

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

Septiembre 4 de 2013

Contenido

1. Introducción	3
2. El estado inicial de la cuestión y los desafíos operacionales que enfrenta la entidad en el cumplimiento de sus obligaciones legales.	4
3. Objetivos y Estrategias Transversales	5
4. Recursos y acciones para la implementación de estrategias.....	6
5. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones.	12
6. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historias laborales.	24
7. Otros reclamos, prestaciones o trámites que hacen parte de la congestión (represa) que Colpensiones asumió del ISS.	27
8. Inventario del ISS.....	44

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

1. Introducción

El 26 de agosto del presente año la H. Corte Constitucional comunica el Auto 182 de la Sala Novena de Revisión en el cual resuelve ordenar al Presidente de Colpensiones que rinda informe a esa Corporación en los términos dispuestos en los fundamentos jurídicos 19 a 59 de la parte motiva de esa providencia. Dispone que su orden debe acatarse a partir del tercer informe mensual de que trata el numeral cuarto del Auto 110 de la misma Sala, esto es a partir del informe que se presentará dentro de los cinco primeros días del mes de octubre.

No obstante lo anterior, en el fundamento jurídico 52 del Auto 182, el Alto Tribunal insta a que la existencia de metas a mediano y corto plazo se presente en el informe que se entrega dentro de los primeros cinco días del mes de septiembre, donde además debe determinarse la probabilidad del cumplimiento del plan de acción a 31 de diciembre, aspectos que entonces Colpensiones considera en el informe que hoy presenta.

El mismo día de la comunicación del Auto 182, Colpensiones presentó a la H. Corte Constitucional un “informe intermedio” denominado “Informe de Cumplimiento al 26 de agosto de 2013”, el cual, en criterio de Colpensiones, ya establece algunas de las metas para atender las peticiones de reconocimiento y las correcciones de historia laboral. Este informe se basó en dos momentos: (i) cómo hubiese sido el comportamiento de Colpensiones para atender el reconocimiento de prestaciones si la cifra que consideró la Corte para proferir el Auto 110¹ se mantuviese en el tiempo y, (ii) cómo, contrario a la anterior hipótesis, se evidencia que hay una serie de hechos sobrevinientes reflejados en un incremento constante de peticiones pensionales sin atender², entre otras, que se proyectaron en una cifra de 153.415. En todo caso se presentó la meta en términos de la

¹ Según el fundamento jurídico 7.6.1 del Auto 110, la H. Corte Constitucional analiza a título de aspectos relevantes, dentro del contenido del plan actualizado de Colpensiones enviado a esa Corporación por el señor defensor del Pueblo, la existencia de 216.000 peticiones de reconocimiento de las cuales 98.967 mil estaban sin atender.

² Este incremento constante y sistemático, tal como en el informe del 26 de agosto radicado por Colpensiones se señala, y en el informe que ahora se presenta, hace referencia al estado de incertidumbre en la entrega que el ISS en Liquidación realiza periódicamente de expedientes y de información, que es donde se encuentran peticiones no inventariadas que impiden conocer un universo absoluto y controlable.

semana de terminación para cada uno de los grupos de prioridad definidos por la Corte en el Auto 110. Es importante advertir que ese “informe parcial” presentó los datos y su clasificación en los grupos priorizados, bajo el entendido que la H. Corte Constitucional aclaró en el Auto 182, y que ahora en este informe se comienza a corregir.

En el informe de ahora, entonces, se presenta un balance de cómo se ha cumplido con lo expuesto en el “informe parcial” presentado por Colpensiones el 26 de agosto, se atiende el fundamento jurídico 52 del Auto 182 y, además, contiene un primer ejercicio de adaptación a la metodología que nos sugiere la Corte Constitucional para la presentación del informe que dentro de los cinco primeros días de octubre se radicará ante el Alto Tribunal Constitucional. Ahí, a través de indicadores, se podrá realizar seguimiento al trabajo que la Corte nos exige con el fin de salvaguardar los derechos fundamentales de la seguridad social que se han visto conculcados.

Consideramos importante poner de presente ante la H. Corte Constitucional, que este informe analiza únicamente el comportamiento de Colpensiones frente a la congestión (represa) del ISS por ser el principal foco de atención; sin embargo, atendiendo lo que la misma Corporación señaló en el Auto 110, nos permitimos indicar que las peticiones radicadas ante Colpensiones también hacen parte de la producción diaria de la Entidad, la cual se informará en el plazo establecido en el Auto 182.

Finalmente es importante anotar que la orden dada en el numeral tercero del Auto 182, relacionada con la publicación de esa providencia en la página web de la Entidad, se cumplió el día siguiente de recibida atendiendo estrictamente el término concedido.

2. El estado inicial de la cuestión y los desafíos operacionales que enfrenta la entidad en el cumplimiento de sus obligaciones legales.

Colpensiones enfrenta varios desafíos como administradora del Régimen de Prima Media de Colombia. El primero y que ha sido el objeto de análisis de su respetado despacho, de los diferentes entes de control y del Congreso de la República, consiste en el manejo e intervención a la carga que le heredó el Instituto de Seguros Sociales (ISS); esta carga que denominamos y que describe el “estado inicial de la cuestión” consiste en una numerosa

cantidad de peticiones insolutas (que son los tipos que bien describe el Auto 182 de 2013, en su fundamento jurídico 9), de tutelas sin resolver (que incluye órdenes de desacato y sanciones), y sentencias judiciales sin cumplir, entre otros. Lo anterior, además del traspaso de todo el tren operativo que supone debe asumir una entidad que reemplaza a otra para el ejercicio de su función.

En el proceso de entrega del ISS a Colpensiones se ha podido evidenciar que los extremos temporales de desatención del ISS datan desde antes del año 2000, hasta el 28 de septiembre de 2012, momento en que fue decretada su liquidación. Esta es la congestión que, tal como el Instituto de Seguros Sociales en Liquidación (ISS en L.) y Colpensiones coinciden en que es un mundo de incertidumbre de flujos de peticiones sin atender. Muestra de esta situación, tal como lo dijimos en el informe presentado el pasado 26 de agosto, numeral 2º, es que de las 216 mil solicitudes que tuvo en consideración la Corte para pronunciarse en el Auto 110, estas ya aumentaron a alrededor de 308 mil.

Tal incertidumbre trae dificultades operacionales evidentes en materia de planeación en las metas, recurso humano e infraestructura tecnológica, que Colpensiones está superando a través de la evolución y adaptación constante de sus estrategias tal como hoy se presenta, ante estos hechos sobrevinientes.

3. Objetivos y Estrategias Transversales

Los objetivos para cumplir el Auto 182 de la H. Corte se pueden dividir en tres grandes dimensiones. La primera dimensión se refiere a cobertura. Es decir, es necesario resolver la congestión (represa) heredada del Instituto de Seguro Social, priorizando a través de tres grupos prevalentes (ver Auto 182 de 2013, fundamento jurídico 9, Cuadro 1). Aunque esta dimensión estaba definida desde el Auto 110 de 2013, el Auto 182 clarifica y puntualiza que es necesario resolver no sólo el reconocimiento a través de un acto administrativo, sino "las alusivas a trámites que sean necesarios para el actual reconocimiento, reactivación o pago de una pensión: (...) (ii) notificación de decisiones de reconocimiento o reactivación de una pensión, o de resolución de recursos administrativos relacionados con esta, (iii) inclusión en nómina de pensionados; (iv) trámites indispensables para el cumplimiento de sentencias ordinarias o de tutela que ordenaron la respuesta de una solicitud de pensión o dispusieron el reconocimiento,

reactivación o pago de la misma, y (v) otros trámites directamente relacionados con el goce efectivo de la pensión" (ver Auto 182 de 2013, fundamento jurídico 9, Cuadro 2). En segundo lugar, es necesario resolver esta congestión resolviendo con calidad las solicitudes de reconocimiento y sus trámites. En tercer lugar, es necesario revisar de manera profunda el servicio de atención al ciudadano, especialmente el prestado en los Puntos de Atención de Colpensiones.

Para cumplir con estos objetivos es necesario revisar y ajustar (i) los recursos tecnológicos y humanos necesarios para aumentar la producción, (ii) los procesos, y, en particular, los procesos automáticos, para garantizar la calidad en el reconocimiento (por ejemplo, evitar que el reconocimiento de una pensión, o más aún, la negación de la misma, se deba a errores, faltantes o inconsistencias en la historia laboral del solicitante), y (iii) los diferentes servicios de atención al ciudadano, en particular los relacionados con (a) radicación de los diferentes trámites, (b) corrección de historias laborales, y (c) notificaciones. Esto sin perjuicio de los demás requerimientos que resalta la H. Corte Constitucional, especialmente los relacionados con las sentencias (ordinarias y de tutela).

4. Recursos y acciones para la implementación de estrategias

El crecimiento de expedientes de las represa entregados por el ISS, el cual a mediados de agosto llegaba a 268.251, así como la recepción de cerca de 1.500 tramites diarios relacionados con el reconocimiento que le solicitan directamente a Colpensiones, hizo necesario ampliar la capacidad instalada con el fin cumplir los plazos previstos en el plan de descongestión, en los fallos judiciales y en la ley.

En consecuencia, la Presidencia de Colpensiones solicitó, el 19 de agosto, una reunión extraordinaria a la Junta Directiva con el fin de exponer las necesidades inmediatas de recursos para atender la congestión del ISS, a partir de la agrupación prioritaria que ordenó la Corte Constitucional en el Auto 110. Los miembros de la Junta en sesión llevada a cabo el 20 de ese mismo mes, aprobaron las peticiones de la administración de Colpensiones para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto por la Corte Constitucional, con base en proyecciones de trámites de reconocimiento a atender, recursos tecnológicos y humanos, las estrategias y las metas semanales.

Las peticiones a la Junta se fundamentaron en lo siguiente:

- Destinar un 80% de la capacidad instalada de decisiones manuales para atender las decisiones de repesa, de acuerdo con las prioridades indicadas por la H. Corte.
- En el caso de las decisiones automáticas se observarán las mismas prioridades establecidas por la H. Corte Constitucional hasta donde sea posible, dado que en muchos casos existiendo capacidad de procesamiento (TI) y la información necesaria para tomar la decisión, se puede adelantar la decisión de casos correspondientes a otros grupos. En todo caso cuando haya competencia por recursos entre los dos casos, éstos se asignarán conforme a las prioridades establecidas.
- Agrupar y organizar el personal asignado a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones de forma coherente con la dedicación de capacidad instalada (Repesa vs día-día) y el reparto de los casos entre los analistas con base en las prioridades establecidas, lo cual requiere un trabajo periódico de asignación y control de la ejecución del trabajo.
- En el caso particular de la corrección de la historia laboral, la priorización de la atención no solo tuvo en cuenta los criterios de grupos establecidos por la H. Corte Constitucional, sino adicionalmente la coordinación con los requerimientos propios de la gestión del reconocimiento.

Para ejecutar el plan se ha previsto que se utilicen transitoriamente 70 puestos de trabajo ubicados en el piso 10³ de la sede central de COLPENSIONES y los siguientes recursos adicionales:

³ En el corto plazo este piso albergará el personal que atenderá los Beneficios Económico Periódicos

Cuadro 1. Plan de Ajuste aprobado por la Junta Directiva de Colpensiones el 20 de agosto de 2013

Plan de ajuste para cumplir el Auto 110 de la Corte Constitucional			
Recurso Humano		Recursos Tecnológicos	Unidad Cantidad
Represa	126	Ampliar Capacidad de procesamiento:	
Analistas	100	Núcleo Virtual RISC	Núcleo 32
Revisores	26	Memoria GB RISC	GB 756
		Núcleo Virtual CISC	Núcleo 126
Día a Día	156	Memoria GB CISC	GB 152
Analistas	122	Almacenamiento: TB SAN FC o SAS	TB 10
Revisores	34	Servicios de Gestión, Administración y Monitoreo	Global 1
		Servicios de Conectividad	Global 1
Jurídica	28	Capacidad de Crecimiento del 10 %	Global 1
		Servicio de Impresión	6
Nómina	10	Puestos de Trabajo administrado (Equipos, Licencia y virtualización)	320
TOTAL	320	Compra de licenciamiento SYBASE	10
Gastos Administrativos			
Puestos Vigilancia	2		
Servicios de Aseo y Cafetería	13		
Área Arriendo	1400 Mts2		
Puestos de Trabajo - Mobiliario	250		

Con base en esta necesidad, la Junta aprobó una modificación presupuestal por la suma de 11.148 millones de pesos.

A efectos de garantizar la asignación de los recursos a las áreas de Reconocimiento, Nómina, Operaciones y Defensa Judicial se ha previsto realizar las siguientes acciones:

4.1. Acciones en materia de personal. Inversión: 7.787,8 millones de pesos

Corresponde a la asignación de personal, que incluye la modificación del contrato de personal temporal, para que 320 personas que estarán operativas (vinculadas y capacitadas) a más tardar el 7 de octubre de 2013. Esta iniciativa finaliza con la entrega del personal capacitado al área respectiva.

De este personal ingresaron 132 personas el martes 3 de septiembre y mañana viernes 6 de septiembre, ingresaran 56 adicionales. El resto de personas deberán ingresar a más tardar el 13 de septiembre.

La inducción y capacitación ya fue iniciada con el personal vinculado.

4.2. Acciones en materia de infraestructura física. Inversión: 1.005,3 millones de pesos.

La asignación de las áreas físicas necesarias para que las personas puedan contar con los recursos requeridos para ejecutar su trabajo. Esta acción incluye todos los bienes y servicios necesarios para que estas dependencias operen con normalidad.

Para lo anterior, se arrendó un edificio de 1.580m² en la Calle 71 # 12-25/27, recibido el 2 de septiembre. En esta semana se está instalado mobiliario y cableado estructural. El edificio estará operativo el 9 de septiembre.

4.3. Acciones en materia de infraestructura tecnológica. Inversión: 2.355 millones de pesos.

a. Equipos de cómputo.

La asignación de la infraestructura de TI para que las personas puedan gestionar su trabajo en los aplicativos de COLPENSIONES con normalidad y sin traumatismo para ellos y los demás usuarios.

Para ello, se aprobó el contrato para aumentar el número de computadores con sus respectivas terminales tecnológicas, el cual esta proceso de legalización y los primeros equipos para las primera 28 personas (Abogados defensa judicial) capacitadas estarán operativos el 9 de septiembre.

De igual manera, se amplió la capacidad de procesamiento de la corrección de historia laboral mediante la suscripción de un contrato con IBM.

b. Implementación y mejoras en el software que permite la automatización de decisiones

- La implementación de las mejoras y ajuste del liquidador automático de reliquidaciones, el cual debe estar operativo a más tardar el 7 de Octubre de 2013.

- Sobre este, ya se entregó una versión por parte del proveedor, la cual está en proceso de pruebas por lo tanto se prevé que esté funcionando dentro del plazo previsto.
- La Implementación del liquidador de pensiones automático de Invalidez, el cual debe estar operativo a más tardar el 15 de Octubre de 2013. En este caso, se están precisando las definiciones por lo tanto se prevé que esté funcionando dentro del plazo previsto.
 - La implementación del liquidador de pensiones automático de Tiempos Públicos Ley 33 de 1985, el cual debe estar operativo a más tardar el 28 de Octubre de 2013⁴. Para esta implementación se han detectado dificultades en las definiciones funcionales pero, aún no hay información suficiente para determinar si el plazo debe modificarse.
 - La implementación en el liquidador de mejoras que aumenten la productividad de las decisiones manuales, en proceso de desarrollo; se prevé la entrada en operación en noviembre.
 - La implementación de modificaciones en el aplicativo de nómina que mejoren la interrelación con el liquidador, disminuyan la manualidad y los riesgos de error, en proceso de desarrollo; se prevé la entrada en operación en noviembre.

4.4. Acciones para la optimización de trámites.

Adicional a las acciones enunciadas anteriormente, consideramos necesario incluir un aparte donde se explique cómo opera el proceso de Reconocimiento de Prestaciones Económicas desde el punto de vista del recurso humano y la tecnología del software que permite decisiones automáticas. Con ello pretendemos indicar como se organizó internamente el recurso humano y el software para cumplir con las metas fijadas y por qué, como consecuencia de ello, en algunas ocasiones es posible cumplir con algunas decisiones de grupos 2, 3 e incluso corriente, paralelamente con el grupo 1, sin que ello signifique una desatención a éste, sino el aprovechamiento simultáneo de la capacidad instalada.

El proceso de Reconocimiento de Prestaciones Económicas es un proceso misional que se encuentra ubicado dentro de la cadena de valor en el macroproceso de Gestión de Reconocimiento y Pago, que tiene por objeto reconocer los derechos de los ciudadanos al

⁴ El cronograma de nuevas prestaciones automatizadas se ajustó para el presente informe teniendo en cuenta el nivel de complejidad y la necesidad de asegurar la calidad en la toma de decisiones.

cubrimiento de los riesgos de invalidez, vejez y muerte (IVM), indemnización sustitutiva y auxilio funerario; así como el pago de las prestaciones reconocidas. Para tal efecto en Colpensiones el Reconocimiento de los mismos se encuentran apoyado con los siguientes recursos:

a. Un equipo Humano para atender los expedientes trasladados por el ISS (represa) y las solicitudes radicadas en Colpensiones a partir de la entrada en operación (día a día). Se crearon en la Gerencia de Reconocimiento GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO por riesgo, los cuales ejecutan su trabajo de acuerdo a los grupos prioritarios establecidos por la H. Corte, así:

- Grupo represa invalidez: Atiende solicitudes de prestaciones de represa de invalidez provenientes del Seguro Social.
- Grupo represa vejez: Atiende solicitudes de prestaciones de represa de vejez provenientes del Seguro Social.
- Grupo de represa sobrevivientes: Atiende solicitudes de prestaciones de represa de sobrevivientes provenientes del Seguro Social.
- Grupo de Sentencias: Atiende solicitudes de prestaciones de cumplimiento de fallos
- Grupo de tutelas: Atiende solicitudes de prestaciones económicas con acciones de tutela en curso.
- Grupo día a día: atiende las solicitudes de prestaciones económicas radicadas en Colpensiones desde su entrada en operación.

b. Un sistema desarrollado para liquidar pensiones que permite dos opciones para decidir, automática o semiautomática, con intervención de analistas y revisores.

- El liquidador automático de pensiones que se encuentra en producción permite atender las solicitudes de los ciudadanos, dentro de los términos de ley para las solicitudes de pensión de vejez e indemnización sustitutiva de vejez, con tiempos cotizados o aportados al Régimen de Prima Media (RPM). Sin embargo, si alguna de la reglas de negocio que validan la liquidación automática determina alguna incompatibilidad y el reconocimiento no es procedente liquidarlo de forma totalmente automática, el caso se asigna al grupo de decisión semiautomático.

- La forma de liquidación semiautomática, en donde el liquidador de pensiones para cada uno de los riesgos interactúa con intervención permanente de analistas y revisores. Esta funcionalidad aplica para las solicitudes de pensión de vejez o reliquidación con tiempos públicos, pensión de sobrevivientes e invalidez; para ello, el Sistema Liquidador de Pensiones se parametrizó con reglas de negocio que permiten decidir las solicitudes de los ciudadanos.
- Un proceso de alistamiento y cargue de los expedientes y de los datos recibidos del ISS para alimentar los sistemas de información de Colpensiones.
- Un proceso previo de Corrección de la Historia Laboral de los ciudadanos que ya solicitaron la pensión o que se encuentran próximos a pensionarse.

Sin embargo, es necesario resaltar que los casos pendientes de decisión del ISS, dada su complejidad y la calidad de la información, deben ser resueltos en su mayoría de manera completamente manual.

La represa de trámites sin resolver provenientes del ISS, se procesa de acuerdo con las prioridades de la H. Corte. Sin embargo si en el proceso de alistamiento algunos trámites de otros grupos se encuentran listos esperando ser resueltos y los de las prioridades de la Corporación aún están en etapa de cargue de información y de corrección de historia laboral, se aprovecha la capacidad instalada para procesar estos trámites.

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

5.1 Primera conformación de los grupos de prioridad que Colpensiones realizó a partir de lo establecido por la H. Corte Constitucional. Balance del informe parcial presentado el 26 de agosto de 2013.

La Sala del Alto Tribunal Constitucional consideró como base para proferir su decisión 216.000 solicitudes de reconocimiento de prestaciones sociales y 295.500 correcciones de historias laborales, de los cuales, a febrero 28 de 2013 quedaban pendientes por resolver

184.478 y 196.445 respectivamente. Para el 13 de Julio de 2013, un día después de comunicado el Auto 110 de 2013 proferido por la H. Corte Constitucional, el saldo por resolver de las 216.000 solicitudes de reconocimiento era de 98.967. Este saldo clasificado de acuerdo a las grupos prioritarios definidos por la H Corte en el Auto 110 de 2013, corresponde a⁵: i) 28.352 solicitudes en el Grupo 1; ii) 14.168 solicitudes en el Grupo 2; iii) 56.447 solicitudes en el Grupo 3 (ver Cuadro 2).

Cuadro 2. Conformación inicial de los grupos de prioridad

Población	Conformación inicial - Auto 110 de 2013 (Primer informe)
Grupo 1	
Mayores de 74	1.741
Invalidez	1.236
Otras necesidades	743
Salario < 1,5 SMMLV	15.944
Sobrevivientes	8.688
Total	28.352
Grupo 2	
Entre 60 y 74 años	5.028
Salario entre 1,5 y 3 SMMLV	6.514
Sobrevivientes	2.626
Total	14.168
Grupo 3	
IBC mayor a 3 SMMLV	4.876
Sobrevivientes	3.576
Incluidos en nómina	47.995
Total	56.447
TOTAL	98.967

A partir de esta composición y de acuerdo a las proyecciones presentadas por Colpensiones ante la H. Corte Constitucional en el informe de cumplimiento del 26 de Agosto (ver tabla 2 del informe del 26 de Agosto), hoy se reporta que al 4 de Septiembre

⁵ 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, con el fin de mostrar el estado de avance de lo ahí indicado, sin perjuicio de las conformación de la nueva estructura y la fijación de las metas que posteriormente este escrito señala.

se resolvieron 17.831 solicitudes del Grupo 1, de las cuales 1.554 corresponden a adultos mayores de 74 años, 1.169 a personas con invalidez calificada con pérdida de más del 50% de capacidad laboral, 9.349 afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMLM en los 3 últimos meses, y 5.142 sobrevivientes con pensiones entre 1 y 1.5 SMLM (ver

Cuadro 3).

Lo anterior indica que Colpensiones al 4 de septiembre cumplió en un porcentaje cercano al 92% de las personas mayores de 74 años y de personas con invalidez, porcentaje basado en las metas definidas en el informe del 26 de agosto de 2013. En general los casos no resueltos presentan deficiencias en la información para su trámite (por ejemplo, falta de información de traslados entre el RPM y el RAIS, información proveniente de Asofondos necesaria para corregir historias laborales, entre otros).

Cuadro 3. Cumplimiento del Auto 110 por Grupo de Prioridad

Población	Solicitudes Iniciales*	Resueltas a 31 de Agosto	Resueltas al 4 de Septiembre	Peticiones por Resolver	Semana de Terminación
Grupo 1					
Mayores de 74 años	1.741		1.554	187	8 de Septiembre
Invalidez	1.236		1.169	67	8 de Septiembre
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	15.944		9.349	6.595	22 de Septiembre
Sin Información	743		617	126	8 de Septiembre
Sobrevivientes con pensión entre entre 1 y 1.5 SMMLV	8.688		5.142	3.546	29 de Septiembre
Total	28.352	0	17.831	10.521	
Grupo 2					
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.514		777	5.737	13 de Octubre
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.626		81	2.545	13 de Octubre
Entre 60 y 74 años	5.028		772	4.256	29 de Septiembre
Total	14.168	0	1.630	12.538	0
Grupo 3					
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	47.995		3.253	44.742	8 de Diciembre
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	4.876		402	4.474	20 de Octubre
Nómina	3.576		369	3.207	10 de Noviembre
Total	56.447	0	4.024	52.423	
TOTAL	98.967	0	23.485	75.482	

*Las solicitudes iniciales corresponden a las 98.967 solicitudes por resolver, que la H. Corte Constitucional tomó como base en el análisis realizado para proferir el Auto 110 de 2013

5.2. Nueva conformación de los grupos prioritarios a partir de la claridad sobre las poblaciones vulnerables que los componen, realizada por la H. Corte Constitucional en el Auto 182 de 2013 y el incremento sistemático de las peticiones sin resolver por el ISS, que conoce Colpensiones.

Ahora bien, las aclaraciones sobre la conformación de los grupos de prioridad, comunicadas a través del Auto 182 de 2013, generaron ajustes en la clasificación y cambios en la conformación de los grupos. Así, el Grupo 1 con corte a 4 de septiembre quedó conformado por 47.311 solicitudes; el Grupo 2 por 11.835; el Grupo 3 por 16.397; y el Grupo 4 (grupo corriente) por 105.362 solicitudes (ver Cuadro 4)

Cuadro 4. Conformación de los grupos de prioridad de acuerdo al Auto 182 de 2013

Población	Distribución inicial - Auto 110 de 2013 Actual	Cambios por reclasificación de Indemnización Sustitutiva (-)	Cambios por redistribución de personas entre 60 y 73 años (+)	Cambios por Inclusión de Nómina (+)	Cambios por Nuevas Entregas (+)	Distribución Final - Auto 182 de 2013 Proyección al 28 de Septiembre
Grupo 1						
Menores de edad*	0	0	0	0	0	0
Mayores de 74 años	2.690	-806	0	573	1.351	3.808
Invalidez	3.150	-66	0	212	581	3.877
Personas que* acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo	0	0	0	0	0	0
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	21.115	-2.987	22	958	1.862	20.970
Sin Información	824	-282	1.257	1.724	1.048	4.571
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	10.098	-4			3.395	13.489
Beneficiarios de subsidio a la cotización	360	-15		7	244	596
Total	38.237	-4.160	1.279	3.474	8.481	47.311
Grupo 2						
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	7.312	-218	50	228	395	7.767
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	3.619	-2		88	363	4.068
(Entre 60 y 74 años)**	6.297		-6.297			0
Total	17.228	-220	-6.247	316	758	11.835
Grupo 3						
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	5.691	-23	4.306	323	405	10.702
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695				0	5.695
(Incluidos en Nómina)**	73.887			-73.887		0
Total	85.273	-23	4.306	-73.564	405	16.397
Grupo 4						
Corriente	0	0	0	64.718	21.322	86.040
Indemnizaciones Sustitutivas	0				4.609	4.609
Auxilios Funerarios	0	4.403	662	5.056	4.592	14.713
Total	0	4.403	662	69.774	30.523	105.362
TOTAL	140.738	0	0	0	40.167	180.905

*Los datos correspondientes a menores de edad y personas con enfermedades catastróficas, se encuentran en ceros debido a que, para menores de edad Colpensiones está buscando una metodología para identificarlos, ya que los peticionarios de sus derecho son los padres o un tutor que no permiten con facilidad identificarlos y clasificarlos y, para las personas con enfermedades catastróficas nos encontramos en el mismo ejercicio

** El grupo de personas entre 60 y 74 años, y el de incluidos en nómina desaparecen con la clasificación establecida por el Auto 182 de 2013.

Cabe señalar además que por las nuevas entregas que ha realizado el ISS en L., habrán 180.905 solicitudes al mes de septiembre, que tal como se mencionó anteriormente, ejemplariza el grado de incertidumbre de ingresos de peticiones presentadas ante el ISS pendientes por resolver y que asume Colpensiones⁶. En el Cuadro 5, que se muestra a continuación, se evidencia como de manera sistemática ha cambiado esta situación, y cómo se comporta frente a los grupos de priorización y las poblaciones vulnerables que los conforman.

⁶ Este aspecto se trata en detalle más adelante en el capítulo dedicado al estado del traspaso de los asuntos del ISS a Colpensiones.

Cuadro 5. Evolución del número de solicitudes entregadas por el Instituto de Seguro Social a Colpensiones

Población	Solicitudes al 31 de Mayo	Solicitudes al 30 de Junio	Solicitudes al 15 de Julio	Solicitudes al 31 de Agosto	Solicitudes a Septiembre 4
Solicitudes totales	217.555	230.358	240.406	268.251	308.419
Solicitudes por tramitar a partir del Auto 110 de 2013	98.967	107.628	117.676	140.738	180.905
Grupo 1					
Menores de edad*	0	0	0	0	
Mayores de 74 años	1.749	2.001	2.160	2.457	3.808
Invalidez	1.406	1.571	2.112	3.296	3.877
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	0	0	0	0	0
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	14.830	15.760	16.808	19.108	20.970
Sin Información	1.201	1.319	1.504	3.523	4.571
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	9.157	9.518	10.094	13.489
Beneficiarios de subsidio a la cotización	345	352	352	352	596
Total	28.215	30.160	32.454	38.830	47.311
Grupo 2					
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.524	6.972	7.085	7.372	7.767
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	2.864	3.134	3.705	4.068
Total	9.148	9.836	10.219	11.077	11.835
Grupo 3					
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9.074	9.824	9.958	10.297	10.702
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	3.576	3.949	4.538	5.695	5.695
Total	12.650	13.773	14.496	15.992	16.397
Grupo 4					
Reliquidaciones	43.150	47.228	53.026	64.718	86.040
Indemnizaciones	5.804	6.631	7.481	10.121	14.713
Sustitutivas					
Auxilios Funerarios	0	0			4.609
Total	48.954	53.859	60.507	74.839	105.362
TOTAL	98.967	107.628	117.676	140.738	180.905

Tu futuro lo construimos entre los dos

En este sentido, puede verse que a 15 de Julio se tenían 240.406 solicitudes, de las cuales 107.628 se encontraban por tramitar, lo que representa un aumento del 10,5% y 18,9% respectivamente frente a los saldos contemplados por la corte en el Auto 110 de 2013 (saldo inicial); para el 31 de Agosto las solicitudes habían aumentado en un 23,3% respecto al saldo inicial, alcanzando las 268.251 solicitudes, con 140.738 pendientes de tramitar (42,2% más de las inicialmente consideradas por la H Corte); y a septiembre Colpensiones ha recibido un total de 308.419, con 180.905 por tramitar, para un incremento total de 41,8% y 82,8% respectivamente.

A 15 de Julio se tenían 32.454 solicitudes en el Grupo 1 con un aumento de 15% respecto al saldo inicial; mes y medio después, al 31 de Agosto las solicitudes de este grupo habían aumentado en un 37,6% frente al saldo inicial, alcanzando las 38.830 solicitudes; y Colpensiones tiene hoy un total de 47.311 solicitudes pertenecientes al Grupo 1 (un incremento de 67,7% frente al saldo inicial analizado por la H. Corte Constitucional).

Por su parte, el Grupo 2 tenía al 15 de Julio 10.219 solicitudes frente a 9.148 del saldo inicial, con un aumento del 11,7%; y al 31 de Agosto Colpensiones había recibido un total de 11.077 solicitudes pertenecientes a este grupo, lo que representa un aumento del 21,1% respecto al saldo inicial; además, al 4 de septiembre, Colpensiones ha recibido un total de 11.835 solicitudes, con un incremento de 29,4% respecto al saldo inicial.

El Grupo 3, conformado inicialmente por 12.650 solicitudes, tenía 14.496 solicitudes al 15 de Julio y 15.992 al 31 de Agosto, lo que representa un incremento del 14,6% y del 26,4% respectivamente frente al saldo inicial; y a Septiembre 4 se tenía un total de 16.397 (29,6% solicitudes más respecto al saldo inicial). De igual forma, la población reclasificada en el Grupo 4 (grupo corriente) era al 15 de Julio 60.507 solicitudes presentando un aumento del 23,6% respecto a las 48.954 del saldo inicial; al 31 de Agosto el saldo se había incrementado en un 50%, alcanzando 64.718 solicitudes, y se tiene hoy, 4 de septiembre, un aumento total del 115,2% frente al saldo inicial.

Por lo anterior, resaltamos a la H. Corte Constitucional que hasta el 28 de septiembre de 2013, fecha de liquidación del ISS, Colpensiones continuará recibiendo solicitudes adicionales, cuyo número total continúa siendo desconocido de acuerdo a la información

suministrada por el ISS, razón por la cual los saldos de solicitudes por tramitar en cada uno de los grupos seguirá cambiando, pese a los esfuerzos realizados por Colpensiones para tender todas las solicitudes.

Es importante aclarar que las acciones que se informan hoy en relación con recurso humano e infraestructura tecnológica y física contemplaron un límite de capacidad proyectado para la atención de los 308 mil expedientes que se recibirán, de tal suerte que una incremento en esta cifra representa un alto riesgo, que significará la implementación de medidas adicionales para poder manejarlo.

5.3. Avance en la atención de peticiones en la cohorte con fecha de finalización 4 de septiembre de 2013, y metas proyectadas para la atención de peticiones pendientes que sobrepasan esta fecha. Se toma como punto de partida las 140.738 peticiones pendientes de decidir que han ingresado a Colpensiones hasta la fecha de finalización de la cohorte.

Las solicitudes por tramitar entregadas por el ISS a Colpensiones al 31 de Agosto ascienden a 140.738 solicitudes, de las cuales se tramitaron 32.759 durante el periodo reportado en este informe (1 de agosto al 4 de septiembre). De estas corresponden al Grupo prioritario 1: 22.712; al Grupo prioritario 2: 949; al Grupo prioritario 3: 1.424, y al Grupo Corriente, 7.674 (ver Cuadro 6)

Cuadro 6. Trámite de solicitudes por grupos priorizados según el Auto 182 de 2013

Población	Solicitudes con corte al Auto 110 de 2013	Resueltas a 31 de Agosto	Resueltas al 4 de Septiembre	Peticiones por Resolver	Semana de Terminación
Grupo 1					
Menores de edad*	0	0	0	0	
Mayores de 74 años	2.457		1.996	461	22 de Septiembre
Invalidez	3.296		3.118	178	29 de Septiembre
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	0	0	0	0	
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	19.108		10.638	8.470	13 de Octubre
Sin Información	3.523		979	2.544	20 de Octubre
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	10.094		5.660	4.434	10 de Noviembre
Beneficiarios de subsidio a la cotización	352		321	31	22 de Septiembre
Total	38.830	0	22.712	16.118	
Grupo 2					
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	7.372		853	6.519	27 de Octubre
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	3.705		96	3.609	8 de Diciembre
Total	11.077	0	949	10.128	
Grupo 3					
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	10.297		1.003	9.294	3 de Noviembre
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695		421	5.274	31 de Diciembre
Total	15.992	0	1.424	14.568	0
Grupo 4					
Reliquidaciones	64.718		3.637	61.081	31 de Diciembre
Indemnizaciones Sustitutivas	10.121		4.037	6.084	17 de Noviembre
Auxilios Funerarios	0		0	0	8 de Diciembre
Total	74.839	0	7.674	67.165	
TOTAL	140.738	0	32.759	107.979	

Es importante indicar a la H. Corte Constitucional, que como podrá observar, los esfuerzos se han centrado en la atención del Grupo Prioritario 1, tal como llamó la atención en el Auto 182, pero no obstante ello, hay un número significativo de decisiones en el Grupo Corriente que se trata de procesos que Colpensiones puede atender sin afectar la operación del reconocimiento pensional, ya que dependen de otras áreas o procesos independientes. Sobre las atenciones a algunas solicitudes de pensiones en los Grupos 2 y 3, se está en proceso de reacomodación de los procesos para que estas cifras sumen al cumplimiento del Grupo 1, situación que deberá evidenciarse en el informe del 5 de octubre (ver nuevamente Cuadro 6).

En cuanto a las solicitudes pendientes que quedan por tramitar, tal como lo muestra el Cuadro 6), se proponen unas metas precisas de terminación, las cuales serán objeto de seguimiento en los reportes de los meses siguientes, que advertirán la necesidad de ajustes, y revelarán el estado de retrasos o deficiencias de Colpensiones para atender las peticiones originadas en el ISS, como nos fue puesto de presente en el Auto 182.

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

Es preciso iniciar este acápite mencionando que el ejercicio de correcciones de historias laborales es inescindible del de reconocimiento de las prestaciones pensionales, esto quiere decir que detrás de un reconocimiento pensional cualquiera que sea su modalidad hay siempre un trabajo de revisión de historia laboral. En unos casos ese trabajo no implica mayor esfuerzo, pero en la mayoría, y tratándose de la información que proviene del ISS, es una constante la corrección de historias laborales por inconsistencias presentadas en los cruces de bases de datos⁷.

Además, independientemente de lo anterior, muchos ciudadanos solicitan correcciones a su historia laboral, unos próximos a la edad de pensionarse, otros con la edad ya cumplida, y otros que sin tener en cuenta su edad, lo hacen como un ejercicio para poner en orden el instrumento que será el fundamento para la correcta liquidación de su pensión.

⁷ Esta problemática será abordada con más amplitud en el informe del 5 de octubre de 2013.

La H. Corte Constitucional, que así lo entiende perfectamente, en el Auto 182 lo recalcó a Colpensiones para efectos de reclasificar las solicitudes de correcciones historias laborales dentro de los grupos priorizados y la población vulnerable que los conforman, aspecto que ahora se presenta también como un ejercicio que se ajustará en el informe siguiente.

No obstante lo dicho, y para ser coherentes con lo manifestado en el informe parcial que Colpensiones presentó el pasado 26 de agosto, realizaremos un balance de cómo se cumplió con las metas que en esta materia se plasmaron en el informe parcial.

6.1. Cumplimiento de las proyecciones presentadas en el informe del 26 de Agosto

En relación a las correcciones de historias laborales, Colpensiones informó a la H. Corte Constitucional, en el pasado informe que al 26 de Agosto, que se tenía 259.500 correcciones solicitadas, de las cuales 166.357 estaban por atender; y que adicionalmente se tenían 42.513 correcciones necesarias para las solicitudes de reconocimiento, para un total de 208.870. Adicionalmente, el mismo informe proyectaba al 31 de Agosto la corrección de 51.849 historias laborales, incluidas 9.613 de las solicitudes de corrección necesarias para el reconocimiento de pensiones del Grupo 1 (ver Cuadro 7). El resultado obtenido al 4 de septiembre indica que se cumplió la meta propuesta en un 99%, para un total de 51.756 historias corregidas.

Cuadro 7. Cumplimiento de las correcciones de las historias laborales iniciales por grupos de prioridad

Población	Saldo a Julio 13	Decididas a Agosto 31	Saldo a Septiembre 1	Semana de Terminación
Grupo 1				
Represa*	70.724	42.236	28.488	15 de septiembre
Reconocimiento	9.613	9.520	93	
Total	80.337	51.756	28.581	
Grupo 2				
Represa*	64.508	0	64.508	13 de octubre
Reconocimiento	7.383	0	7.383	6 de octubre
Total	71.891	0	71.891	
Grupo 3				
Represa*	31.125	0	31.125	1 de diciembre
Reconocimiento	25.517	0	25.517	24 de noviembre
Total	56.642	0	56.642	
TOTAL	208.870	51.756	157.114	29 de diciembre

*El término "represa" hace referencia en este cuadro a las solicitudes de corrección de historia laboral, que no tienen relación con el reconocimiento de pensiones.

Sin embargo, tal como se reportó en el informe del 26 de Agosto, las correcciones de historia laboral se incrementaron paralelamente a las solicitudes. En este escenario que es el actual, de las 228.899 historias laborales reportadas en el informe, Colpensiones corrigió para el Grupo uno 55.480, lo que representa un cumplimiento del 99% de la proyección (ver Cuadro 8). A pesar de que se corrigieron 125 historias menos de las esperadas, el saldo de historias por corregir a 1º de Septiembre fue menor al proyectado (39.875 por debajo de lo esperado), dado que no se acumularon nuevas correcciones.

Cuadro 8. Cumplimiento de metas de acuerdo al informe del 26 de Agosto

Población	Saldo a la fecha	Decididas a Agosto 31	Saldo a Septiembre 1	Semana de terminación
Grupo 1				
Represa*	70.724	42.236	28.488	15 de septiembre
Reconocimiento	13.369	13.244	125	
Total	84.093	55.480	28.613	
Grupo 2				
Represa*	64.508	0	64.508	13 de octubre
Reconocimiento	9.033	0	9.033	13 de octubre
Total	73.541	0	73.541	
Grupo 3				
Represa*	31.125	0	31.125	1 de diciembre
Reconocimiento	40.140	0	40.140	29 de diciembre
Total	71.265	0	71.265	
TOTAL	228.899	55.480	173.419	

*El término "represa" hace referencia en este cuadro a las solicitudes de corrección de historia laboral, que no tienen relación con el reconocimiento de pensiones.

Sobre la clasificación de solicitudes de corrección de historias laborales en poblaciones vulnerables en cada uno de los grupos priorizados, que es otro de los requerimientos de la Corporación Constitucional para efectos de su seguimiento, manifestamos que Colpensiones se encuentra en la etapa de ajuste de esta información, la cual será presentada en un informe parcial antes del 5 de octubre de 2013.

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

La H. Corte Constitucional llama la atención que dentro de los tres grupos prioritarios y el grupo corriente existen una serie de reclamos, solicitudes de prestaciones o trámites, que no solo tienen que ver con la estricta decisión sobre una pensión y la corrección de historias laborales, sino que además siendo conexas con estas, deben atenderse y discriminarse en el respectivo informe, lo que garantiza un seguimiento eficaz que permita observar si los derechos fundamentales se están salvaguardando o no por parte de Colpensiones a partir de las medidas adoptadas por la Alta Corporación.

En este sentido, nos habla de una discriminación de cuántas decisiones de pensión corresponden, además de los diferentes modalidades de pensión (pensión vejez, invalidez, sobrevivientes, pensiones especiales), a los recursos administrativos que controviertan la negación de una pensión u otro aspecto del acto administrativo de reconocimiento de pensión por primera vez; y las alusivas a los trámites que sean necesarios para el actual reconocimiento o reactivación de la pensión, como: i) notificaciones de reconocimientos o reactivación de pensiones, o de resolución de recursos administrativos, ii) inclusión en nómina de pensionados, iii) trámites indispensables para el cumplimiento de sentencias ordinarias o de tutela que ordenaron el cumplimiento de una pensión o dispusieron el reconocimiento, reactivación o pago de la misma, y iv) aspectos que tiene relación directa con el subsidio a la cotización o auxilios para ancianos en condiciones de indigencia. Así mismo, la discriminación de peticiones del Grupo Corriente que la Corte también precisó tales como auxilios funerarios y peticiones que no tienen relación con el trámite de una pensión. Sobre todos estos aspectos Colpensiones mostrará su accionar en el informe del 5 de octubre, en cumplimiento del plazo que le dispuso el Auto 182 de 2013.

A pesar del plazo anterior, Colpensiones ya ha iniciado un trabajo en dos aspectos importantes que considera preciso presentar la Corte Constitucional desde ahora con el presente informe: uno, relacionado con las notificaciones de reconocimientos pensionales, y el otro, la metodología que se está implementado para la atención de tutelas y el estado del reconocimiento de las sentencias judiciales.

7.1. Notificaciones de los actos administrativos.

Previo a los datos en esta materia, consideramos que es importante conocer cuál es el procedimiento que tiene establecido Colpensiones para efectos de lograr una notificación.

Colpensiones inicia con el contacto telefónico, desde su Call Center, al beneficiario del acto administrativo para programar una cita y comunicar que su solicitud de trámite ya tiene respuesta y que debe presentarse personalmente en el punto de Colpensiones. Una vez comunicado el beneficiario, se espera 5 días a que se acerque al punto de Colpensiones y realice la notificación personal, donde se le imprime el acto administrativo y el ciudadano debe legalizar la notificación.

En caso de no poder realizarse la citación al beneficiario por medio del Call Center, se envía una citación escrita, electrónica o por fax, para que comparezca al punto de atención dentro de los 5 días siguientes para cumplir con su notificación.

Entre la expedición del acto administrativo y la llamada del Call Center pueden transcurrir hasta 3 días. Ese aspecto se está revisando, de un lado para que se acorte al mínimo este tiempo y, por otro, para que el envío de la carta solicitando que la persona acuda a la notificación no sea subsidiario luego de transcurridos los cinco días de la llamada, sino que sea un ejercicio concomitante, con lo cual se acortaría en 5 días todo el proceso.

Finalmente en los dos casos, si la persona no acude al punto de atención para realizar la notificación personal, se publica un edicto en los puntos de atención al ciudadano de la ciudad en la que el beneficiario o interesado radica la solicitud.

La descripción de este proceso tiene como fin señalar a la H. Corte, que el proceso de notificación tal como hoy está establecido puede durar hasta 13 días mientras se comunica la decisión, más el término de la publicación del edicto, lo cual refleja la existencia de un lapso de tiempo entre la decisión y que el beneficiario pueda conocerla.

En el Cuadro 9, se puede entonces observar que de las 30.819 decisiones que tiene Colpensiones, a la fecha se han realizado efectivamente 8.681 notificaciones a ciudadanos y que están en el proceso de notificación antes señalado 22.138. Esto evidencia que en esta materia se está avanzando de manera constante y que, en el transcurso de los meses de septiembre y octubre se implementarán medidas de comunicación y otras masivas para lograr una mayor cantidad de notificaciones de actos administrativos.

Cuadro 9. Notificaciones por Grupos Priorizados

Población	TOTAL	Notificados	En proceso de Notificación
Grupo 1			
Menores de edad*	-	-	-
Mayores de 74 años	1.996	362	1.634
Invalidez	3.124	635	2.489
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	-	-	-
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	10.650	2.562	8.088
Sin Información	981	265	716
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	5.666	1.374	4.292
Beneficiarios de subsidio a la cotización	321	120	201
Total	20.742	4.956	15.786
Grupo 2			
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	853	463	390
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	97	19	78
Total	950	482	468
Grupo 3			
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	1.003	497	506
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	421	137	284
Total	1.424	634	790
Grupo 4			
Corriente	3.665	1.675	1.990
Indemnizaciones Sustitutivas	4.038	934	3.104
Total	7.703	2.609	5.094
TOTAL	30.819	8.681	22.138

7.2. Atención a las tutelas, Plan de acción para su atención. Base para la construcción de indicadores.

Por la naturaleza del tema que trata este acápite, consideramos pertinente reiterar que la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones heredo una gran congestión de trámites desatendidos por el ISS, hecho que ha motivado los retrasos y la congestión que actualmente presenta el Sistema, y que principalmente se ha visto reflejado en las

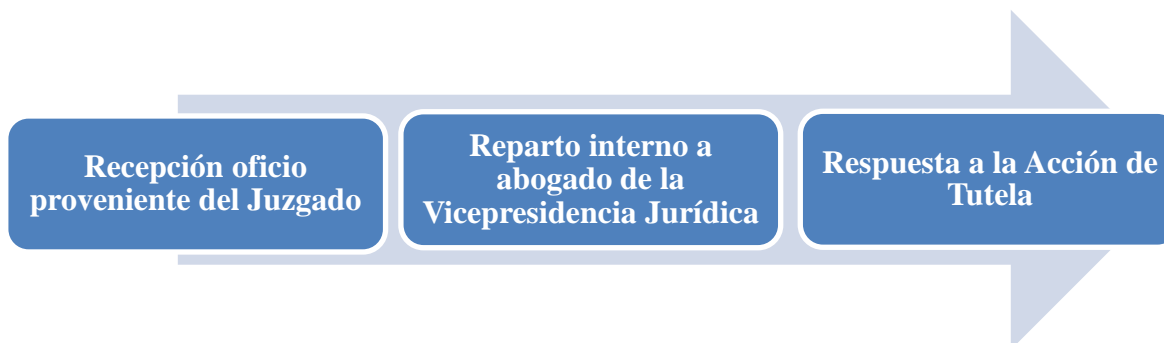
copiosas acciones de tutela que los ciudadanos deben interponer para lograr la satisfacción de sus derechos, lo que a su vez redundaría en que Colpensiones se viera en un estado administrativo seriamente afectado que impide el desarrollo normal de sus funciones. Esta situación fue reconocida por la H. Corte Constitucional a través de los autos 110 y 182 de 2013.

El objeto de informarle a H. Corte Constitucional el ajuste al proceso de gestión de tutelas, tal como a continuación se presenta, consiste en hacer evidente el avance y cumplimiento de lo dispuesto por los autos 110 y 182 del 2013 a través de la obtención de información estadística gestionada con base en procesos minuciosos o detallados de tipo gerencial sobre los procesos misionales de la entidad dirigidos a la solución de fondo. Este es el inicio de la construcción de los indicadores que la Corporación Constitucional exigió a Colpensiones en el Auto 182 de 2013, y que se presentarán de manera completa en el informe que se presentará el próximo 5 de octubre.

El pasado 26 de agosto de 2013, Colpensiones presentó ante la H. Corte un plan de acción reformulado orientado a una gestión más eficiente en el proceso de acciones de tutela. Uno de los productos de este plan consistió en el ajuste del procedimiento interno a partir de una cadena de valor que contempla una etapa de ejecución y una etapa de resultados.

Frente al cumplimiento de las órdenes judiciales impartidas por los Jueces Constitucionales en los fallos proferidos dentro de las acciones de tutela promovidas por los afiliados, pensionados, o beneficiarios, es importante señalar que Colpensiones cuenta con un Sistema de Gestión de Procesos automatizado, que es posible resumir de la siguiente manera:

Ilustración 1. Sistema de Gestión de Procesos automatizado



- Recepción oficio proveniente del Juzgado: Una vez recibido el oficio en el PAC (Punto de Atención de Colpensiones) se digitaliza, se crea como caso en el BIZAGI⁸ y se anexa como imagen el oficio escaneado.
- Reparto interno al abogado de la Vicepresidencia jurídica: Una vez creado el caso y anexada la imagen del oficio, se redirecciona a la Vicepresidencia Jurídica, quien lo reporta al área misional de Colpensiones competente para atender la petición específica que da origen a la acción de tutela interpuesta por el afiliado y/o pensionado.
- Respuesta a la Acción de Tutela por parte del abogado designado, la cual será remitida al Juzgado de origen, con acompañamiento de los documentos que soporten el acatamiento de la orden judicial.

7.2.1 Metodología definida por COLPENSIONES para la atención ordenada y sistemática de las acciones de tutela.

En el informe radicado ante la H. Corte Constitucional el pasado 26 de agosto de 2013, se presentó un avance de cumplimiento, en el cual se evidenció la necesidad de un cambio de metodología explícita que permitiera identificar los trámites de tutela dentro de los grupos de prioridad definidos por la Corte Constitucional. De acuerdo con lo anterior, se

⁸ El BIZAGI, es el nombre del software interno de gestión en el cual se concentra todo el proceso de reconocimiento de las prestaciones de la entidad.

estableció un plan de acción que contiene unos objetivos claros y definidos, unas estrategias y unas actividades que a continuación se enuncian:

a. Objetivos Plan de Atención de Tutelas – RPM PD

- Dar respuesta a la totalidad de tutelas represadas objeto del Auto 110 de 12 de julio de 2013 C.C.
- Normalizar el proceso de atención de acciones de tutela.

b. Estrategias

- Optimización del proceso de radicación de trámites judiciales.
- Identificación de los trámites de tutela con información incompleta que no permite determinar un proceso misional que genere una decisión de fondo.
- Incremento y/o reasignación del personal asignado para la atención del proceso de tutelas de la entidad: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.
- Revisión y ajuste de los procedimientos de información y seguimiento, y de las reglas de interacción entre la Vicepresidencia Jurídica y las áreas misionales para el cumplimiento de trámites de tutela.
- Capacitación y actualización del grupo de tutelas de COLPENSIONES sobre estrategia de defensa jurídica adoptadas por la entidad.

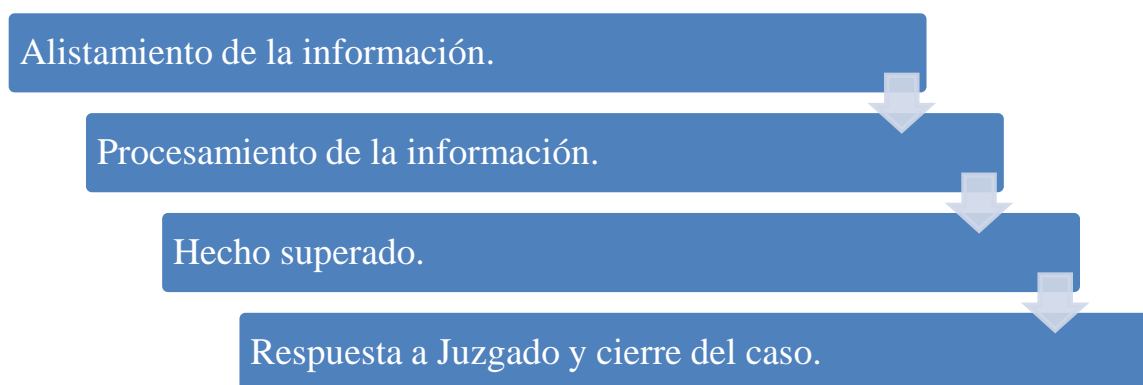
c. Actividades

- Organización y validación de la información relacionada con tutelas de acuerdo a metodología definida.
- Tramitación de procesos de tutela dentro de los términos judiciales otorgados.
- Capacitación al Grupo de Tutela de la VP Jurídica en las estrategias de defensa judicial y en el proceso de gestión para la solución de trámites de tutelas.
- Capacitación a los funcionarios encargados de la radicación de los trámites judiciales.
- Generación de documento institucional de flujos de información del proceso de tutela.
- Formulación del proceso de seguimiento.

- Vinculación y/o reasignación de profesionales (abogados) a la entidad para fortalecer el proceso de gestión de tutelas.
- Solicitud al Consejo Superior de la Judicatura de la información de los accionantes de tutelas.

En este orden de ideas, Colpensiones ajustó el proceso de respuesta de acciones de tutela dividiéndola por etapas en las que se establecieron responsables y tiempos de respuesta.

Ilustración 2. Proceso de Gestión de Tutelas



De acuerdo a lo visto, la principal diferencia y ajuste efectuado al proceso de gestión de tutela consiste en la implementación de un sistema de tiempos y movimientos que permiten la atención efectiva y de fondo de las acciones de tutela a través de herramientas estadísticas y de seguimiento; en consecuencia es importante resaltar que este cambio de metodología y este ajuste de procedimiento involucra acciones previas de tipo masivo que permiten un alistamiento de la información depurada y clasificada de acuerdo con los grupos de prioridad definidos por la Corte Constitucional.

Así las cosas el alistamiento de la información consiste en identificar el trámite que origina la tutela en las diferentes bases misionales esto es Historia Laboral, Reconocimiento, PQRS, entregas oficiales por parte de ISS en Liquidación y nómina de pensionados, con el fin de determinar el grupo de prioridad al que pertenece.

Una vez identificado el trámite se pasa a la segunda etapa que consiste en la clasificación del mismo de conformidad con los grupos de prioridad y el riesgo prestacional, lo cual incluye un proceso de identificación de aquellos trámites que tienen un mayor grado de complejidad en su definición ya que requieren interacción de otras áreas de la entidad diferentes a la Gerencia de Reconocimiento tales como afiliaciones y traslados, historia laboral, cálculos actuariales etc.; el objeto de establecer este procedimiento específico dentro del proceso de tutela es el de permitir un seguimiento detallado del trámite y su solución de fondo a través de un control de los trámites precedentes para lograr la solución de fondo, es decir que se trata de un seguimiento gerencial y no estadístico.

Finalmente, una vez se tiene la decisión de fondo proferida por el área competente se estableció otro proceso de seguimiento operativo que garantice el conocimiento efectivo por parte del despacho judicial respectivo de la solución de fondo o el hecho superado.

7.3 Cumplimiento de sentencias judiciales.

7.3.1. Sentencias entregadas por el instituto de seguros sociales en liquidación

El Instituto de Seguros Sociales en liquidación desde el 5 de diciembre de 2012 hasta el 28 de agosto de 2013 ha entregado un total de 6.732 cumplimientos de sentencias del universo estimado de 11.400. De estos, 6.011 han sido trasladados con el expediente completo, con un saldo de 721 expedientes incompletos.

Con el fin de adelantar el proceso de cumplimiento de sentencias, la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General- Gerencia Nacional de Defensa Judicial en conjunto con la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones – Gerencia Nacional de Reconocimiento creó al interior de las mismas grupos de trabajo, los cuales tienen a cargo las siguientes responsabilidades:

- a. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General – Gerencia Nacional de Defensa Judicial: Consolidación de información de acuerdo a lo requerido por la Gerencia Nacional de Reconocimiento:
 - Identificación y documentos de accionantes, causantes y beneficiarios.

- Identificación de pretensión.
 - Transcripción de fallos en el evento que se haya entregado medio magnético para lo cual COLPENSIONES suscribió un contrato con la firma “Millenium phone center” que actualmente ha transcrito un total de 1.392 sentencias para su correspondiente cumplimiento.
 - Cruce con base de expedientes de represa.
 - Validación y solicitud de cargue de imágenes de los expedientes administrativos.
 - Solicitud de expedientes administrativos que no reposen en la base de represa entregada por el ISS en Liquidación.
- b. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones – Gerencia Nacional de Reconocimiento: Sustanciar cada uno de los casos y emitir los correspondientes actos administrativos.

7.3.2 Proceso de cumplimiento

El grupo de cumplimiento de sentencias de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial se ha encargado del proceso de radicación y depuración de la información en orden de realizar las respectivas entregas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento en los términos arriba establecidos. En cumplimiento de los mismos, dicha Gerencia ha realizado 7 entregas a la Gerencia Nacional de reconocimiento para un total de 4474.

Ahora bien, el reporte de cumplimiento de sentencias se elabora de manera semanal por parte del Grupo de Cumplimientos de sentencias de la Gerencia Nacional de reconocimiento. Es así como a corte de 3 de septiembre de 2013 se han cumplido 1770 actos administrativos.

CUMPLIMIENTOS ENTREGADOS A RECONOCIMIENTO	4.474
SENTENCIAS CUMPLIDAS	1.770
FALTAN POR CUMPLIR	2.704

Es importante tener en cuenta que a partir de la expedición del Auto No. 110 proferido por la Corte Constitucional, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ajustó el proceso de

cumplimiento de manera que únicamente atenderán las sentencias de acuerdo con los grupos de prioridad establecidos en el mismo Auto, así las cosas cruzado el consolidado de sentencias con estos grupos nos arrojó la siguiente resultado:

GRUPOS	TOTAL GENERAL	TOTAL CUMPLIDAS
GRUPO 1	296	143
GRUPO 2	73	3
GRUPO 3	3.525	567
NO CRUZA CONTRA GRUPOS	3.166	1.057
TOTAL GENERAL	7.060	1.770

El compromiso de Colpensiones en atención a lo ordenado por la Corte, es dar prioridad al cumplimiento de lo clasificado en el Grupo 1, e informar su cumplimiento en el informe que se presentará en el mes de Octubre, para dar paso al cumplimiento de los otros grupos con fecha límite de terminación del 31 de diciembre de 2013, acatando los plazos concedidos.

Sobre esta materia, se trabajará en las próximas semanas en un plan de acción e indicadores, tal como se hizo para tutelas, para cerrar este universo de sentencias sin cumplir que permita medir con eficacia el logro de los objetivos que Colpensiones se ha trazado. Este modelo de indicadores y plan de acción se presentará también en el próximo informe donde tendrán que ya evidenciarse avances en las cifras antes indicadas, y donde se señalaran los requisitos mínimos con los cuales se acordó la entrega de estos asuntos.

7.3.3. Sentencias no reportadas por el instituto de seguros sociales en liquidación

Una vez Colpensiones realizo cruces de información de la base oficial de entrega de procesos judiciales con: i) base de datos de sentencias entregadas por ISS en Liquidación; ii) base de datos de sentencias con 1 y 2 requisitos pendientes de entrega por parte de ISS en Liquidación; y iii) base de expedientes de represa, se encontró que hay 8.565 posibles nuevas sentencias que no han sido reportadas por ISS en Liquidación dentro del total y entrega oficial a Colpensiones.

De acuerdo con lo anterior se remitió a ISS en liquidación la revisión de la mencionada base con el fin que proceda a la entrega de las sentencias identificadas, información que se encuentra en validación por parte de ISS.

Este asunto se pone de presente, porque se está trabajando con el ISS en L. un plan definitivo de trabajo que permita dar solución a estas situaciones, y que de manera concertada y cohesionada permita que el objetivo, que es el pago de unas acreencias, se cumpla de la mejor manera.

8. Inventario del ISS

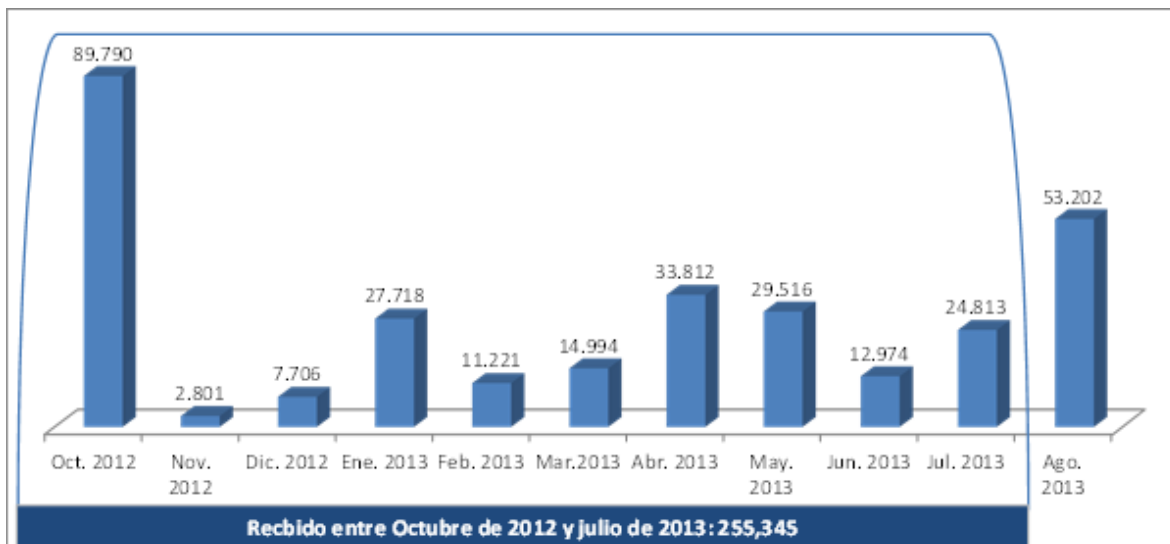
A continuación se presenta el avance en la entrega por parte de ISS en L. de los tipos documentales prioritarios para cumplimiento del Auto 110 de 2013.

8.1 Expedientes para trámite de prestaciones económicas pendientes de resolver en ISS

En el Protocolo de Traspaso se acordó con el ISS la entrega de la documentación y información para gestión de estos trámites en medio digital. A 31 de Agosto de ISS en L. entregó a Colpensiones 308.547 expedientes para trámite de los cuales 5.041 son expedientes para trámite de auxilios funerarios pendientes de reconocimiento; el 100% de los expedientes de reconocimiento entregados información digital y digitalizada. El

Gráfico 1 presenta el consolidado de expedientes recibidos por mes desde el inicio de la operación de Colpensiones.

Gráfico 1. Consolidado expedientes recibidos para trámite de reconocimiento a 31 de agosto de 2013



Fuente: actas de entrega y recibo de información suscritas entre ISS en Liquidación y Colpensiones entre el 4 de octubre de 2012 y el 31 de Agosto 2013.

Para la formulación del Plan de Acción que se presentó a la H. Corte Constitucional en noviembre de 2012 y en marzo de 2013, la proyección de metas para respuesta a las solicitudes de reconocimiento de repesa de ISS se realizó con el inventario total reportado por el ISS en L. a la Defensoría del Pueblo, y que ascendía 216.000. Sin embargo, a mayo de 2013 el ISS en Liquidación entregó a Colpensiones 217.558, y entre junio y agosto de 2013 entregó 90.989 expedientes adicionales al inventario base del Plan de Acción.

A 31 de Agosto de 2013, con base en la definición de los grupos priorizados en el Auto 110 de 2013, Colpensiones solicitó al ISS en L. 8.223 expedientes para trámite de las solicitudes de reconocimiento correspondientes al Grupo 1; el 82% de los expedientes (6.323) fueron entregados entre el 20 y el 31 de Agosto de 2013; y a la fecha está pendiente la entrega de 548 (Ver Cuadro 10).

Cuadro 10. Expedientes solicitados para trámite de solicitudes de reconocimiento del grupo 1 del Auto 110 de 2013

Fecha	Expedientes solicitados	Expedientes entregados	Pendientes de entrega
Julio 18	7.557	0	7.557
Agosto 01	0	941	6.616
Agosto 13	0	411	6.205
Agosto 16	666	0	6.871
Agosto 20	0	3.689	3.182
Agosto 29	0	2.030	1.152
Agosto 31	0	604	548
TOTAL	8.223	7.675	548

Fuente: Actas de entrega y recibo de información suscritas entre ISS en Liquidación y Colpensiones en agosto de 2013

8.2 Pruebas y actos administrativos notificados

Las pruebas son documentos que no fueron incluidos en el expediente administrativos y son esenciales para el trámite de la decisión. En junio de 2013 el ISS en L. actualizó el inventario de pruebas por entregar, con una suma reportada de 81.209, y estableció como fecha de entrega el 20 de Septiembre de 2013. Colpensiones recibió entre el 20 y el 29 de Agosto de 2013 un total de 23.641 pruebas, de las cuales 4.447 se entregaron el 20 de agosto y 19.194 el 29 de agosto.

Así mismo, en mayo de 2013 se acordó con el ISS en L. la entrega prioritaria a más tardar el 30 de agosto, de los 719.754 actos administrativos emitidos por el ISS negando, concediendo o dejado en suspenso, autos de archivo y de competencia, expedidos por los 8 Centros de Decisión (Cundinamarca, Valle, Atlántico, Caldas, Risaralda, Cauca, Santander, Antioquia) en ejercicio de sus funciones, con su correspondiente inventario.

8.3 Actos administrativos pendientes por notificar en el ISS en L. a 28 de septiembre de 2013

Uno de los tipos documentales prioritarios para cumplimiento son las resoluciones notificadas por el ISS en L. después del 28 de septiembre de 2013. A 31 de Agosto de 2013 Colpensiones recibió 22.576 resoluciones notificadas por el ISS en L. entre septiembre 29 de 2012 y mayo de 2013 (ver Cuadro 11).

Cuadro 11. Consolidado de resoluciones notificadas con posterioridad al 28 de Septiembre de 2012

Mes de entrega	Total entregado
Febrero	1.200
Marzo	10.434
Abril	1.838
Mayo	5.372
Junio	2.392
Julio	1.232
Agosto	108
Total	22.576
Inventario reportado por ISS a febrero 28 de 2013	12.389
Inventario reportado por ISS a marzo 30 de 2013	22.431
Inventario reportado por ISS a agosto 30 de 2013	22.681

Fuente: Actas de entrega y recibo de información suscritas entre ISS en Liquidación y Colpensiones entre el 4 de octubre de 2012 y el 31 de Agosto 2013.

De las 22.576 Resoluciones que el ISS en L., a la fecha está pendiente la entrega de 1.840 expedientes administrativos para el trámite de ejecutoria de las resoluciones. Adicionalmente, el 30 de agosto de 2013 el ISS en L. informó a Colpensiones que falta la entrega de 105 resoluciones notificadas.

8.4 Cumplimiento de sentencias

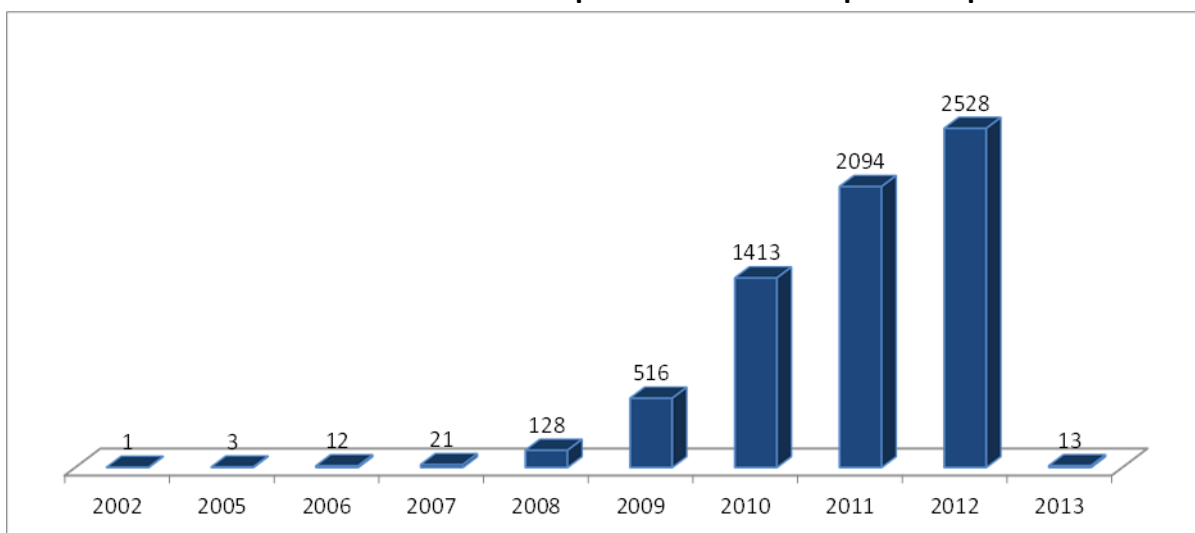
El ISS en L. reportó un inventario de sentencias para cumplimiento de 11.400; a 31 de Agosto de 2013, Colpensiones ha recibido 6.729 sentencias para cumplimiento (Ver Cuadro 12)

Cuadro 12. Consolidado de sentencias para cumplimiento entregadas

Mes de entrega	Total entregado
Diciembre 20, 2012	124
Marzo 30, 2013	1.213
Abril 30, 2013	2.693
Mayo 31, 2013	1.530
Junio 3, 2013	214
Julio 12, 2013	414
Agosto 1, 2013	182
Agosto 21, 2013	60
Agosto 29, 2013	299*
Total entregadas	6.729
Inventario reportado por ISS a febrero 28 de 2013	11.400
Sentencias pendientes de entrega para cumplimiento	4.671

Fuente: Actas de entrega y recibo de información suscritas entre ISS en Liquidación y Colpensiones entre el 20 de diciembre de 2012 y el 31 de Agosto 2013.

De las sentencias entregadas el 21% (1.413) son del año 2010, el 31% (2.094) son el año 2011 y el 38% (2.528) son del año 2012 y el resto anteriores al 2010 (Ver Gráfico 2).

Gráfico 2. Consolidado edad de la repesa de sentencias para cumplimiento


Fuente: Formatos de inventario de entregas de sentencias para cumplimiento suscritos entre ISS en Liquidación y Colpensiones entre el 20 de diciembre de 2012 y el 31 de Agosto 2013.

Para el cumplimiento de las sentencias es necesario que conjuntamente se entregue el expediente administrativo, dado que este contiene la información básica para su cumplimiento, y además la de sus beneficiarios para las prestaciones económicas que requieran acreditar parentesco, por ejemplo: pensión de sobrevivientes y pensión especial de madre con hijo discapacitado. En este sentido, del total de sentencias recibidas a 31 de agosto está pendiente la entrega de 696 expedientes para su cumplimiento.

Mediante cruces de información PQRS, procesos judiciales y expedientes de represa, Colpensiones identificó 8.728 sentencias adicionales, cuya entrega se solicitó al ISS en L., y que no estaban en los inventarios reportados por esa entidad.

8.5 Expedientes de tutela con acuerdo de nivel de servicio

En el Protocolo de Traspaso se estableció que los expedientes objeto de tutela serían entregados digitalizados por ISS en un plazo no superior a cuatro (4) horas. A la fecha Colpensiones ha solicitado a ISS en Liquidación 46.436 expedientes para cumplimiento de tutelas, de éstos expedientes han sido entregados 25.802 (ver siguiente cuadro).

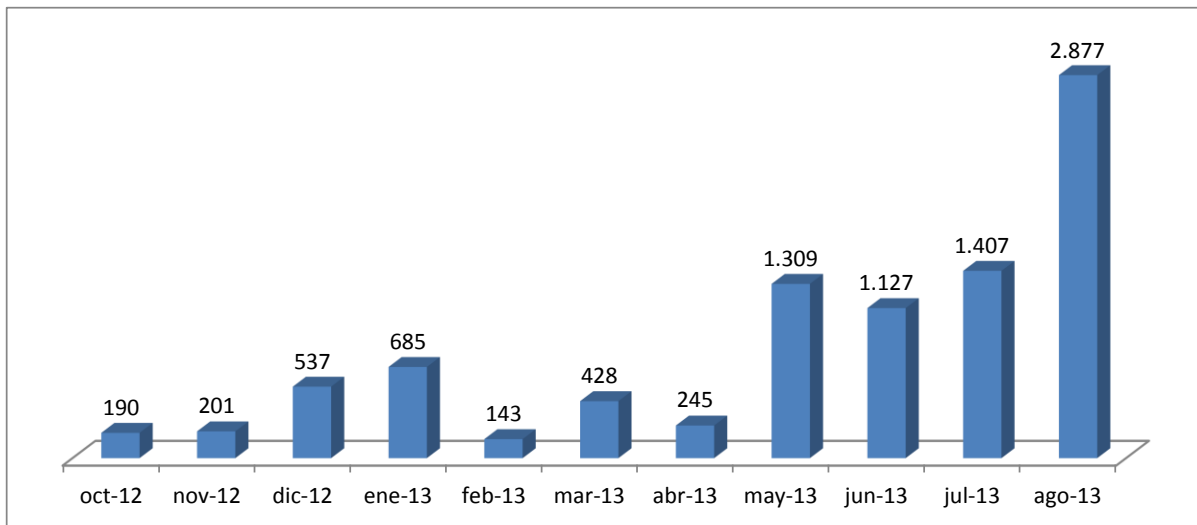
Cuadro 13. Consolidado solicitudes y entrega de expedientes para cumplimiento de tutelas

Mes	Solicitado	Entregado
Octubre 2012	4.114	266
Noviembre 2012	1.036	358
Diciembre 2012	4.371	1.179
Enero 2013	2.202	2.011
Febrero 2013	506	1.818
Marzo 2013	1.801	1.491
Abril 2013	857	2.291
Mayo 2013	17.909	2.215
Junio 2013	3.695	2.519
Julio 2013	1.574	2.857
Agosto 2013	8.371	8.797
Total	46.436	25.802
En aclaración		11.485
Pendiente de entrega		9.149
Total pendiente de entrega		20.634

Fuente: Actas de entrega y recibo de información suscritas entre ISS en Liquidación y Colpensiones entre octubre de 2012 y el 31 de Agosto 2013.

El Gráfico 3 presenta el consolidado por mes de la solicitud de los expedientes pendientes de entrega (9.149) que tienen una pretensión en ISS en L. y que hasta el momento esa entidad no ha logrado ubicar.

Gráfico 3. Expedientes para trámite de tutelas pendientes de entrega por mes de solicitud



Fuente: Solicitudes de expedientes realizadas por COLPENSIONES al ISS en Liquidación entre octubre de 2012 y el 31 de Agosto 2013.