.

En el mes de octubre se había entregado un total de 10.963, por lo que el incremento con relación al mes anterior fue de 286 sentencias entregadas en noviembre, que equivale a un incremento del 2.61% de sentencias entregadas en el mes de noviembre frente a lo reportado en octubre, tal como se ve en el Cuadro 40.

Cuadro 40. Relación de fechas de entrega de sentencias a Colpensiones

Fecha de Recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias Entregadas
20/12/2012	124
07/03/2013	1050
15/03/2013	163
02/04/2013	681
05/04/2013	568
16/04/2013	797
25/04/2013	647
20/05/2013	1530
04/06/2013	272
Eliminación de repetidos	-58
12/07/2013	414
01/08/2013	182
21/08/2013	60
29/08/2013	299
04/09/2013	886
05/09/2013	499
06/09/2013	497
09/09/2013	176
10/09/2013	251
16/09/2013	325
23/09/2013	169
02/10/2013	387
08/10/2013	364
16/10/2013	168
24/10/2013	262
31/10/2013	187

Fecha de Recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias Entregadas
07/11/2013	98
Legalizadas 18-11-2013	251
Total Entregado por ISS en L.	11.249
Inconsistencias ⁷⁴	197
Total Neto Recibido	11.052

En el IP4 sección 6.2.2.1 página 59, se informó a la H. Corte Constitucional que ISS en L. había entregado a Colpensiones un total de 10.963 sentencias hasta el 24 de octubre de 2013, en esta oportunidad se debe aclarar que pese a que hubo una entrega el 31 de octubre de 2013, esta no se reportó debido a que el trámite de legalización de la misma ocurrió en el mes de noviembre de 2013.

Así mismo, se reportó en el informe mencionado en el párrafo anterior 250 sentencias a legalizar, que al ser revisadas nuevamente por Colpensiones arrojó un total de 251, razón por la cual hay un aumento en lo reportado en el IP4.

Después de realizar una depuración de la información entregada por ISS en L. a Colpensiones se encontraron algunas inconsistencias en las entregas, que inciden directamente en la disminución del universo entregado por ISS en L. de 11.249 a 11.052. Esto debido a que 187 sentencias entregadas por el ISS en L. son duplicidades, 4 corresponden a sentencias ISS patrono, 4 son absolutorias del ISS, 2 cuyas pretensiones son de salud y por consiguiente no son competencia de Colpensiones, como se observa en el Cuadro 41.

⁷⁴ Ver Cuadro 41 del presente informe.

Cuadro 41. Inconsistencias presentadas en la entrega de sentencias por parte de ISS en Liquidación a Colpensiones.

Inconsistencias	No de sentencias
Duplicidades	187
Sentencias ISS patrono	4
sentencias absolutorias	4
Sentencias cuyas pretensiones son de salud	2
Total	197

De acuerdo con lo anterior, se ratifica que el ISS en L. ha entregado a Colpensiones un total de 11.052 sentencias para cumplimiento.

Una vez determinada la totalidad de sentencias entregadas por ISS en L. a Colpensiones, se informa en el Cuadro 42 el avance y medición sobre estas sentencias al interior de Colpensiones en el mes de noviembre de 2013 y en comparación con el mes de octubre del mismo año.

Cuadro 42. Clasificación de las sentencias entregadas por ISS en L., de acuerdo al estado de trámite en comparación con el mes de octubre de 2013.

	No de sentencias octubre de 2013	No de sentencias noviembre de 2013
Reconocimiento	7.041	7.526⁷⁵
Reconocidas	3.162	3.881
Pendientes por reconocimiento	3.879	3.645
En revisión jurídica	3.922	3.526
revisadas	724	234
En proceso	3.198	3292
Total	10.963	11.052

Lo anterior evidencia que del mes de octubre a noviembre hubo un incremento en el reconocimiento de sentencias correspondiente a 719 por parte de la Administradora, ya que en el mes de octubre se habían definido 3.162 y en noviembre se resolvieron 3.881, esto implica que lo pendiente de reconocer se redujo en un 234 sentencias pasando de 3.879 a 3.645.

⁷⁵ Se entregó a la Gerencia Nacional de Reconocimiento 485 fallos en el mes de noviembre de 2013 para cumplimiento.

De acuerdo con lo informado por Colpensiones en el IP476, el cumplimiento de sentencias requiere de manera necesaria los expedientes administrativos en la medida que se constituye en el elemento básico que contiene la información y datos indispensables para tal efecto, razón por la cual en el Cuadro 43 se relaciona el estado de las entregas de expedientes administrativos por parte de ISS en L. para el cumplimiento en comparación con el mes de octubre de 2013.

Cuadro 43. Sentencias entregadas por ISS respecto de los expedientes administrativos entregados por ISS comparados con el mes de octubre de 2013.

Ítem	No de sentencias octubre de	No de sentencias noviembre de
	2013	2013
Universo identificado por ISS en liquidación	11.400	11.400
Total entregado por ISS en liquidación	10.963	11.052
Con expediente administrativo	9.830	9.871
Sin expediente administrativo	1.133	1.181

De la totalidad de sentencias identificadas por ISS en L. se evidencia que se encuentra pendiente la entrega de 1.181 expedientes administrativos necesarios para el cumplimiento de las sentencias.

Una vez analizadas las cifras de sentencias entregadas por ISS en L., Colpensiones, como se presenta en el Cuadro 44, procedió a clasificarlas por pretensión y a identificar cuáles de ellas cuentan o no con expediente administrativo.

Cuadro 44. Sentencias entregadas por ISS en L. clasificadas por pretensión y desagregadas por expediente

	Pretensiones identificadas		Con Expediente Sin Expediente	
	No	%	No	No
Auxilio funerario	21	0,19%	8	13
Calculo actuarial	1	0,01%	0	1
Devolución por aportes	1	0,01%	0	1

⁷⁶ Sección 6.2.2.1. Página.60.

Pretensiones identificadas			Con Expediente Sin Expediente	
Diferencias pensionales	4	0,04%	4	0
Imputación de semanas	1	0,01%	0	1
Incrementos	6.221	56,29%	5804	417
Indemnización sustitutiva	54	0,49%	40	14
Indexación 1a mesada	2	0,02%	2	0
Intereses moratorios	176	1,59%	146	30
Mesada 14	1	0,01%	0	1
No identificada	2.253	20,39%	1852	401
Pago mesadas	7	0,06%	7	0
Pensión desmovilizados	1	0,01%	1	0
Pensión invalidez	128	1,16%	115	13
Pensión sobrevivientes	433	3,92%	305	128
Pensión vejez	766	6,93%	711	55
Reliquidación	660	5,97%	597	63
Retroactivo	298	2,70%	262	36
Sustitución pensional	22	0,20%	16	6
Traslado	2	0,02%	1	1
Total	11.052	100,00%	9.871	1.181

Como se observa en el Cuadro 44, el 56.29% corresponde al reconocimiento y pago de incrementos pensionales, pretensión que corresponde al grupo 4 de prioridad definido por la H. Corte Constitucional en el auto 110 de 2013 y que no implica el reconocimiento de una pensión sino al reconocimiento un beneficio adicional que no vulnera el mínimo vital por cuanto cuentan con un reconocimiento pensional previo.

6.2.2.2. Gestión sobre la entrada 2. Sentencias proferidas en contra de Colpensiones.

Colpensiones identificó en el mes de noviembre de 2013, 1.521 fallos proferidos en su contra, lo que representa un incremento del 23% con relación al mes de octubre. Igualmente se presentó un incremento del 46% en la recepción de sentencias con relación al mes anterior.

En el Cuadro 45 relacionamos el comportamiento de las sentencias de COLPENSIONES comparadas con el mes de octubre de 2013 y su estado:

Cuadro 45. Comportamiento sentencias COLPENSIONES comparación con el mes de octubre y su estado.

Ítem	Mes de Octubre	Mes de Noviembre
	2013	2013
Total sentencias Condenatorias	6.449	7.970
Sentencias recibidas por Colpensiones	1.165	2.874
Sentencias entregadas a reconocimiento	0	242
Total sentencias en revisión jurídica	1.165	2.632
Sentencias físicas pendientes ⁷⁷	5.284	5.096
Sentencias Absolutorias	198	382
Total	6.647	8.352

Tal y como se informó a la H. Corte Constitucional en el IP4⁷⁸, Colpensiones requiere del expediente administrativo, así las cosas en el Cuadro 46 se presenta la cantidad de fallos que cuentan o no con el expediente administrativo para cumplimiento.

⁷⁷ En el IP4, sección 6.2.2.2 página 61 cuadro 26. Se denominaron “Sentencias Condenatorias en Consecución por los abogados externos”.

⁷⁸ Sección 6.2.2.1 Pág. 63

Cuadro 46. Sentencias condenatorias en contra de Colpensiones con expediente y sin expediente administrativo.

Ítem	No de sentencias octubre de 2013	No de sentencias noviembre de 2013
Totalidad de fallos con expediente	867	1.151
Totalidad de Fallos sin expediente advo. y con solicitud de este ante el ISS en Liquidación.	5.582	6.819
Total	6.449	7.970

Se evidencia la carencia de 6.819 expedientes administrativos que equivalen a un 85% del total de expedientes que son necesarios para dar cumplimiento a la totalidad de fallos en contra de Colpensiones reportados en noviembre.

Como se observa en el Cuadro 47, una vez determinado el universo de Colpensiones se inició el proceso de clasificación por pretensiones, complementándolo con la información de si se tiene o no el expediente administrativo con el fin de iniciar el trámite de cumplimiento de aquellos casos que cuentan con el expediente mencionado. Es importante advertir que al estar algunos fallos en medios magnéticos⁷⁹, al no contar aún con transcripción no ha sido posible identificar la pretensión y si se cuenta o no con el expediente administrativo

⁷⁹ En este momento los fallos están en proceso de transcripción.

Cuadro 47. Totalidad de Sentencias condenatorias en contra de Colpensiones con identificación de pretensión y si se cuenta o no con expediente administrativo.

Pretensiones Identificadas	Con expediente		Sin expediente	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Cantidad
Incrementos	1150	14,43%	186	964
Pensión vejez	216	2,71%	38	178
Retroactivo	95	1,19%	22	73
Reliquidación	93	1,17%	20	73
Pensión sobrevivientes	67	0,84%	5	62
Intereses moratorios	60	0,75%	8	52
Pensión invalidez	38	0,48%	7	31
Reajuste pensional	32	0,40%	7	25
Indemnización sustitutiva	15	0,19%	4	11
Mesada 14	3	0,04%	0	3
Indexación	3	0,04%	1	2
Traslado	3	0,04%	0	3
Auxilio funerario	1	0,01%	0	1
Mesadas dejadas de pagar	1	0,01%	0	1
Sustitución pensional	1	0,01%	0	1
No identificadas	6192	77,69%	853	5339
Total	7970	100,00%	1151	6819

6.2.2.3. Gestión sobre la entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias.

Colpensiones en el mes de noviembre de 2013 identificó un total de 37.556 PQRS cuyo contenido puede estar relacionado con un cumplimiento de sentencias⁸⁰. En comparación con el saldo a 30 de octubre se presentó un incremento de 2.437 PQRS, ya que para esa fecha correspondía a 35.119⁸¹ PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias.

⁸⁰ En el Cuadro 38, se señalan 8.645 sentencias identificadas de PQRS, que efectivamente solicitan el cumplimiento de una sentencia.

⁸¹ Sección 6.2.2.3 Página 62.

En el Cuadro 48 se muestra el inventario total a noviembre 30 de los PQRS de cumplimiento de sentencias sobre el cual se ha adelantado la siguiente clasificación y el análisis del nuevo universo de 37.556, continuando así con la actividad de depuración para determinar el estado de cada PQRS.

Cuadro 48. Clasificación de los PQRS de cumplimiento de sentencias de acuerdo al estado de avance

Ítem	No de PQRS
Total de PQRS de cumplimiento de sentencias	37.556
PQRS de cumplimiento de sentencias sin depurar	23.604
PQRS de cumplimiento de sentencias en estudio de seguridad	8.479
PQRS de cumplimiento de sentencias cerradas parcialmente en Bizagi ⁸²	5.473

Dentro de los casos de estudio de seguridad señalados en el Cuadro 48, se presentaron casos que fueron excluidos de este proceso por las razones que se exponen en el Cuadro 49.

Esta depuración es importante dado que permite determinar a la fecha el total de PQRS de cumplimiento de sentencias a los cuales se les aplicará el nuevo proceso de estudio de seguridad planteado en el IP4⁸³

⁸² Cerradas parcialmente en Bizagi corresponden a las PQRS que presentaron carencia de algunos de los requisitos exigidos para cumplimiento: (i) Primera copia autentica (ii) Constancia de ejecutoria (iii) Declaración juramentada de la existencia o no de proceso ejecutivo.

⁸³ Sección 6.2.3 pagina 64 “Flexibilización o eliminación de trámites que causen mayor represa (...)”

Cuadro 49. Depuración PQRS de cumplimiento de sentencias que se encontraban en estudio de seguridad

Ítem	No de PQRS
PQRS de cumplimiento de sentencias en estudio de seguridad	8.479
Reconocidas	627
Enviadas a reconocimiento sin estudio de seguridad por tratarse de sentencias de ISS en L.	320
Enviadas a reconocimiento por cumplir el proceso de estudio de seguridad	16
Total excluidas de estudio de seguridad	963
Total PQRS en estudio de seguridad	7.516

En el mes de noviembre 2013 COLPENSIONES realizó una depuración de la base de datos de PQRS de cumplimiento de sentencias de los cuales 963 fueron excluidos por las siguientes razones tal y como se menciona en el Cuadro 49:

- Se cruzó con la base de actos administrativos firmados proferidos por la Gerencia Nacional Reconocimiento y coincidieron 627 sentencias cumplidas, que de igual manera salen del estudio de seguridad
- Se cruzó la base de sentencias entregadas por ISS en L. con la de PQRS de cumplimiento de sentencias coincidiendo 320 casos, que se retiran del estudio de seguridad por cuanto el ISS validó su autenticidad al entregarla a Colpensiones.
- Se enviaron a proceso de cumplimiento un total de 16 PQRS.

6.2.2.4. Gestión sobre la entrada 4. Sentencias halladas dentro de los expedientes de repesa de ISS.

La Gerencia Nacional de Reconocimiento durante el proceso de definición pensional ha encontrado dentro de los expedientes administrativos, entregados por el ISS, sentencias que no fueron reportadas por la entidad en Liquidación en la base de datos de las 11.400 que se mencionaron anteriormente.

A la fecha Colpensiones ha identificado y cumplido un total de 3.258 fallos, acumulado al 30 de noviembre de 2013. Sobre esta sección se ahondará con más detalle en el numeral 6.2.5. del presente informe.

6.2.3. Flexibilización o eliminación de trámites que causen mayor represa. Justificación de la exigencia de los trámites para el cumplimiento de sentencias.

Sobre este punto es importante considerar el contexto de cumplimiento de sentencias representado en las 4 entradas por las cuales Colpensiones se notifica de su responsabilidad para cumplir una sentencia judicial. En este orden de ideas es importante puntualizar los patrones de hecho y circunstancias que obligan considerar alternativas legales y operativas seguras que viabilicen el cumplimiento de sentencias judiciales en el marco de la operación y cumplimiento de lo dispuesto por los Autos 110, 182, 202, 233 y 276.

La H. Corte Constitucional, a través del Auto 276 de 2013, resalta la necesidad de reportar un avance mayor en el cumplimiento de las metas previstas por Colpensiones en los términos previstos por el Auto 110 de 2013 y, de manera especial, analiza los medios de flexibilización de algunos requisitos que permita agilizar el cumplimiento de sentencias ordinarias. Para este efecto, la H. Corte Constitucional plantea a Colpensiones la posibilidad de analizar la implementación de un modelo transitorio que implique controles de seguridad posteriores al cumplimiento de la decisión, al reconocer que el punto de cumplimiento de sentencias es uno de los aspectos más neurálgicos del proceso por el cual atraviesa Colpensiones, lo cual conlleva una consecuencia directa, que consiste en la intensa afectación a los beneficiarios de la prestación reconocida por vía judicial⁸⁴.

Siguiendo este orden, es preciso tener en cuenta los siguientes factores o patrones de hecho en relación con la sugerencia que realiza la H. Corte Constitucional sobre la flexibilización de requisitos para cumplimiento de sentencias judiciales y que Colpensiones ha considerado y planeado, especialmente, desde el IP4⁸⁵ es importante tener en cuenta los siguientes tópicos para el análisis:

⁸⁴ Corte Constitucional. Auto 276 de 2013. Referencia 2. Páginas 2 y 3.

⁸⁵ IP4 Sección 6. Subsección 6.2.3, página 64.

1. El cumplimiento de las sentencias por parte de Colpensiones reportado por el ISS en L. no coincide con la totalidad de trámites que se han ubicado por otras fuentes i.e. A través de acciones de tutela, hallazgos en expedientes administrativos y reporte por PQRS vía ciudadano⁸⁶.
2. Con el fin de proteger los recursos de la seguridad social en el proceso de traslado de responsabilidades de la administración del régimen de prima media con prestación definida, Colpensiones implementó un proceso inicial de seguridad de sentencias que se originen en trámites del ISS en L. y que sean reportadas a través de un PQRS, que consiste en la verificación contra sentencia original ubicada en los despachos judiciales.
3. El total de PQRS sobre cumplimientos de sentencia que relacionan en su mayoría trámites del ISS en L. asciende a 39.129 que deben ser procesados con estudio de seguridad.
4. De la anterior cifra se han enviado a estudio de seguridad 8.479⁸⁷ sentencias, de las cuales hasta el momento 166 fueron exitosas, en la medida que se logró verificar la autenticidad del documento aportado, el saldo se encuentran en espera de culminar el respectivo estudio. Este bajo rendimiento se debe a que la mayor parte de las sentencias que se encuentran archivadas y el proceso de desarchivo oscila entre 8 a 12 meses.
5. Las pretensiones más comunes de un cumplimiento de sentencia judicial ordinaria consiste en prestaciones del régimen de prima media con prestación definida, que implica un análisis de grupo o de elementos más complejos i.e Incrementos pensionales, que representa un aproximado de 63% de litigiosidad en Colpensiones; reliquidaciones pensionales, pensión de sobrevivientes, entre otras⁸⁸.
6. De acuerdo a lo informado por Colpensiones⁸⁹ a corte de 26 de noviembre de 2013 no se tiene certeza sobre un universo exacto de sentencias del ISS en L. para cumplir por parte de Colpensiones.
7. A la fecha de éste informe se tiene un faltante de expedientes total de 8.000⁹⁰, de los cuales se han solicitado al ISS en L. 4.695 y queda un pendiente de 3.317.

⁸⁶ Al respecto ver punto IV informe parcial de Colpensiones. 26 de noviembre de 2013.

⁸⁷ Ver cuadro 12. Estado de los PQRS de solicitud de cumplimiento Sentencias en comparación con el mes de octubre de 2013. IP5.

⁸⁸ Ver Cuadro 11. Totalidad de Sentencias COLPENSIONES con identificación de pretensión, cédulas de demandantes y si se cuenta o no con expediente administrativo. IP5.

⁸⁹ Al respecto ver puntos II y IV informe parcial de Colpensiones. 26 de noviembre de 2013.

⁹⁰ El total de expedientes solicitados corresponden a la sumatoria de expedientes para cumplimiento de sentencias de Colpensiones y los faltantes de ISS en L. ver cuadro 7 y cuadro 10.

La modificación al estudio de seguridad planteado por Colpensiones en el IP4⁹¹ implica una modificación al esquema del estudio de seguridad que permite trasladar los tiempos de los Despachos Judiciales (tramite de desarchivo de expediente) a Colpensiones a través de un estudio grafológico y de autenticidad de documentos⁹², sin embargo, esta es una medida que permite agilizar la solución de fondo en una parte del problema que se traduce en la seguridad de cumplimiento pero no en la capacidad de solución de fondo.

Es importante informar a la H. Corte Constitucional que el cambio de esquema de seguridad a sentencias ingresadas por PQRS tiene una implicación directa que consiste en agilizar el flujo de peticiones para su debido cumplimiento, y que la capacidad operativa de Colpensiones para el efecto no sería suficiente para su solución de fondo en los términos previstos por el Auto 110 de 2013, razón por la cual, la ampliación del término y la cobertura sobre éste tipo de prestaciones es indispensable para asegurar la labor de desatraso estructural del régimen de prima media con prestación definida.

En consecuencia, la problemática de cumplimiento de sentencias implica considerar un segundo momento que consiste en la capacidad de solución de fondo y, en este orden de ideas, la capacidad operativa de Colpensiones para el cumplimiento de sentencias con el nuevo modelo de estudio de seguridad implica que debe responder por el cumplimiento de sentencias registradas (i) ingreso PQRS (8.479) y (ii) por las reportadas por sus abogados (2.874) lo cual implicaría que con su capacidad instalada sólo sería posible en un lapso de tiempo no inferior a 8 meses.

Así las cosas, Colpensiones solicita a la H. Corte Constitucional la ampliación del término y de la cobertura a este tipo de cumplimiento de prestaciones por un término de 8 meses, considerando además que en su gran mayoría se trata de prestaciones de reliquidación e incrementos pensionales⁹³.

⁹¹ IP4 Sección 6. Subsección 6.2.3, página 64.

⁹² EL estudio de seguridad implica la verificación de los tres requisitos exigidos por Colpensiones: a. Copia autentica de la primera copia de la sentencia (art. 115 Código de Procedimiento Civil, Art. 114 Código General del proceso), b. Constancia de ejecutoria y c. Declaración juramentada de no existencia de proceso ejecutivo.

⁹³ Ver Cuadros 8 y 11

6.2.4. Metas y avances del plan de acción

6.2.4.1. Plan de acción Entrada 1. Sentencias entregadas por ISS en Liquidación

En el IP4 correspondiente al mes de octubre de 2013 se reportó a la H. Corte Constitucional el plan de acción sobre esta entrada, en esta oportunidad presentaremos el avance presentado en el mes de noviembre de 2013.⁹⁴

1. Recepción de expedientes administrativos del ISS.

Tal y como se evidenció anteriormente, se presentó un incremento del 1% en la cantidad de expedientes administrativos pendientes por entrega por parte de ISS en L. respecto del universo total entregado de sentencias judiciales.

Cuadro 50. Totalidad de Sentencias entregadas por ISS en L. con expediente y sin expediente.

Ítem	Sentencias entregadas por ISS en L. octubre de 2013	Sentencias entregadas por ISS en L. Noviembre de 2013
No de sentencias	10.963	11.052
Con expediente	9.830	9.871
Sin expediente	1.133	1.181

2. Alistamiento de entrega para la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Se planteó en el informe del mes de Octubre de 2013 que se realizaría el alistamiento de las sentencias en 17 días, sin embargo al realizar la actividad se evidenció que la revisión de las sentencias es más dispendiosa de lo que inicialmente se había calculado, pues se debe identificar la pretensión y específicamente en el caso de incrementos pensionales la identificación de los beneficiarios, así como si se cuenta con la documentación necesaria para el cumplimiento (registros civiles de los hijos menores, documento de identificación del cónyuge).

⁹⁴ IP4 Sección 6.2.4.1, página 64

Conforme con lo anterior, tal y como se mencionó anteriormente, existen 3.526 sentencias en revisión jurídica, de las cuales 643 están pendientes por identificar el causante, la pretensión y si se cuenta o no con el expediente administrativo, para lo cual se estima que una persona podría tramitar las 681 sentencias en 12 días hábiles contados a partir del 9 y hasta el 26 de diciembre de 2013.

Las 2.649 sentencias restantes, están pendientes de identificar además del causante, pretensión expediente administrativo, el No de radicado de la sentencia, para lo cual se requiere de 3 abogados y 1 asistente administrativo que en 24 días hábiles contados desde el 15 de enero de 2014 a razón de 28 fallos diarios clasifiquen la totalidad mencionada y hasta el 17 de febrero de 2014.

6.2.4.2. Plan de acción entrada 2. Sentencias proferidas en contra de Colpensiones.

Fue necesario en el presente informe, proponer un plan acción respecto de la totalidad de sentencias proferidas en contra de COLPENSIONES, teniendo en cuenta que como se pudo observar anteriormente, existe un total de 2.632 sentencias en revisión jurídica por información pendiente de identificar para remitir a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, así las cosas el plan propuesto es el siguiente:

1. Plan de acción sentencias recibidas por COLPENSIONES pendientes de cumplimiento:
 - a. Las sentencias se encuentran en custodia por parte de nuestro contratista MTI, por lo tanto se solicitará el desarchivo de los 2.632 documentos contentivos de las sentencias con el fin de identificar físicamente lo siguiente:
 - Cédula del causante o demandante.
 - Nombre completo del causante
 - Identificación de beneficiarios y sus números de cédula
 - Identificación de apoderado si aplica.
 - Pretensión
 - Si en la sentencia condenan a ISS o Colpensiones.
 - No de radicado interno de Colpensiones (Bizagi).
 - Nombre y número del despacho judicial.

- Radicado del proceso judicial
- Ciudad del despacho judicial.
- La identificación de la sentencia oral o escrita.
- Identificación de la fecha de ejecutoria de la sentencia.

b. Para realizar las actividades arriba descritas se designarán:

- 1 profesional designado por la gerencia de operaciones
- 2 abogados, 1 asistente administrativo con equipos portátiles, quienes clasificarán las sentencias a razón de 60 diarias en 10 días hábiles contados desde el 27 de diciembre de 2013 hasta el 14 de enero de 2014.

2. Recepción de 5.284 fallos por parte de los abogados externos.

COLPENSIONES recibió, en el mes de noviembre de 2013, 188 fallos quedando en búsqueda 5.096, así las cosas, con el fin de aumentar el envío de fallos, se implementará un cuadro de seguimiento que permita realizar monitoreo diario respecto de la remisión de fallos por las regionales al nivel central, este monitoreo estará a cargo de un profesional de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, este plan de acción se implementará desde el 2 de enero de 2014.

3. Se deben identificar los fallos físicos y los fallos contenidos en medio magnético (audio)

Colpensiones informó a la H. Corte Constitucional⁹⁵ que se contrataría un proveedor adicional para aumentar el número de sentencias transcritas, sin embargo, a la fecha se sigue en búsqueda del proveedor, ya que no ha sido posible conseguir a la persona natural o jurídica idónea que apoye en el proceso de desgravación de las sentencias a la sociedad Millenium Phone Center.

Dentro de las gestiones adelantadas para la consecución de un nuevo proveedor, fue escribir a la Corporación Excelencia en la Justicia con el fin de buscar un contacto con personas naturales o jurídicas que realizaran esta labor, sin embargo, la respuesta es que no se conoce en el medio quien lo pueda realizar.

⁹⁵ Sección 6.2.4.2 Página 72.

Así las cosas y dada la escases de la prestación del servicio, se estudiará y costeará la implementación de un equipo que desde Colpensiones efectuó la labor mencionada.

4. Se deben solicitar 5.582 expedientes administrativos al ISS en L.

Colpensiones, solicitó a ISS en L. la totalidad de expedientes administrativos necesarios para el cumplimiento de los 5.582 fallos, así las cosas, se considera cumplida la actividad en un 100%.

6.2.4.3. Plan de Acción Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias

Con el fin de dar cumplimiento al plan de acción planteado en el informe presentado a la H. Corte Constitucional el pasado mes de octubre de 2013, Colpensiones inició y culminó el proceso de contratación con la firma CYZA el pasado 26 de noviembre de 2013.

La contratación tiene como objeto tres actividades principales que se enuncian a continuación:

1. Verificación de las condiciones técnicas de los documentos en medio digital. Consiste en que el contratista revisará cada uno de los PQRS que se encuentran radicados en el sistema de COLPENSIONES con el fin de relacionarlos en una matriz, identificando llaves suficientes para asociar los casos radicados en más de una oportunidad y determinar de esta manera el universo cierto de solicitudes de cumplimiento de sentencias que ingresan a la entidad por PQRS.
2. Verificación de los documentos físicos. Consiste en que el contratista revisará de manera física los PQRS con el fin de identificar cuáles de ellos tienen sello autentico del juzgado que profiere la sentencia y cuáles de ellos vienen en copia simple.

Los que cuentan con el sello autentico pasaran a la tercera actividad denominada validación técnico documental.

Se aclara que en los casos en que el contratista identifique sentencias que no cuentan con el sello autentico proveniente del juzgado que profirió la sentencias, serán objeto de requerimiento al ciudadano peticionario para allegue la sentencia en copia autentica.

3. Validación Técnico documental (estudio grafológico y de autenticidad de sellos). Cyza elaborará el estudio grafológico de las sentencias que se encuentran con sello original proveniente del juzgado, certificando su autenticidad, con este certificado la Gerencia Nacional de Defensa Judicial remitirá a la Gerencia Nacional de Reconocimiento la sentencia para cumplimiento.

Se debe informar que el contratista realizará las actividades relacionadas anteriormente en un término total de 60 días calendario contados desde la firma del contrato (26 de noviembre de 2013), que se dividen en 15 días calendario para el alistamiento de la información, y 45 días calendario para efectuar las tres actividades relacionadas.

Así las cosas, nos encontramos a la fecha de este informe en el término de 15 días de alistamiento solicitado por el contratista y en el que COLPENSIONES entregará al contratista un total de 17.500 PQRS físicos para la ejecución de las actividades mencionadas.

6.2.5. Cumplimiento de las sentencias por parte de la Gerencia de Reconocimiento.

En esta sección, para un mayor contexto se retoman algunos conceptos señalados en la sección anterior, lo que permite dar una idea completa de como la Gerencia de Reconocimiento aborda la tarea del reconocimiento de sentencias.

El grupo de cumplimiento de sentencias fue creado por la Gerencia de Reconocimiento para atender las sentencias de las 4 fuentes de entrada, tal como se explicó a la H. Corte Constitucional en el IP4.

Cabe reiterar el procedimiento. Una vez la Gerencia Nacional de Defensa Judicial de Colpensiones identifica la sentencia, y adelanta las acciones propias de los procesos ordinarios y/o ejecutivos, la sentencia es entregada a la Gerencia de Reconocimiento para el respectivo cumplimiento. Es decir, que el trámite de reconocimiento de la prestación pensional que ordena el juez se adelanta dentro de los Grupos de Decisión de la Gerencia de Reconocimiento. Esto supone que cada sentencia que se debe cumplir, es un caso adicional para decidir dentro del inventario de solicitudes con el que cuenta Colpensiones.

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial ha identificado la existencia de 31.779 sentencias judiciales, de las cuales ya ha entregado a la Gerencia de Reconocimiento 7.934 sentencias.

Las fuentes de las cuales provienen estas sentencias son estas:

- Entrada 1: Sentencias entregadas por ISS en Liquidación,
- Entrada 2: Sentencias proferidas en contra de COLPENSIONES y
- Entrada 3: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS que solicitan el cumplimiento de sentencias.

Existe una Entrada 4 de sentencias para cumplimiento que hace referencia a las sentencias que son halladas dentro de los expedientes de represa de ISS al momento del estudio del expediente administrativo por parte de los grupos de decisión, como un trámite pensional normal de los riesgos de Invalidez, Vejez y Muerte. En consecuencia, estas sentencias no son entregadas por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial de Colpensiones, ni han surtido los procesos de seguridad y validación establecidos por la entidad.

El número de sentencias halladas dentro de los expedientes por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento durante el proceso de decisión asciende a 4.278 sentencias judiciales, las cuales no hacen parte del protocolo de entrega del ISS en L. a Colpensiones. De las sentencias encontradas en los expedientes, han sido atendidas 3.258, faltando por dar cumplimiento a 1.020 sentencias, que se encuentran en trámite de cumplimiento.

El siguiente cuadro contiene el universo de las sentencias por cumplir por parte de la Gerencia de Reconocimiento.

Cuadro 51.

Ítem	Sentencias identificadas Colpensiones	Sentencias encontradas por la gerencia de reconocimiento para cumplimiento en los expedientes administrativos	Sentencias pendiente de entrega por la gerencia nacional de defensa judicial	Sentencias en proceso de verificación por gerencia nacional de defensa judicial	Sentencias entregadas por la gerencia nacional de defensa judicial	Sentencias cumplidas por la gerencia de reconocimiento	Sentencias en proceso de decisión por la gerencia de reconocimiento	Consolidado de sentencias pendiente de cumplimiento
Entrada 1: sentencias entregadas por ISS en liquidación.	11.052		3.526		7.526	3.881	3.645	7.171
Entrada 2: sentencias proferidas en contra de Colpensiones.	7.970		7.728		242	95	147	7.875
Entrada 3: PQRS de cumplimiento de sentencias.	8.479		8.313	28.911	166	125	41	8.354
La entrada 4: sentencias halladas dentro de los expedientes de repesa de ISS		4278				3258		1.020
Total	27.501	4.278	19.567	28.911	7.934	7.359	3.833	24.420

6.2.5.1. Número de sentencias ordinarias de repesa del ISS a las que Colpensiones ha dado cumplimiento.

Cuadro 52. Número de sentencias ordinarias de repesa del ISS a las que Colpensiones ha dado cumplimiento.

Ítem	Sentencias entregadas a la gerencia de reconocimiento para cumplimiento	Sentencias encontradas por la gerencia de reconocimiento para cumplimiento en los expedientes administrativos	Sentencias cumplidas gerencia de reconocimiento
Entrada 1: sentencias entregadas por ISS en liquidación.	7.526		3.881
Entrada 3: PQRS de cumplimiento de sentencias.	166		125
La entrada 4: sentencias halladas dentro de los expedientes de repesa de ISS		3258	3.258
Total	7.934	3.258	7.359

En el siguiente cuadro se muestra la gestión que se ha adelantado frente al cumplimiento de sentencias y se hace mención a las 4 entradas identificadas por Colpensiones.

Cuadro 53. Sentencias identificadas de las 4 entradas

Ítem	Sentencias encontradas por			
	Sentencias entregadas a la gerencia de reconocimiento para cumplimiento	la gerencia de reconocimiento para cumplimiento en los expedientes administrativos	Sentencias cumplidas gerencia de reconocimiento	Sentencias pendientes de cumplimiento
Entrada 1: sentencias entregadas por ISS en liquidación.	7.526		3.881	3645
Entrada 2: sentencias proferidas en contra de Colpensiones.	242		95	147
Entrada 3: PQRS de cumplimiento de sentencias.	166		125	41
La entrada 4: sentencias halladas dentro de los expedientes de represa de ISS		4278	3.258	1020
Total	7.934	4.278	7.359	4.853

6.2.5.2. Gestión Gerencia de Reconocimiento.

Como se ha mencionado, en Colpensiones se creó un grupo para el cumplimiento de sentencias, que se encontraba conformado de la siguiente manera:

Cuadro 54. Conformación Grupo Cumplimiento de Sentencias.

Perfil	Vinculación	Cantidad
Coordinador	Planta	1
Revisores	Planta	1
	Misión	5
Analistas	Planta	4

A raíz de la contingencia para el Cumplimiento de Sentencias, Colpensiones en los meses de septiembre y octubre de 2013, aumentó el número de analistas a 22, vinculando a 11 nuevos analistas para reforzar la capacidad de cumplimiento de sentencias y tener mayor efectividad de respuesta a los asegurados.

Se ha informado a la H. Corte, que las personas que se vinculan presentan una curva de aprendizaje, la cual se ha estimado como se observa en el cuadro de producción, para el grupo 1 que está integrado por 7 analistas la meta diaria de producción es de 4 cumplimiento de sentencias diarias, para el grupo 2 está integrado por 4 analistas la meta diaria de producción es de 3 cumplimiento de sentencias diarias, para el grupo 3 que está integrado por 11 analistas antiguos la meta diaria de producción es de 5 cumplimiento de sentencias.

De acuerdo a lo anterior, el grupo de sentencias en este momento cuenta con capacidad de respuesta para atender 1.788 sentencias mensuales, como se puede observar en el cuadro “Capacidad de Decisión - Grupo Cumplimiento De Sentencias” que se incluye a continuación:

Cuadro 55. Capacidad de Decisión - Grupo Cumplimiento De Sentencias

Clasificación de analistas	Numero de analistas	Meta diaria	Producción diaria	Semanal	Mensual
Grupo 1 - Analistas antiguos	11	5	55	275	1.100
Grupo 2 - Analistas nuevos y antiguos	7	4	28	112	448
Grupo 3 - Analistas nuevos	4	3	12	60	240
Total	22	-	95	447	1.788

Para el mes de enero de 2014, ya superada la curva de aprendizaje, la capacidad de producción será de 2200 cumplimientos de sentencias en el mes.

Cuadro 56. Proyección Capacidad de Decisión - Grupo Cumplimiento de Sentencias a partir del mes de enero de 2014

Clasificación de analistas	Numero de analistas	Meta diaria	Producción diaria	Semanal	Mensual
----------------------------	---------------------	-------------	-------------------	---------	---------

Analistas	22	5	110	550	2.200
-----------	----	---	-----	-----	-------

6.2.5.3. Adopción de medidas concretas y suficientes para acatar todas las sentencias judiciales.

Tomando en consideración el número de sentencias identificadas pendientes de dar cumplimiento por Colpensiones, el cual asciende a 24.420, tal como se muestra en el universo sentencias Colpensiones última columna y como se evidencia en el Cuadro 56, a partir del mes de enero de 2014, en el cual se establece la producción y a capacidad de atender cumplimiento de fallos judiciales, la vicepresidencia de beneficios y prestaciones en aras de mitigar el impacto social y la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta de COLPENSIONES a la población que se encuentra a la espera de una respuesta positiva de su trámite pensional, solicitó a la FIDUPREVISORA S.A, estudiar la posibilidad de realizar un convenio interadministrativo para la sustanciación de expedientes de las actividades propias del mismo proceso de sustanciación y demás procedimientos y protocolos establecidos por este y las diversas acciones que se implementarían para el desarrollo del plan de contingencia

El 29 de noviembre de 2013, la FIDUPREVISORA S.A presentó una primera propuesta a la solicitud de Colpensiones para la presustanciación de expedientes para dar cumplimiento de sentencias. El objeto del contrato entre Colpensiones y FIDUPREVISORA S.A., sería el siguiente:

Constituir un patrimonio autónomo con los recursos que se trasladen a la Fiduciaria para sufragar los gastos que demande la ejecución de las actividades propias del proceso de sustanciación de expedientes (sentencias) a cargo del Fideicomitente, actividades que en todo caso se realizarán bajo los procedimientos y protocolos establecidos por este. En curso Celebrar el Patrimonio Autónomo entre EL FIDEICOMITENTE y FIDUPREVISORA S.A.

La suscripción del contrato estará precedida del cumplimiento por parte del Fideicomitente de los trámites de Conocimiento de Cliente (SARLAFT):

- a. Administración de los recursos entregados y necesarios para atender la finalidad del Fideicomiso.
- b. Contratación del personal, sede administrativa y logística para el manejo del Fideicomiso (costos a cargo del Patrimonio Autónomo).

- c. Recibir de COLPENSIONES los expedientes que serán objeto de sustanciación por parte del Patrimonio Autónomo.
- d. La recepción de estas solicitudes se hará bajo el procedimiento y los protocolos que señale el FIDEICOMITENTE. Revisar, a través del personal de la Unidad de Gestión del Patrimonio Autónomo, los expedientes, estudiarlas a la luz de la normatividad aplicable, sustanciar y liquidar el monto a reconocer. Este procedimiento se realizará bajo la plataforma tecnológica de propiedad del FIDEICOMITENTE.
- e. Remitir al FIDEICOMITENTE las solicitudes objeto de sustanciación a efecto de su revisión y expedición, en caso de ser aprobada.
- f. Presentación de informes (Mensuales, semestrales y anuales).

La propuesta presentada por la Fiduciaria incluiría lo siguiente:

- Duración: Seis (6) meses.
- Número de Sentencias a Sustanciar: Veintisiete mil expedientes (sentencias), montaje gradual.
- Capacitación y acompañamiento permanente por parte de Colpensiones al PATRIMONIO AUTÓNOMO.

En tal sentido, Colpensiones se encuentra adelantando los costos y comparaciones necesarias para proceder al convenio, y con esto, se estima que para el mes de junio de 2014, podría encontrarse al día en el cumplimiento de sentencias.

6.3. Número de calificaciones de pérdida de capacidad laboral de primera oportunidad pendientes de realización (Represa ISS, y Colpensiones, discriminadas), incluyendo meses de atraso

Frente al planteamiento que señala la H. Corte en el párrafo 4 del Auto No. 276, en el sentido de solicitar se le indique si los afiliados o beneficiarios tienen libre acceso a las oficinas de Colpensiones con el fin de adelantar trámites relacionados con la calificación de pérdida de capacidad laboral, o pago de incapacidades, se menciona:

Los afiliados pueden presentarse en cualquier momento y punto de atención para la solicitud de las citas relacionadas para trámites de PCL e incapacidades, actualmente la asignación de citas en promedio es de un mes en las ciudades donde existen sedes de ASALUD y en las regiones donde no hay sedes y se deben desplazar médicos laborales las agendas se abren una vez al mes sin importar el número de solicitudes, es decir, que los médicos se desplazan a las regiones mensualmente los días que sean necesarios para atender las citas programadas.

No obstante lo anterior, dentro de los planes de mejoramiento Colpensiones con el objeto de disminuir los tiempos de espera para la calificación de PCL, ha definido acciones de mejora que se encuentran en implementación, las cuales consisten en que previa a la asignación de citas se acompañará a los afiliados y beneficiarios en la revisión de la completitud documental que permita que la cita una vez asignada sea efectiva, haciendo que el proceso fluya reflejándose en la oportunidad de atención.

En relación a incapacidades, el nuevo flujo permite la radicación de las mismas cualquier día y hora en los PAC o en las Sedes de ASALUD, sin que se requiera la asignación de citas.

6.3.1 Calificaciones de Pérdida de Capacidad Laboral de solicitudes a Colpensiones.

El proceso que se adelanta para surtir este trámite, fue informado en el IP4, página 67 y Anexo 4.

A continuación se presentan los avances de gestión en desarrollo del proceso de Calificación de Pérdida de Capacidad Laboral –PCL desde el mes de octubre de 2012 y hasta noviembre de 2013 inclusive.

- Dictámenes: Colpensiones ha proferido 13.070 calificaciones, de las cuales, se han notificado 11.742 dictámenes y se encuentran en proceso de notificación 1294
- Citas médicas asignadas: Durante el mes de noviembre se asignaron 1695 nuevas citas a los ciudadanos o beneficiarios que solicitaron a Colpensiones calificación de PCL, de las cuales 790 personas se presentaron a la evaluación médico laboral.

A partir de la valoración médica, los trámites se encuentran en el siguiente estado: en proceso de auditoría 239, 34 afiliados o beneficiarios ya fueron notificados de la calificación de PCL y 68 están en proceso de notificación. Los 449 restantes se encuentran en emisión de dictamen, para surtir el proceso de auditoría y notificación

La gestión acumulada de este proceso se expresa en el siguiente cuadro:

Cuadro 57. Gestión medicina laboral Asalud – Colpensiones

Perdida de la capacidad laboral (PCL) y revisión pensional por invalidez - Periodo octubre 2012- 30 noviembre 2013

CITAS (MES)	CITAS SOLICITADAS / CITAS POR CEDULA (CC)			CITAS NO EFECTIVAS						CITAS EFECTIVAS / NOTIFICADAS							
	# Asignadas	Asignadas por CC.	Efectivas por cc	No efectivas por cc	Canceladas por el afiliado	No cumplidas por el afiliado	Fallidas *	% efectividad	Auditadas	En auditoria **	Notificados	% de notificación	Sin notificar	% sin notificar	casos apelados ante JRCI	calificaciones por JNCI	Dictámenes en firme
oct-12	1335	700	519	181	25	156	0	74	519	0	519	100	0	0			519
nov-12	1967	1032	703	329	33	296	0	68	703	0	703	100	0	0			703
dic-12	2181	1363	834	529	77	298	154	61	834	0	834	100	0	0	42		792
ene-13	2434	1327	1016	311	90	98	123	77	1016	0	1016	100	0	0	44	60	972
feb-13	2866	1612	1041	571	38	78	455	65	1041	0	1041	100	0	0	90	37	951
mar-13	2314	1350	817	533	59	113	361	61	817	0	817	100	0	0	100	31	717
abr-13	2890	2031	1158	873	66	135	672	57	1158	0	1158	100	0	0	143	37	1015
may-13	2834	1907	1013	894	54	168	672	53	1013	0	1013	100	0	0	388	42	625
jun-13	2778	1982	1043	939	72	190	677	53	1043	0	1043	100	0	0	227	24	816
jul-13	3624	2700	1320	1380	73	265	1042	49	1350	0	1350	100	0	0	147	47	1152
ago-13	3481	2826	1435	1391	261	456	674	51	1305	0	841	65	464	35	493	150	291
sep-13	3766	3535	1714	1821	373	561	887	48	1251	21	801	64	450	36	238	180	239
oct-13	3234	1963	879	1084	141	264	679	45	952	342	572	60	230	40	23	159	67
nov-13	2236	1695	790	905	33	147	590		68	239	34	50	184	50	0	80	0
Total general	37940	26023	14282	11741	1362	3078	5863		13070	602	11742		1328		1935	847	8859

VIGILADO SUPERINTENDENCIA ECONOMICA DE COLOMBIA

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

*Fuente de Información: Sistema Bizagi y Aplicativo Sami (ASALUD)

SOLICITUDES CON CALIFICACIONES FALLIDAS *

Corresponden a los pacientes que asisten a calificación pero no se pueden calificar por las siguientes causas:

- Pacientes con calificación del ISS con una PCL igual o mayor al 50%.
- Pacientes pendientes de calificación por recurso de apelación en la Juntas Regionales o Junta Nacional de Calificación de Invalidez.
- Pacientes con enfermedad / accidente de origen laboral que deben ser calificados por el régimen de riesgos laborales
- Otros (paciente pensionado por vejez, paciente fallecido solicita cita familiar) etc.

CALIFICACIONES EN AUDITORIA** Incluye las que se encuentran en devolución por Medicina Laboral -Colpensiones para ajustes y/o requieren solicitud de exámenes y/o valoraciones adicionales y actualizadas.

6.3.2. Solicitudes de Calificación de pérdida de capacidad laboral provenientes de la Represa del ISS.

El ISS en L. ha realizado 4 entregas de trámites pendientes relacionados con PCL durante los meses de junio, agosto, octubre y noviembre, tales como solicitudes de calificación de PCL, recursos presentados por los ciudadanos contra las calificaciones realizadas por el ISS, recursos para su trámite ante las Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez y notificaciones, entre otros documentos.

Los trámites entregados por el ISS en L. se encuentran clasificados y en trámite por parte de Colpensiones, según detalle consignado en el siguiente cuadro:

Cuadro 58. Gestión medicina laboral Asalud – Colpensiones
Entregas realizadas por el ISS relacionadas (PCL) y revisión pensional por invalidez
Recursos juntas regionales- nacional de calificación de invalidez
Periodo octubre 2012- 30 noviembre 2013

Tipo documental	1. Carpetas recibidas	2. Gestionados	3. Pendientes de gestión
A. El ISS inicio el tramite	3963	1535	2428
B. Notificaciones	3654	3289	365
C. Otros sin clasificar	682	614	68
D. Juntas	597	265	332
E. Recursos	423	89	334
Totales	9319	5792	3527

*Nota: Carpetas recibidas en 4 entregas junio-agosto - octubre y noviembre

Gestionados: Clasificación de acuerdo al Formato Único de Inventario Documental - FUI entregados por el ISS, cruces de bases de datos ISS-Colpensiones (ya tramitados), Asignación de citas, solicitud de documentos Pendientes de gestión. En clasificación y Validación FUI contra los físicos.

6.3.3. Reconocimiento y pago de Incapacidades radicadas ante Colpensiones - Día a día, actualizada al mes de noviembre de 2013.

A continuación se presenta la situación actual frente a los meses que le preceden.

**Cuadro 59. Gestión medicina laboral Asalud – Colpensiones
Incapacidades - Periodo 01 octubre 2012- 30 noviembre 2013**

Mes	Citas por afiliado	Efectivas	Citas canceladas por el afiliado	No efectivas		Total	Solicitudes efectivas a procesar	Gestión de incapacidades		
				No asistió el afiliado	Tramite con observaciones			Numero de incapacidades por afiliado	Incapacidades procesadas por afiliado	% procesamiento
Oct_2012	428	171	30	224	3	257	171	685	685	100%
Nov_2012	751	300	51	370	30	451	300	1202	1202	100%
Dic_2012	714	286	46	245	137	428	286	1142	1142	100%
Enero_2013	1354	542	291	167	354	812	542	2166	2166	100%
Feb_2013	1480	592	375	212	301	888	592	2368	2368	100%
Marz_2013	1064	426	204	158	276	638	426	1702	1702	100%
Abril_2013	1535	614	83	161	677	921	614	2456	2456	100%
May_2013	1497	599	95	176	627	898	599	2395	2395	100%
Junio_2013	1230	492	68	137	533	738	492	1968	1968	100%
Julio_2013	1430	572	56	119	683	858	572	2288	2288	100%
Agost2013	1495	598	84	84	729	897	598	2392	294	12%
Sept2013	2179	872	82	101	1124	1307	872	3486	1164	33%
Oct2013	1701	680	81	137	803	1021	680	2722	1284	47%
Nov2013	719	288	43	58	330	431	288	1150	364	32%
Totales	17577	7031	1589	2349	6608	10546	7031	28123	21479	76%

*Fuente: Sistema Bizagi/ Aplicativo SAMI

Conviene precisar que las solicitudes de citas relacionadas con el pago de incapacidades será siempre inferior al número de incapacidades pagadas, por cuanto cada uno de los interesados podrá solicitar el pago de una o más incapacidades en una misma cita asignada para la radicación y validación documental soporte del trámite.

Adicionalmente no todas las incapacidades radicadas son objeto de reconocimiento por cuanto en la validación de derechos algunas podrán ser objetadas.

Colpensiones a la fecha ha reconocido y pagado incapacidades a 2.263 afiliados para un total de 11.096 certificados de Incapacidad Temporal por valor de \$ 4.947.615.139 (Cuatro mil novecientos cuarenta y siete millones seiscientos quinde mil ciento treinta y nueve pesos) al 18 de noviembre del presente año.

6.3.4. Reconocimiento y pago de Incapacidades radicadas provenientes del ISS en L. , actualizada al mes de noviembre de 2013.

A partir del mes de julio del corriente año se han recibido por parte del ISS en liquidación 853 carpetas relacionadas con incapacidades, de las cuales se encuentran 595 en trámite de revisión documental, validación de derechos, auditoria y trámites administrativos para el pago de las mismas y 258 pendientes de gestión.

Cuadro 60.

Tipo documental	1. Carpetas recibidas	2. Gestionados	3.pendientes de gestión
Incapacidades	853	595	258

6.3.5. Acciones de Mejora para la atención de los ciudadanos en PCL e Incapacidades

1. Se implementaran las modificaciones al procedimiento para que el Punto de Atención al Ciudadano (PAC) o CALL CENTER COLPENSIONES no otorgue directamente las citas para PCL – Revisión de Pensión de Invalidez y recepción de incapacidades temporales. Colpensiones remitirá directamente a los afiliados y beneficiarios a las instalaciones de ASALUD, quienes orientaran, validaran y verificaran la completitud documental requerida para la calificación de pérdida de capacidad laboral, es decir, dará directamente la cita para calificar PCL o realizar las revisiones pensionales . De esta forma se minimiza las pérdida de la citas. De igual manera se suprimen las citas para recepción de Incapacidades temporales, para este procedimiento el interesado se acerca a cualquier PAC o sede de ASALUD y entregara esta documentación directamente.
2. El grupo de Medicina laboral se fortaleció con tres abogados para responder los PQRS y dos abogados para dar respuestas a las TUTELAS.

3. Con el objeto de dar una mejor atención a los ciudadanos se continúa con la capacitación en los procesos de medicina laboral a todos los servidores y trabajadores en misión de los PAC, Call Center y ASALUD, ubicados en las diferentes Regionales.

6.4. Revocatoria directa pendientes de decidir, incluyendo meses de atraso

En el IP4 se informó que a 31 de octubre se hallaban pendientes de decisión 1.634 solicitudes de revocatoria directa, de las cuales 1026 se encontraban en proceso de decisión y en término legal 608.

Para atender este universo se han definido acciones que nos permiten decidir las revocatorias directas que se encuentren con término vencido, las cuales están siendo atendidas con prioridad por el Grupo de Día a Día, iniciando esta actividad de mayor a menor término de vencimiento incluyendo como criterio aquellas que no tengan cubierto el mínimo vital.

Con corte a noviembre 30, el número de revocatorias asciende a las suma de 2010 de las cuales 1311 se encuentran vencidas y 699 en término legal de decisión. En el mes de noviembre se expidieron 130 actos administrativos que resuelven las Revocatorias Directas y la meta dispuesta para atender la totalidad de estas peticiones vencidas es de 565, las cuales serán atendidas al 31 de diciembre priorizando las que relaciones el mínimo vital y fecha de antigüedad. Las cifras se relacionan en el Cuadro 61.

Cuadro 61. Revocatorias Directas

Total general*	2010
Vencidas	1.311
En termino	699
Núm. de casos a priorizar*	565

*Nota: Esta cifra no se debe sumar

6.5. Reconocimientos pendientes de inclusión en nómina y pago efectivo

Tal como se manifestó en el informe anterior, el modelo de operación de Colpensiones se diseñó para que las salidas del proceso de reconocimiento se escriban directamente sobre las tablas de la

nómina. El proceso de reconocimiento de prestaciones inicia con la radicación de la solicitud, la cual debe adelantar las diferentes etapas: Validaciones y controles, Sustanciación, Revisión, Aprobación, Firma, Escritura en Nómina y paralelamente la Notificación.

Para cumplir con el ciclo descrito se definieron previamente unas reglas de negocio desde el punto de vista funcional tanto en los aplicativos de reconocimiento como en los de nómina de pensionados, que permiten bajo la normatividad vigente, conceder o negar el derecho a la pensión y escribir de manera controlada dichas pensiones en la nómina. Así mismo, para este efecto se realizaron los respectivos ajustes técnicos tendientes a asegurar la escritura, la integridad de la data, y en general todo lo inherente al proceso.

Lo anterior significa que una vez se surte el reconocimiento, también se genera la escritura en nómina, sin la intervención del elemento volitivo de persona alguna y cualquier situación que sobre esto se haya presentado obedece a dificultades técnicas del proceso mismo, o a inconsistencia de la información que no permite el proceso de escritura, como puede ser el caso de un rango de cédula que corresponda a un hombre, siendo una mujer. Con base en lo anterior, todas las pensiones que lograron superar las reglas de negocio y técnicas han venido siendo ingresadas en la nómina de pensionados

6.5.1. Numero de reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina.

Producto de lo anterior, una vez analizada la información de todos los reconocimientos realizados por Colpensiones, se determinó que a pesar de haberse surtido todas las etapas descritas anteriormente algunos reconocimientos no fueron escritos en su totalidad en la nómina, y corresponden a casos recibidos de represa del ISS en L. y a casos del día a día de Colpensiones. Los resultados de este ejercicio muestran que del total de reconocimientos decididos por Colpensiones, menos del 1% no ha sido incluido en nómina y es objeto de una acción de revisión. Así las cosas y teniendo como base una información remitida a la Contraloría General de la República en el mismo sentido, el procedimiento que adelantó Colpensiones para identificar casos que no hubieran escrito en nómina se basó en realizar una consulta sobre el aplicativo del liquidador de pensiones de todas las decisiones tomadas desde la entrada de operación de Colpensiones con corte a 31 de octubre de 2014 y se tomó la información de lo que el aplicativo arroja como casos con escritura en la nómina.

Dicho archivo fue cruzado contra la base de datos de la nómina de pensionados para identificar cuales prestaciones concediendo habían escrito en dicha base de datos y con el factor residual se realizó un análisis de información determinando todas aquellas que tenían una decisión negando, confirmando, en suspenso, cuota parte en consulta y las que a pesar de haberse concedido no escribieron en la nómina de pensionados.

De dicho análisis se encontró que 1.027 prestaciones deben ser revisadas:

- 650 casos se resolvieron concediendo el derecho y no han sido escritos en nómina: 245 corresponden al riesgo de vejez, 30 invalidez, 150 a sobrevivientes, 213 indemnizaciones y 12 recursos.
- 377 casos escribieron en nómina pero por razones técnicas no se generó el acto administrativo.

En ambos escenarios, el equipo de control de calidad de Reconocimiento junto con la firma proveedora del liquidador y el área técnica de Colpensiones se encuentran analizando dichos casos con el fin de ser subsanados y de ser pertinente proceder a su ingreso a la nómina.

Cuadro 62.

	Vejez	Invalidez	Muerte	Indemnización	Recurso	Total
Día a día	64	13	74	51	12	214
Represa	181	17	76	162		436
Sub total	245	30	150	213	12	650
Sin resolución	215	7	28	127	0	377
Total	460	37	178	340	12	1.027

Ahora bien, en aras de determinar con exactitud las cifras presentadas, en el mes de diciembre se procederá a realizar un procedimiento que conlleve una lógica inversa, es decir, se revisarán todos los casos desde la nómina hacia la decisión, con el fin de corroborar de manera certera los casos que deben ser corregidos y a su vez informarle a los asegurados involucrados.

Es pertinente informarle a la H Corte que existen otras prestaciones a las que se les reconoció el derecho a la pensión pero no han sido incluidas en nómina por las siguientes razones: (i) servidores públicos que están pendientes que aporten la prueba de retiro del servicio (942 casos),

(ii) en consulta de cuota parte a entidades concurrentes en la financiación de la pensión (603 casos).

Identificado el problema, la primera acción adelantada para evitar estas inconsistencias, fue la solicitud al proveedor para que realice los ajustes técnicos al aplicativo Liquidador de Reconocimiento, para que el proceso de decisión termine correctamente con la escritura en nómina.

Adicionalmente, con el fin de atender los casos en que se profirieron actos administrativos pero no escribieron en la nómina (650 casos, ver nuevamente Cuadro 62), estos se encuentran en proceso de decisión y se planea atenderlos en su totalidad a 31 de diciembre. Por su parte, en cuanto a los casos que escribieron en nómina pero no se profirió acto administrativo (377, ver nuevamente Cuadro 62), el plan de acción dispuesto está dirigido a atender los casos de relacionados con los Riesgos de Muerte e Invalidez a 31 de diciembre (35 casos), quedando pendientes 342, los cuales serán atendidos en enero de 2014.

Ahora bien, existen 546 casos que aunque escribieron en la nómina, producto de un control de calidad se determinó que era necesario dar órdenes de no pago y solicitar el reintegro de dichos valores a las cuentas de tesorería de Colpensiones. Las órdenes de no pago se dieron respecto a 234 casos que corresponden a pensiones compartidas con el ISS patrono donde se identificaron reconocimientos dobles, casos reliquidados donde se identificaron posibles mayores valores girados, y sentencias que fueron decididas a través del liquidador automático debiendo decidirse de manera semiautomática.

En estos casos la decisión plasmada en los actos administrativos estaba acorde a las reglas de negocio, pero la información fuente era inconsistente. Es así como las pensiones reconocidas del riesgo vejez tiempos privados tenían el carácter de compartidas y los afiliados venían gozando a su vez de la pensión de jubilación, conforme a lo informado por el ISS en L. Por esta razón se procedió a ordenar la suspensión del pago de mesadas a estos afiliados, las cuales se atenderán de manera controlada acorde a los resultados de las mesas de trabajo adelantadas con la UGPP.

En el siguiente cuadro se muestran los meses en que se dieron órdenes de no pago para los 456 casos.

Cuadro 63.

Nómina	Registros
--------	-----------

2012	
Octubre	1
Noviembre	2
Diciembre	4
2013	
Enero	7
Febrero	3
Marzo	3
Abril	1
Mayo	1
Junio	446
Julio	20
Agosto	24
Septiembre	12
Octubre	2
Noviembre	20
Total	546

A la fecha, de las 546 órdenes de no pago se han atendido 250 quedando pendientes 296 los cuales se atenderán en el mes de enero de 2014.

6.5.2. Numero de reconocimientos pensionales con pago efectivo.

Respecto al pago efectivo, se precisa que para todas las prestaciones que mensualmente son ingresadas en la nómina de pensionados, junto con el histórico de pensionados que vienen activos en la nómina, se generan los respectivos archivos de salidas que permiten girar de manera oportuna a la totalidad de los pensionados a través de las diferentes entidades pagadoras. Así mismo, se cumple con el giro oportuno de cada uno de sus acreedores tales como EPS, juzgados, embargos, AFP, cooperativas, etc.

Es importante mencionar que a pesar de cumplir oportunamente con la totalidad de giros, se presentan algunas situaciones de giros a ciudades donde el pensionado no reside por errores de

georeferenciación al momento de radicar la prestación. 583 casos se han identificado por demanda del ciudadano (Ver Cuadro 64)

Cuadro 64

Nómina de ingreso	Número de registros
2012	
Octubre	1
Noviembre	19
Diciembre	28
2013	
Enero	4
Febrero	15
Marzo	42
Abril	200
Mayo	231
Junio	25
Julio	4
Agosto	10
Septiembre	3
Octubre	1
Total	583

Giros a ciudades erradas – Fuente nómina de pensionados

Es importante precisar que estos tipos de inconsistencias son subsanados una vez se identifican dentro del mismo mes o a más tardar dentro del mes siguiente al giro. Una vez se avoca conocimiento de los casos mencionados, la nómina de pensionados inmediatamente procede a comunicarse con las diferentes entidades financieras para solicitar se reubiquen los dineros en las ciudades donde el pensionado reside, autorizando el pago en la otra ciudad y se procede a actualizar la información en la base de datos de la nómina para que en los períodos siguientes continúe su cobro con normalidad.

En los casos donde los bancos no tienen oficinas en la ciudad que reside el pensionado, Colpensiones procede a solicitar el reintegro para girarlo a otra entidad pagadora, en el mes inmediatamente siguiente y se procede a actualizar la información en la nómina.

Otra situación son los casos que una vez girados generan rechazos por parte de la entidad financiera por cuanto las cuentas se encuentran canceladas o existen inconsistencias en los números de documentos de identidad. El Cuadro 65 muestra que se han registrado 98 casos, y corregidos 97.

Cuadro 65

Nómina de rechazo	Total registros	Registros corregidos
2012		
Octubre	34	34
Noviembre	5	5
Diciembre	1	1
2013		
Enero	0	0
Febrero	52	52
Marzo	5	5
Abril	0	0
Mayo	0	0
Junio	0	0
Julio	0	0
Agosto	1	0
Septiembre	0	0
Octubre		
Noviembre		
Total	98	97

Rechazos – fuente nómina de pensionados

Para estos casos se procede a identificar la causal del rechazo (por ejemplo, cuenta cancelada, código errado) y se solicita el reintegro al banco para proceder a girar en la siguiente nómina el reintegro de la mesada y se traslada al banco correspondiente.

6.6. Pago de auxilios funerarios decididos por el ISS y no pagados al 28 de septiembre de 2012

En concordancia con los informes anteriores, y teniendo en cuenta que de la totalidad de auxilios funerarios decididos por el ISS en liquidación y no pagados entregados en la represa a Colpensiones con corte 30 de octubre de 2013, se encontraban pendientes de pago 217 auxilios funerarios, que a la fecha del presente Informe fueron girados en su totalidad.

6.7. Solicitudes radicadas antes del 28 de septiembre de 2012 de activación de pensiones suspendidas

Se reitera a la H. Corte Constitucional que las solicitudes de activación de pensión entregadas por el ISS en liquidación a Colpensiones ya fueron activadas en su totalidad y se envió comunicación a cada uno de los pensionados informando de la activación.

6.8. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)

Esta sección presenta las estadísticas de PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones, las estrategias implementadas y el plan de acción para atender el acumulado que a la fecha tiene la Entidad.

6.8.1. Información Estadística de PQRS

Como se ha informado a la H. Corte Constitucional, Colpensiones cuenta con un proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante el cual se realiza la radicación, trámite y respuesta de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Las solicitudes recibidas y radicadas son clasificadas por nuestros funcionarios, bajo las definiciones que se señalan en los IP3 e IP4⁹⁶.

En el IP4⁹⁷ se señaló a la H. Corte Constitucional que el total de PQRS se había clasificado por radicados y cédulas únicas, identificando así que al 31 de octubre Colpensiones contaba con un

⁹⁶ IP3, sección 6.6 PQRS páginas 38 y 39 e IP4 sección 6.8.1 Información estadística de PQRS página 70.

⁹⁷ IP4 sección 6.8.1 Información estadística de PQRS página 71 y cuadro 29 misma página.

total de 499.753 solicitudes presentadas por 366.220 ciudadanos. Para el mes de noviembre⁹⁸ tenemos que Colpensiones ha recibido un total de 538.712 solicitudes que han sido presentadas por 390.756 ciudadanos, lo que representa un incremento del 7,8% respecto al acumulado de solicitudes recibidas hasta el mes de Octubre. Dentro de este universo 12.426 corresponden a solicitudes múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, y 853 son solicitudes que actualmente se encuentran en proceso de clasificación, tal como lo muestra el Cuadro 32.

Cuadro 66. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación Ciudadanos- Registros únicos⁹⁹
Corte a Noviembre de 2013

Tipo de solicitante	Septiembre		Octubre		Noviembre	
	Cantidad de ciudadanos	Cantidad de radicados	Cantidad de ciudadanos	Cantidad de radicados	Cantidad de ciudadanos	Cantidad de radicados
Ciudadano afiliados	327.256	430.105	355.896	474.662	380.021	512.887
Solicitantes	1.901	2.286	1.934	2.333	1.967	2.376
Aportantes	438	570	439	571	439	571
Apoderados	18	25	18	25	18	25
Otros - sin registro	7.215	8.484	7.933	9.190	8.311	9.574
Subtotal	336.828	441.470	366.220	486.781	390.756	525.433
PQRS con varios sub-procesos	0	10.403	0	11.548	0	12.426
PQRS sin clasificar	0	2.931	0	1.424	0	853
Total	336.828	454.804	366.220	499.753	390.756	538.712

*Los datos correspondientes al mes de septiembre fueron reportados en el IP3 sección 6.6 página 40 y los datos del mes de Octubre fueron informados en el IP4 sección 6.8 página 71.

En el Cuadro 674 se presenta la evolución mensual de las PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones, clasificadas por tipologías. Tal como se observa, durante el mes de noviembre Colpensiones recibió 40.914 nuevas solicitudes, atendió 33.937 y a la fecha están pendientes por

⁹⁸ Fecha de Corte 30 de noviembre de 2013.

⁹⁹ Los datos presentados en este cuadro para los meses de septiembre y octubre corresponden al cuadro 29 del IP4 (página 71). Se incluyen los datos correspondientes al corte noviembre 30.

resolver 79.682 PQRS, frente a las 72.705 PQRS pendientes por resolver que tenía en el mes de octubre¹⁰⁰.

La cifra de pendientes al 30 de noviembre, comparada con el total de las PQRS recibidas por Colpensiones a partir de su entrada en operación -538.712- muestra que a la fecha se ha resuelto el 85% de PQRS y un 15% está pendiente por resolver.

Cuadro 67. Evolución mensual de PQRS por tipo¹⁰¹ - Corte a Noviembre 30 de 2013

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Octubre 2012									
Recibidos	53	21.243	16	926	67	58	22.363	0	22.363
Contestados	53	12.699	16	0	1	56	12.825	0	12.825
Pendientes	0	8.544	0	926	66	2	9.538	0	9.538
Noviembre 2012									
Saldo	0	8.544	0	926	66	2	9.538	0	9.538
Recibidos	224	22.842	50	1.964	71	52	25.203	0	25.203
Contestados	224	8.196	44	26		49	8.539	0	8.539
Pendientes	0	23.190	6	2.864	137	5	26.202	0	26.202
Diciembre 2012									
Saldo	0	23.190	6	2.864	137	5	26.202	0	26.202
Recibidos	175	21.712	29	2.612	99	46	24.673	0	24.673
Contestados	174	9.963	26	152	52	45	10.412	0	10.412
Pendientes	1	34.939	9	5.324	184	6	40.463	0	40.463
Enero 2013									
Saldo	1	34.939	9	5.324	184	6	40.463	0	40.463
Recibidos	225	35.806	26	4.439	102	52	40.650	0	40.650
Contestados	222	23.818	23	133	26	52	24.274	0	24.274
Pendientes	4	46.927	12	9.630	260	6	56.839	0	56.839
Febrero 2013									
Saldo	4	46.927	12	9.630	260	6	56.839	0	56.839
Recibidos	237	38.652	27	3.555	93	32	42.596	0	42.596

¹⁰⁰ En el IP3 se señaló en el cuadro 19, página 39, una cifra de 76.738 PQRS por resolver al 30 de septiembre. En el IP4, cuadro 30 página 72, por un proceso de depuración de datos al interior de la entidad, esta cifra se incrementó a 77.102 por resolver al mismo 30 de septiembre. Para el mes de octubre ya se reporta la cifra de 72.705, del IP4 en el cuadro antes mencionado.

¹⁰¹ Los datos presentados en este cuadro para octubre 2012 a octubre 2013 corresponden al cuadro 30 del IP4 (páginas 71 y 72). Se incluyen los datos correspondientes al corte noviembre 30.

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Contestados	236	37.975	29	1.683	68	32	40.023	0	40.023
Pendientes	5	47.604	10	11.502	285	6	59.412	0	59.412
Marzo 2013									
Saldo	5	47.604	10	11.502	285	6	59.412	0	59.412
Recibidos	151	32.826	17	3.186	104	40	36.324	0	36.324
Contestados	154	34.953	18	2.913	63	41	38.142	0	38.142
Pendientes	2	45.477	9	11.775	326	5	57.594	0	57.594
Abril 2013									
Saldo	2	45.477	9	11.775	326	5	57.594	0	57.594
Recibidos	300	41.740	29	4.591	80	78	46.818	0	46.818
Contestados	298	37.286	29	777		77	38.467	0	38.467
Pendientes	4	49.931	9	15.589	406	6	65.945	0	65.945
Mayo 2013									
Saldo	4	49.931	9	15.589	406	6	65.945	0	65.945
Recibidos	259	43.326	43	4.368	124	84	48.204	0	48.204
Contestados	260	52.663	47	6.156	57	87	59.270	0	59.270
Pendientes	3	40.594	5	13.801	473	3	54.879	0	54.879
Junio 2013									
Saldo	3	40.594	5	13.801	473	3	54.879	0	54.879
Recibidos	163	35.097	60	3.714	184	48	39.266	0	39.266
Contestados	164	30.045	56	2.009	13	46	32.333	0	32.333
Pendientes	2	45.646	9	15.506	644	5	61.812	0	61.812
Julio 2013									
Saldo	2	45.646	9	15.506	644	5	61.812	0	61.812
Recibidos	130	40.822	40	4.500	127	75	45.694	0	45.694
Contestados	128	33.847	40	961	72	75	35.123	0	35.123
Pendientes	4	52.621	9	19.045	699	5	72.383	0	72.383
Agosto 2013									
Saldo	4	52.621	9	19.045	699	5	72.383	0	72.383
Recibidos	165	36.275	49	3.790	181	82	40.542	0	40.542
Contestados	129	34.097	45	6.595	194	81	41.141	0	41.141
Pendientes	40	54.799	13	16.240	686	6	71.784	0	71.784
Septiembre 2013									
Saldo	40	54.799	13	16.240	686	6	71.784	0	71.784
Recibidos	243	34.557	28	4.507	145	59	39.539	2.931	42.470
Contestados	276	32.417	31	4.317	48	63	37.152	0	37.152
Pendientes	7	56.939	10	16.430	783	2	74.171	2.931	77.102
Octubre 2013									
Saldo	7	56.939	10	16.430	783	2	74.171	2.931	77.102
Recibidos	194	40.827	43	5.103	234	56	46.457	689	47.146

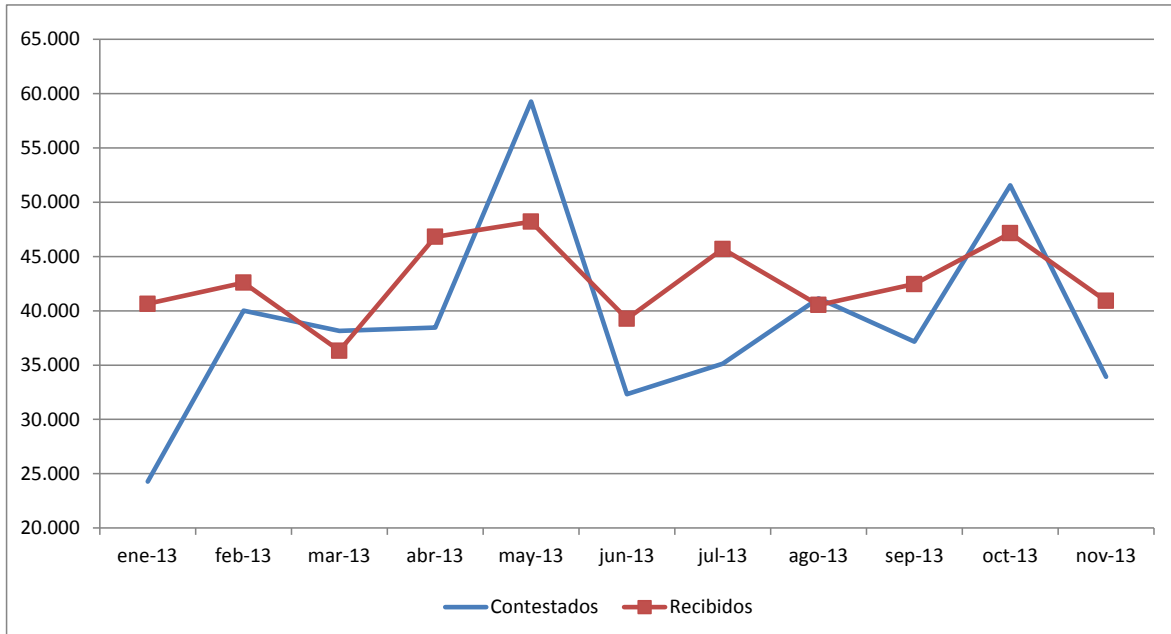
PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Contestados	188	42.628	40	6.172	160	53	49.241	2.302	51.543
Pendientes	13	55.138	13	15.361	857	5	71.387	1.318	72.705
Noviembre 2013									
Saldo	13	55.138	13	15.361	857	5	71.387	1.318	72.705
Recibidos	170	33.978	47	5.193	125	38	39.551	1.363	40.914
Contestados	177	28.341	47	3.381	123	40	32.109	1.828	33.937
Pendientes	6	60.775	13	17.173	859	3	78.829	853	79.682
Pendientes con respuesta parcial	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	23.925

*Estos mismos datos fueron reportados en el IP4 sección 6.8.1 página 71 y 72.

Adicionalmente, en el cuadro anterior se muestra en el último renglón las PQRS “Pendientes con respuesta parcial”¹⁰². Esto implica que al universo por resolver de 79.682, se suman 23.925 que han recibido respuesta parcial, para un total de 103.607. 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.

Así mismo, el cuadro anterior muestra que el promedio mensual de PQRS recibidos por Colpensiones a lo largo del 2013 es de 42.784, mientras que el promedio mensual de PQRS contestados es de 39.219, generando una repesa mensual promedio de 3.565. A esto se suman las PQRS con respuesta parcial. Mes a mes, la producción ha sido mayor que la radicación en los meses de marzo, mayo, agosto y octubre (Ver Gráfica 7)

¹⁰² 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. Este es el caso de las PQRS que debe resolver el área de gestión documental). 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.

Gráfica 7. PQRS Recibidos Vs PQRS Contestados


Esto implica que la respuesta efectiva y de fondo de PQRS ha sido menor al volumen de las solicitudes que ingresan por mes, lo que hace necesario el diseño y la implementación del plan de acción que se presenta a continuación a la H. Corte, con el fin de eliminar las PQRS acumuladas y las que han recibido respuesta parcial.

En el Cuadro 68 se presenta el número acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver por Colpensiones, clasificadas por área. Las primeras tres columnas muestra el total acumulado hasta el 30 de noviembre de PQRS recibidas, resueltas, y el universo por resolver, es decir, las 79.682 solicitudes. Las siguientes dos columnas presentan por área la evolución durante el mes de noviembre, entre recibidas por área y resueltas por área. Adicionalmente, en este cuadro se presenta el universo de PQRS por resolver sin clasificar aun las que fueron respondidas con respuesta parcial, actividad que Colpensiones reportará en el siguiente informe.

Cuadro 68. Acumulado de PQRS pendientes por Área

Áreas	Acumulado			Gestión Noviembre	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Beneficios y prestaciones					
Medicina laboral	1.993	1.024	969	187	245
Nómina	33.050	16.150	16.900	2.674	7
Reconocimiento	114.802	104.921	9.881	7.418	6.881
Total VP. Beneficios y Prestaciones	149.845	122.095	27.750	10.279	7.133
VP. Jurídica					
Defensa Judicial	44.530	19.353	25.177	3.526	312
Doctrina	2.529	1.464	1.065	82	0
Secretaría General	29	17	12	1	0
Total VP. Jurídica	47.088	20.834	26.254	3.609	312
VP. Operaciones y tecnología					
Gestión documental	17.017	4.051	12.966	1.291	567
Operaciones	19.985	15.044	4.941	1.406	1.413
Total VP. Operaciones y Tecnología	37.002	19.095	17.907	2.697	1.980
VP. Servicio al ciudadano					
Atención al afiliado	18.127	16.227	1.900	1.313	849
Servicio al ciudadano	265.712	262.762	2.950	20.242	20.396
Red y canales alternos	188	182	6	4	17
Total VP. Servicio al Ciudadano	284.027	279.171	4.856	21.559	21.262
VP. Finanzas e inversiones					
Aportes y recaudo	13.409	12.061	1.348	1.123	1.170
Cobro	833	823	10	13	13
Ingresos y egresos	3.152	2.510	642	248	221
Total VP. Finanzas e Inversiones	17.394	15.394	2.000	1.384	1.404
VP. Comercial					
Gestión Comercial	2.400	2.385	15	17	15
VP. Planeación y riesgos					
Actuaría	19	19	0	0	1
Colpensiones					
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	937	37	900	1.369	1.830
Total	538.712	459.030	79.682	40.914	33.937

El mayor volumen de solicitudes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 27.750 PQRS pendientes por resolver, seguido de 26.256 PQRS correspondientes a la Vicepresidencia Jurídica. Otras de las áreas que presenta un alto volumen de

solicitudes es la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología que tiene a corte del 30 de Noviembre 17.907 solicitudes. Es de resaltar que en noviembre áreas como medicina laboral, aportes y recaudo, operaciones, servicio al ciudadano, red de canales alternos, y la rotonda de la calle 73 resolvieron más PQRS de las que recibieron. (Ver nuevamente Cuadro 68).

Por otro lado, de las 79.682 PQRS por resolver, 30.286 son trámites: 25.177 corresponden a defensa judicial, en su gran mayoría relacionados con cumplimientos de sentencia, 4.478 referentes a embargos judiciales y 631 se relacionan con devolución de aportes a terceros. Esta situación ocasiona que el vencimiento de los PQRS se realice con los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición y no con el término propio de cada trámite, que es distinto. En ese sentido el volumen de PQRS pendientes es de 49.396. Adicionalmente, se encuentra en depuración un universo por estimar de PQRS que corresponden a novedades de nómina.

Las 25.177 PQRS clasificadas como “*cumplimiento de sentencias judiciales*” constituyen trámites e implican el adelantamiento de actividades previas al cumplimiento de la providencia. En ese sentido, para dar cumplimiento a un fallo judicial se requiere adelantar las siguientes etapas:

1. Etapa de radicación
2. Transcripción del fallo
3. Verificación de datos y documentos mínimos requeridos para dar cumplimiento a la sentencia. (copia autentica, constancia de ejecutoria y manifestación juramentada de haber iniciado o no proceso ejecutivo).
4. Verificación de la existencia del respectivo expediente administrativo.
5. Validación de las imágenes de los expedientes en el sistema de gestión BIZAGI y existencia o no de acto administrativo.
6. Respuesta parcial al peticionario sobre su PQRS
7. Estudio de seguridad por parte del contratista mediante el cual se determina la autenticidad de la providencia y cuya finalidad es prevenir posibles detrimentos patrimoniales por pago de sentencias falsas.
8. Emisión de Acto administrativo en el cual se dé cumplimiento a lo ordenado en la respectiva sentencia si hay lugar a ello.
9. Notificación al beneficiario del contenido del acto administrativo.

De acuerdo con lo anterior, Colpensiones se encuentra diseñando el trámite “Cumplimiento de sentencias judiciales” con el fin de establecer términos y acciones acordes con las actividades previamente señaladas.

Las 4.478 PQRS relacionadas con “Embargos a mesadas pensionales” también constituyen un trámite, y para este se está diseñando un ingreso específico en el sistema de gestión –Bizagi- que permita identificar los datos del pensionado, el despacho judicial que ordena el embargo y el monto del mismo.

Finalmente, además de la identificación por radicados y cédulas únicas a través del cual se identifican las 79.682 por resolver, Colpensiones realizó un análisis adicional: a todos los ciudadanos que tienen una PQRS sin resolver, se identificó si tenían otro tipo de trámite pendiente en la entidad pero distinto a una PQRS.

En el Cuadro 69 se puede observar que 66.653 ciudadanos cuentan con 101.828 trámites cerrados en nuestro sistema de gestión –Bizagi, y que a la vez tiene una PQRS sin resolver. Con lo anterior, como se muestra más adelante, se identificará si las pretensiones pendientes de las PQRS son idénticas a los trámites que por otra circunstancia ya fueron resueltos. Con ello, siempre y cuando la solución sea de fondo, se procederá a cerrar el trámite de PQRS, dado que ya estaría atendida la respectiva petición.

**Cuadro 69. Análisis PQRS Abiertos por Cédula Única Vs trámites
Corte a Noviembre de 2013**

Análisis PQRS Abiertos Vs Trámites Cédulas Únicas	
Cédulas Únicas (PQRS)	66.653
Tipo de trámite	Casos cerrados cédulas únicas
Actualización de datos	6.725
Afiliación	1.735
Correspondencia	9.821
Cuotas partes pensionales	0
Defensor del Consumidor Financiero	6
Gestión de nómina pensionados	11.904
Medicina laboral	152
Notificación	16.368
Reconocimiento	19.960
Recuperación de semanas	82
Tutelas y Demandas Judiciales	34.511
Documentación pendiente	564
Total Trámites	101.828

6.8.2. Resultados Plan Operativo del mes de Noviembre

Tal como se informó a la H. Corte en el IP4¹⁰³, Colpensiones anunció la selección de un equipo de 10 personas, que se sumaría a un equipo de 17 funcionarios ya dedicados a PQRS, con el fin de apoyar a cada una de las áreas con mayor volumen de solicitudes en la depuración, clasificación y evacuación de las mismas. En el mes de noviembre efectivamente se seleccionó un equipo de 9 funcionarios que fue distribuido en las siguientes áreas: Defensa Judicial (3 funcionarios); Gerencia de Nómina de Pensionados (1 funcionario); Gerencia de Reconocimiento (2 funcionarios) y Gestión documental (3 funcionarios), y Colpensiones está seleccionando 1 funcionario más para asignarlo a la Gerencia de Nómina. La selección de los funcionarios y su ingreso se realizó en las siguientes fechas (Ver Cuadro 70)

¹⁰³ IP4 sección 6.8.3, página 74.

Cuadro 70. Contratación de Funcionarios PQRS

Selección Trabajadores en Misión	
12/11/2013	Ingreso de 8 trabajadores en Misión.
12/11/2013	Inducción trabajadores
13/11/2013 20/11/2013	Entrenamiento en el Cargo
21/11/2013	Inicio de producción
27/11/2013	Ingreso de 1 trabajador en Misión
27/11/2013	Inducción de 1 trabajador en Misión
28/11/2013 - 30/11/2013	Entrenamiento en el Cargo

De igual manera en el informe anterior¹⁰⁴ se hizo mención al proceso de estructuración de la Gerencia de PQRS, cuyo avance será mencionado dentro de las estrategias estructurales del plan de acción esbozado a continuación.

6.8.3. Plan de Acción Colpensiones

Dado el volumen de solicitudes que a la fecha se encuentran pendientes; Colpensiones ha establecido las siguientes acciones con el fin de resolver las PQRS que se encuentran vencidas y garantizar la respuesta oportuna de las peticiones, quejas y reclamos que se reciben día a día. El plan de acción ha contemplado estrategias coyunturales y estructurales que se enunciarán a continuación.

1. Estrategias Coyunturales
 - a. Evacuación de PQRS acumuladas

Las estrategias coyunturales se han establecido para resolver el atraso en la respuesta de PQRS por parte de la Entidad en el corto plazo. Busca evacuar de manera ágil las solicitudes dando respuesta de fondo a las mismas, y se han establecido con dos tipos de acciones específicas. En primer lugar, identificar si las PQRS abiertas de los 66.653 ciudadanos reportados en el Cuadro 69

¹⁰⁴ IP4 sección 6.8.3, página 74.

tienen la misma pretensión que los trámites cerrados de esos mismos ciudadanos. Esto permitirá identificar si la PQRS ya fue resuelta de fondo, y a estos ciudadanos se enviará una respuesta informándole que la PQRS ya fue solucionada a través de la resolución del trámite asociado. Esta actividad se desarrollará entre el 3 y el 15 de diciembre, y será desarrollada por los líderes de PQRS de cada una de las áreas involucradas.

Luego de esta identificación y cierre de PQRS, cada Vicepresidencia ha diseñado un plan de acción individual, por gerencia:

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

La Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones cuenta con dos gerencias: nómina y reconocimiento, y con un área de medicina laboral. Actualmente, tiene un total de 27.750 PQRS pendientes de respuesta.

Área de Medicina Laboral: El área destinó de forma exclusiva 2 funcionarios para atender de fondo cada una de las peticiones que se encuentran relacionadas con incapacidades médicas y calificaciones de pérdida de capacidad laboral. La meta del área para el mes de diciembre es la atención de 50 PQRS por día, a una razón de 25 PQRS por funcionario, y un total respondido de 945 durante el mes de diciembre. Con esta actividad, y teniendo en cuenta las que ingresarían en el mes de diciembre, el área de medicina laboral estará al día en el mes de enero (Ver Cuadro 71).

Cuadro 71. Plan de Acción Área Medicina Laboral

Funcionarios	Meta Día	Meta Área Día	Meta Diciembre
2	25	50	1050

Gerencia de Nómina: La Gerencia destinó de forma exclusiva 5 funcionarios para atender de fondo cada una de las peticiones que se encuentran relacionadas con novedades de la nómina de pensionados. La meta por funcionario es de 40 PQRS diarias. Adicionalmente, se contará con 4 funcionarios que ejecutan procesos especiales, a los cuales le serán asignados 10 casos diariamente. Lo anterior, significa que el área estará en capacidad de evacuar 5040 solicitudes de casos únicos (Ver Cuadro 72).

Cuadro 72. Plan de Acción Gerencia de Nómina

Funcionarios	Cantidad	Meta día	Meta área día	Meta diciembre
Funcionarios dedicados a PQRS	5	40	200	4.200
Funcionarios dedicados a procesos especiales	4	10	40	840
Total	9	50	240	5.040

Adicionalmente, la Gerencia de Nómina evacuará 6.943 solicitudes de forma masiva, teniendo en cuenta un procedimiento previo de clasificación realizado en el mes de noviembre en los cuales se atenderán las PQRS radicados como certificaciones, respuestas de PQRS que tienen la misma pretensión en Gestión de Novedades y traslados de cuenta. En ese sentido, la Gerencia de nómina atenderá 11.983 PQRS en el mes de diciembre. Frente al saldo de 16.150 que esta Gerencia tiene en noviembre 30, para enero quedará un saldo de 4.917 que se resolverán en enero. Adicionalmente, la Gerencia dedicará en enero sus funcionarios de PQRS a resolver, de forma individual o masiva, las que ingresen en diciembre.

Gerencia de Reconocimiento: La Gerencia cuenta con 6 funcionarios destinados de forma exclusiva para recibir las PQRS recibidos por el área. Cuatro funcionarios se dedican a la clasificación de las PQRS con pretensiones similares que se pueden contestar de forma masiva, y dos funcionarios se dedican a la respuesta individualizada de los PQRS con pretensiones diferenciadas. La meta de los funcionarios es de 25 solicitudes diarias, resolviendo en diciembre 5.124 (Ver Cuadro 73). A 30 de noviembre esta Gerencia cuenta con un saldo por resolver de 9.881 PQRS, y con la capacidad de producción que se presenta en el plan de acción, teniendo en cuenta las potenciales PQRS que puedan ingresar en diciembre y enero (en noviembre ingresaron 7.418, ver Cuadro 68), se planea que esta gerencia esté al día en febrero del 2014.

Cuadro 73. Plan de Acción Gerencia de Reconocimiento

Funcionarios	Meta día	Meta área día	Meta diciembre	Tipo de meta
4	25	100	2100	PQRS Individual
2	72	144	3024	PQRS Masivo

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

La Vicepresidencia de Jurídica y Secretaría General cuenta con dos gerencias: Defensa Judicial y Doctrina nómima. El plan de evacuación de la vicepresidencia fue establecido de la siguiente manera:

Gerencia de Defensa Judicial: Las PQRS de la Gerencia hacen referencia al cumplimiento de las sentencias judiciales. Como se explicó anteriormente, la evacuación de estas PQRS implica, entre otras actividades, la realización del estudio de seguridad de cada una de las providencias, cuyo término excede el establecido para los derechos de petición.

Actualmente la Gerencia cuenta 39.058 PQRS, de los cuáles 13.881¹⁰⁵ se encuentran con respuesta parcial al ciudadano y 25.177 se encuentran en proceso de clasificación. El plan de evacuación de estas PQRS se encuentra involucrado en el plan de acción presentado por ésta Gerencia para los cumplimientos de sentencia judicial en la sección 6.2 de este informe.

Gerencia de Doctrina: La Gerencia de Doctrina se encuentra a cargo de las PQRS relacionadas con conceptos jurídicos y asuntos de Secretaría General y actualmente cuenta con un número de 1.065 solicitudes pendientes. El plan de acción para la evacuación de dichas PQRS se encuentra dividido en cuatro fases a saber y busca que éstas sean solucionadas al 31 de diciembre de 2013 quedando únicamente en proceso de solución las PQRS ingresadas en el mes de diciembre (En noviembre ingresaron 83, ver Cuadro 68).

Las fases de evacuación de las PQRS de esta Gerencia son:

- 01/12/2013 – 05/12/2013 Clasificación de las solicitudes
- 06/12/2013 – 15/12/2013 Redireccionamiento de PQRS que no son competencia del área para evacuación por parte de áreas competentes.
- 06/12/2013 – 15/12/2013 Emisión de conceptos jurídicos y respuesta a ciudadanos.
- 15/12/2013 – 30/12/2013 Cargue y envío de respuestas a través del Sistema de Gestión - Bizagi-

¹⁰⁵ Estas respuestas han sido cerradas en el Sistema de Gestión -Bizagi-. Sin embargo, la Gerencia de Defensa Judicial actualmente está adelantando el estudio de seguridad de las mismas.

iii. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología actualmente tiene 17.907 PQRS pendientes de respuesta. El plan de evacuación de la vicepresidencia fue establecido por cada una de las áreas que reciben PQRS así:

Área de Gestión Documental: La tipología de PQRS asociada a ésta área hace referencia a “*copia de documentos del expediente pensional*”. El 75% de los PQRS pendientes de resolver están relacionados con 9.663 expedientes que reposan en el archivo inactivo del ISS en L. y que ya fueron solicitadas. Estas solicitudes cuentan con respuesta parcial dada a los ciudadanos y su respuesta de fondo se encuentra sujeta a la entrega de los respectivos expedientes.

Un número de 2.474 PQRS que tienen respuesta parcial y cuyos expedientes se encuentran en Colpensiones serán revisados en el mes de diciembre con el fin de identificar si el expediente contiene el documento solicitado y así hacer entrega del mismo. Así mismo, 1.944 PQRS se relacionan con expedientes entregados por el ISS y para cuyo trámite el área tiene planeado verificar en el mes de diciembre si el expediente contiene el documento solicitado por el ciudadano y en consecuencia se hará entrega del mismo. Finalmente, 1.421 PQRS se encuentran pendientes de clasificación y respuesta parcial y/o definitiva, los cuales serán revisados en el mes de diciembre. A continuación se muestra el plan de acción del área:

Cuadro 74. Plan de Acción Gestión Documental

Cantidad de PQRS	Actividad	Cantidad por fases	Fecha Límite de Evacuación
2474 con respuesta parcial:	Verificación de cada expediente para	1237	15/12/2013
Tienen expedientes en Colpensiones	establecer si se tienen el documento requerido por el ciudadano	1237	30/12/2013
1944 sin respuesta parcial:	Verificación de cada expediente para	972	15/12/2013
Tienen expedientes recibidos del ISS	establecer si se tienen el documento requerido por el ciudadano	972	30/12/2013
1421 expedientes sin clasificar	Identificación de expedientes y respuesta según el caso	711	15/12/2013
		710	30/12/2013

Gerencia de Operaciones: Esta Gerencia tiene un número de 4.941 PQRS, los cuales serán evacuados de la siguiente manera:

Cuadro 75. Plan de Acción Gerencia de Nacional de Operaciones

Fecha de presentación	Fecha límite de respuesta
PQRS Radicados hasta el 25/11/2013	20/12/2013
PQRS Radicados entre el 26/11/2013 y el 10/12/2013	30/12/2013
PQRS Radicados entre el 11/12/2013 y el 31/12/2013	15/01/2013

Con lo anterior, se planea que el área quede al día en el mes de diciembre.

iv. Vicepresidencias de Servicio al Ciudadano, Finanzas e Inversiones y Comercial

Considerando que las Vicepresidencias de Servicio al Ciudadano, Finanzas e Inversiones y Comercial son las áreas con menor volumen de PQRS, se ha planteado el siguiente plan de acción:

Cuadro 76. Plan de Acción VP Finanzas e Inversiones, VP Servicio al Ciudadano

Fecha de presentación	Fecha límite de respuesta
PQRS Radicados hasta el 25/11/2013	15/12/2013
PQRS Radicados entre el 26/11/2013 y el 15/12/2013	30/12/2013
PQRS Radicados entre el 16/12/2013 y el 31/12/2013	15/01/2013

Con lo anterior, estas tres Vicepresidencias estarán al día en el mes de diciembre.

2. Estrategias Estructurales

Las estrategias estructurales son aquellas que Colpensiones ha considerado como necesarias para el óptimo funcionamiento del proceso de recepción de solicitudes en los Puntos de Atención Colpensiones –PAC-, su clasificación por trámites y PQRS, su seguimiento y control, y, finalmente, su oportuna respuesta. Las estrategias son las siguientes:

a. Creación de la Gerencia Nacional de PQRS

Como lo mencionamos en el IP4¹⁰⁶, Colpensiones ha venido adelantando acciones encaminadas a la estructuración de la Gerencia de PQRS con el fin de centralizar la administración de las peticiones, quejas y reclamos y realizar un seguimiento detallado a la respuesta oportuna de las solicitudes. Durante el mes de noviembre se realizaron las actividades enunciadas en el Cuadro 77.

Cuadro 77. Creación de Gerencia Nacional de PQRS

Gerencia de PQRS	
01/11/2013	La Junta Directiva aprobó someter a consideración del Gobierno Nacional el estudio técnico.
05/11/2013	Se envió el estudio técnico al Ministerio de Trabajo para su revisión y aprobación.
15/11/2013	El Ministerio de Trabajo envió el estudio técnico al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
23/11/2013	Se expidieron los decretos de modificación de la estructura de Colpensiones, decreto 2727 y de modificación de planta de personal, decreto 2728.
27/11/2013	La Junta Directiva según acta 061 de 2013 modificó la estructura organizacional interna a partir de las disposiciones contenidas en el decreto 2727. Así mismo se estableció la planta de personal de conformidad con lo ordenado por el decreto 2728 de 2013.

Sobre el particular debe decirse que el Decreto 2727 de 2013 asignó a la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano las funciones de *“efectuar el monitoreo y control de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, establecer los lineamientos para la gestión y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se radiquen en Colpensiones por cualquiera de los medios destinados a este propósito, establecer los lineamientos para la radicación, direccionamiento y gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presenten los*

¹⁰⁶ IP4 sección 6.8.3, página 74.

usuarios internos y externos, realizar el reparto y seguimiento de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias recibidas y las respuestas generadas por las dependencias competentes.”, entre otras.

Ahora bien, el Decreto 2728 de 2013 mediante el cual se modificó la planta de personal de Colpensiones, aprobó la ampliación de la planta en 149 trabajadores oficiales, de los cuales 27 estarán a cargo de la administración de las peticiones, quejas y reclamos (PQRS), el seguimiento a las mismas, la calidad y la fijación de políticas. No obstante, el decreto en mención estableció una restricción e indicó que el presupuesto será provisto previa autorización del Gobierno Nacional. Teniendo en cuenta lo anterior, la estructuración de la Gerencia de PQRS y la selección de los funcionarios que serán parte de la misma se encuentra sujeta a una gestión adicional de Colpensiones con el Gobierno Nacional a inicios del 2014.

b. Diseño e implementación de modelo de seguimiento a respuesta de PQRS

Colpensiones ha considerado de vital importancia para la entidad contar con un modelo de seguimiento a la respuesta de las PQRS contestadas por cada uno de los funcionarios, mediante el cual se pueda observar el avance de las actividades por funcionario y el cumplimiento de las metas por área. Este seguimiento permitirá identificar adicionalmente si el número de funcionarios responsables de radicar, contestar, revisar y firmar PQRS es suficiente para el cumplimiento de los términos de respuesta o si por el contrario se requiere la reorganización o implementación de medidas adicionales. El diseño de este modelo se iniciará en el mes de diciembre y cuenta con las acciones presentadas en el Cuadro 78.

Cuadro 78. Modelo de Seguimiento PQRS

Modelo de Seguimiento
Identificación de actividades y roles por tipo de PQRS
Elaboración de matriz de Seguimiento
Socialización de Matriz de Seguimiento
Seguimiento, control y realización de informes

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

Colpensiones cuenta con un proyecto de estrategia digital que busca poner a disposición de los ciudadanos trámites y servicios en línea con el fin de mejorar la prestación del servicio, eliminar tiempos en los desplazamientos, mejorar tiempos en la radicación de los trámites en Puntos de Atención y disminuir la presentación de PQRS.

El trece (13) de agosto de 2013 se puso a disposición el servicio de descarga de certificaciones en línea de pensión, no pensión, devengados y deducidos, indemnización y afiliación. Así mismo, en el mes de diciembre se tendrá a disposición de los ciudadanos el trámite en línea de actualización de datos. En las etapas siguientes se instalarán de forma progresiva los diferentes trámites que Colpensiones ofrece a sus ciudadanos en los puntos de atención.

d. Modificación al proceso de PQRS adoptado en el Sistema de gestión Bizagi

i. Creación de Trámites a partir de PQRS

Anteriormente se explicó que dentro de los PQRS pendientes de respuesta se encuentra un volumen de 30.286 solicitudes que se relaciona con trámites, los cuales no cuentan con flujos independientes en nuestro sistema de gestión. Adicionalmente se hizo referencia a que muchos de los trámites que se radicaron como PQRS no cuentan con la información completa para su respuesta, lo que dificulta solución oportuna al mismo.¹⁰⁷ A continuación se enunciarán los trámites identificados:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Tal como se explicó anteriormente, una de las razones por las cuáles se ha presentado un volumen elevado de PQRS pendientes de respuesta o con respuesta parcial obedece a que existe un número de 37.556 solicitudes que constituyen trámites y que actualmente ingresan a través del flujo creado para las peticiones, quejas y reclamos. Teniendo en cuenta lo anterior; para el año 2014 Colpensiones ha decidido diseñar un flujo en el sistema de gestión Bizagi, mediante el cual se puedan ingresar las solicitudes de los ciudadanos que pretenden el cumplimiento de una sentencia judicial. El diseño e implementación de éste trámite implica el establecimiento de las actividades

¹⁰⁷ IP5 Página 4 y 5.

necesarias para dar cumplimiento a las providencias, las cuales fueron enunciadas en la sección 6.8.1. La evolución en el diseño y la implementación de este trámite se reportará a la H. Corte en el siguiente informe.

- Trámite “Embargos pensionales”

Tal como se enunció anteriormente, el trámite de “Embargos a mesadas pensionales” actualmente está ingresando a través del flujo de peticiones, quejas y reclamos, por lo que, se está diseñando un ingreso específico en el sistema de gestión – Bizagi que permita identificar los datos del pensionado, el despacho judicial que ordena el embargo y el monto del mismo. Este trámite estará diseñado y en pruebas en el mes de diciembre, y sus resultados se reportarán a la H Corte en el siguiente informe.

- Trámite “Aportes y Recaudo”

Otro de los trámites que actualmente ingresa a través del proceso de PQRS, es el trámite de devolución de aportes, el cual cuenta con un formulario para su recepción. Sin embargo, a la fecha no existe un flujo independiente en el sistema de gestión – Bizagi, por lo que actualmente se está estudiando la viabilidad de crear un trámite que permita identificar dichas solicitudes de manera independiente a los PQRS. Para el diseño de este trámite, el diseño está en versión preliminar, y los avances se reportarán en el siguiente informe.

- e. Plan de Capacitación

Durante el mes de diciembre, Colpensiones diseñará el plan de capacitación dirigido a las gerencias regionales y a los Puntos de Atención Colpensiones cuyo propósito es reforzar el conocimiento de los Agentes de Servicio en el direccionamiento y respuesta a las PQRS presentados por los ciudadanos en la entidad; así como de los temas relacionados con los procesos y radicación de trámites misionales. Este plan de capacitación será implementado en el primer trimestre del 2014.

6.9. Subsidio a la cotización

El PSAP está financiado con los recursos del Fondo de Solidaridad Pensional (Cuenta especial de la Nación, sin personería jurídica, adscrita al Ministerio del Trabajo) y es administrado por el Consorcio Colombia Mayor. Tiene por objeto subsidiar los aportes al Régimen General de Pensiones de los trabajadores independientes (urbanos o rurales) o desempleados, madres comunitarias, discapacitados y concejales que carezcan de suficientes recursos para efectuar la totalidad del aporte. El pago de la cotización lo realiza una parte el ciudadano beneficiario del subsidio y otra parte el Fondo de Solidaridad Pensional.

El papel de Colpensiones como administrador del Régimen de Prima Media RPM en relación con el PSAP, consiste en habilitar los medios necesarios, para que los beneficiarios del programa puedan realizar el pago del aporte que les corresponde en las fechas establecidas, y una vez realizada la conciliación de estos pagos, generar la cuenta de cobro al administrador del Fondo de Solidaridad Pensional FSP, para que éste a su vez realice el giro del subsidio que complete el valor total de la cotización del ciudadano en cada uno de los periodos.

Colpensiones ha venido trabajando con el fin de mejorar los procesos y cumplir con lo establecido en la reglamentación, obteniendo los siguientes resultados:

- Se realizó un trabajo de sincronización de las bases de datos del Administrador del FSP y Colpensiones con el fin de garantizar que los afiliados al PSAP se encuentren registrados en las bases de datos de las dos entidades y sus cotizaciones sean registradas correctamente.
- Se estableció un modelo de recaudo referenciado lo cual ha permitido una identificación del recaudo recibido superior al 99.7%.
- Se han remitido al administrador del FSP tres cuentas de cobro de reprocesos del año 1996 a 2012, solicitando los subsidios pendientes y tres cuentas de reprocesos del año 2013; esto, con el fin aplicar los subsidios a la historia laboral de los ciudadanos.
- Con el fin de realizar el cobro de los subsidios de los ciclos para los cuales se ha realizado alguna modificación, periódicamente se generan las cuentas de cobro correspondientes.

- Se implementó la validación de las cuentas de cobro generadas con la nómina de pensionados de Colpensiones, garantizando la no inclusión de ciudadanos pensionados o indemnizados.

De las cuentas de cobro por concepto de reprocesos remitidas al Consorcio Colombia Mayor, Colpensiones ha solicitado el pago de los subsidios de 305.162 ciudadanos de vigencias pasadas con el fin de aplicar dichos subsidios a la historia laboral de cada uno de los ciudadanos.

En las bases de datos de reconocimiento se identificaron 6.047 ciudadanos beneficiarios del PSAP con orden de prioridad establecido por la Corte Constitucional, quienes tenían pendiente el pago de 17.456 subsidios.

Cuadro 79. Subsidio a la cotización

Tipo de Proceso	Total Corte
	Nov. 1 de 2013
No. De Beneficiarios con Subsidios pendientes de pago por el Consorcio Colombia Mayor	305.162
No. De beneficiarios Reportados por Operaciones con prioridad Corte.	6.047
Total	311.209

El Cuadro 80 relaciona el trámite realizado a los 6.047 ciudadanos identificados dentro de los grupos de prioridad establecidos por la Corte, que presentan subsidios pendientes de pago.

Cuadro 80. Trámites

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del consorcio	Solucionado	Total
Grupo 0	49	97	119	81	346
Grupo 1	669	1162	1605	1543	4979
Grupo 2	13	23	80	3	119
Grupo 3	2	37	75	1	115
Grupo 4	733	399	545	66	1743
Indemnizados	292	116	144	20	572
Total General	1.758	1.834	2.568	1.714	7.874

- La razón por la que se encuentran 1.758 ciudadanos con subsidios que no se pueden tramitar, es porque el ciudadano recibió o está recibiendo una prestación económica por parte de Colpensiones, el ciclo no se ha causado, o no contaba con una afiliación activa en el PSAP.
- Los 1.834 ciudadanos con anotación de ajustar y sincronizar bases de datos, registran ciclos en los cuales es necesario validar la información para identificar si se debe cobrar el subsidio o si el cobro no es viable.
- Los 2.568 ciudadanos con ciclos donde se presenta deuda del subsidio por parte del Estado, han sido objeto de gestión de cobro al Consorcio Colombia Mayor y se está a la espera de recibir el giro correspondiente.
- Los subsidios de 1.714 ciudadanos se encuentran pagos y aplicados en la Historia Laboral de los ciudadanos.

Con el fin de dar solución a los ciudadanos, se definió el siguiente plan de acción para dar respuesta a la solicitud de subsidios:

- Pagos incluidos en las cuentas de reprocesos del ISS y de Colpensiones. Para estos casos se han remitido las solicitudes al CCM y al Ministerio de Trabajo con el fin de solicitar celeridad en el pago. Cabe anotar que el Ministerio de trabajo está dando prioridad al pago de estos subsidios en el proyecto de vigencias expiradas del año 2013.
- Registros que aún no se han cobrado por presentar inconsistencias. Para estos casos se están tramitando nóminas de reprocesos, con el fin solicitar el pago de estos ciclos.
- Registros con deuda que el Consorcio Colombia Mayor reporta como pagos. En estos casos se ha solicitado al Consorcio nos remita la fecha y detalle del pago, para validar en nuestras bases de datos y solicitar la certificación de dicho pago al ISS E.L. Una vez confirmado que el pago fue recibido, se aplicarán los subsidios a la historia laboral de los ciudadanos.
- Subsidios Cobrados por Colpensiones pero que no han sido pagados por el CCM por diferencias de grupo. Para estos casos se vienen efectuando ajustes a la información histórica con el fin de realizar el cobro de los subsidios con el grupo correspondiente..

7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

En el IP4¹⁰⁸ Colpensiones reportó que en el periodo comprendido entre enero y octubre de 2013 se realizó un total de 271.413 notificaciones personales, y 17.972 por aviso. Para el mes de noviembre¹⁰⁹ Colpensiones profirió 33.882¹¹⁰ nuevos actos administrativos, notificó personalmente 34.043 ciudadanos y 6.016 por aviso, para un total de 40.059 notificaciones del acumulado de notificaciones pendientes. Así, al 30 de noviembre, se ha notificado un total acumulado de 305.458 ciudadanos personalmente, y 23.988 por aviso. (Ver Cuadro 81)

Cuadro 81. Total Actividades de notificación - Corte a Noviembre 30 de 2013

Mes	TOTAL		
	Notificados en Oficinas personalmente	Notificados por Aviso Web	Total Notificados
Enero	5.406	0	5.406
Febrero	8.670	0	8.670
Marzo	21.273	0	21.273
Abril	26.598	0	26.598
Mayo	17.673	5.468	23.141
Junio	24.383	0	24.383
Julio	43.532	0	43.532
Agosto	38.905	0	38.905
Septiembre	49.858	6.081	55.939
Octubre	35.117	6.423	41.540
Noviembre	34.043	6.016	40.059
Total	305.458	23.988	329.446

Fuente: Bizagi Colpensiones

Del total de Actos Administrativos proferidos por Colpensiones, se han notificado personalmente en nuestros puntos de atención 127.231 de la represa ISS, 145.230 de Colpensiones y 32.997 que actualmente están en proceso de clasificación de origen. Por aviso se notificaron 13.239 de la represa ISS, 7.725 de Colpensiones y 3.024 que están en proceso de clasificación (Ver Cuadro 82).

¹⁰⁸ IP4 sección 7 Información estadística de notificaciones página 75.

¹⁰⁹ Fecha de Corte 30 de noviembre de 2013.

¹¹⁰ Fecha de Corte 30 de noviembre de 2013.

Cuadro 82. Total Actividades de notificación por origen - Corte a Noviembre 30 de 2013

Mes	Represa ISS			Colpensiones			Sin identificar origen*		
	Notificados en Oficinas personalmente	Notificados por Aviso Web	Total Notificados	Notificados en Oficinas personalmente	Notificados por Aviso Web	Total Notificados	Notificados en Oficinas personalmente	Notificados por Aviso Web	Total Notificados
Enero	4.557		4.557	611		611	238		238
Febrero	4.885		4.885	3.322		3.322	463		463
Marzo	10.415		10.415	10.335		10.335	523		523
Abril	14.943		14.943	10.711		10.711	944		944
Mayo	8.578	3.280	11.858	8.322	700	9.022	773	1.488	2.261
Junio	11.378		11.378	11.781		11.781	1.224		1.224
Julio	17.075		17.075	24.901		24.901	1.556		1.556
Agosto	13.585		13.585	23.895		23.895	1.425		1.425
Septiembre	20.402	4.407	24.809	27.514	700	28.214	1.942	974	2.916
Octubre	11.755	1.369	13.124	16.543	4.492	21.035	6.819	562	7.381
Noviembre	9.658	4.183	13.841	7.295	1.833	9.128	17.090		17.090
Total	127.231	13.239	140.470	145.230	7.725	152.955	32.997	3.024	36.021

Fuente: Bizagi Colpensiones

*Sin identificar origen: son aquellos actos administrativos que se notificaron pero que están en proceso de clasificación para identificar si pertenecen a la represa ISS o al día a día de Colpensiones.

Nota: Durante el periodo Octubre 01 de 2012 a Diciembre 31 de 2012, se notificaron en Oficinas 13.081 Ciudadanos.

De acuerdo a lo reportado en el IP4 del mes de Octubre¹¹¹ estaban pendientes de notificación 18.809 ciudadanos de los grupos priorizados por la H. Corte Constitucional. De estos, 7.679 se notificaron personalmente en noviembre, dejando un saldo pendiente de 11.110, que se notificarán de acuerdo al plan de acción de diciembre.

Adicionalmente, del total reportado en el IP4¹¹² de los pendientes por notificar de los meses de agosto, septiembre y octubre, durante el mes de noviembre se realizaron notificaciones así:

- 2,553 decididos en el mes de agosto,
- 1,784 decididos del mes de septiembre y
- 7,679 decididos el mes de octubre.

Estas notificaciones han sido descontadas en los saldos por notificar del Cuadro 83 que reporta la gestión pendiente a noviembre 30 de 2013. De otra parte, para el mes de noviembre¹¹³ se reporta

¹¹¹ Fecha de Corte 31 de octubre de 2013, sección 7 página 77, cuadro 33.

¹¹² Fecha de Corte 31 de octubre de 2013 sección 7 página 77 cuadro 33.

19.795 notificaciones personales y 11.605 pendientes de notificación. El Cuadro 83 ilustra las notificaciones detalladas por los Grupos de prioridad establecidos por la H Corte Constitucional, y el saldo total de actos administrativos pendientes de notificación, que asciende a 11.605.

Cuadro 83. Notificaciones por Grupos Priorizados - Corte a Noviembre 30 de 2013

Panel A- Resumen por grupos priorizados

Población	Saldo a Jul. 31	Notificadas Ago.	Por Notificar Ago.	Notificadas Sep.	Por Notificar Sep.	Notificadas Oct.	Por Notificar Oct.	Notificadas Nov.	Por Notificar Nov.
Grupo 1	2.214	5.525	1.301	11.904	1.791	10.650	4.723	7.949	1.957
Grupo 2	203	299	36	248	9	1.006	261	1.865	4.146
Grupo 3	234	419	74	335	12	1.182	63	1.058	660
Grupo 4	1.460	1.575	375	1.675	73	13.766	6.063	8.923	4.842
TOTAL	4.111	7.818	1.786	14.162	1.885	26.604	11.110	19.795	11.605

Panel B- Detalle por poblaciones vulnerables

Población	Saldo a Jul. 31	Notificadas Ago.	Por Notificar Ago.	Notificadas Sep.	Por Notificar Sep.	Notificadas Oct.	Por Notificar Oct.	Notificadas Nov.	Por Notificar Nov.
Grupo 1									
Menores de edad*	--	--	--	---	--	--	--	--	--
Mayores de 74 años	225	597	92	741	105	1.305	342	589	33
Invalidez	92	349	239	391	138	2.340	63	380	8
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5	1.128	2.774	321	7.057	759	3.678	1.522	3.655	614

¹¹³ Fecha de corte 30 de noviembre de 2013.

Población	Saldo a Jul. 31	Notificadas Ago.	Por Notificar Ago.	Notificadas Sep.	Por Notificar Sep.	Notificadas Oct.	Por Notificar Oct.	Notificadas Nov.	Por Notificar Nov.
SMMLV los 3 últimos meses									
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	637	1.552	606	3.014	685	1.701	1.706	2.355	845
Beneficiarios de subsidio a la cotización	38	67	12	158	11	170	163	193	34
Sin Información	94	186	31	543	93	1.456	927	777	423
Total	2.214	5.525	1.301	11.904	1.791	10.650	4.723	7.949	1.957
Grupo 2									
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses									
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	1	26	19	46	4	466	83	240	1.148
Total	203	299	36	248	9	1.006	261	1.865	4.146
Grupo 3									
Afiliados con cotizaciones mayores de 3 SMMLV los 3 últimos meses									
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	1	127	46	100	6	706	29	274	155
Total	234	419	74	335	12	1.182	63	1.058	660
Grupo 4									
Corriente	248	451	283	642	40	12.650	6.025	8.224	4.743
Indemnizaciones Sustitutivas	1.212	1.124	92	1.033	33	1.116	38	699	99

Población	Saldo a Jul. 31	Notificadas Ago.	Por Notificar Ago.	Notificadas Sep.	Por Notificar Sep.	Notificadas Oct.	Por Notificar Oct.	Notificadas Nov.	Por Notificar Nov.
Total	1.460	1.575	375	1.675	73	13.766	6.063	8.923	4.842
TOTAL	4.111	7.818	1.786	14.162	1.885	26.604	11.110	19.795	11.605

Fuente: Bizagi Colpensiones

Nota: Acumulado al mes de Noviembre se incluyeron como notificados 30,430 casos que el Grupo de Calidad de la Vicepresidencia de Beneficios solicito cerrar por no encontrar trámite pendiente.

7.1. Estrategia de notificaciones masivas para aumentar la notificación de actos administrativos que deciden prestaciones pensionales

Con el fin de evacuar de manera más efectiva las resoluciones que se expiden a los ciudadanos y dando continuidad a la estrategia reportada en el IP4 se continuaron adelantando jornadas de notificaciones masivas. Tal y como lo muestra el Cuadro 57, se notificaron 3.918 ciudadanos a través de estas notificaciones masivas.

El Cuadro 84 evidencia las lecciones aprendidas de las jornadas de notificación masiva. Por un lado, estas experiencias muestran que en promedio se logra un 25% de contactabilidad. Es decir, partiendo de la información contenida en las bases de datos de Colpensiones, se realizan hasta 4 llamadas por persona para llegar a un contacto efectivo con el ciudadano, pero sólo se contacta al 25% de los ciudadanos llamados. Adicionalmente, de aquellos contactados y citados, asiste el 64%.

Una vez analizadas las jornadas pilotos de notificación mencionadas en el IP4¹¹⁴, se determinó que la asistencia esperada a dichos eventos se podría ver impactada por, entre otras cosas, el hecho de haberlas realizado el día sábado. Por consiguiente, para lograr una mayor efectividad, en noviembre se adelantó la logística necesaria para llevar a cabo los masivos de notificación en los días de semana. Sin embargo, la efectividad en estos casos aumento sólo en algunas ciudades. Mientras que en Barranquilla se logró una efectividad del 79%, y en Sogamoso del 87%, las dos ciudades por encima del promedio, en Tunja se logró el 59%, en Villavicencio el 58%, en Manizales 57% y en Pereira el 43% (Ver Cuadro 84). Es importante señalar que en Sogamoso, Bogotá y Medellín la jornada se convocó y realizó en las oficinas de Colpensiones.

¹¹⁴ Informe IP4, sección 7.1 Página 78 Cuadro 34

Cuadro 84. Jornadas Notificación Masivas - Corte a Noviembre de 2013

Ciudad	Fecha	Ciudadanos a contactar	Ciudadanos citados	% Contactabilidad	Ciudadanos notificados	% Efectividad
Barranquilla	13/11/2013	1.986	629	32%	500	79%
Pereira	20/11/2013	1.141	576	50%	245	43%
Manizales	21/11/2013	1.108	407	37%	233	57%
Sogamoso	22/11/2013	200	150	75%	130	87%
Tunja	22/11/2013	400	300	75%	177	59%
Villavicencio	22/11/2013	400	340	85%	198	58%
Bogotá	23/11/2013	7.817	1.610	21%	1.210	75%
Medellín	30/11/2013	11.574	2.108	18%	1.225	58%
Total		24.626	6.120	25%	3.918	64%

Fuente: Informe Call Center Colpensiones

Nota: Las notificaciones realizadas en la regionales Caribe, Antioquia y Eje Cafetero están en proceso de descargue en el aplicativo Bizagi; como quiera que estas se realizaron en el mes de noviembre se tendrán en cuenta dentro de las estadísticas de este mes

De otra parte, Colpensiones contó en Barranquilla con el acompañamiento de la Procuradora Delegada que integra la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento conformada con la Procuraduría General de la Nación, y representantes del Municipio: se vienen adelantando gestiones para que otras autoridades asistan a los eventos que se están programando así transparencia al proceso.

Dentro del plan de acción y para dar continuidad y cobertura a las acciones que se vienen realizando, Colpensiones tiene programado desarrollar jornadas adicionales de notificaciones masivas tal como se presenta en el Cuadro 85

Cuadro 85. Próximas Jornadas

Ciudad	Fecha	Ciudadanos que se esperan notificar
Armenia	06/12/2013	300
Palmira	10/12/2013	300
Santa Marta	12/12/2013	300
Cartagena	13/12/2013	300

7.2. Estrategias y Plan de Acción

Ahora bien, las notificaciones masivas ayudan a reducir el número de notificaciones pendientes. Adicionalmente, ayudan a descongestionar en días hábiles las oficinas de Colpensiones, permitiendo la mejora en el servicio. Sin embargo, para notificar a todos aquellos ciudadanos que ya tienen un acto administrativo proferido, Colpensiones presenta el diseño y la implementación de un plan de acción más estructural.

En desarrollo del principio de publicidad y en concordancia con lo dispuesto en los artículos 65 y s.s. de la ley 1437 de 2011, Colpensiones está implementando las estrategias relativas a las publicaciones, citaciones y notificaciones de los actos administrativos, con el fin de que en el mes de diciembre se realicen la totalidad de notificaciones pendientes. Este plan operativo está de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Código Contencioso Administrativo y el concepto jurídico emitido por la Gerencia Nacional de Doctrina¹¹⁵, el cual se encuentra en la página de Colpensiones, así:

1. Citación:

Actualmente una vez se haya proferido el acto administrativo por parte del área de reconocimiento, el Call center de Colpensiones realiza hasta tres intentos de contacto del ciudadano al que se le profirió el acto administrativo. A partir de esta primera actividad pueden suceder dos situaciones, a saber:

- Se contacta al ciudadano: si esto sucede se le informa que cuenta con cinco (5) días hábiles para asistir a cualquiera de los puntos de atención Colpensiones – PAC; para realizar la respectiva notificación personal o se efectúa el agendamiento respectivo en la oficina o jornada de notificación programada.
- Si no se contacta al ciudadano: se envía por correspondencia una comunicación escrita en la cual se le indica que cuenta con cinco (5) días hábiles para acercarse cualquiera de los puntos de atención Colpensiones – PAC; para realizar la respectiva notificación personal.

¹¹⁵ Ver Anexo 2

2. Estrategia No Contactabilidad Del Ciudadano

Actualmente las estrategias implementadas han evidenciado que existe un alto volumen de personas cuya contactabilidad no es posible, porque no se cuenta con datos de contacto actualizados. Esta estrategia ha dado como resultado un indicador de contactabilidad de 25%. El error en la dirección y /o teléfono corresponde a un 75%. Por lo anterior y dado que existe la necesidad de informar a estos ciudadanos que ya tienen proferido un acto administrativo, se está implementando en el portal web de Colpensiones un sitio en el cual se publiquen las citaciones a las personas que deben notificarse del acto administrativo. Este sitio virtual estará implementado en la segunda semana de diciembre.

3. Notificación Personal

A las personas que asistan a los puntos de atención se les entrega copia original e íntegra del acto administrativo, explicándoles que cuentan con el término de diez (10) días hábiles para interponer el recurso de reposición con subsidio apelación en los casos que no estén de acuerdo con el contenido de la resolución. Para los asistentes a las jornadas masivas de notificación, se programan charlas educativas y explicativas de los actos administrativos y las acciones con que cuenta el ciudadano en caso de tener alguna diferencia con el reconocimiento respectivo.

4. Notificación por Aviso

Actualmente a los ciudadanos a los cuales se les citó de manera efectiva ya sea a través del call center y/o comunicación escrita y que no asistieron a ninguno de los puntos de atención o a las jornadas masivas programadas, imposibilitando así la notificación personal de los actos administrativos, actualmente se publica en la página web de la entidad de manera semanal los siguientes datos: Cédula de ciudadanía, Número de Acto Administrativo y la fecha de publicación. Esta sección ha sido consultada por los ciudadanos, tal como se evidencia en el cuadro 59 donde se registra 121.879 visitas para consulta de actos administrativos.

De forma adicional y como herramienta para los ciudadanos, en los puntos de atención PAC de Colpensiones se cuenta con un afiche electrónico que permite consultar con el número de la cedula si se ha proferido un acto administrativo, indicando de igual manera el número del acto y la fecha de publicación.

5. Estrategia para la notificación por aviso

Con el fin de garantizar el cumplimiento de lo estipulado en el 69 de la ley 1437 de 2011, notificando de manera eficaz los actos administrativos por aviso, actualmente se están desarrollando las siguientes implementaciones en el proceso:

- Se está evaluando el riesgo que conlleva el hecho de publicar la totalidad del acto administrativo sin ningún tipo de protección en la página web, para ello y con el fin de proteger la información que contienen las resoluciones y como quiera que corresponden a prestaciones económicas, se realizarán validaciones que permitan a los ciudadanos acceder de forma más segura a la información. En diciembre se citará el Comité de riesgos de la entidad, y el desarrollo se pondrá en aplicación en la página web en el mes de diciembre.
- Por otro lado se está validando que la captura de la última información de contacto presentados por el solicitante en el formulario de solicitud de prestaciones económicas sea actualizada para que sea utilizada para el envío del acto administrativo por correspondencia; mitigando de esta forma los riesgos de devolución de correo. Cabe resaltar que esta estrategia será implementada para los trámites que han sido radicados en Colpensiones; dado que lo correspondiente a la represa del ISS no cuenta con información actualizada. Esta implementación se iniciará en el mes de diciembre y se establecerá como proceso para los casos que en adelante se presenten, realizando así la notificación por aviso, preceptuada en el artículo 69 de del código Contencioso Administrativo.

6. Información y ayuda al ciudadano:

Adicional al deber legal que la norma impone en el proceso de notificaciones (incluyendo las que se deben realizar personalmente y por aviso); Colpensiones con el fin de prestar un mejor servicio ha desarrollado herramientas adicionales que le permiten a la ciudadanía obtener información acerca del estado de sus trámites y en especial en los procesos de reconocimiento y notificación, en los diferentes canales de atención, así:

- a. Portal Web: A partir del 30 de noviembre de 2013 se implementó un control de búsqueda que permite que las personas puedan conocer si se les generó un acto administrativo, facilitando así la accesibilidad a la información.

Revisadas las consultas que los ciudadanos realizan a la página web de Colpensiones relacionadas con los actos proferidos, el siguiente cuadro reporta el número de visitas que se realizaron durante el mes de noviembre.

Si bien es cierto esta herramienta no constituye una notificación legal, se construyó con el fin de que los ciudadanos puedan consultar si ya tienen una decisión emitida, accediendo con su documento de identidad, evitando el desplazamiento a los puntos de atención para esta consulta.

Cuadro 86. Visitas Pagina WEB

Variables	Octubre	Noviembre
Visitas	1.000.406	898.796
Páginas Vistas listados de reconocimiento	474.986	543.981
Páginas Vistas únicas listados de reconocimiento	238.562	270.881
Páginas Vistas Actos administrativos	118.017	121.879
Páginas Vistas únicas Actos administrativos	56.709	61.527

Fuente: Informe Pagina WEB Colpensiones

Nota:

Visitas: Número de visitas que del sitio web, este valor correspondería al número de visitas que ha recibido el sitio durante la ventana al pasado (7, 14 o 30 días)

Páginas Vistas: Número total de páginas vistas; las visitas repetidas a una misma página también se contabilizan

Páginas Vistas únicas: Número de visitas durante las cuales se han consultado las páginas especificadas al menos una vez. Se contabiliza una única visita de página para cada combinación de URL de página + título de la página.

- b. Consulta Auto Servicio en Oficina: A través de los afiches electrónicos con que cuentan los puntos de atención de Colpensiones, se habilitó el acceso a la consulta de los actos administrativos proferidos por Colpensiones y que aún no han sido objeto de Notificación, esta consulta la puede hacer el ciudadano con su número de cédula.
- c. Notificación en Jornadas Adicionales: Los días sábados se habilitan puntos de Atención para realizar procesos de Notificación en horarios de 8am a 12m, previo agendamiento telefónico y publicación de los puntos de atención habilitados en la página web.

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

8.1. Mesa Técnica de trabajo y seguimiento conformada con la Procuraduría General de la Nación

8.1.1. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento.

De conformidad con la metodología de trabajo acordado en la mesa técnica conformada por Colpensiones y la Procuraduría General de la Nación, la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social ha entregado un total de 6215 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 87.

Cuadro 87. Fecha y entregas de la Procuraduría

Fechas de entrega	Números de requerimiento
03/10/2013	5219
10/10/2013	326
17/10/2013	11
28/10/2013	216
01/11/2013	51
08/11/2013	290
22/11/2013	102
Total	6.215

Depurada y analizada la base de datos de los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 3007 actos administrativos que resuelven asuntos de igual número de personas, conforme se muestra en el Cuadro 88.

Cuadro 88. Actos Administrativos expedidos previamente

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	3007 - (48.38 %)
Sin acto administrativo	3208 - (51.62 %)
TOTAL	6215

Teniendo en cuenta que esos 3007 casos ya tienen una gestión previa por parte de Colpensiones, se continúa en la labor de evaluar si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Procuraduría Delegada se encuentra satisfecho. Es decir, se adelanta un proceso de seguimiento y verificación para evaluar la calidad del acto administrativo proferido y entregar la respuesta a la Procuraduría Delegada en las reuniones semanales de la Mesa Técnica que satisfagan el interés del usuario.

Como resultado de la gestión de la Mesa Técnica se han realizado las siguientes entregas de respuestas de fondo por parte de Colpensiones a la Procuraduría Delegada (un total de 2300), conforme se describe en el Cuadro 89. Es necesario precisar que las respuestas entregadas no solo provienen de los actos administrativos previamente expedidos y que se revisan en la Mesa Técnica para que cumplan requisitos de calidad, sino que también corresponden a actos administrativos nuevos. De hecho, **2094** de los entregados ya tenían acto administrativo, al paso que los restantes **206** son actos proferidos por Colpensiones en fecha reciente.

Cuadro 89. Entregas de Colpensiones a la Procuraduría

Fechas de entrega	Números de requerimiento
10/10/2013	143
17/10/2013	86
28/10/2013	652
01/11/2013	508
08/11/2013	387
15/11/2013	274
22/11/2013	167
29/11/2013	83
Total	2.300

Teniendo en cuenta que la planeación y estrategia de atención a los requerimientos de la Procuraduría Delegada contenidos en la base de datos se efectúa conforme a la segmentación de los Grupos de prioridad definidos en el Auto 110, la totalidad de requerimientos resueltos segmentados a partir de los grupos arroja la clasificación presentada en el Cuadro 90.

Cuadro 90. Entregas según Grupos de prioridad

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	141
Grupo 1	639
Grupo 2	112
Grupo 3	139
Grupo 4	316
Grupo indemnizados	47
Sin grupo	906
Total	2.300

De la misma manera se encuentran clasificados aquellos requerimientos que a la fecha de corte de este informe aún están en trámite de respuesta por parte de Colpensiones. Estos se segmentan conforme a los Grupos de la Corte y del día a día de la entidad (grupo 0) como se muestra en el Cuadro 91.

Cuadro 91. Segmentación por Grupos pendientes de respuesta

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	109
Grupo 1	128
Grupo 2	66
Grupo 3	216
Grupo 4	689
Grupo indemnizados	47
Sin grupo	1.953
Total	3.208

Es necesario precisar que aún existe un segmento de requerimientos que a la fecha de presentación de este informe aún no se ha podido clasificar en ninguno de los grupos, no obstante se continúan los esfuerzos para identificarlos y agruparlos, como se indicará a continuación.

8.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (mes de noviembre)

Durante el mes de Noviembre de 2013, de acuerdo a los objetivos trazados en la conformación de la Mesa Técnica de Seguimiento entre la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y Colpensiones, se ha continuado con la labor de entrega de requerimientos tramitados con calidad por parte de esta Entidad. Así mismo, durante este mes se han recibido 443 requerimientos nuevos por parte de la Delegada que fueron identificados por parte de Colpensiones en los Grupos de prioridad establecido por el Auto 110 de 2013 de la manera descrita en el Cuadro 92.

Cuadro 92. Entrega de la Procuraduría mes de noviembre

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 1	52
Grupo 2	13
Grupo 3	31
Grupo 4	38
Grupo indemnizados	4
Sin grupo	305
Total	443

En las reuniones semanales de trabajo de la Mesa Técnica se han entregado a la Delegada las respuestas a los requerimientos teniendo en cuenta el inventario base que se reportó en el IP4 con corte a 31 de octubre, así como los recibidos en el mes de noviembre, como se detalla a continuación discriminado por grupos definidos por la Corte Constitucional. El cuadro describe la cifra de entregas efectuadas en el mes de noviembre y que hacen parte del total de requerimientos contestados reseñados en los cuadros 74 y 75.

Cuadro 93. Entregas de Colpensiones mes de noviembre

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	77
Grupo 1	336
Grupo 2	78
Grupo 3	95
Grupo 4	216
Grupo indemnizados	22
Sin grupo	604
Total	1.428

Comparativamente entre la gestión de la Mesa Técnica por parte de Colpensiones entre el mes de octubre y el mes de noviembre, encontramos que existe un incremento del 61% en los reportes de entrega de trámites a la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social (en octubre el informe contenía datos de entrega de 885 trámites, mientras que en la gestión del mes de noviembre se han entregado 1428 trámites gestionados).

Adicionalmente debe señalarse que en razón a que una parte de la base de datos presentaba imprecisiones en la información recibida para su trámite por parte de Colpensiones por cuanto no era posible asociar a un grupo de prioridad al no contarse con información como la cédula del afiliado o beneficiario o sin tema de requerimiento, tal y como se indicó en el IP4 punto 8.1, se está realizando una verificación individual de los **1953** casos descritos sin identificación de grupo de prioridad. Para este efecto se están verificando las bases de datos de la Entidad (aplicativos propios e información proveniente del ISS como SISPET, GESTU, entre otros), con el fin de obtener datos identificadores que permitan gestionarlos y tramitarlos. Esta gestión de revisión de los 1953 durante este mes ha generado los siguientes resultados conforme se describe en el Cuadro 94.

Cuadro 94. Gestión de Identificación

Clasificación grupos manual	Número de requerimientos
En proceso de identificación	1197
Identificados individualmente	378
Con respuesta de fondo	278
Identificados con respuesta pendiente	100

El cuadro anterior contiene los siguientes datos: De la cifra de requerimientos sin identificar en grupo de prioridad (1953) provenientes de la base de datos utilizada en la metodología de trabajo de la Mesa Técnica, se han logrado identificar **378**, por lo que siguen en proceso de identificación **1197**. De la revisión de estos casos identificados, se encontró que **278** ya tienen respuesta de fondo y fueron entregados a la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social. Estos casos están incluidos dentro de la cifra de 1428 reportados durante el mes de noviembre. Los restantes **100** se encuentra en etapa de seguimiento, esto es, repartidos a las dependencias internas de Colpensiones para su trámite respectivo atendiendo la prioridad establecida.

Ahora bien, la segmentación por Grupos de prioridad de la Corte y de día a día de Colpensiones tanto de los que una vez identificados fueron entregados a la Procuraduría Delegada durante el mes (278) y los que una vez identificados se encuentran en gestión por parte de Colpensiones(100), se describe en el Cuadro 95 de la siguiente manera:

Cuadro 95. Identificación por grupos

Grupos	Total	Con respuesta de fondo	Requerimientos en seguimiento
Grupo 0	97	75	22
Grupo 1	122	98	24
Grupo 2	12	9	3
Grupo 3	15	10	5
Grupo 4	94	73	21
Grupo indemnizados	1	1	
Sin grupo	37	12	25
Total	378	278	100

Como se ha reiterado, para Colpensiones es fundamental la gestión de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, pues en desarrollo de la misma además de la entrega efectiva de respuestas a los requerimientos de la Procuraduría Delegada que incluye el trámite de casos prioritarios para esa Entidad y la Corte Constitucional, a través de este canal se han venido realizando capacitaciones dirigidas no sólo a los funcionarios de la Delegada sino a algunos Procuradores Judiciales sobre los procesos y procedimientos a cargo de Colpensiones (Programa Colombia Mayor, Multivinculación, Servicio al Ciudadano, devolución de aportes, calculo actuarial, historia laboral y retiro de semanas), como

quiera que los requerimientos de ese organismo de control están referidos a temáticas específicas y para ello es necesario dar a conocer el trámite interno en atención a la estructura organizacional y el modelo actual de operación de Colpensiones.

Por otro lado, es oportuno mencionar que Colpensiones integró a la gestión de la Mesa Técnica de Seguimiento a la Procuraduría Delegada en lo Laboral que atiende la Regional del Caribe para poder recibir requerimientos que el nivel central no puede recibir pero que merecen igual tratamiento. En fecha no superior al 13 de diciembre se realizará esta misma gestión con la Procuraduría Delegada en lo Laboral de Medellín, lo que se hará en coordinación con la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social.

8.1.3. Observaciones al informe de seguimiento presentado por la Procuraduría Delegada para el trabajo y la seguridad de fecha 22 de noviembre, ante la H. Corte Constitucional.

Para Colpensiones sigue siendo fundamental contar con los pronunciamientos realizados por la Procuraduría General de la Nación a través la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, ya que de esta manera puede conocer la gestión de Colpensiones desde una óptica ciudadana, dado que las funciones de vigilancia y prevención que se adelantan por esa Entidad permiten establecer detalladamente las necesidades de nuestros usuarios.

Es importante mencionar que de acuerdo al informe presentado por la Procuradora Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social denominado Tercer Informe de Seguimiento-Respuesta Requerimiento Auto 233, radicado en la Corte Constitucional el día 22 de noviembre de 2013, se ha resaltado el trabajo realizado por parte de Colpensiones a través de la Mesa Técnica en tanto ha permitido evacuar casos prioritarios con grupos vulnerables, que a su vez se encuentran enmarcados en los grupos establecidos por la Corte Constitucional y se resaltan avances en algunos temas.

Ha señalado también la Procuraduría en el aludido informe que se deben mejorar los procesos, subsanar y adoptar correctivos que permitan superar las falencias, así mismo la calidad y los términos para dar cumplimiento a los plazos establecidos por la Corte, situaciones de gran importancia para la gestión diaria de la Entidad.

Así las cosas y en cumplimiento del Auto emitido por la Corte Constitucional el 25 de noviembre de 2013, el cual ordena que Colpensiones deberá pronunciarse expresamente sobre lo contenido en los informes emitidos por la Procuraduría Delegada, se hace necesario referirnos a las observaciones realizadas siguiendo el mismo orden establecido en el informe radicado el día 22 de noviembre por parte de ese órgano de control, en los siguientes términos:

1. Mesa Técnica de Seguimiento

Para la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, lo mismo que para Colpensiones, se considera que las actividades desarrolladas a través de la Mesa Técnica de Seguimiento han permitido la atención de casos prioritarios, la agilización de los trámites relacionados con recepción de documentos, análisis de la información y atención y respuesta de los casos más vulnerables identificados por la Procuraduría Delegada.

Por lo anterior, la metodología de trabajo establecida para la Mesa Técnica deberá mantenerse bajo un enfoque de mejoramiento continuo, no solo para seguir generando los resultados positivos entregados, sino para canalizar con mayor efectividad las recomendaciones efectuadas por ese órgano de control con miras al logro de las metas institucionales definidas por Colpensiones.

2. Observaciones a las Respuestas Entregadas por Colpensiones a través de la Mesa Técnica

Debe mencionarse que las cifras aportadas por la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad tienen corte al 8 de noviembre de 2013, lo que explica algunas variaciones en las cifras en cuanto al reporte efectuado en el IP4 y en el presente informe toda vez que el corte de este último fue a 31 de octubre. Sin embargo, esta circunstancia de todas maneras permite un pronunciamiento expreso por parte de Colpensiones.

A partir del análisis de las entregas efectuadas a través de la Mesa Técnica se hacen algunas observaciones sobre las cuales nos pronunciamos de la siguiente manera:

- a. Soportes de los actos administrativos: La Delegada reconoce que se han ajustado los actos administrativos, especialmente a partir de septiembre de este año, aunque algunos adolecen de falsa motivación. Este avance ha sido producto de las acciones implementadas para mejorar la calidad de las decisiones proferidas al resolver las

solicitudes de prestaciones económicas. De esta manera, la efectividad de las estrategias ya informadas tanto a la Corte Constitucional como a la Delegada la Mesa Técnica continuará incrementándose con el paso de los días en virtud al mejoramiento en la curva de aprendizaje del personal y de la depuración de los procesos tecnológicos.

- b. Reconocimiento de retroactivos pensionales: Señala el informe que este tema es otro avance por parte de Colpensiones frente a las recomendaciones efectuadas por la Delegada. Este aspecto hace parte, como se mencionó en precedencia, de la estrategia de mejoramiento en la calidad de los actos de reconocimiento con miras al pago integral de las obligaciones pensionales. Las resoluciones que conceden el reconocimiento pensional y que no contienen pago de retroactivo serán revisadas para la identificación de esta circunstancia y la adopción de los correctivos a que haya lugar.
- c. Decisiones que reconocen y niegan derechos: La Delegada al revisar las decisiones que niegan derechos contra los cuales procede recurso, plasmó las siguientes observaciones que pueden agruparse en los siguientes ejes temáticos:
 - Plataforma tecnológica: errores en decisiones producto del automático tales como cambio en la pretensión, tiempos de servicio, liquidaciones entre otros.
 - Cumplimiento de términos de solicitudes del día a día y de los grupos de prioridad de la Corte.
 - Cumplimiento y atención de fallos de tutela y sentencias. Gestión de defensa judicial tanto en los trámites en curso de tutelas como en procesos ordinarios, incluyendo la actividad en sede de segunda instancia.
 - Reconocimiento de retroactivos, pago de intereses de mora y costas.
 - Prestación de servicio en los Puntos de Atención Colpensiones.
 - Revocatorias de actos administrativos.

Sobre las temáticas abordadas en el informe presentado por la Procuraduría Delegada es menester indicar que las mismas están tratadas en el presente informe periódico a la Corte, del cual se remite copia a ese órgano de control, por lo que consideramos innecesario la reiteración. Sin embargo, atendiendo la metodología y dinámica de la Mesa Técnica, Colpensiones estará atenta a resolver y atender cualquier inquietud puntual sobre estos u otros temas que se consideren de interés por parte de la Procuraduría Delegada, tal y como ocurrió con el

requerimiento efectuado por parte de esa dependencia a la entidad el día 21 de noviembre y del cual nos referimos a continuación.

La Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social mediante oficio SIAF 158501 de fecha 21 de noviembre presentó a través de la Mesa Técnica observaciones, sugerencias y requerimientos producto del control preventivo y de seguimiento de gestión que ejerce a partir de su análisis y valoración del contenido del IP4 presentado por Colpensiones a la Honorable Corte Constitucional.

El mismo se contestó en fecha 29 de noviembre de 2013 dentro del término otorgado para el efecto, dándose respuesta en los siguientes términos:

En relación con la observación referente a que existen solicitudes prestacionales radicadas directamente a Colpensiones de enero a octubre 31 de 2013 que no se han contestado en los términos legales, se indicó que la entidad viene ejecutando una estrategia para atender las solicitudes radicadas directamente en la entidad que permita mejorar los tiempos de repuesta para que se ajusten a los términos legales. Esta estrategia fue informada a la Corte Constitucional en el IP4 radicado el 5 de noviembre de 2013, no obstante lo cual los avances y ajustes se están presentando en el presente informe, del cual se le remitirá una copia al despacho de la Procuraduría Delegada.

Respecto de los requerimientos de información referentes a el nombre y funciones de los responsables de la reproducción de los fallos condenatorios y los encargados de recopilar, custodiar y entregar los expedientes administrativos para pago dentro de Colpensiones, se contestó suministrando la relación de funcionarios que tienen asignada tal labor, con la precisión de que Colpensiones en el IP4 se refería a los fallos proferidos en vigencia del sistema oral y que por tanto deben ser transcritos para su cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento. Para este efecto se suministró la información referente a que la empresa MILLENIUM PHONE CENTER cumple esa función de transcripción.

Así mismo, se atendió el requerimiento sobre el estado actual y ubicación de expedientes administrativos que hacen parte del bloque documental para el cumplimiento y pago de las sentencias, señalándose la cifra de entregas de expedientes por parte del ISS en Liquidación tal y como se reportó a la Corte Constitucional en el IP4 y el lugar físico y digital en donde se encuentran ubicados.

Finalmente, se le indicó a la Procuraduría Delegada que Colpensiones tendría en cuenta su sugerencia de ampliar el poder general de representación judicial para notificaciones en otras ciudades del país, dentro del marco de las actividades para el mejoramiento de la defensa judicial, especialmente en los trámites de notificación de las tutelas y desacatos en los que es parte Colpensiones.

Para efectos de ilustración de la Honorable Corte Constitucional, se adjuntará en este informe copia de la respuesta ofrecida a la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social.

8.2. Defensoría del Pueblo

Con el ánimo de vincular a los órganos de control que reciben comentarios, información y quejas de los ciudadanos relacionados con el cumplimiento del objeto misional de Colpensiones, se propuso la constitución de una Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo.

Para tal propósito, se efectuó por parte del Presidente de Colpensiones una presentación ante el Defensor del Pueblo, el Defensor Delegado para la Salud y Seguridad Social y otros altos funcionarios, sobre los avances, dificultades y acciones emprendidos hasta la fecha por parte de Colpensiones y que se han consignado en los informes periódicos de seguimiento entregados a la Corte Constitucional. Así mismo, se explicó la metodología de funcionamiento de la mesa técnica de seguimiento, acordándose dar inicio a la misma.

Teniendo en cuenta que a la fecha de presentación de este informe a la Corte aún no se ha materializado el funcionamiento de la mesa, en el próximo informe periódico se incluirá toda la información relacionada con este tema.

Anexos

Anexo 1- Resultados de los Indicadores de Seguimiento

1.1. Presentación

A continuación se presenta un análisis de las características técnicas de los indicadores definidos hasta el momento en el marco de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones. Tal análisis se basa en la aplicación de los criterios CREMA, cuya práctica ha sido recomendada por el Banco Mundial en documentos desarrollados por expertos como Jody Kusek y Ray Rist¹¹⁶, siendo adoptada en guías metodológicas promovidas por el Departamento Nacional de Planeación¹¹⁷.

En seguida, se presentan los resultados de los indicadores disponibles a 30 de noviembre del presente año. Ello incluye el cálculo y análisis de ocho (8) indicadores disponibles que dan cuenta de los objetos de seguimiento definidos: tutelas, sentencias y reconocimientos. En ese sentido, los indicadores calculados son desagregados de acuerdo con la pertinencia técnica y la información disponible actualmente, continuando con el énfasis, donde resulta preciso, en los grupos prioritarios de atención definidos por la Corte Constitucional en el Auto 182/2013.

La Estrategia de seguimiento de Colpensiones se encuentra en proceso de consolidación, siendo los principios técnicos definidos el soporte primordial de tal proceso. Estos principios, descritos en el IP4¹¹⁸, contribuyen con la *gradualidad* de la implantación de la Estrategia, de acuerdo con la información disponible; su *institucionalidad*, al incorporar la Estrategia al interior de la entidad, esperando que ésta sea usuario principal, sin ir detrimento del valor público agregado y de otras instancias externas que solicitan información; y el *gerenciamiento* de la misma, buscando así suscitar la medición de los asuntos clave de la gestión, y los bienes y servicios dispuestos por Colpensiones a sus usuarios. Con lo anterior se promueve que los diferentes actores e instancias involucradas de la entidad den mayor relevancia y orden a la información que disponen, no solo

¹¹⁶ KUSEK, JODY y RIST, RAY (2004), “Diez pasos hacia un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados” Banco Mundial, Washington 2004.

¹¹⁷ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. DIRECCIÓN DE INVERSIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS. Guía metodológica para la formulación de indicadores. Bogotá: 2009.

¹¹⁸ COLPENSIONES. Cuarto informe mensual de cumplimiento al Auto 110 de 2013 presentado a la Honorable Corte Constitucional. Capítulo 4. P. 27. Bogotá D.C. 5 de noviembre de 2013.

para su reporte sino para cumplir con el propósito de la función de seguimiento, el cual consiste en tomar decisiones gerenciales soportadas en información oportuna y pertinente.

1.2. Criterios CREMA para la formulación y operación de indicadores de seguimiento

De acuerdo con prácticas internacionales sobre formulación y operación de indicadores de gestión pública, se requiere que éstos sean claros, relevantes, económicos, medibles y adecuados; tales aspectos son conocidos como los criterios “CREMA” de los indicadores.¹¹⁹

En esta sección se presenta un análisis, con base en la aplicación de los criterios CREMA, por cada uno de los ocho (8) indicadores disponibles en el marco de la Estrategia de Colpensiones. Para ello fueron aplicadas las preguntas de chequeo establecidas por criterio a cada uno de los indicadores disponibles, según el siguiente cuadro:

Cuadro 1 - Anexo 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 permite conocer información significativa sobre el objeto de seguimiento?
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).

Como se señaló en el IP3¹²⁰, si bien es apropiado que los indicadores cumplan con los criterios CREMA, no son imprescindibles; en ese sentido se concluye que si el indicador no cumple con

¹¹⁹ Al respecto se puede consultar KUSEK, JODY y RIST, RAY (2004), “Diez pasos hacia un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados”. Banco Mundial, Washington 2004. P. 70–73.

alguna de las características técnicas mencionadas puede ser adoptado como parte de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones, lo que debe ocurrir es que en el transcurso de la propia operación sea conseguida la característica técnica o reformulado el indicador para cumplirla, tal como es señalado por el Departamento Nacional de Planeación: *“el o los indicadores seleccionados no deben necesariamente cumplir con todos estos criterios (refiriéndose a los CREMA)... simplemente deben ser tenidos en cuenta para elegir o desechar indicadores siendo el formulador en últimas el que define cuáles utilizar”*¹²¹.

1.1.1 Aplicación de criterios CREMA a los indicadores de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones

En seguida se presenta la aplicación de los criterios CREMA sobre los indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones. Para cada uno de los indicadores fueron aplicadas las cinco (5) preguntas de chequeo por indicador develando un valor de calificación cuantitativo (según el cuadro No. 2) y un análisis cualitativo.

Cuadro 2 - Anexo 1. Convenciones de análisis

Parámetro	Valor
Cumple con el criterio plenamente; responde afirmativamente la pregunta de orientación.	1
Cumple con el criterio parcialmente; la respuesta a la pregunta de orientación no es completamente afirmativa, ni completamente negativa.	0,5
No Cumple con el criterio; responde negativamente la pregunta de orientación.	0

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

¹²⁰ COLPENSIONES. Tercer informe mensual de cumplimiento al Auto 110 de 2013 presentado a la Honorable Corte Constitucional. Anexo 1. P.52. Bogotá D.C. 5 octubre de 2013.

¹²¹ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. DIRECCIÓN DE INVERSIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS. Guía metodológica para la formulación de indicadores. Bogotá: 2009. P. 17.

Cuadro 3 - Anexo 1. Análisis de indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones con base en aplicación de criterios CREMA – Objeto de seguimiento tutelas

Nombre del indicador	Descripción del Indicador	CRITERIOS/ANÁLISIS				
		CLARO	RELEVANTE	ECONÓMICO	MEDIBLE	ADECUADO
		¿El indicador refleja lo más directamente posible el objeto de seguimiento?	¿El indicador permite conocer información significativa sobre el objeto de seguimiento?	¿El indicador es capaz de emplear el medio más práctico y económico de obtención de datos?	¿El indicador es relativamente inmune al resultado independiente de quien lo mida?	¿Es factible asociar una meta para informar sobre el resultado?
Trámites de tutela con hecho superado.	El indicador mide el porcentaje de 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 hecho superado es la respuesta efectiva al trámite de tutela registrado en Bizagi.	(1) Si, es claro. El nombre del indicador da cuenta del objeto de seguimiento; permite identificar el aspecto que se propone medir, en este caso, trámites de tutelas resueltos por la entidad.	(1) Si, es relevante. El indicador arroja información que permite conocer el número de trámites resueltos por la entidad, siendo ello lo clave frente al proceso de gestión de tutelas. Además permite ser desagregado.	(1) Sí, es económico. La fuente de los datos es la herramienta de gestión institucional Bizagi (bases misionales).	(0,5) Es medible. La información se obtiene de las bases de datos de institucionales; sin embargo se requiere de conocimiento específico para la obtención de los datos.	(1) Si, es adecuado. Es factible asociar una meta para develar su desempeño.
Trámites de	El indicador mide el porcentaje de	(1) Si, es claro. El	1) Si, es	(1) Sí, es	(0,5) Es medible. La	(1) Si, es

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Nombre del indicador	Descripción del Indicador	CRITERIOS/ANÁLISIS				
		CLARO	RELEVANTE	ECONÓMICO	MEDIBLE	ADECUADO
		¿El indicador refleja lo más directamente posible el objeto de seguimiento?	¿El indicador permite conocer información significativa sobre el objeto de seguimiento?	¿El indicador es capaz de emplear el medio más práctico y económico de obtención de datos?	¿El indicador es relativamente inmune al resultado independiente de quien lo mida?	¿Es factible asociar una meta para informar sobre el resultado?
tutelas cerrados.	trámites de tutela cerrados por número de cédula con respecto al total de trámites de tutela alojados en Bizagi identificados. Se entiende que el caso está cerrado cuando se da respuesta al juzgado y se tiene constancia de la entrega del documento.	nombre del indicador da cuenta del objeto de seguimiento; permite identificar el aspecto que se propone medir, en este caso, los trámites de tutelas efectivamente cerrados.	relevante. El indicador arroja información específica sobre los trámites de tutelas cerrados. Además permite ser desagregado.	económico. La fuente de los datos es la herramienta de gestión institucional Bizagi (bases misionales).	información se obtiene de las bases de datos institucionales; sin embargo se requiere de conocimiento específico para la obtención de los datos.	adecuado. Es factible asociar una meta para develar su desempeño.

Cuadro 4 - Anexo 1. Análisis de indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones con base en aplicación de criterios CREMA – Objeto de seguimiento sentencias

Nombre del indicador	Descripción del Indicador	CRITERIOS/ANÁLISIS				
		CLARO	RELEVANTE	ECONÓMICO	MEDIBLE	ADECUADO
		¿El indicador refleja lo más directamente posible el objeto de seguimiento?	¿El indicador permite conocer información significativa sobre el objeto de seguimiento?	¿El indicador es capaz de emplear el medio más práctico y económico de obtención de datos?	¿El indicador es relativamente inmune al resultado independiente de quien lo mida?	¿Es factible asociar una meta para informar sobre el resultado?
Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento	El indicador mide el porcentaje de sentencias gestionadas institucionalmente y listas para iniciar el proceso de cumplimiento desde el 1 de junio hasta el 31 de octubre de 2013, con respecto al total de sentencias identificadas. Este indicador suma todos los trámites de sentencias provenientes de las diferentes entradas: Entregadas por el ISS, Colpensiones, PQRS y halladas en la repesa del ISS.	(1) Si, es claro. El nombre del indicador da cuenta del objeto de seguimiento; permite identificar el aspecto que se propone medir, en este caso, las sentencias gestionadas institucionalmente.	1) Si, es relevante. El indicador arroja información pertinente para conocer el avance en la gestión para el cumplimiento de sentencias. Además permite ser desagregado.	(1) Sí, es económico. La fuente de los datos es el liquidador y las bases de datos de la vicepresidencia de Jurídica.	(0,5) Es medible. La información se obtiene de las bases de datos institucionales; sin embargo se requiere de conocimiento específico para la obtención de los datos.	(1) Si, es adecuado. Es factible asociar una meta para develar su desempeño.
Actos administrativos de cumplimiento	El indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha proferido desde el 1 de junio de 2013	(1) Si, es claro. El nombre del indicador da cuenta del objeto de	1) Si, es relevante. El indicador arroja información directa sobre el	(1) Sí, es económico. La fuente de los datos es el	(0,5) Es medible. La información se obtiene de las bases de datos	(1) Si, es adecuado. Es factible asociar una meta para

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Nombre del indicador	Descripción del Indicador	CRITERIOS/ANÁLISIS				
		CLARO	RELEVANTE	ECONÓMICO	MEDIBLE	ADECUADO
		¿El indicador refleja lo más directamente posible el objeto de seguimiento?	¿El indicador permite conocer información significativa sobre el objeto de seguimiento?	¿El indicador es capaz de emplear el medio más práctico y económico de obtención de datos?	¿El indicador es relativamente inmune al resultado independiente de quien lo mida?	¿Es factible asociar una meta para informar sobre el resultado?
de sentencias proferidos	hasta el 31 de octubre del mismo año, con respecto al total de sentencias que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento. Es decir, el indicador mide el porcentaje de sentencias cumplidas.	seguimiento; permite identificar el aspecto que se propone medir, en este caso, las sentencias cumplidas.	cumplimiento de sentencias. Además permite ser desagregado.	liquidador y las bases de datos de la vicepresidencia de Jurídica.	institucionales; sin embargo se requiere de conocimiento específico para la obtención de los datos.	develar su desempeño.

Cuadro 5 - Anexo 1. Análisis de indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones con base en aplicación de criterios CREMA – Objeto de seguimiento reconocimientos

Nombre del indicador	Descripción del Indicador	CRITERIOS/ANÁLISIS				
		CLARO	RELEVANTE	ECONÓMICO	MEDIBLE	ADECUADO
		¿El indicador refleja lo más directamente posible el objeto de seguimiento?	¿El indicador permite conocer información significativa sobre el objeto de seguimiento?	¿El indicador es capaz de emplear el medio más práctico y económico de obtención de datos?	¿El indicador es relativamente inmune al resultado independiente de quien lo mida?	¿Es factible asociar una meta para informar sobre el resultado?
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas	El indicador mide el porcentaje de solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad. Es decir, el indicador mide el porcentaje de solicitudes decididas. Se contabilizan todas las solicitudes de pensiones nuevas, de reliquidación, de indemnización y de auxilios funerarios, tanto de la repesa del ISS como de Colpensiones. Y en las respuestas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.	(1) Si, es claro. El nombre del indicador da cuenta del objeto de seguimiento; permite identificar el aspecto que se propone medir, en este caso, los trámites de reconocimiento gestionados y decididos.	1) Si, es relevante. El indicador arroja información pertinente sobre la atención de las solicitudes de reconocimiento. Además permite ser desagregado.	(1) Sí, es económico. La fuente de los datos es la herramienta de gestión institucional Bizagi (bases misionales).	(0,5) Es medible. La información se obtiene de las bases de datos institucionales; sin embargo se requiere de conocimiento específico para la obtención de los datos.	(1) Si, es adecuado. Es factible asociar una meta para develar su desempeño.
Actos administrativos	El indicador mide el porcentaje de actos administrativos de reconocimiento de	(1) Si, es claro. El nombre del	1) Si, es relevante. El	(1) Sí, es económico. La	(0,5) Es medible. La información	(1) Si, es adecuado. Es

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Nombre del indicador	Descripción del Indicador	CRITERIOS/ANÁLISIS				
		CLARO	RELEVANTE	ECONÓMICO	MEDIBLE	ADECUADO
		¿El indicador refleja lo más directamente posible el objeto de seguimiento?	¿El indicador permite conocer información significativa sobre el objeto de seguimiento?	¿El indicador es capaz de emplear el medio más práctico y económico de obtención de datos?	¿El indicador es relativamente inmune al resultado independiente de quien lo mida?	¿Es factible asociar una meta para informar sobre el resultado?
de reconocimiento de prestaciones proferidos	prestaciones proferidos por Colpensiones a 31 de octubre de 2013, con respecto al total de solicitudes, sumando las de represa del ISS y las presentadas a Colpensiones. El propósito de este indicador es medir el porcentaje de solicitudes de reconocimiento de prestaciones que se resuelven mediante acto administrativo.	indicador da cuenta del objeto de seguimiento; permite identificar el aspecto que se propone medir, en este caso, sobre las solicitudes que se revuelven mediante acto administrativo.	indicador arroja información pertinente sobre las decisiones de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones. Además permite ser desagregado.	fuentes de los datos es la herramienta de gestión institucional Bizagi (bases misionales).	se obtiene de las bases de datos institucionales; sin embargo se requiere de conocimiento específico para la obtención de los datos.	factible asociar una meta para develar su desempeño.
Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos	El indicador mide el porcentaje de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha proferido positivamente a 31 de octubre de 2013, con respecto al total de Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. Es decir, el indicador mide el porcentaje de solicitudes de reconocimiento concedidas.	(1) Si, es claro. El nombre del indicador da cuenta del objeto de seguimiento; permite identificar el aspecto que se propone medir, en	1) Si, es relevante. El indicador arroja información pertinente sobre las decisiones que conceden la prestación.	(1) Sí, es económico. La fuente de los datos es la herramienta de gestión institucional Bizagi (bases	(0,5) Es medible. La información se obtiene de las bases de datos institucionales; sin embargo se requiere de conocimiento	(0,5) Es adecuado. Sin embargo para asociar una meta se requiere el comportamient

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Nombre del indicador	Descripción del Indicador	CRITERIOS/ANÁLISIS				
		CLARO	RELEVANTE	ECONÓMICO	MEDIBLE	ADECUADO
		¿El indicador refleja lo más directamente posible el objeto de seguimiento?	¿El indicador permite conocer información significativa sobre el objeto de seguimiento?	¿El indicador es capaz de emplear el medio más práctico y económico de obtención de datos?	¿El indicador es relativamente inmune al resultado independiente de quien lo mida?	¿Es factible asociar una meta para informar sobre el resultado?
		este caso, las decisiones de reconocimiento positivas.	Además permite ser desagregado.	misionales).	específico para la obtención de los datos.	o histórico del indicador, para poder determinar si lo deseables es que su resultado aumente o disminuya.
Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.	El indicador mide el porcentaje de recursos interpuestos sobre reconocimiento de prestaciones que generaron cambio de decisión, sumando los de repesa del ISS y los de Colpensiones, con respecto al total de recursos de reconocimiento de prestaciones decididos. El propósito del indicador es medir el porcentaje de decisiones de reconocimiento que efectivamente debieron	(1) Si, es claro. El nombre del indicador da cuenta del objeto de seguimiento; permite identificar el aspecto que se propone medir, en este caso, las	1) Si, es relevante. El indicador arroja información pertinente sobre las decisiones que debieron ser corregidas. Además permite	(1) Sí, es económico. La fuente de los datos es la herramienta de gestión institucional Bizagi (bases misionales).	(0,5) Es medible. La información se obtiene de las bases de datos institucionales; sin embargo se requiere de conocimiento específico para la	(1) Si, es adecuado. Es factible asociar una meta para develar su desempeño.

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Nombre del indicador	Descripción del Indicador	CRITERIOS/ANÁLISIS					
		CLARO	RELEVANTE	ECONÓMICO	MEDIBLE	ADECUADO	
		¿El indicador refleja lo más directamente posible el objeto de seguimiento?	¿El indicador permite conocer información significativa sobre el objeto de seguimiento?	¿El indicador es capaz de emplear el medio más práctico y económico de obtención de datos?	¿El indicador es relativamente inmune al resultado independiente de quien lo mida?	¿Es factible asociar una meta para informar sobre el resultado?	
	ser corregidas. Para calcular el indicador se suman los recursos de reposición y las apelaciones.	decisiones que debieron ser corregidas.	que ser	ser desagregado.		obtención de los datos.	

2. Resultados de indicadores de seguimiento

A continuación se presenta el comportamiento de los indicadores disponibles por cada uno de los objetos de seguimiento definidos a la fecha por Colpensiones: tutelas, sentencias y reconocimientos. En esta entrega se hacen los cálculos efectivos de los ocho (8) indicadores presentados en el informe número cuatro, dos (2) relacionados con Tutelas, dos (2) con Sentencias, y cuatro (4) con reconocimiento de prestaciones. Cabe precisar que el cálculo de los indicadores, en la mayoría de los casos, es acumulado desde que Colpensiones entró en funcionamiento (Octubre de 2012) hasta el 30 de noviembre de 2013; sin embargo, para el caso de Sentencias, el cálculo se realiza desde el 1 de junio de 2013.

Es importante mencionar que los indicadores de sentencias y de tutelas presentan cálculos a 30 de septiembre, a 31 de octubre y desde luego a 30 de noviembre, por su parte, los indicadores de reconocimiento, dado que fue necesario hacer de un proceso de depuración exhaustivo, los primeros cálculos confiables se pudieron obtener en el mes de octubre, con los cuales se reportan los datos a 31 de octubre y a 30 de noviembre. Por su parte, para el caso de sentencias y reconocimientos, se desagregan los datos por entrada (Colpensiones y Represa del ISS), y en los casos en que ha sido solicitado expresamente por la H. Corte Constitucional, los datos de la Represa del ISS se desagregan por grupos de prioridad de acuerdo a los criterios establecidos, así como ocurre con los indicadores de tutelas.

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

2.1. Tutelas

INDICADOR N° 1. Trámites de tutela con hecho superado.

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de 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 hecho superado es la respuesta efectiva al trámite de tutela registrado en Bizagi.

Tipo de indicador: Producto

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

Tabla No. 1
Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	30 – sept - 2013		31 – oct – 2013		30-nov-2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo		
Variable 1: Trámites de tutelas con hecho superado.	18.786		44.578		62.883		Herramienta de gestión Bizagi/Bases misionales.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial.
Variable 2: Trámites de tutelas alojados en Bizagi identificados (cédula única).	96.222	19.52%	102.707	43.40%	108.058	58.19%	Herramienta de gestión Bizagi.	

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Tabla No. 2
Trámites de tutelas con hecho superado - 30 de septiembre de 2013
Desagregación del indicador por grupos

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL										En proceso de clasificación	
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 0		Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4		Dato variable	Cálculo indicador
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador		
Variable 1: Trámites de tutelas con hecho superado.	18.786	19.52%	5.767	20.78%	4.443	66.71%	318	14.03%	554	18.25%	3.775	21.21%	3.929	10.15%
Variable 2: Trámites de tutelas alojados en Bizagi identificados (cédula única).	96.222		27.752		6.660		2.266		3.036		17.797		38.711	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA

Tu futuro lo construimos entre los dos

Tabla No. 3
Trámites de tutelas con hecho superado - 31 de octubre de 2013
Desagregación del indicador por grupos

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL										En proceso de clasificación	
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 0		Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4			
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Trámites de tutelas con hecho superado.	44.578		22.812		8.196		716		1.203		3.533		8.118	
Variable 2: Trámites de tutelas alojados en Bizagi identificados (cédula única).	102.707	43.40%	28.374	80.40%	11.169	73.38%	2.715	26.37%	3.858	31.18%	17.655	20.01%	38.936	20.85%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA ECONÓMICA DE COLOMBIA

Tu futuro lo construimos entre los dos

Tabla No. 4
Trámites de tutelas con hecho superado - 30 de noviembre de 2013
Desagregación del indicador por grupos

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL										En proceso de clasificación	
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 0		Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4			
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Trámites de tutelas con hecho superado.	62.883		25,798		10,116		2,285		2,280		7,920		14,484	
Variable 2: Trámites de tutelas alojados en Bizagi identificados (cédula única).	108.058	58.19%	29,420	87.69%	11,551	87.58%	2,851	80.15%	4,019	56.73%	18,181	43.56%	42,036	34.46%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA ECONÓMICA DE COLOMBIA

Tu futuro lo construimos entre los dos

Análisis: El resultado del indicador continúa mostrando una evolución positiva de los trámites de tutela con hecho superado. Entre el mes de septiembre y noviembre de 2013, se pasó de 19.52% a 58.19% respectivamente (ver Tabla 1), esto representa una variación positiva de 38,67 puntos porcentuales con respecto a la respuesta efectiva de las tutelas ingresadas entre los meses señalados. De manera específica, entre octubre y noviembre, el avance fue de 14,79 puntos porcentuales, aspecto que igualmente es destacable.

Por su parte, con respecto a la desagregación del indicador se encuentra que todos los grupos prioritarios evolucionaron positivamente entre el 30 de septiembre y 30 de noviembre de 2013, siendo el más significativo el grupo 0 (día a día de Colpensiones) con una variación porcentual positiva de 66,9 puntos porcentuales (ver Tabla 2 y tabla 4). Se continúa destacando el crecimiento del grupo prioritario 1 en cuanto a este indicador, el cual pasó de 66,71% a 87,69%% entre los meses de septiembre y noviembre de 2013 (ver Tabla 2 y tabla 4).

INDICADOR N° 2. Trámites de tutela cerrados.

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de trámites de tutela cerrados por número de cédula con respecto al total de trámites de tutela alojados en Bizagi identificados. Se entiende que el caso está cerrado cuando se da respuesta al juzgado y se tiene constancia de la entrega del documento.

Tipo de indicador: Producto

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

Tabla No. 5
Trámites de tutelas cerrados

Variables	30 – sept - 2013		31 – oct - 2013		30-nov-2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo		
Variable 1: Trámites de tutelas cerrados por cédula única.	12.108	64.45%	38.237	85.78%	51.135	81.32%	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia
Variable 2: Trámites de tutelas con hecho superado.	18.786		45.578		62.883		Herramienta de gestión Bizagi.	Nacional de Defensa Judicial

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Tabla No. 6
Trámites de tutelas cerrados - 30 de septiembre de 2013
Desagregación del indicador por grupos

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL										En proceso de clasificación	
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 0		Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4			
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Trámites de tutelas cerrados por cédula única.	12.108	64.45%	5.653		2.324		202		348		1.162		2.419	
Variable 2: Trámites de tutelas con hecho superado.	18.786			74.72%		4.458	52.13%		63.13%		62.82%		56.11%	

Tabla No. 7
Trámites de tutelas cerrados - 31 de octubre de 2013
Desagregación del indicador por grupos

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL										En proceso de clasificación	
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 0		Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4			
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Trámites de tutelas cerrados por cédula única.	38.237	85.78%	19.631		6.741		644		1.060		3.137		7.024	
Variable 2: Trámites de tutelas con hecho superado.	44.578		22.812	86.06%	8.196	82.25%	716	89.94%	1.203	88.11%	3.533	88.79%	8.118	86.52%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Tu futuro lo construimos entre los dos

Tabla No. 8
Trámites de tutelas cerrados - 30 de noviembre de 2013
Desagregación del indicador por grupos

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL										En proceso de clasificación	
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 0		Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4			
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Trámites de tutelas cerrados por cédula única.	51.135	81.32%	21,675	7,995	1,841	1,902	6,516	11,206	77.37%					
Variable 2: Trámites de tutelas con hecho superado.	62.883		25,798	10,116	2,285	2,280	7,920	14,484						

Análisis: Este indicador muestra un descenso en el mes de noviembre con respecto al resultado del mes de septiembre de 2013 de 4,46 puntos porcentuales (Tabla No. 5). Ello sugiere que si bien ocurre un mejoramiento en cuanto al trámite de tutelas con hecho superado, como se observa en el indicador anterior (indicador No. 1 de esta sección), el cierre de los trámites no ha ocurrido con el mismo nivel de

Tu futuro lo construimos entre los dos

evolución, lo cual también se refleja en los diferentes grupos prioritarios que muestran también un decrecimiento frente al periodo analizado. Sin embargo, debe destacarse que el resultado del indicador se encuentra por encima del 80% de manera agregada, y en 79,03% en el grupo 1 a noviembre de 2013 (Tabla No. 8), lo cual comparado con el mes de septiembre (Tabla No.6) muestra una variación positiva de 16,8 y 26,9 puntos porcentuales respectivamente.

La explicación al decrecimiento de éste indicador en el mes de noviembre se detalla en el capítulo 6.1 del presente informe, así como los esfuerzos adicionales que se propone Colpensiones para avanzar en el cierre efectivo de los trámites de tutela a 31 de diciembre

2.2. Sentencias

INDICADOR N° 1: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

Descripción del indicador: El indicador mide el porcentaje de sentencias gestionadas institucionalmente y listas para iniciar el proceso de cumplimiento desde el 1 de junio hasta el 30 de noviembre de 2013, con respecto al total de sentencias identificadas. Este indicador suma todos los trámites de sentencias provenientes de las diferentes entradas: Entregadas por el ISS, Colpensiones, PQRS y halladas en la represa del ISS¹²².

Tipo de indicador: Gestión

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

¹²² Este indicador incluye específicamente las sentencias condenatorias identificadas a las cuales Colpensiones debe dar cumplimiento. No incluye las sentencias absolutorias.

Tabla No. 9
Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

VARIABLES	30 – sep. – 2013		31 –oct - 2013		30-nov-2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo		
Variable 1. Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	6.199		8.961		11.192		Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial.
Variable 2. Sentencias identificadas (Entregadas ISS; Colpensiones, PQRS, halladas en la represa del ISS).	19.932	31,10%	27.519	32,56%	31.779	35,22%	Vicepresidencia Jurídica	

Tabla No. 10
Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento
Desagregación por entrada a 30 de noviembre de 2013

VARIABLES	TOTAL		Entregadas por el ISS		Colpensiones		PQRS		Halladas en la represa del ISS	
	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1. Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.192		7.526		242		166		3.258	
Variable 2. Sentencias identificadas (Entregadas ISS; Colpensiones, PQRS, halladas en la represa del ISS).	31.779	35,22%	11.052	68,10%	7.970	3,04%	8.479	1,96%	4.278	76,16%

Análisis: El comportamiento de este indicador, en términos agregados, permite observar que la gestión de alistamiento de sentencias para cumplimiento ha ido mejorando, toda vez que hubo un incremento de cuatro (4) puntos porcentuales entre septiembre y noviembre del presente año, al pasar del 31,10% de sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento con respecto al total de trámites de sentencias identificados por Colpensiones a 30 de septiembre, al 35,22% a 30 noviembre, tal como se puede observar en la Tabla No. 9.

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Ahora bien, la desagregación del indicador por entrada (cálculo acumulado desde el 1 de junio hasta el 30 de noviembre de 2013), permite identificar la prioridad de la entidad en atender la represa del ISS, dado que los mayores porcentajes de alistamiento de sentencias para iniciar proceso de cumplimiento corresponden a las sentencias entregadas por el ISS (68,10%) y a las sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS y no entregadas formalmente como sentencias (76,16%), lo cual se puede observar en la Tabla No. 10.

No obstante, es importante considerar que aunque la entidad ha mejorado paulatinamente la gestión de alistamiento de sentencias para iniciar proceso de cumplimiento, concentró buena parte de sus esfuerzos en el mejoramiento en la identificación del universo de sentencias proferidas a las cuales Colpensiones debe dar cumplimiento. Al respecto, el indicador permite observar que desde el 30 de septiembre de 2013 hasta el 30 de noviembre del mismo año, la entidad ha identificado 11.847 sentencias nuevas (la diferencia entre las sentencias identificadas a 30 de noviembre y a 30 de septiembre, ver Tabla No. 9), un incremento del 37,27%; lo cual ha exigido el desarrollo de un plan de acción que permita optimizar el desempeño en el proceso de alistamiento y cumplimiento de sentencias.

INDICADOR N° 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Descripción del indicador: El indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha proferido desde el 1 de junio de 2013 hasta el 30 de noviembre del mismo año, con respecto al total de sentencias que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento. Es decir, el indicador mide el porcentaje de sentencias cumplidas.

Tipo de indicador: Producto

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

Tabla No. 11
Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

VARIABLES	30 – sep. – 2013		31 – oct – 2013		30-nov-2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo		
Variable 1. Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3.618	58,36%	5.041	56,25%	7.359	65,75%	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial.
Variable 2. Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	6.199		8.961		11.192		Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Tabla No. 12
Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación por entrada a 30 de noviembre de 2013

VARIABLES	TOTAL		Entregadas por el ISS		Colpensiones		PQRS		Halladas en la repesa del ISS	
	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1. Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.359	65,75%	3.881	51,57%	95	39,26%	125	75,30%	3.258	100,00%
Variable 2. Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	11.192		7.526		242		166		3.258	

Análisis: El comportamiento de este indicador devela un significativo incremento en el desempeño de la entidad con respecto al cumplimiento de sentencias, toda vez que a 31 de octubre de 2013 se habían cumplido el 56,25% de las sentencias gestionadas y a 30 de noviembre se han cumplido el 65,75%, lo cual evidencia un aumento de 9,5 puntos porcentuales (ver, Tabla No. 11) en un solo mes. De este modo, se evidencia que el plan de acción propuesto para optimizar el proceso de gestión y cumplimiento de sentencias, ha permitido tener un mejor rendimiento en los procesos, empezado a arrojar resultados positivos.

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Por su parte, en la desagregación propuesta, el indicador arroja información relevante con respecto al cumplimiento de las sentencias provenientes de las diferentes entradas. En este sentido, se puede observar que del total de sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, acumulado desde el 1 de junio de 2013 hasta el 30 de noviembre del mismo año, se ha proferido el cumplimiento del 51,57% de las sentencias listas entregadas por el ISS, el 39,26% de las de Colpensiones listas, el 75,30% de los PQRS de cumplimiento de sentencias gestionados, y el 100% de las halladas en la repesa del ISS que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento (ver, Tabla No 12).

2.3. Reconocimientos

INDICADOR N° 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Descripción del indicador: El indicador mide el porcentaje de solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad. Es decir, el indicador mide el porcentaje de solicitudes decididas. Se contabilizan todas las solicitudes de pensiones nuevas, de reliquidación, de indemnización y de auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en las respuestas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Tipo de indicador: Gestión

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: $(\text{Variable 1}/\text{Variable 2}) \times 100$

Tabla No. 13
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas¹²³

Variables	31 –oct – 2013		30-nov-2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo		
Variable 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	405.873	63,02%	447.828	66,61%	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos-Oficina de Ingeniería de procesos - Liquidador.	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	644.052		671.148		Vicepresidencia de Planeación y Riesgos-Oficina de Ingeniería de procesos - Liquidador.	

¹²³ Los datos reportados a 31 de octubre de 2013 sobre este indicador tuvieron un leve ajuste como resultado del proceso de calibración del mismo, asunto que se enmarca en el proceso de implementación de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones según el principio de gradualidad descrito anteriormente. Esto implica a su vez un ajuste en los datos desagregados de las variables que componen el indicador.

Tu futuro lo construimos entre los dos

Tabla No. 14
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas – 31 de octubre de 2013
Desagregación del indicador por entrada

VARIABLES	TOTAL		Represa del ISS		Colpensiones	
	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	405.873	63,02%	203.282	64,81%	202.591	61,32%
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	644.052		313.664		330.388	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Tu futuro lo construimos entre los dos

Tabla No. 15
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones – 31 de octubre de 2013
Desagregación del indicador por grupos (Escenario 4)

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL							
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4	
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS).	79.512	41,87%	43.262	88,33%	3.218	26,49%	2.833	16,91%	30.199	26,96%
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS)	189.895		48.978		12.147		16.750		112.020	

Tabla No. 16
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas – 30 de noviembre de 2013
Desagregación del indicador por entrada

VARIABLES	TOTAL		Represa del ISS		Colpensiones	
	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador

Tu futuro lo construimos entre los dos

Variable 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	447.028		222.646		224.382	
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	671.148	66,61%	313.874	70,93%	357.274	62,80%

Tabla No. 17
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones – 30 de noviembre de 2013
Desagregación del indicador por grupos (Escenario 5)

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL							
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4	
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS).	98.876	52,01%	48.014	97,97%	8.073	66,41%	4.037	24,09%	38.752	34,54%
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS)	190.104		49.008		12.157		16.758		112.181	

Análisis: Los cálculos del presente indicador revelan que a 30 de noviembre de 2013 se han resuelto 447.028 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, que representan el 66,61% de las solicitudes radicadas desde octubre de 2012 (ver Tabla No. 13). En el mes de noviembre se incrementó en 3,6 puntos porcentuales con respecto a las solicitudes resueltas a 31 de octubre de 2013, fecha del primer cálculo del indicador.

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

En consecuencia, se observa un comportamiento positivo del indicador en su desagregación por represa ISS y Colpensiones, especialmente con respecto a las solicitudes de la represa ISS, dado que a 30 de noviembre de 2013 se han resuelto 222.646 solicitudes que representan el 70,93% del total de solicitudes de este universo (ver Tabla No. 16), lo cual evidencia un incremento de 6,12 puntos porcentuales con respecto a 31 de octubre (ver, Tablas No. 14 y 16). Ahora bien, en relación con las solicitudes de Colpensiones, se observa también un incremento en el periodo al pasar del 61,32% de solicitudes resueltas a 62,80%, lo que significa que de las solicitudes de Colpensiones a la fecha se han resuelto en total 224.382 (ver, Tablas No. 14 y 16).

Para la desagregación por los grupos de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional en el Auto 182/2013, se ha tomado en cuenta las 190.104 solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS que se encuentran pendientes desde la fecha que fue proferido el mencionado Auto (12 de julio de 2012) hasta el 30 de noviembre de 2013. Al respecto, el indicador muestra en primer lugar que se han decidido en total 98.876 solicitudes de reconocimiento, que corresponden al 52,01% de las pendientes de respuesta de la represa (ver, Tabla No. 17), lo cual evidencia un mejor desempeño con respecto al mes anterior, toda vez que a 31 de octubre de 2013 se habían resuelto el 41,87% de las solicitudes (ver Tabla No. 15). En segundo lugar, el indicador permite observar que en el mes de noviembre ha evolucionado la gestión de todos los grupos, siendo el grupo 1 el que registra el avance más significativo, pues a la fecha el 97,97% de las solicitudes se encuentran resueltas (ver Tabla No. 17), lo cual evidencia el cumplimiento de la directriz de la H. Corte Constitucional.

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

INDICADOR N° 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos

Descripción del indicador: El indicador mide el porcentaje de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos por Colpensiones a 30 de noviembre de 2013, con respecto al total de solicitudes, sumando las de represa del ISS y las presentadas a Colpensiones. El propósito de este indicador es medir el porcentaje de solicitudes de reconocimiento de prestaciones que se resuelven mediante acto administrativo.

Tipo de indicador: Gestión

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

Tabla No. 18

Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones proferidos¹²⁴

Variables	31 –oct – 2013		30-nov-2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo		
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	387.735	60,20%	409.779	61,06%	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos-Oficina de Ingeniería de procesos - Liquidador.	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	644.052		671.148		Vicepresidencia de Planeación y Riesgos-Oficina de Ingeniería de procesos - Liquidador.	

¹²⁴ Los datos reportados a 31 de octubre de 2013 sobre este indicador tuvieron un leve ajuste como resultado del proceso de calibración del mismo, asunto que se enmarca en el proceso de implementación de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones según el principio de gradualidad descrito anteriormente. Esto implica a su vez un ajuste en los datos desagregados de las variables que componen el indicador.

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Tabla No. 19
Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones proferidos – 31 de octubre de 2013
Desagregación del indicador por entrada

VARIABLES	TOTAL		Represa del ISS		Colpensiones	
	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	387.735	60,20%	187.943	59,92%	199.792	60,47%
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	644.052		313.664		330.388	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Tu futuro lo construimos entre los dos

Tabla No. 20
Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones proferidos -31 de octubre de 2013
Desagregación del indicador por grupos (Escenario 4)

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL							
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4	
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo Indicador
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (represa del ISS).	64.383	33,90%	41.250	84,22%	2.549	20,99%	1.859	11,10%	18.725	16,72%
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	189.895		48.978		12.143		16.750		112.010	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Tu futuro lo construimos entre los dos

Tabla No. 21
Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones proferidos – 30 de noviembre de 2013
Desagregación del indicador por entrada

VARIABLES	TOTAL		Represa del ISS		Colpensiones	
	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	409.779	61,06%	201.612	64,23%	208.167	58,27%
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	671.148		313.874		357.274	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Tu futuro lo construimos entre los dos

Tabla No. 22
Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones proferidos -30 de noviembre de 2013
Desagregación del indicador por grupos (Escenario 5)

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL							
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4	
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo Indicador
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (represa del ISS).	78.052	41,06%	43.505	88,77%	7.155	58,85%	2.798	16,70%	24.594	21,92%
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	190.104		49.008		12.157		16.758		112.181	

Análisis: El cálculo del indicador de actos administrativos proferidos con respecto a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones, acumulado desde el 1 de octubre de 2012 al 30 de noviembre del presente año, permite apreciar que a la fecha el 61,06% de las solicitudes han sido respuestas mediante acto administrativo (ver, Tabla No. 18).

Tu futuro lo construimos entre los dos

Ahora bien, el comportamiento del indicador desagregado por entrada, señala que a 30 de noviembre de 2013 el 64,23% de las solicitudes de la repesa del ISS se han resuelto mediante acto administrativo, lo cual significa que durante el mes de noviembre hubo un incremento en esta gestión de 4,27 puntos porcentuales (ver, Tablas No. 19 y 21). Por su parte, con respecto a las solicitudes de Colpensiones se observa que aunque en el mes de noviembre fueron proferidos 8.375 nuevos actos administrativos de reconocimiento de prestaciones, el indicador presentó un desempeño decreciente de 2,2 puntos porcentuales, debido al significativo aumento de las solicitudes las cuales pasaron de 330.388 solicitudes a 357,274 (ver, Tablas 19 y 21), y a la concentración de los esfuerzos en atender la repesa del ISS.

Con respecto a la desagregación por grupos de prioridad definidos por la H. Corte Constitucional, es importante aclarar, al igual que en el indicador anterior, que solamente es posible hacer los cálculos con respecto a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones de la repesa del ISS pendientes de responder desde que fue proferido el Auto 110 (12 de julio de 2013) hasta el 30 de noviembre de 2013. Por lo tanto, de las 190.104 solicitudes pendientes, se han resuelto mediante acto administrativo el 88,77% del Grupo 1, el 58,85% del Grupo 2, el 16,70% del Grupo 3, y el 21,92% del Grupo 4 (Ver, Tabla No. 22). De este modo se observa un incremento en todos los Grupos prioritarios, especialmente en el Grupo 1, lo cual es evidencia de la atención a las solicitudes de acuerdo a los criterios de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional.

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

INDICADOR N° 3: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos

Descripción del indicador: El indicador mide el porcentaje de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha preferido positivamente a 30 de noviembre de 2013, con respecto al total de Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos. Es decir, el indicador mide el porcentaje de solicitudes de reconocimiento concedidas.

Tipo de indicador: Gestión

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

Tabla No. 23

Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones proferidos positivos

Variables	31-oct – 2013		30-nov-2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo		
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	252.589	65,14%	262.521	64,06%	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos- Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.
Variable 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	387.735		409.779		Vicepresidencia de Planeación y Riesgos- Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Tabla No. 24
Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos -31 de octubre de 2013
Desagregación del indicador por entrada

VARIABLES	TOTAL		Represa del ISS		Colpensiones	
	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	252.589	65,14%	106.652	56,75%	145.937	73,04%
Variable 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	387.735		187.943		199.792	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Tu futuro lo construimos entre los dos

Tabla No. 25
Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos -30 de noviembre de 2013
Desagregación del indicador por entrada

VARIABLES	TOTAL		Represa del ISS		Colpensiones	
	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	262.521	64,06%	113.401	56,25%	149.120	71,63%
Variable 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	409.779		201.612		208.167	

Análisis: El cálculo del indicador arroja que el 64,06% de los actos administrativos proferidos desde el 1 de octubre de 2012 hasta el 30 de noviembre han concedido la prestación. Ello devela un leve decrecimiento con respecto a 31 de octubre de 2013 (ver, Tabla No. 24), en el cual el 65,14% de los actos administrativos proferidos fueron positivos (ver, Tabla No. 23), sin embargo el mes de noviembre fueron concedidas 9.932 prestaciones nuevas. Este comportamiento ocurre tanto en la represa ISS como Colpensiones, tal como se puede apreciar en la desagregación del indicador por entrada (ver, Tablas No. 23 y 24). Ello permite concluir que si bien durante el mes de

Tu futuro lo construimos entre los dos

noviembre hubo un incremento significativo de actos administrativos (indicador 2 de la presente sección) necesariamente ello no supone que deban ser positivos.

En este sentido, con respecto a la desagregación del indicador por entrada, se puede observar que a 30 de noviembre el 56,25% de los actos administrativos correspondientes a expedientes de la repesa del ISS concedieron la prestación, y de Colpensiones el 71,63% (ver, Tabla No. 25). Uno de los fenómenos que refleja este comportamiento es que, en razón a que la información ordenada que posee Colpensiones, las solicitudes que se interponen ante la nueva administradora son en mayor medida positivas, y que por el contrario, debido a las fallas de información y a la dinámica de casos complejos las solicitudes pendientes del ISS, resultan en un porcentaje menor como positivos.

INDICADOR N° 4: Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.

Descripción del indicador: El indicador mide el porcentaje de recursos interpuestos sobre reconocimiento de prestaciones que generaron cambio de decisión, sumando los de repesa del ISS y los de Colpensiones, con respecto al total de recursos de reconocimiento de prestaciones decididos. El propósito del indicador es medir el porcentaje de decisiones de reconocimiento que efectivamente debieron ser corregidas. Para calcular el indicador se suman los recursos de reposición y las apelaciones.

Tipo de indicador: Gestión

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

Tabla No. 26
Recursos que generaron cambio de decisión

Variables	31 – oct – 2013		30-nov-2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo	Dato	Cálculo		
Variable 1: Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.	9.135	25,85%	11.124	29,68%	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos- Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.
Variable 2: Recursos interpuestos decididos (Represa del ISS + Colpensiones).	35.342		37.477		Vicepresidencia de Planeación y Riesgos- Vicepresidencia de Ingeniería de procesos - Liquidador.	

Análisis: El cálculo del indicador devela que el 29,68% de los recursos decididos desde el 1 de octubre de 2012 hasta el 30 de noviembre de 2013, han cambiado la decisión inicial de los actos administrativo proferidos, lo cual significa que hubo un incremento de 3,8 puntos porcentuales con respecto al cálculo del 31 de octubre (ver, Tabla No. 26). Sobre el particular, Colpensiones está haciendo la respectiva revisión para identificar las fallas y mejorar la calidad del proceso de decisión.

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Anexo 2 – Concepto Trámite notificación actos administrativos

Bogotá D.C. 02 de diciembre de 2013

BZ_2013_7577118

PARA: **SILVIO ARITH AGUIRRE DAZA**
Gerente Nacional Servicio al Ciudadano
Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

DE: **GERMÁN ERNESTO PONCE BRAVO**
Gerente Nacional de Doctrina
Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

ASUNTO: **Trámite notificación actos administrativos**

Respetado Doctor:

En atención a su solicitud de pronunciamiento institucional relacionada con el trámite de notificación de los actos administrativos, le comunico:

1. Normas a considerar:

- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)
- Ley 1564 de 2012

2. Precedente institucional

- Seminario Internacional de presentación del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) – Consejo de Estado

222

Tu futuro lo construimos entre los dos

3. Consideraciones

A través de La Ley 1437 de 18 de enero de 2011, se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual derogó a partir de 02 de julio de 2012 todas las disposiciones que le fueran contrarias, en especial, el Decreto 01 de 1984 o antiguo Código Contencioso Administrativo.

En virtud de lo anterior, las reglas atinentes al trámite administrativo de notificación de los actos administrativos expedidos por la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones sufrió variaciones importantes a partir de 02 de julio de 2012, razón por la cual resulta necesario determinar cómo quedó establecido el procedimiento para llevar a cabo las publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones.

Así, de lo contenido en el Título III, Capítulo V, se tiene que los actos administrativos de carácter general se deben notificar, en los siguientes términos, conforme lo ordenado en el artículo 65 de la Ley 1437 de 2011¹²⁵:

1. No serán obligatorios mientras no hayan sido publicados, según el caso:
 - (i) En el Diario Oficial, o
 - (ii) En las gacetas territoriales

2. Las entidades de la administración central y descentralizada de los entes territoriales que no cuenten con un órgano oficial de publicidad, podrán divulgar esos actos mediante los siguientes medios, en tanto garanticen amplia divulgación:

¹²⁵ ARTÍCULO 65. DEBER DE PUBLICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER GENERAL. “Los actos administrativos de carácter general no serán obligatorios mientras no hayan sido publicados en el Diario Oficial o en las gacetas territoriales, según el caso.

Las entidades de la administración central y descentralizada de los entes territoriales que no cuenten con un órgano oficial de publicidad podrán divulgar esos actos mediante la fijación de avisos, la distribución de volantes, la inserción en otros medios, la publicación en la página electrónica o por bando, en tanto estos medios garanticen amplia divulgación.

Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general, se comunicarán por cualquier medio eficaz.

En caso de fuerza mayor que impida la publicación en el Diario Oficial, el Gobierno Nacional podrá disponer que la misma se haga a través de un medio masivo de comunicación eficaz.

PARÁGRAFO. También deberán publicarse los actos de nombramiento y los actos de elección distintos a los de voto popular”.

- (i) La fijación de avisos
 - (ii) La distribución de volantes
 - (iii) La inserción en otros medios
 - (iv) La publicación en la página electrónica, o
 - (v) Por bando
3. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general, se comunicarán por cualquier medio eficaz.
 4. En caso de fuerza mayor que impida la publicación en el Diario Oficial, el Gobierno Nacional podrá disponer que la misma se haga a través de un medio masivo de comunicación eficaz.
 5. También deberán publicarse los actos de nombramiento y los actos de elección distintos a los de voto popular.

Por su parte, los actos administrativos de carácter general deben ser notificados adoptando las siguientes modalidades y con base en el siguiente procedimiento a saber:

1. Personalmente (Artículo 67, incisos 1¹²⁶):
 - (i) Se notifican los actos administrativos que pongan fin a la actuación administrativa, al:
 - Interesado
 - Representante o apoderado (Artículo 71, inciso 3¹²⁷), quien deberá presentar por con presentación personal cuando se trate de la notificación del reconocimiento de un derecho con cargo a recursos públicos de:
 - Naturaleza pública, o

¹²⁶ ARTÍCULO 67. NOTIFICACIÓN PERSONAL. *“Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse”.*

¹²⁷ ARTÍCULO 71. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR LA NOTIFICACIÓN. <Aparte tachado derogado por el artículo 626 de la Ley 1564 de 2012> *“Cualquier persona que deba notificarse de un acto administrativo podrá autorizar a otra para que se notifique en su nombre, mediante escrito ~~que requerirá presentación personal~~. El autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.*

Lo anterior sin perjuicio del derecho de postulación.

En todo caso, será necesaria la presentación personal del poder cuando se trate de notificación del reconocimiento de un derecho con cargo a recursos públicos, de naturaleza pública o de seguridad social”.

- Seguridad social
 - Tercero autorizado por el interesado (Artículo 71, inciso 1^o¹²⁸):
 - Por escrito que no requiere presentación personal
 - Solo queda facultado para recibir la notificación
 - Cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo, se tendrá, de pleno derecho, por no realizada
- (ii) El trámite inicia con la citación para comparecer a surtir el trámite de notificación personal (Artículo 68¹²⁹). Esta citación debe enviarse:
- A la dirección, número de fax, o correo electrónico
 - Estos datos deben obtenerse, ya sea del expediente o del registro mercantil
 - Dentro de los 5 días siguientes a la expedición del acto administrativo, para lo cual se debe dejar la respectiva constancia en el expediente
 - Si se desconoce información sobre el destinatario, la citación se publicará por el término de 5 días en:
 - La página electrónica o
 - Un lugar de acceso al público de la respectiva entidad
- (iii) La notificación personal se surte (Artículo 67, inciso 2^o¹³⁰):
- Al entregar al interesado una copia íntegra, auténtica, y gratuita del acto administrativo
 - Con la diligencia de notificación por escrito en la cual se deje anotación de:
 - Fecha y hora de notificación

¹²⁸ Ibídem

¹²⁹ ARTÍCULO 68. CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL. *“Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.*

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días”.

¹³⁰ ARTÍCULO 67. NOTIFICACIÓN PERSONAL.

(...)

“En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo”.

- Recursos legales que proceden
- Autoridad ante quien se interponen
- Plazos para interponer los recursos

(iv) Publicidad o notificación a terceros de quienes se desconozca su domicilio (Artículo 73¹³¹):

- Cuando a juicio de las autoridades, los actos administrativos de carácter particular afecten en forma directa o inmediata a terceros que:
 - No intervinieron en la actuación
 - Se desconozca su domicilio
- Se ordenará publicar la parte resolutive:
 - En la página electrónica de la entidad, y
 - En un medio masivo de comunicación en el territorio donde sea competente quien expidió las decisiones
- En caso de ser conocido su domicilio se procederá a la notificación personal

(v) Notificación de los actos de inscripción o registro (Artículo 70¹³²):

- Los actos de inscripción realizados por las entidades encargadas de llevar los registros públicos se entenderán notificados el día en que se efectúe la correspondiente anotación
- Si el acto de inscripción hubiere solicitado por entidad o persona distinta de quien aparezca como titular del derecho, la comunicación deberá:
 - Comunicarse a dicho titular del derecho
 - Por cualquier medio idóneo
 - Dentro de los 5 días siguientes a la correspondiente anotación

¹³¹ ARTÍCULO 73. PUBLICIDAD O NOTIFICACIÓN A TERCEROS DE QUIENES SE DESCONOZCA SU DOMICILIO. *“Cuando, a juicio de las autoridades, los actos administrativos de carácter particular afecten en forma directa e inmediata a terceros que no intervinieron en la actuación y de quienes se desconozca su domicilio, ordenarán publicar la parte resolutive en la página electrónica de la entidad y en un medio masivo de comunicación en el territorio donde sea competente quien expidió las decisiones. En caso de ser conocido su domicilio se procederá a la notificación personal”.*

¹³² ARTÍCULO 70. NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN O REGISTRO. *“Los actos de inscripción realizados por las entidades encargadas de llevar los registros públicos se entenderán notificados el día en que se efectúe la correspondiente anotación. Si el acto de inscripción hubiere sido solicitado por entidad o persona distinta de quien aparezca como titular del derecho, la inscripción deberá comunicarse a dicho titular por cualquier medio idóneo, dentro de los cinco (5) días siguientes a la correspondiente anotación”.*

2. Notificación por aviso (Artículo 69¹³³). Si pasados 5 días de enviada la citación, no ha podido surtir el trámite de notificación personal, ésta se surtirá mediante aviso, el cual:
- Se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico
 - Datos que figuran en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil
 - El aviso deberá indicar:
 - Su fecha y la del acto que se notifica
 - La autoridad que lo expidió
 - Los recursos que legalmente proceden
 - Las autoridades ante quienes deben interponerse
 - Los plazos respectivos
 - La advertencia de que la notificación se entenderá surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino

Si se desconoce la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará:

- En la página web de la entidad y
- En un lugar de acceso al público de la respectiva entidad
- Por el término de 5 días
- Se debe advertir que la notificación se entenderá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso

En el expediente se debe dejar constancia:

¹³³ ARTÍCULO 69. NOTIFICACIÓN POR AVISO. *“Si no pudiese hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal”.

- De la remisión o publicación del aviso
 - De la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal
3. Por medio electrónico (Artículo 67, numeral 1º¹³⁴): Se pueden notificar por este medio:
- Los actos administrativos de carácter particular siempre que el interesado acepte ser notificado por este medio
 - Los actos administrativos de carácter general que tengan origen en convocatorias públicas
4. En estrados (Artículo 67, numeral 2º¹³⁵): Todas las decisiones que sean adoptadas en audiencia pública, para lo cual se debe dejar precisa constancia de:
- Las decisiones adoptadas
 - La circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas
 - A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para interponer los recursos
5. Por conducta concluyente (Artículo 72¹³⁶): Sin el lleno de los requisitos contenidos en los artículos 67 a 71 de la Ley 1437 de 2011:
- (i) No se tendrá por hecha la notificación
 - (ii) No producirá efectos legales la decisión

¹³⁴ ARTÍCULO 67. NOTIFICACIÓN PERSONAL

(...)

“1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera. La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico”.

¹³⁵ ARTÍCULO 67. NOTIFICACIÓN PERSONAL

(...)

“2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos”.

¹³⁶ ARTÍCULO 72. FALTA O IRREGULARIDAD DE LAS NOTIFICACIONES Y NOTIFICACIÓN POR CONDUCTA CONCLUYENTE. *“Sin el lleno de los anteriores requisitos no se tendrá por hecha la notificación, ni producirá efectos legales la decisión, a menos que la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales”.*

- (iii) Salvo que la parte interesada:
- Revele que conoce el acto
 - Consienta la decisión, o
 - Interponga los recursos legales

4. Conclusiones

- i. La ley 1437 de 18 de enero de 2011 por la cual se adoptó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo derogó a partir de 02 de julio de 2012, todas las disposiciones que el resultaran contrarias, en especial, el Decreto 01 de 1984 o Código Contencioso Administrativo
- ii. En el Título III del Capítulo V de la Ley 1437 de 2011, se señala de forma taxativa el procedimiento para surtir el trámite de notificación de los actos administrativos:
 - Generales
 - Particulares
- iii. Dicho procedimiento es de obligatoria implementación por parte de Colpensiones en los términos taxativos en los que lo ha contemplado la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,



GERMAN ERNESTO PONCE BRAVO
Gerente Nacional de Doctrina
Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General
Colpensiones

Proyectó: Andrea Suárez Pinto