

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

Enero de 2014

Tu futuro lo construimos entre los dos

Contenido

1.	Introducción	4
2.	Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS	7
3.	Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS	15
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	15
3.2.	Infraestructura tecnológica, dedicado a atender las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas en Colpensiones	15
3.3.	Infraestructura física para atender las solicitudes presentadas ante Colpensiones	19
3.4.	Recurso Humano	21
3.5.	Traslado de personal se ha efectuado de un grupo a otro (en diciembre) y las razones que motivaron dichos movimientos, indicando como se afecta la capacidad de respuesta de los grupos de atención	26
3.6.	Número de procesos judiciales en los que el representante legal aún no se ha notificado	28
3.7.	Atención al ciudadano	30
3.8.	Estrategia de calidad	31
4.	Indicadores	58
5.	Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales	63
5.1.	Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones	63
5.2.	Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historias laborales	82
5.3.	Estado, metas y avances de las solicitudes recibidas por Colpensiones	92
6.	Otros reclamos, prestaciones o trámites que hacen parte de la congestión (represa) que Colpensiones asumió del ISS	103
6.1.	Cumplimiento de acciones de tutela	103
6.2.	Cumplimiento de sentencias judiciales	115
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	140
6.4.	Revocatoria directa pendientes de decidir, incluyendo meses de atraso	146
6.5.	Reconocimientos pendientes de inclusión en nómina y pago efectivo	147

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

6.6. Pago de auxilios funerarios decididos por el ISS y no pagados al 28 de septiembre de 2012	152
6.7. Solicitudes radicadas antes del 28 de septiembre de 2012 de activación de pensiones suspendidas	153
6.8. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	153
6.9. Subsidio a la cotización	174
7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones	177
7.1. Estrategia de notificaciones masivas para aumentar la notificación de actos administrativos que deciden prestaciones pensionales	185
7.2. Estrategias y Plan de Acción	185
8. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	191
8.1. Mesa Técnica de trabajo y seguimiento conformada con la Procuraduría General de la Nación	191
8.2. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento conformada con la Defensoría del Pueblo	201
Anexos	210
Anexo 1- Estrategia de incentivos a los trabajadores	210
Anexo 2- Resultados de los Indicadores de Seguimiento	212
Anexo 3- Concepto emitido por la Gerencia Nacional de Doctrina sobre las correcciones de errores formales o no sustanciales contenidos en un acto administrativo que confiere un derecho a un particular.	246

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

1. Introducción

473.721 decisiones de solicitudes pensionales se resolvieron en el año 2013, que incluyen tanto la represa del ISS como las que se han radicado en Colpensiones. Esta cifra muestra un gran avance en los procesos de decisión de Colpensiones, si se compara con las 251.644 solicitudes que el Instituto de Seguros Sociales resolvió en el año anterior a su liquidación.

Este esfuerzo que Colpensiones ha realizado en su primer año de operación, de continuarse, significará que en el primer semestre de 2014 estará al día el Régimen de Prima Media, especialmente el relacionado con la represa del ISS, y la administradora empezará su etapa de resolver en los tiempos legales las solicitudes de los colombianos relacionadas con temas pensionales, aspecto que en nuestro país ha sido un anhelo.

No obstante lo anterior, es importante reseñar que frente a la represa de las 325.444 solicitudes sin atender por el ISS que hasta el momento ha recibido Colpensiones, queda una cantidad importante que están pendientes de respuesta (72.575 solicitudes), que en su gran mayoría están relacionadas con solicitudes de reliquidación y recursos en sede administrativa (62.047 solicitudes) y otras son solicitudes de primera vez que están pendientes en los grupos prioritarios diseñados por la H. Corte (10.528 solicitudes). Lo anterior quiere decir que se han resuelto de esta represa en un año y tres meses de operación, 252.869 solicitudes de prestaciones pensionales que el ISS dejó de resolver durante más de una década; el camino que en esta materia le queda por recorrer a Colpensiones tiene una perspectiva claramente viable que en los próximos meses se culminará.

Estos logros de “volumen” se han logrado gracias al acompañamiento de la H. Corte Constitucional, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Defensoría del Pueblo y del seguimiento constante al proceso de transición entre el ISS y Colpensiones, que han realizado el Congreso de la República, la Presidencia de la República, la Superintendencia Financiera de Colombia, el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Salud y Protección Social. Actores aliados y veedores de que se cumpla el mandato de la función administrativa que consiste en que esta está al servicio de los intereses generales y se desarrolla

con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Este informe, además de demostrar como la tendencia de producción está firme hacia la atención total de los asuntos represados por el ISS y a recuperar la estabilidad en la operación diaria de Colpensiones, introduce un fuerte componente de calidad.

La “calidad” en la motivación de los actos administrativos y en la consecuente decisión tomada, es ahora para Colpensiones el paso siguiente para que los ciudadanos tengan sus derechos protegidos integralmente en cuanto al tema pensional se refiere. Es por eso que, a lo largo de cada una de las secciones que componen este informe, se podrán ver aspectos relacionados con la calidad en diferentes dimensiones, pero además se ha diseñado una sección exclusiva donde se explica cómo se ha construido estrategia de calidad dirigida para asuntos de reconocimiento pensional, con acciones concretas que serán objeto de constante seguimiento. Todo esto sin perjuicio de las acciones sobre calidad que Colpensiones ha venido desarrollando desde el último trimestre de 2013, y que han sido reportadas.

Así entonces, una producción con unos volúmenes satisfactorios y con calidad adecuada para cada decisión, es el reto que se propone Colpensiones. Conforme a lo dicho, entiende la entidad lo que la H. Corte, la Procuraduría, la Presidencia y el Ministerio del Trabajo han insistido, que es que no es suficiente una producción a tiempo y en las cantidades esperadas, sino que esa producción responda a unos criterios objetivos y lo suficientemente claros y estudiados, para que cualquier ciudadano pueda comprender cómo se está reconociendo su derecho pensional ajustado a la normatividad que le corresponde, lo que llevará consigo que en el mediano plazo la judicialización de la entidad deje de ser quien gobierne la expedición de los actos administrativos de reconocimiento de los derechos pensionales.

También es novedad en este informe dar a conocer a la H. Corte la estrategia de incentivos académicos y económicos al personal, como otro mecanismo que se emplea para que los funcionarios se esfuercen aún más para lograr los objetivos y para estimular su trabajo. Además de incrementar el personal y la infraestructura física y tecnológica, cuestión que debido a rendimientos decrecientes a escala es limitada, y ya fue reportada a la H Corte, ha llevado a la necesidad de innovar en otros aspectos, uno de ellos es el de motivar a las personas que redoblan sus esfuerzos para alcanzar las metas propuestas.

Es importante mencionar que este informe conserva todos los criterios de completitud que la H. Corte solicitó a Colpensiones y que se consolidaron en el IP5, por lo tanto la estructura del índice es en su mayoría la misma y, en algunos capítulos simplemente se actualizan los datos conservando la trazabilidad de las cifras que se han escrito en informes anteriores.

Finalmente, al momento de radicar este documento ante la H. Corte, Colpensiones no conoce pronunciamiento de la Alta Corporación en relación con su petición de ampliación de plazos que solicitó en el IP5 y que posteriormente aclaró a través de un informe parcial. En consecuencia, en el informe del mes de febrero, de existir o no un pronunciamiento, se presentará la continuidad de las estrategias elaboradas en los 5 meses anteriores o, su rediseño orientado a cumplir con prioridad las órdenes judiciales que impliquen la imposición de sanciones.

Todo el personal de Colpensiones continúa intensamente trabajando para llegar a construir una entidad que, además de superar ese atraso estructural que tenía el Régimen de Prima Media, tenga unos niveles de atención al ciudadano satisfactorios.

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

2.1. Incremento de expedientes que se han trasladados a Colpensiones con trámites pensionales pendientes por decidir

En esta sección se presenta la evolución de las entregas de expedientes de reconocimiento de la represa del ISS. En este sentido, es importante retomar los informes anteriores presentados a la H. Corte donde para el 26 de agosto del 2013 se reportó que contaba con un número total de 268.521 expedientes, para el 4 de septiembre alcanzaba los 308.419, y para octubre 5 el universo de los expedientes ascendió a 313.664. Al cierre del 31 de diciembre del 2013 los expedientes son 324.405, y al 8 de enero se llegó a 328.034 (Ver Capítulo 2.1 –cuadro 1)

Capítulo 2.1 - Cuadro 1. La evolución hasta la fecha del estado de congestión (represa) del ISS, asumida por Colpensiones

Entregas de expedientes	Solicitudes totales	Incremento Respecto al Inventario Inicial	Total expedientes pendientes contabilizados a partir del Auto 110	Incremento Respecto al Inventario Inicial
Inventario tomado por el Auto 110	216.000		98.967	
Agosto 31/2013	268.251	24,19%	140.738	42,21%
Septiembre 4/2013	308.419	42,79%	180.905	82,79%
Septiembre 30/2013	313.664	45,20%	189.894	91,88%
Noviembre 30/2013	313.874	45,31%	190.104	92,09%
Diciembre 31/2013	324.405	50,00%	198.702	102,32%
Enero 8/2014	328.034	51,87%	201.674	105,82%

Durante el mes de diciembre ingresaron 10.705 que corresponden a 1.150 expedientes de tutelas, 119 sentencias y 9.436 a otros asuntos como solicitudes provenientes de entes de control que se requieren para atender quejas o por ciudadanos que solicitan su expediente para diferentes trámites pensionales.

Una vez realizadas todas las depuraciones y clasificaciones sobre las entregas de expedientes realizadas por el ISS en L., con corte al 31 de diciembre de 2013 y el 08 de enero de 2014, estas ascendieron a un total de 324.405 y 328.034 respectivamente (ver Capítulo 2.1 – cuadro 1.). Sin embargo, en dichas entregas se identificaron expedientes que no corresponden a solicitudes de

7

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, se trata de expedientes para atender otros tipos de solicitudes tales como tramites de nómina, expedición de copias de actos administrativos expedidos por el ISS, cobro de bonos o cuotas partes pensionales, entre otros.

Lo anterior significa que de ese número de 324.405 y 328.034 (inventario a diciembre 31 y enero 8 respectivamente, tal y como lo indica el Cuadro 1), los trámites relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales son de 322.472 y 325.444 (inventario a diciembre 31 y enero 8 respectivamente).

En ese orden de ideas, y como se dijo sólo para los trámites relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales, en el Cuadro 2 se presentan los expedientes entregados por el ISS en L. discriminados por grupos de prioridad (Panel A) y subgrupos de vulnerabilidad (Panel B), con el fin de que se advierta cómo dentro de esos subgrupos hay un comportamiento diferencial en las diferentes entregas realizadas por parte del ISS en L. (Ver Capítulo 2.1 – cuadro 2).

Respecto de la desagregación de la entregas realizadas entre el 1 y 8 de enero de 2014, los expedientes se encuentran en proceso de análisis, estableciendo las variables necesarias para su clasificación en grupos (Panel A) y subgrupos (Panel B).

Capítulo 2 - Cuadro 2. Expedientes entregados por el ISS en L. por grupos de prioridad, correspondientes a asuntos relacionados con prestaciones pensionales

Panel A. Resumen

Población	Inventario Inicial	Corte Ago. 31		Corte Sep. 30		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Solicitudes totales	217.555	268.251	23,30%	313.664	44,10%	313.874	44,30%	322.472	48,92%	325.444	50,52%
Solicitudes por tramitar con el Auto 110 de 2013	98.967	140.738	42,20%	189.894	91,90%	190.104	92,10%	198.702	102,32%	201.674	105,82%
Grupo 1	28.215	38.830	37,60%	48.977	73,60%	49.008	73,70%	51.580	82,81%		
Grupo 2	9.148	11.077	21,10%	12.148	32,80%	12.156	32,90%	12.358	35,09%		
Grupo 3	12.650	15.992	26,40%	16.749	32,40%	16.759	32,50%	17.043	34,72%		
Grupo 4	48.954	74.839	52,90%	112.020	128,80%	112.181	129,20%	117.721	140,47%		

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

Panel B. Detalle por grado de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	Corte Ago. 31		Corte Sep. 30		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Grupo 1											
Menores de edad*	--	--	--								
Mayores de 74 años	1.749	2.457	40,50%	4.045	131,30%	4.053	131,60%	4.682	167,69%		
Invalidez	1.406	3.296	134,40%	4.004	184,80%	4.005	184,90%	4.209	199,35%		
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	28,80%	21.740	46,60%	21.752	46,70%	22.850	54,08%		
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	10.094	16,20%	13.673	57,50%	13.673	57,50%	13.974	60,91%		
Beneficiarios de subsidio a la cotización	345	352	2,00%	854	147,50%	861	149,60%	1.111	222,03%		
Sin Información	1.201	3.523	193,30%	4.661	288,10%	4.664	288,30%	4.754	295,84%		
Total Grupo 1	28.215	38.830	37,60%	48.978	73,60%	49.009	73,70%	51.580	82,81%		
Grupo 2											
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.524	7.372	13,00%	8.073	23,70%	8.083	23,90%	8.273	27,80%		
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	3.705	41,20%	4.075	55,30%	4.073	55,30%	4.085	55,67%		
Total Grupo 2	9.148	11.077	21,10%	12.148	32,80%	12.156	32,90%	12.358	35,80%		

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

Población	Inventario Inicial	Corte Ago. 31		Corte Sep. 30		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Grupo 3											
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9.074	10.297	13,50%	11.054	21,80%	11.064	21,90%	11.348	26,00%		
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	3.576	5.695	59,30%	5.695	59,30%	5.695	59,30%	5.695	59,25%		
Total Grupo 3	12.650	15.992	26,40%	16.749	32,40%	16.759	32,50%	17.043	35,18%		
Grupo 4											
Reliquidaciones	43.150	64.718	50,00%	92.630	114,70%	92.781	115,00%	96.793	127,17%		
Indemnizaciones Sustitutivas	5.804	10.121	74,40%	15.214	162,10%	15.224	162,30%	15.887	173,72%		
Auxilios Funerarios	0	0		4.176	0,00%	4.176	0,00%	5.041	20,71%		
Total Grupo 4	48.954	74.839	52,90%	112.020	128,80%	112.181	129,20%	117.721	142,98%		

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

2.2. La incertidumbre del ISS en L. sobre los expedientes pendientes por decisión que aún no se han entregado a Colpensiones

Siguiendo el esquema con el cual Colpensiones presentó a la H. Corte el informe parcial del 27 de noviembre de 2013 dedicado al proceso de entrega de expedientes por parte del ISS en L., a continuación se señala como se ha comportado la denominada incertidumbre de la entrega por parte de esa entidad.

Se mencionó que la incertidumbre estaba compuesta por dos mundos. El primero relacionado con todas aquellas peticiones que los ciudadanos a diario dan a conocer a Colpensiones o cuando un juez notifica una providencia, que tuvieron origen en un trámite adelantado ante el ISS antes de que fuera decretada su liquidación.

En este mundo se han solicitado tres grupos de expedientes. En el primero, correspondiente a los requeridos para tutelas, en el informe parcial del 27 de noviembre del 2013 que se presentó a la H. Corte se definió que se realizaron solicitudes por 24.762. Para el 31 de diciembre después de un proceso de depuración y de una entrega realizada por el ISS en L. de 1.441 en ese mes, se tienen pendientes por entregar un total de 22.531.

El segundo grupo corresponde a los expedientes pensionales necesarios para el cumplimiento de sentencias judiciales que son notificadas día a día a Colpensiones. De estos se solicitaron 4.695 tal y como está en el informe del 27 de noviembre del 2013, y, a corte 31 de diciembre se entregaron 119, para un saldo pendiente de entregar por parte del ISS en L. de 4.576.

El tercer grupo lo conforman los expedientes requeridos para resolver otros trámites como por ejemplo las quejas de ciudadanos, requerimientos de entes de control, entre otras solicitudes. Colpensiones para atender estos asuntos había solicitado 27.353 al 31 de noviembre del 2013. El ISS en L. entregó durante el mes de diciembre 9.436 expedientes, por lo tanto están pendientes por entregar a Colpensiones 17.917. Es importante reiterar tal como se dijo en el informe parcial del 27 de noviembre, que este grupo crece a medida que se requieren más expedientes, toda vez que, como ya se dijo, a diario se reciben solicitudes por parte de los ciudadanos y las entidades de control, lo que genera que de inmediato Colpensiones requiera al ISS en L. para que entregue el expediente al que le corresponde tal solicitud, y que como nunca se referenciaron estos asuntos como pendientes que el ISS en L. tampoco tenga conocimiento de que esté pendiente entregar estos asuntos.

Finalmente y en relación con el segundo mundo que se menciona en el informe parcial de noviembre, y que corresponde a aquellos expedientes pendientes de decisión que el ISS en L. continúa encontrando al momento de cierre de sus seccionales y que no habían sido reportados a Colpensiones, a la fecha de presentación del presente informe e incluso en el informe que presenta el ISS en L. en diciembre a la H. Corte, no se encuentran datos estimados de a cuanto pueden ascender.

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

Tal y como se planteó en el informe parcial del 27 de noviembre, y que es armónico con lo que el ISS en L. manifiesta en su informe que presentó a la H. Corte en el mes de diciembre, esta entidad tiene un inventario de expedientes decididos¹ de aproximadamente 2.062.785. Colpensiones está a la espera de que se defina por parte del ISS en L., el cronograma de entrega de los mismos. Valga la pena mencionar que muchos de estos expedientes, hoy en día están siendo objeto de PQRS, recursos, tutelas, sentencias o sanciones que debe resolver en los tiempos definidos por la ley.

En ese sentido al 31 de diciembre del 2013, de tal inventario se han solicitado 8.025 expedientes para resolver tutelas (que se consideran como parte del primer grupo que corresponde al primer mundo señalado en el anterior punto) y 745 para resolver otros asuntos (que se consideran como parte del tercer grupo que corresponde al primer mundo señalado en el anterior punto). De tal suerte, estas solicitudes pueden seguir incrementando debido a que los ciudadanos día a día realizan peticiones a Colpensiones que requieren para su trámite el expediente del ISS, lo cual tampoco permite una definición de valores totales de dichos expedientes que pueden reactivarse.

¹ Esto quiere decir peticiones que fueron resueltas en vigencia del ISS, bien sea concediendo o negando una prestación económica pensional.

2.4. Sentencias que no fueron reportadas y que Colpensiones encuentra en el momento de resolver las peticiones prestacionales

En cuanto a las sentencias, este asunto se trata con amplitud en el capítulo correspondiente a este tema más adelante en este informe, pero se considera por la unidad temática señalar aquí las cifras importantes. Para el caso de sentencias, a instancias del proceso de traspaso del ISS a Colpensiones también se definen tres grupos. El primero sobre las sentencias condenatorias al ISS y que están pendientes de pagos. En total suman 11.400 y a la fecha han sido entregadas 11.046, quedan pendientes un total de 354. Un segundo grupo constituido por sentencias no reportadas y que en el proceso de decisión de una solicitud pensional se encuentran en el respectivo expediente. Al cierre del 31 de diciembre 2013 este grupo suma 3.635 sentencias. El tercero que lo constituyen las sentencias que has sido comunicadas a Colpensiones por parte de los Jueces luego del 1 de octubre de 2012, para las cuales se han solicitado 4.695 expedientes necesarios para dar cumplimiento a lo ordenado por los jueces.

Estos dos últimos grupos, es decir las sentencias que se encuentran en los expedientes decididos y las sentencias que se conocen por el día a día son grupos aún no se pueden determinar su número total, ya que el ISS no contaba con sistemas o bases de datos ciertas que permitan establecer números finales y dependerá de las entregas del ISS en L, de los juzgados o ciudadanos que Colpensiones pueda conocerlas.

Sin embargo, tal y como se presenta más adelante, Colpensiones ya está actuando sobre las sentencias judiciales, y cuenta con una hoja de ruta.

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

En el IP5² Colpensiones presentó un plan de acción tendiente a planificar los escenarios probables de atención de solicitudes relacionadas con aspectos concernidos al reconocimiento y pago de una reliquidación pensional, plan que fue luego aclarado a petición de la H. Corte Constitucional el 10 de diciembre de 2013.

A la fecha de presentación del presente informe Colpensiones no conoce respuesta a esta petición, por ello, muy respetuosamente, y recabando en los argumentos de la conveniencia de tener la una protección constitucional para que la inercia que hoy tiene la organización continúe con las tendencias favorables, se solicita al Alto Tribunal que se estudien esos posibles escenarios presentados.

En el próximo informe, si existe una respuesta a la solicitud de la Administradora, se presentará entonces un ajuste al plan de acción presentado en el IP5.

3.2. Infraestructura tecnológica, dedicado a atender las solicitudes de la repesa del ISS y las radicadas en Colpensiones

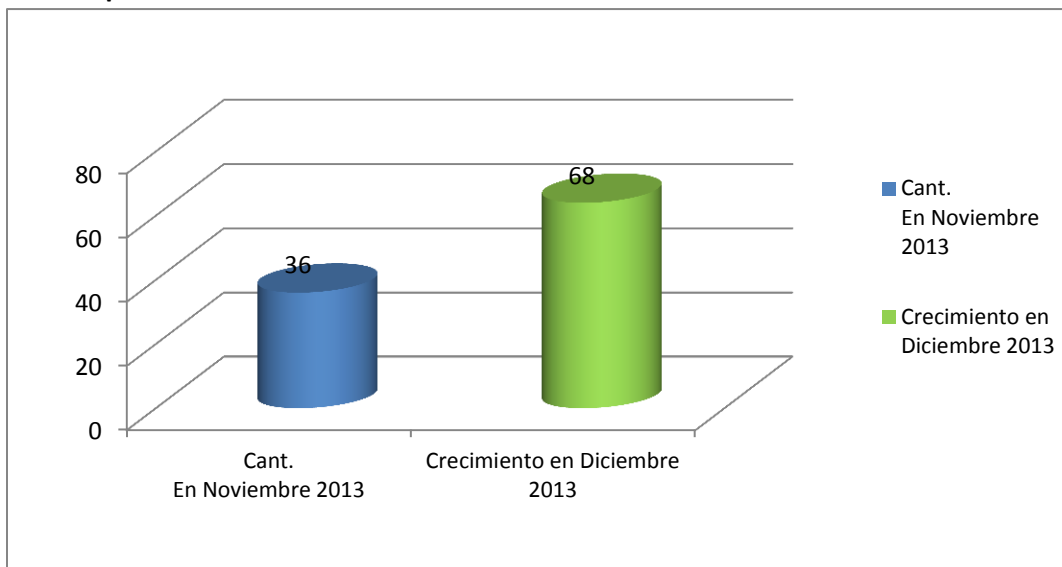
Colpensiones continúa a la fecha con tres centros de datos para su operación tal como se presentó en el Anexo 1 del IP4 presentado a la H. Corte constitucional³. Ahora bien, con respecto a lo reportado en el IP5, en el mes de diciembre fue necesario realizar la ampliación en tiempo al contrato y capacidades de cómputo del centro de datos de IBM hasta el 31 de mayo de 2014. Igualmente, con el fin de mejorar los tiempos de procesamiento, se consolidó la estrategia de particionamiento del ambiente de base de datos en IBM mediante la implementación de una partición adicional, para un total de seis (6) particiones, la adición de treinta y dos (32) núcleos

² IP5, páginas 10 a la 15.

³ IP4, Anexo 1 – Principales componentes tecnológicos del sistema de información operativo, página 87.

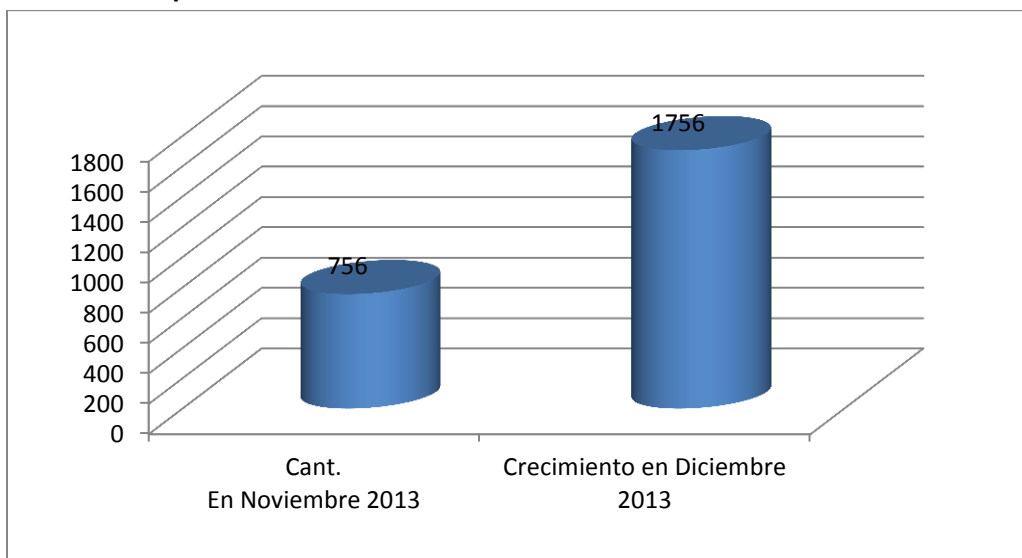
virtuales RISC y 1000 GB de memoria⁴. En las gráficas 1 y 2 de esta sección, se presentan las ampliaciones de capacidades de procesamiento y memoria. (Ver Capítulo 3.2 - Gráfica 1 y Capítulo 3.2 - Gráfica 2)

Capítulo 3.2 - Gráfica 1. Crecimiento de Procesamiento – Núcleo Virtual RISC.



⁴ Este crecimiento permitirá tener separados los procesos Reconocimiento y Nómina en la partición adicional, con una capacidad de procesamiento que garantiza su adecuado funcionamiento.

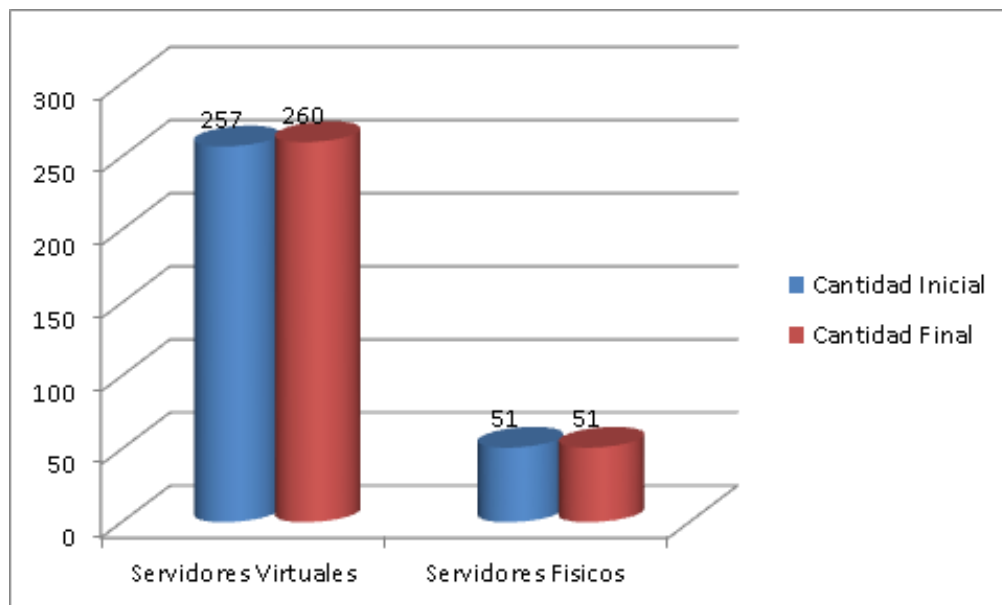
Capítulo 3.2 - Gráfica 2. Crecimiento de Almacenamiento – GB.



Con el fin de potencializar el procesamiento automático de trámites de Reconocimiento, se tuvo un crecimiento de 3 servidores virtuales adicionales, en el centro de datos principal “TRIARA” y en el centro de datos alterno. Estos servidores se dispusieron en un clúster que permite el procesamiento en paralelo de los diferentes procesos automáticos de Reconocimiento, aumentando la capacidad de la producción.

En la Gráfica 3 se muestra el crecimiento de Servidores en el Centro de Datos de Principal y Centro de Datos Alterno. Se evidencia el paso a 260 servidores virtuales, mientras que se mantuvo constante la cantidad de servidores físicos en 51. (Ver Capítulo 3.2 - Gráfica 3)

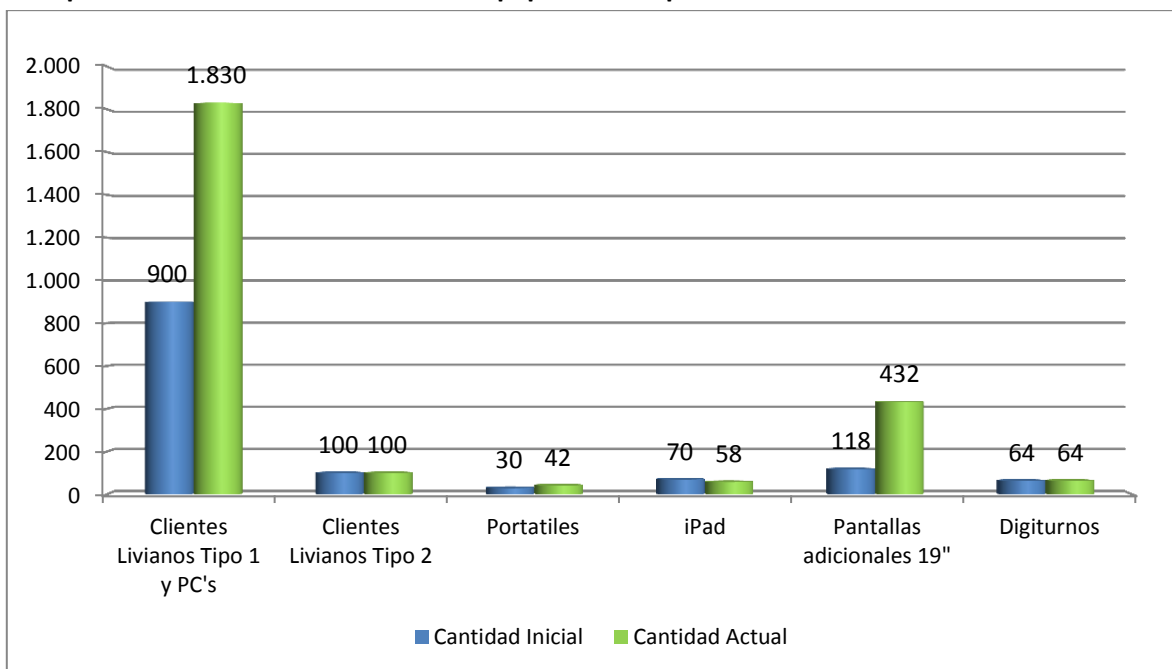
Capítulo 3.2 - Gráfica 3. Crecimiento de Servidores en el Centro de Datos de Principal y Centro de Datos Alterno



Adicionalmente, en el mes de diciembre se extendieron los contratos de puestos de trabajo (Escritorio Virtual, Telefonía), y cableado estructurado de las sedes CII 71 y CII 101, hasta el 31 de marzo, con el fin de continuar prestando el servicio para los recursos temporales de la entidad.

Así mismo, se ha dado un crecimiento en equipos de cómputo alineados a las estrategias de crecimiento del talento humano. La Gráfica 4 presenta la cantidad de equipos de cómputo que se tiene a la fecha, y su crecimiento desde el inicio de la operación. Así, es de resaltar el incremento en equipos tipo 1 y PC's, con respecto a lo reportado en el IP5 presentado a la H. Corte constitucional, pasando de 1.710 a 1.830 equipos. (Ver Capítulo 3.2 - Gráfica 4).

Capítulo 3.2 - Gráfica 4. Cantidad de equipos de cómputos con corte a 31 Diciembre de 2013.



3.3. Infraestructura física para atender las solicitudes presentadas ante Colpensiones

3.3.1. Infraestructura física para atender la congestión heredada del ISS

Tal como se mencionó en el IP4⁵, 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 de la siguiente manera:

- Se destinaron 200 a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones
- 20 a la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano
- 50 a la Vicepresidencia Jurídica.

⁵ Ver IP4, páginas 13 y 14.

Además, en el mes de septiembre, se hizo la adición de 34 puestos para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, para un total de 304 puestos de trabajo, distribuidos como se presenta en el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 3.3 – cuadro 1)

Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Distribución de Personal inmueble ubicado en la Carrera 16 No. 101 – 14

Distribución	Cantidad	Área
Piso 1	34	VP de Beneficios y Prestaciones
	20	VP de Servicio al Ciudadano
Piso 2	70	VP de Beneficios y Prestaciones
Piso 3	100	VP de Beneficios y Prestaciones
Piso 4	80	VP de Beneficios y Prestaciones
Total	304	

Sobre la contratación de arrendamiento de este inmueble, el periodo de ejecución culmina el 31 de marzo de 2014, pero se planea en primera instancia su prórroga hasta el 30 de junio de 2014, teniendo en cuenta se requiere para culminar el proceso de estabilización de la entidad.

Por otro lado, como ya se había informado a la H. Corte, 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 este se instalaron 230 puestos de trabajo distribuidos, como se presenta en el Cuadro 2 (Ver Capítulo 3.3 – cuadro 2).

Capítulo 3.3 – Cuadro 2. Distribución de Personal inmueble ubicado en la Calle 71 No. 12-25/27

Distribución	Calle 71	
	Casa	Edificio
Piso 1	20	46
Piso 2	25	47
Piso 3		38
Piso 4		35
Piso 5		19
Subtotal	45	185
Total	230	

En esta sede, la totalidad de los puestos de trabajo se destinaron a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

El inmueble se encuentra arrendado hasta el 28 de febrero de 2014, y también se planea ampliar el contrato hasta el 30 de junio de 2014.

El 2 de septiembre de 2013, se trasladaron los 50 colaboradores de la Vicepresidencia Jurídica que se encontraban en la Sede de la Carrera 16 No. 101 – 14, a la sede de la Carrera 10 No. 72-33, torre B, piso 10. En tal fecha se tenían disponibles 30 puestos más de trabajo, los cuales están ocupados en su totalidad actualmente, sumando así 80 puestos correspondientes a la Vicepresidencia Jurídica.

3.3.2. Infraestructura física para atender las solicitudes presentadas ante Colpensiones

Sobre este punto, se vuelve a mencionar en este informe que 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.

En este mismo sentido, 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

Continuando con el esquema de distribución del talento humano asignado a cada una de las áreas relacionadas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte Constitucional, para la atención de las solicitudes de la represa del ISS y las solicitudes radicadas en Colpensiones, y presentar avances en el Plan de Acción para Corregir el Atraso Estructural del Régimen de Prima Media, en el mes de diciembre las áreas distribuyeron su talento humano de trabajadores oficiales y trabajadores en misión tal como se observa en el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 3.4 – Cuadro 1)

Capítulo 3.4 – Cuadro 1. Distribución del personal de trabajadores oficiales y trabajadores en misión en el mes de Diciembre

Dependencia	Actividades Represa ISS	Trámites Colpensiones	Represa ISS - Colpensiones	Procesos Especiales
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Apelaciones	73%	20%	7%	0%
Gerencia Nacional de Nómina	30%	16%	0%	54%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	41%	59%	---	0%
Gerencia Nacional de Operaciones	39%	34%	27%	0%

Como se puede advertir, Colpensiones ha designado para el caso de reconocimiento una cantidad importante de personal, trabajadores oficiales y trabajadores en misión (73%) para atender la represa del ISS, sin descuidar los trámites de Colpensiones (20%). El porcentaje restante (7%) se dedica a atender asuntos de esos dos universos.

Para el caso de nómina se resalta que se destina algo más de la mitad del personal, para atender indistintamente los asuntos relacionados con procesos y proyectos especiales, tales como, automatización y control de calidad (54%). Frente a las actividades de represa ISS se ha dedicado el (30%) del personal, mientras que el (16%) atiende los trámites relacionados con el día a día de Colpensiones. Lo anterior toda vez que el proceso de nómina recibe la totalidad de las resoluciones de reconocimiento y, aunque el mayor volumen de reconocimientos que ingresan a la nómina corresponden a la represa ISS, los relacionados con los trámites de Colpensiones tienen igual importancia.

En cuanto tiene que ver con la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, la distribución se comporta de manera más homogénea entre los que resuelven asuntos del ISS (41%) y los de Colpensiones (59%). En esta Gerencia no se tiene personas que atienden indistintamente los dos grupos ya que sus funciones están claramente delimitadas.

Finalmente y en relación con la Gerencia de Nacional de Operaciones, la distribución de personal se ha realizado conservando un equilibrio entre los tres grupos mencionados en el Cuadro 1 (asuntos ISS, Colpensiones y, los dos combinados), toda vez que el trabajo de corrección de

historias laborales que es el núcleo del trabajo de esa Gerencia, se ha realizado para todos las solicitudes presentadas ante la entidad.

Ahora bien, el Cuadro 2 muestra el estado de la contratación del personal en misión según las necesidades de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, la Gerencia Nacional de Nómina y la Gerencia Nacional de Defensa Judicial. (Ver Capítulo 3.4 – Cuadro 2)

Capítulo 3.4 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las necesidades de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, la Gerencia Nacional de Nómina y la Gerencia Nacional de Defensa Judicial

Ítem	Gerencia de Reconocimiento	Gerencia de Nómina	Gerencia de Defensa Judicial	Total
No. personas requeridas	276	7	37	320
No. de personas Contratadas	325	7	49	381
No. de Personas que se han retirado	56	0	12	68
No. de personas por contratar	5	0	2	7

Luego de la contratación masiva de 320 trabajadores en misión para la Gerencia de Reconocimiento, la Gerencia de Nómina y la Gerencia de Defensa Judicial, adelantada a través de la Empresa de Servicios Temporales durante el mes de septiembre de 2013, que fue el desarrollo de la estrategia que se anunció desde el IP2⁶ se puede observar que la mayor rotación de trabajadores en misión se ha presentado en la Gerencia de Reconocimiento, dependencia que cuenta con 5 cupos vacantes a 31 de diciembre de 2013. La Gerencia de Nómina no ha presentado variaciones en las contrataciones hechas y, la Gerencia de Defensa Judicial cuenta con 2 cupos a contratar a 31 de diciembre de 2013.

Con el fin de continuar atendiendo las contingencias en las áreas descritas, la entidad adelanta una convocatoria pública para la contratación de una Empresa de Servicios Temporales que por el término de tres meses permita atender los diferentes trámites requeridos en la prestación del servicio a principios del 2014.

⁶ Ver IP2, página 8 y 9.

3.4.1. Política de Incentivos

A partir del mes de octubre como otra estrategia para aumentar la producción, se diseñó desde el área de talento humano una estrategia de incentivos de carácter económico, salarial y prestacional para los trabajadores (oficiales y en misión) de las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de los autos, así como los de las áreas que apoyan con su gestión el cumplimiento de los mismos y, un apoyo educativo para diplomados, cursos y pasantías para los primeros. Todos estos incentivos siempre y cuando se sobrepasen las metas mensuales, tanto individuales como grupales, que históricamente se venían cumpliendo.

Cumplidos dos meses de la implementación de esta estrategia es importante reportar a la H. Corte, cuáles han sido los resultados obtenidos. Este es un esfuerzo adicional que la Entidad con el acompañamiento de la Junta Directiva han resuelto llevar a cabo con el fin de utilizar todos los mecanismos para lograr el cumplimiento de lo dispuesto por la Alta Corporación Constitucional y superar la problemática que se heredó del ISS.

En el Cuadro 3 se presentan los resultados de cómo se incrementó de la productividad para el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre del año en curso⁷. (Ver Capítulo 3.4 – Cuadro 3)

⁷ El resultado de la estrategia de los incentivos del mes de diciembre se encuentra en periodo de evaluación, por lo tanto se presentará en el informe que se entregue en el mes de febrero.

Capítulo 3.4 – Cuadro 3. Cumplimiento adicional de las metas mínimas grupales por gerencias directamente involucradas en el cumplimiento de los autos de la H. Corte, para el mes de noviembre⁸

Dependencia	Grupo	Cumplimiento de la meta mínima mensual grupal (resultados)	% adicional de cumplimiento a la meta mínima mensual grupal	% de reconocimiento del incentivo según porcentaje adicional de cumplimiento a la meta mínima mensual grupal
Gerencia nacional de defensa judicial	Tutelas contestadas	51.060	43,33%	6%
Gerencia nacional de nómina	Novedades y ajustes	100.700	25%	4%
Gerencia nacional de operaciones	Historias laborales corregidas	67.114	10%	2%

Como se puede observar, de acuerdo con los resultados presentados en el mes de noviembre frente a las metas mínimas establecidas para las dependencias relacionadas directamente con el cumplimiento de los Autos de la Honorable Corte, se presentó un incremento en la producción de las áreas a las cuales se otorgó el reconocimiento de incentivos económicos, a la Gerencia de Defensa Judicial (6%), Gerencia de Nómina (4%) y Gerencia de Operaciones (2%). Otras áreas como la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional Reconocimiento, así como las Gerencias Regionales, Oficinas Seccionales y Puntos de Atención, aunque no alcanzaron las metas esperadas, obtuvieron resultados muy cercanos a la meta. En las primeras semanas del mes de enero se están evaluando los resultados del mes de diciembre con el fin de determinar cuál fue su comportamiento. En el Anexo 1 se presenta un resumen general de la estrategia de incentivos.

⁸ Estas son las gerencias que se miden en cuanto a procesos de reconocimiento e historias laborales. En un próximo informe se presentarán los resultados de las áreas de apoyo y las que tienen que ver con notificaciones.

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

Conforme a lo ordenado por la H. Corte Constitucional en los Autos 110⁹ y 233¹⁰ de 2013, se informan los movimientos que Colpensiones ha llevado a cabo en relación con el personal. Como se ha mencionado en informes anteriores¹¹, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones viene realizando gestiones e implementando estrategias que tienen como finalidad la optimización de la producción en la línea de decisión de prestaciones económicas.

Entre las actividades y estrategias implementadas se destacan las siguientes:

1. Capacitación de recurso humano: siguiendo las instrucciones de la H. Corte y de la Procuraduría General de la Nación, la Gerencia Nacional de Doctrina ha iniciado jornadas de capacitación a los analistas y revisores de la línea de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. La situación descrita incide en la línea de producción de los grupos internos de trabajo, pues detienen parcialmente sus actividades habituales para someterse a la jornada de capacitación, pero son de suma importancia pues contribuyen a temas como la unificación de criterios institucionales e identificación de situaciones que inciden negativamente en la línea de decisión; es decir, en mejorar la calidad de las decisiones.

Sin embargo, al final estas actividades arrojan como resultado no solo el mejoramiento del acto administrativo sino también la optimización de la línea de producción. Esta actividad se viene realizando desde el 20 de diciembre de 2013.

2. Creación de grupos internos de trabajo: Con la creación de los grupos internos de trabajo ya informada a la H. Corte se ha buscado mejorar la línea de producción de prestaciones

⁹ Auto 110 numeral 5º de la parte resolutive: “(...) ii) Que la ausencia de prioridad de las peticiones de reliquidación pensional de que trata esta providencia, no afecta la orden dispuesta por esta Corte en la Sentencia C – 258 de 2013 (...)”

¹⁰ Auto 233 - Colpensiones debe informar los traslados de personal que realice de un grupo a otro, explicando las razones que motivaron los movimientos e indicando la manera en que se afecta la capacidad de respuesta de los grupos de atención.

¹¹ IP4. Sección 3.5. Página. 17 e IP5. Sección 3.5. Página 25.

económicas con la homogenización de los casos asignados. Como se mencionó en el IP5¹², los grupos que atienden la represa del ISS en L. se presentan en el Cuadro 1 de esta sección (ver Capítulo 3. Sección 3.5 – Cuadro 1).

Capítulo 3.5 – Cuadro 1. Grupos internos de trabajo

GTI grupo interno de trabajo	Competencia del grupo	Coordinador	Revisores	Analistas	Apoyo administrativo	Total
Atención de represa del ISS en L.						
Vejez I:	Represa vejez públicos.	1	7	79	1	88
Vejez II – Invalidez	Represa Invalidez	1	9	73	1	84
Vejez III:	Represa vejez privado	1	7	79	1	88
Sobrevivientes:	Represa sobrevivientes	1	10	68	1	80

Como puede observarse en el Cuadro anterior, existe un alto volumen de recurso humano asignado a cada uno de los grupos, por esta razón en la actualidad se está trabajando en la división de los mismos para facilitar las labores de coordinación. De este modo, el seguimiento a cada analista y revisor se hará más efectivo por cuanto en cada grupo se disminuirá el volumen de personal que cada Coordinador debe atender.

De conformidad con la solicitud presentada a la H. Corte en relación con la ampliación de la protección constitucional, la propuesta que actualmente se encuentra en estudio es la siguiente:

1. Redistribución de los grupos de represa pasando de 3 a 4 grupos, tomando como base la totalidad de los grupos de vejez I, II y III, (260 personas aproximadamente) lo que reduce estos grupos en un 25% aproximadamente para la conformación del nuevo grupo. Este nuevo grupo tendría a cargo la decisión de los saldos existentes para los Grupos 1, 2 y 3 de prioridad establecidos por la H. Corte, teniendo en cuenta que los casos restantes presentan un mayor grado de complejidad en el estudio del expediente y requieren concentrar el esfuerzo en la consecución de documentos y en el seguimiento.

¹² IP5. Sección 3.5. Página 25.

2. Creación de un nuevo grupo de sobrevivientes, distribuyendo el actual grupo de 80 personas en dos grupos y asignando a cada grupo un coordinador, con lo cual se busca optimizar las labores de acompañamiento y seguimiento del coordinador, pero especialmente, las de seguimiento en la calidad y mejoramiento del proceso de decisión y del resultado del mismo.

Por el contrario, en caso de no contar con la protección constitucional, si bien se mantendrían las divisiones de los grupos entre represa ISS y día a día, la prioridad se establecería en función del derecho de turno acorde a la fecha de vencimiento y por las órdenes judiciales, esto es, orden de tutela y cumplimiento de sentencias.

Igualmente, a partir de la primera semana de enero, ha entrado un nuevo equipo de trabajo de apoyo a la Gerencia Nacional de Reconocimiento que tiene a cargo, el seguimiento de los casos que se asignan a los analistas y revisores para decisión, con el fin de monitorear su proceso de decisión. Esto también con el objetivo integral de Colpensiones de mejorar la calidad en la toma de decisiones.

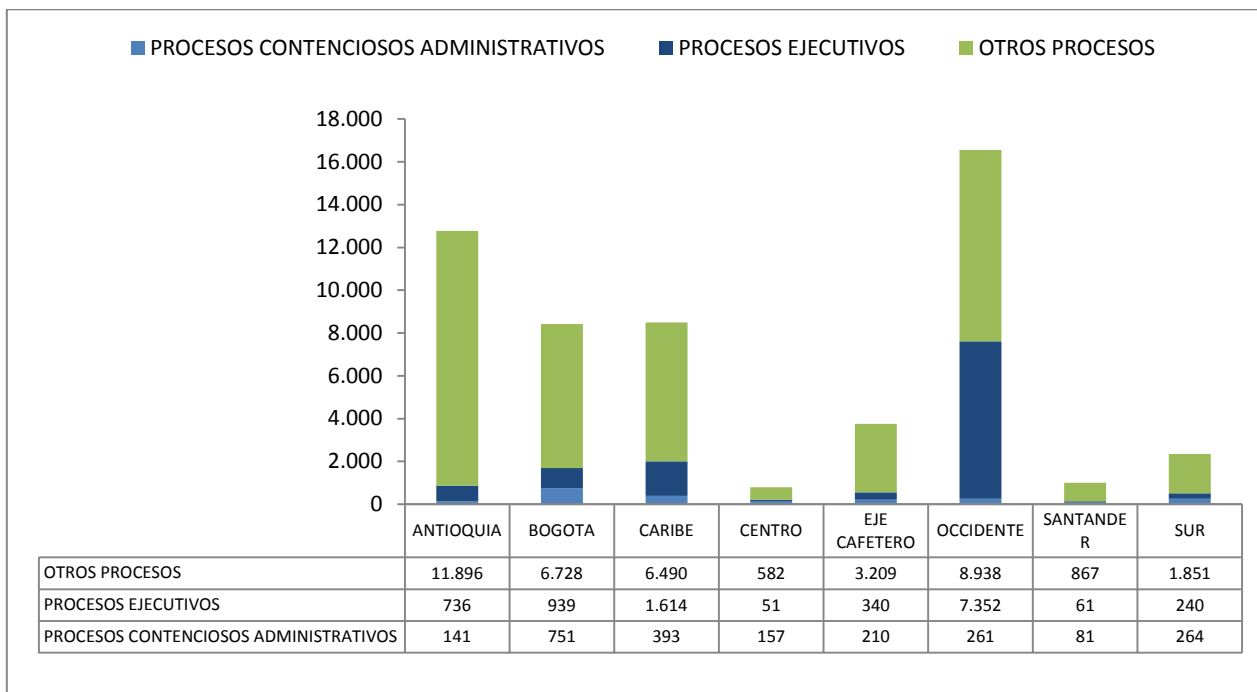
3.6. Número de procesos judiciales en los que el representante legal aún no se ha notificado

En el IP5 se informó sobre el cumplimiento total de notificaciones de representante legal, en cuanto que el total de procesos informado fue de 48.498, de los cuales 2.122 correspondían a procesos contenciosos administrativos, 10.586 a procesos ejecutivos y 35.790 a procesos de otras jurisdicciones ordinarias. En este sentido también se informó que Colpensiones se encontraba evaluando la posibilidad de establecer apoderados en otras ciudades diferentes a las cubiertas con poder especial, y que dicha evaluación se basaba en el control efectivo de los procesos y en el volumen de los mismos¹³.

En el Gráfico 1 de esta sección se muestra un registro un total de 54.152 procesos judiciales que fueron notificados a Colpensiones en cada regional y con corte al 8 de enero de 2014, de los cuales 2.258 correspondieron a procesos contenciosos administrativos, 11.333 a procesos ejecutivos y 40.561 a procesos ordinarios de otras jurisdicciones (Ver Capítulo 3.6 –gráfica 1).

¹³ IP5, Sección 3.7. Número de procesos judiciales en los que el representante legal aún no se ha notificado, Páginas 43 y 44

Capítulo 3.6 – Gráfica 1. Notificaciones al representante legal corte a diciembre 31 de 2013 y enero 8 de 2014



Ahora bien, en relación con lo señalado en el IP5 de la constitución de apoderados para notificaciones en otras ciudades, se puede advertir que la distribución y control que procesos en las regionales está dando resultados positivos. No obstante Colpensiones está atenta y realizando un seguimiento detallado a esta materia tanto con los demandantes como con los despachos judiciales con el fin de establecer si se hace necesaria la constitución de apoderados especiales en alguna región del país.

Finalmente, la base de procesos judiciales de la entidad ha sido objeto de un proceso de depuración con el fin de contar con una información cada vez más detallada y específica. En este sentido, las medidas adoptadas por Colpensiones frente a la información básica de procesos judiciales han permitido un mayor control del proceso de notificaciones judiciales así como una mayor eficiencia en la gestión judicial dado que se cuenta con información cada vez con más detalle y desagregación que permite la formulación e implementación de acciones cada vez más focalizadas y efectivas por ej. Control de procesos judiciales más eficiente.

3.7. Atención al ciudadano

Respecto a la atención al ciudadano es importante resaltar el trabajo que se viene realizando con el fin de mejorar los tiempos de espera en los Puntos de Atención de Colpensiones. Así, desde el mes de octubre de 2013, se viene realizando un análisis al Modelo de Servicio, orientado a validar la capacidad de atención en las oficinas y distribución de la fila, con el fin de clasificar los diferentes trámites que realizan los ciudadanos y determinar el modelo de atención y el perfil del funcionario adecuados para cada tipo de trámite.

De igual manera, durante el 2013 se desarrollaron jornadas de notificación masiva¹⁴ que, aparte de agilizar el trámite de notificación de pensión, buscaba descongestionar los Puntos de Atención. Esto ha permitido disminuir el número de trámites de las oficinas, mejorar los tiempos de espera y brindar una mejor asesoría.

También, se está trabajando en el fortalecimiento de canales alternos, en especial el de la Página Web¹⁵, donde los afiliados pueden hacer consultas y descargar certificados y reportes de historia laboral, a la hora y en el lugar en que se encuentren, sin tener que acercarse a uno de nuestros Puntos de Atención.

Durante el año 2014, y basados en los Planes Operativos que se vienen ejecutando, se seguirá trabajando para mejorar la atención y orientación ofrecida en nuestras oficinas, y reducir los tiempos de espera. Esto apoyándonos en las jornadas de notificaciones masivas en lugares distintos a los Puntos de Atención, realizando jornadas adicionales dentro de las oficinas en horarios especiales, y ajustando el Modelo de Servicio a la demanda y tráfico en las oficinas.

¹⁴ Ver cuadro 4, capítulo 7, sección 7.1

¹⁵ Cuadro 6, Capítulo 7, sección 7.2

3.8. Estrategia de calidad

Colpensiones ha dedicado la mayoría de su capacidad a resolver la represa proveniente del ISS, a marcha acelerada. Esto con el fin de poner al día el Régimen de Prima Media. Sin embargo, es necesario tener en cuenta la cantidad de decisiones, pero también la calidad de estas decisiones, en aras de no afectar al ciudadano y responderle de manera oportuna, y con todos los elementos necesarios para explicar cómo se tomó la decisión. Por esto, desde el IP4 Colpensiones ha venido reportando las diferentes acciones que buscan mejorar la calidad en la toma de decisiones.

Adicionalmente, Colpensiones ha recibido observaciones provenientes de los organismos de control a través de la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad Social, la Defensoría Delegada para la Salud y la Seguridad Social, la Contraloría General de la República, la Superintendencia Financiera, de los jueces de la república, de la H. Corte, y directamente de los afiliados.

Por esto, Colpensiones dedica esta sección a definir un plan de acción coherente e integral para mejorar la calidad en la toma de decisiones, identificando los diferentes aspectos que afectan la calidad, definiendo los elementos necesarios para mejorarla, y, finalmente, presentando los avances que se han hecho a lo largo del último trimestre del 2013.

Dicho plan contiene iniciativas frente a los elementos propios del reconocimiento efectivo de prestaciones económicas, así:

1. En la entrada – Suficiencia de la información.

En el proceso de radicación y preparación de la información, se han previsto e incluido acciones tendientes a que:

- Se cuente con una historia laboral que recoja de manera integral toda la información del afiliado, realizando de manera oportuna y eficiente la corrección de la misma.
- Se clasifique de manera adecuada y completa la solicitud.
- Se realicen las validaciones necesarias para determinar si hay lugar a reconocer el derecho.

2. En la decisión – Legalidad.

En el proceso de decisión, se han previsto e incluido acciones tendientes a que:

- Que la decisión resuelva lo que ha solicitado la persona.
- Los actos administrativos contengan la motivación de la decisión.
- Se de aplicación a las normas y se consideren las circunstancias personales del solicitante frente al ordenamiento.
- Se consideren los documentos aportados por el solicitante.
- Los actos administrativos se expresen en lenguaje claro.

3. En la salida – Efectividad.

En el proceso de decisión, se han previsto e incluido acciones tendientes a que:

- Cuando el acto administrativo reconozca una prestación económica, la decisión ingrese a la nómina de pensionados de la entidad.
- Se surta una notificación efectiva.
- Cuando el acto administrativo reconozca una prestación económica, se realice el giro de los recursos.

4. Transversales

- Oportunidad. Las diferentes instancias y etapas se surten dentro de los términos legales.

No sobra señalar que algunos de los elementos acá mencionados vienen siendo objeto de desarrollo por Colpensiones y se encuentran contemplados dentro del proceso de decisión. Sin embargo, como se dijo arriba, el objetivo de esta sección es presentar de manera integral el plan y los avances que Colpensiones ha realizado tendientes a mejorar la calidad de las decisiones. Del mismo modo, Colpensiones busca con la elaboración de este plan de acción delimitar y definir los diferentes elementos que mejoran la calidad de las decisiones con el fin de reportarlos a la H Corte y a los diferentes organismos de control para validación y discusión.

El plan se depurará y consolidará para establecer su ejecución, procurando que no se afecte la atención de la represa del ISS en L. y de lo que se ha radicado en el día a día, y se continuará reportando a la H Corte los diferentes avances en los siguientes informes.

Esta sección se divide en dos sub-secciones: la primera reporta los avances realizados por los grupos de calidad específicos que ya fueron reportados en los IP4 e IP5¹⁶, y la segunda reporta un plan de acción específico que Colpensiones ha venido adelantando para mejorar el contenido de los actos administrativos, tema discutido con la H Corte y con la Procuraduría General de la Nación.

3.8.1. Grupos de calidad

3.8.1.1. 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 de prestaciones económicas.

En el IP4y el IP5¹⁷ se reportaron las acciones que viene realizando este grupo. En el presente documento, se actualizan las cifras de la gestión del grupo de control de calidad y se reiteran las mismas actividades ejecutadas, con el fin de dar continuidad a la información. En tal sentido, durante el mes de diciembre, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

1. Revisión previa a las decisiones que pueden generar reconocimientos de sumas considerables de retroactivos. Para el mes de noviembre se reportó la revisión de 262 casos¹⁸. La cifra que se ha revisado para el mes de diciembre es de 297 casos informados por los revisores y coordinadores relacionados con retroactivos que superan la suma de setenta millones.

Dentro de las acciones de calidad que viene adelantando el grupo de calidad de la gerencia de reconocimiento, para garantizar a sus afiliados la correcta aplicación normativa y liquidación de la prestación, se encuentra la revisión de topes, la cual consiste en realizar una revisión

¹⁶ IP4 sección 3.7, página 24, e IP5 sección 3.6 páginas 27 a 43

¹⁷ IP4 Sección 3.7. Página 24 e IP5 sección 3.6 página 27

¹⁸ IP5. Sección 3.6. Página 28.

adicional a aquellas prestaciones cuyas pensiones generan retroactivos por valores superiores a los 70 millones.

Es esta auditoría se han podido identificar y corregir errores en la decisión y/o en la liquidación de las prestaciones; dentro de las gestiones que se realizan, se encuentran:

- a. Verificación del correcto cumplimiento de fallos judiciales en relación al pago de intereses moratorios, indexación de mesadas pensionales y fecha de efectividad de las prestaciones reconocidas (fecha desde la cual se paga la pensión).

En estos casos se realiza una verificación adicional del expediente pensional, la sentencia judicial, el criterio normativo aplicado y la liquidación realizada, con el fin de identificar y corregir, si hay lugar a ello, interpretaciones erradas de las órdenes judiciales impartidas por los jueces de la República, con el fin de garantizar con esta revisión que la sentencia judicial se cumpla y se liquide la prestación conforme lo ordena el fallo correspondiente.

- b. Revisión de los factores legales aplicables a los regímenes cuando así lo contemplan, de conformidad con la normatividad de cada caso en concreto.

Esta revisión se realiza para buscar garantizar la correcta aplicación normativa de los regímenes que establecen la liquidación de la prestación contemplando factores legales adicionales al salario, así mismo, se revisa la liquidación elaborada por el analista con el fin de avalar el valor de la mesada concedida y el del retroactivo, concediendo a los afiliados, la pensión que efectivamente les debe ser reconocida.

En el caso de encontrar un yerro durante dicha revisión, éste es informado inmediatamente al analista que realizó el proyecto de acto administrativo, con el fin de que se ajuste de conformidad con las observaciones efectuadas.

De igual manera, es importante mencionar que este mecanismo también pretende evitar la interposición de recursos por parte de los asegurados, teniendo en cuenta que al generar resoluciones que se encuentren ajustadas a derecho en su integridad, los afiliados no se ven en la necesidad de presentar recursos por inconformidad.

Así las cosas, el control establecido con la revisión de dichas prestaciones pretende reducir errores presentados en los actos administrativos y mejorar la calidad de los mismos para buscar que los afiliados cuenten con una correcta decisión de las pensiones, y reconocer y pagar efectivamente lo que corresponda, enmarcándose en los lineamientos y directrices legales.

El número de casos revisados en los dos últimos meses por el Grupo de Calidad son 297, de los cuales 4 fueron devueltos para corrección y 4 fueron corregidos, para un total de 297 con ingreso a nómina.

2. 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 posibles fallas o falencias en la herramienta de decisión “Liquidador” y (ii) retroalimentar a los diferentes grupos de decisión, para así evitar una interpretación errada a los mensajes del liquidador o de las reglas de negocio. Dicha retroalimentación es una actividad permanente, fundamentada en el reporte efectuado por los coordinadores al grupo de control de calidad. Es así, que previo análisis del reporte, se determina si procede informar al área técnica la conveniencia de ejecutar una modificación o acción de mejora frente al caso en concreto.
3. Revisión de los reportes de posibles inconsistencias realizadas por los usuarios del aplicativo de Reconocimiento con el fin de establecer la procedencia de las mismas, de tal forma que puedan determinarse acciones de mejora con el proveedor del sistema en el corto plazo. Producto de esta acción, se ha presentado una solicitud de mejora al proveedor de Tecnología (Cromasoft). Como mecanismo de control y en aras a evitar inconsistencias en el pago de retroactivos que corresponden al empleador y no al trabajador, se solicitó al proveedor de software dejar como única opción la del pago al patrono y prevenir que el analista elija al trabajador cuando el acto administrativo indica que el retroactivo de la pensión compartida es para el patrono.
4. Revisión y conciliación de las situaciones que reporta la Gerencia Nacional de Nómina de Pensionados como posibles inconsistencias. En forma semanal, la Gerencia adelanta una validación sobre las prestaciones económicas que han ingresado a la nómina y reporta ante la Gerencia Nacional 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.

5. Apoyo a los grupos de decisión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento en la revisión de temas de indexación e intereses moratorios. En el mes de diciembre fueron liquidados 400 casos.
6. Apoyo a los Analistas y Revisores en temas que pueden revestir complejidad tratándose de regímenes especiales.
7. Apoyo al Grupo del Convenio Interadministrativo de la UGPP, con el fin de evitar traumatismos en el proceso de decisión de prestaciones económicas, y a su vez prevenir el manejo incorrecto de los aplicativos utilizados en el proceso de reconocimiento.

3.8.1.2. Grupo de Cargue y Automatización.

Como ya ha sido indicado a la H. Corte desde el IP3¹⁹, fueron creados dos grupos adicionales de calidad, uno de Cargue y otro de Automatización. A continuación, se presentan los resultados de la gestión del Grupo de Cargue y Automatización durante el mes de diciembre de 2013, informando inicialmente, el resultado en relación con los casos que se procesaron en forma automática por el liquidador y, posteriormente, los avances en lo que tiene que ver con los desarrollos que se han implementado en el liquidador para mejorar el proceso de reconocimiento.

1. Resultado de la gestión del Grupo de Cargue y Automatización

En el IP5²⁰, se había indicado que se encontraban en funcionamiento y producción las siguientes funcionalidades automáticas:

- Reconocimiento de pensión de vejez tiempos privados, cotizados exclusivamente al ISS y/o a Colpensiones.

¹⁹ IP3. Sección 3.5. Páginas 16 y 17.

²⁰ IP5. Sección 3.6.1. Páginas 30 y 31.

- Reliquidación de pensión de vejez tiempos privados, cotizados exclusivamente al ISS y/o a Colpensiones.
- Reconocimiento de indemnización sustitutiva de pensión de vejez, con tiempos privados cotizados al ISS y/o Colpensiones.
- Reconocimiento de pensión de invalidez con tiempos privados cotizados al ISS y/o Colpensiones.
- Reliquidación de pensión de invalidez con tiempos privados cotizados al ISS y/o Colpensiones.

Conforme a lo anterior, a continuación se presentan en forma detallada los casos atendidos durante el mes de diciembre de 2013, para las prestaciones económicas que cuentan con desarrollos para ser decididos de manera automática, aclarando, como se explica en la parte final de esta sección, que en forma previa al procesamiento automático, se realizan las validaciones para el cargue de la información que determinan la posibilidad de enviar el caso a las funcionalidades automáticas.

a. Reconocimiento de Pensión de vejez - tiempos privados

En el mes de diciembre de 2013, luego de las depuraciones pertinentes se decidieron en forma automática un total de 2.013 solicitudes de reconocimiento de pensiones de vejez tiempos privados, como se refleja en el Cuadro 3 (ver Capítulo 3.8 – Cuadro 1). De estos 2.013 casos, 3 corresponden a la repesa proveniente del ISS en L. y un total de 2.010 a día a día, conforme se puede observar en el Cuadro 4 (ver Capítulo 3.8 – Cuadro 2).

Capítulo 3.8 – Cuadro 1. Reconocimiento de pensión de vejez - Tiempos privados

Reconocimiento pensión de vejez	Número de casos
Concede	1.058
Niega	838
Niega por incompatibilidad	117
Total	2.013

Capítulo 3.8 – Cuadro 2. Reconocimiento de pensión de vejez - Tiempos privados día a día y represa

Línea	Total casos
Día a Día	2.010
Represa	3
Total general	2.013

b. Reliquidación de pensión de vejez - tiempos privados

Dentro de los casos analizados, entraron a la línea de decisión un total de 6.241 casos, los cuales se decidieron, concediendo un total de 5.549 y negando 692, como se explica en el Cuadro 3 (ver Capítulo 3.8 – Cuadro 3). De los 6.241 casos decididos, 4.128 corresponden a la represa del ISS en L. y 2.113 a día a día como se explica en el Cuadro 4 (ver Capítulo 3.8 – Cuadro 4).

Capítulo 3.8 – Cuadro 3. Reliquidación de pensión de vejez - tiempos privados

Reliquidación Vejez	Número de casos
Concede	5.549
Niega	692
Total general	6.241

Capítulo 3.8 – Cuadro 4. Reliquidación de pensión de vejez - tiempos privados día a día y represa

Línea	Número de casos
Día a Día	2.113
Represa	4.128
Total general	6.241

c. Reconocimiento de pensión de invalidez - tiempos privados:

Una vez analizados los casos por parte del grupo de cargue fueron procesados 379, los cuales pertenecen a la línea de día a día, cuyo resultado se puede observar en el Cuadro 5 (ver Capítulo 3.8 – Cuadro 5).

Capítulo 3.8 – Cuadro 5. Reconocimiento de pensión de invalidez - tiempos privados

Reconocimiento Invalidez	Número de casos
Concede	287
Niega	73
Niega por compatibilidad	19
Total general	379

d. Reliquidación de pensión de invalidez - tiempos privados

A través de esta funcionalidad fueron procesados 32 casos que corresponden todos a la línea de Día a Día, como se observa en el Cuadro 6 (ver Capítulo 3.8 – cuadro 6).

Capítulo 3.8 – Cuadro 6. Reliquidación de pensión de invalidez - tiempos privados día a día

Reliquidación invalidez	Número de casos
Concede	8
Niega	24
Total general	32

e. Indemnización sustitutiva de pensión de vejez

Con respecto a esta prestación fueron decididos por el automático 2.991 casos, de los cuales 2.984 corresponden a la línea de Día a Día y 7 a la repesa del ISS en L. Los resultados se pueden observar en los Cuadros 7 y 8 (ver Capítulo 3.8 – cuadro 7 y Capítulo 3.8 – cuadro 8).

Capítulo 3.8 – Cuadro 7. Reconocimiento por Indemnización sustitutiva de pensión de vejez

Reconocimiento Indemnización Vejez	Número de casos
Concede	2.614
Niega	121
Niega por incompatibilidad	256
Total general	2.991

Capítulo 3.8 – Cuadro 8. Reconocimiento por Indemnización sustitutiva de pensión de vejez día a día y represa

Reconocimiento Indemnización Vejez	Número de casos
Día a Día	2.984
Represa	7
Total general	2.991

2. Avances e implementación de desarrollos:

- a. Tope máximo de reconocimiento de pensiones. En aras de obtener mayor calidad en la decisión de prestaciones económicas y que las mismas estén en concordancia con la Sentencia C- 258 de 2013 de la Corte Constitucional, se implementó en el liquidador semiautomático el tope máximo de 25 salarios mínimos vigentes a las mesadas pensionales, lo anterior teniendo en cuenta que dicho límite se encontraba parametrizado al Ingreso Base de Liquidación (IBL).
- b. Resoluciones de Archivo. De igual manera y teniendo en cuenta que al momento de efectuar el correspondiente estudio de los expedientes de represa, se evidenciaron algunos casos que no tenían trámite pendiente de resolver por Colpensiones, razón por la que se solicitó al proveedor el desarrollo de “Resoluciones de Archivo”, con el fin de cerrar el caso y darle la opción al interesado de interponer recursos allegando la petición que no obra en el expediente.
- c. Reliquidación de indemnizaciones sustitutivas de pensión de Invalidez y Vejez para tiempos privados. En el IP5 se indicó a la H. Corte, que las funcionalidades nuevas para adelantar la reliquidación de pensiones de Invalidez y vejez se encontraban en proceso de automatización. Después de adelantar las correspondientes pruebas, entró en producción el 27 de diciembre de 2013²¹.

En el IP5²² se mencionó que se partiría de un universo inicial de 10.500 casos, sin embargo, a través del grupo de calidad en el cargue, se efectuó una nueva revisión a la totalidad de solicitudes pendientes de decisión por este tipo de riesgo, y se logró ampliar el lote susceptible de analizar de 17.114 casos, de los cuales se enviaron a procesar un total de 7.868. La disminución del número de casos que se procesan respecto de los lotes de partida, se debe a

²¹ IP5. Sección 3.6.1. Página. 34.

²² IP5. Sección 3.6.1. Página. 35.

las validaciones previas efectuadas, necesarias para garantizar la calidad en la toma de decisiones.

De los 7.868 procesados a través de la funcionalidad automática para indemnizaciones sustitutivas de pensión de vejez, se tramitaron y firmaron 6.380 casos. Igualmente, las reglas de negocio establecidas para la funcionalidad, pasaron a decisión manual un total de 1.488 casos.

A continuación, se presenta el resumen de los casos que fueron procesados:

Capítulo 3.8 – Cuadro 9. Reliquidación por indemnización sustitutiva de pensión de vejez

Indemnización Vejez – Corte 30/12/2013	Número de casos
Día a día	238
Represa	6.142
No Procesadas por Validaciones del Aplicativo Automático	1.488
Total general	7.868

Indemnización Vejez – Año 2014 – Corte 08/01/2014	Número de casos
Día a día	399
Represa	7
No Procesadas por Validaciones del Aplicativo Automático	3199
Total general	3.605

Del lote inicial de reliquidaciones de indemnización sustitutiva de vejez (17.114), 4.421 casos no superaron las validaciones previas que adelanta el Grupo de Cargue (ver Capítulo 3.8 - Cuadro 10). Como se indicó en el IP5²³, hay casos en los que la información y/o el liquidador no permiten el proceso automático, toda vez que se trata de casos que no se enmarcan dentro de casuísticas idénticas que permitan procesarlos a través de decisiones masivas, que es la premisa por la cual se rigen las funcionalidades automáticas.

²³ IP5 Sección 3.6.1, página. 38.

Las causales de no procesamiento de los casos mencionados, se discriminan en el Cuadro 10 (ver Capítulo 3.8 – Cuadro 10).

Capítulo 3.8 – Cuadro 10. Causales de no procesamiento de reliquidaciones de indemnización sustitutiva de pensión de vejez

Tipo de validación	Casos	Descripción
Cumplimiento de sentencias	36	Casos para los cuales, se encuentra pendiente el cumplimiento a una sentencia judicial. Se debe analizar en forma manual el alcance de la sentencia.
Afiliación al Régimen de Ahorro Individual	31	Personas que se encuentran actualmente afiliadas a un fondo privado. Se debe procesar en forma manual, para determinar si es viable o no el reconocimiento de la indemnización sustitutiva de la pensión de vejez.
Indicio de pensión	856	El petitionerario cuenta ya con una prestación que resulta incompatible con la solicitada, de acuerdo con el reporte de la Oficina de Bonos Pensionales – OBP del Ministerio de Hacienda. Se debe analizar en forma manual.
Fallecidos	223	Causante reportado como fallecido por parte del Ministerio de Salud mediante el aplicativo CDA
IBC Doble	3	IBC se encuentra duplicado por un error traslado de la AFP a Colpensiones.
Decididos	3.272	Radicado decidido por el liquidador, pero en Bizagi se encuentra abierto pues está pendiente la notificación del Acto Administrativo.
TOTAL	4.421	

Es importante aclarar que se encuentran pendientes de ingresar al proceso de reliquidación automática de indemnización de Vejez 1.220 casos, los cuales serán decididos en el mes de enero de 2.014, una vez se realicen las etapas descritas en el Cuadro 11 (ver Capítulo 3.8 –Capítulo 11).

Capítulo 3.8 – Cuadro 11. Casos pendientes de procesamiento de reliquidaciones de Indemnización sustitutiva de pensión de vejez para el mes de enero de 2014

Detalle	Casos	Descripción
HL corregida	1.125	En las depuraciones iniciales, estos casos no se procesaron porque no se había corregido la Historia Laboral, pero en la actualidad ya están corregidas y se procesarán en el mes de enero de 2014
HL en revisión	95	No se procesaron porque no se ha corregido la historia laboral. Colpensiones se encuentra adelantando el proceso de corrección y una vez se culmine esta labor, se procesaran. Este proceso se hará en el mes de enero de 2014
Total a procesar	1.220	

3. Nuevas funcionalidades en desarrollo.

Como ya se había mencionado en el IP4²⁴, se ha solicitado al proveedor Cromasoft la implementación de la funcionalidad de automatización para auxilios funerarios, los cuales se tramitan hasta ahora en forma semiautomática, requerimiento que se entregará para pruebas a mediados del mes de enero y su puesta en producción se espera tenerla lista para el 23 de enero de 2014.

Con el fin de desarrollar este requerimiento se hizo necesario hacer cambios en las bases misionales de la entidad, en lo relacionado con la captura de la información que se requiere para el reconocimiento y pago de la prestación.

Así las cosas, se tomó un lote de 12.979 casos, que luego de las validaciones pertinentes por parte del grupo de Cargue, 3.381 casos no cumplieron los requisitos para poder ser procesados través de la funcionalidad automática. En el Cuadro 12 se explican las causales (ver Capítulo 3.8 – cuadro 12).

²⁴ IP4. Sección 3.6.5. Página 23.

Capítulo 3.8 – Cuadro 12. Número de casos y causales de no procesamiento de auxilios funerarios

Causal de no procesamiento	Casos	Descripción
Conmutada	10	El causante se encuentra activo en nómina con una prestación de carácter conmutada, por lo que es necesario que el caso sea estudiado por un analista para que determine si en el cálculo de la prestación se incluyó el pago del auxilio funerario.
Decidido	3.010	Radicado decidido por el liquidador, pero en Bizagi se encuentra abierto pues está pendiente la notificación del Acto Administrativo.
Pagado por el ISS	11	Casos radicados en Colpensiones que ya fueron pagados por el ISS
Pendiente bases misionales	171	No se han cargado en las bases de datos misionales de Colpensiones.
Reconocido por el ISS - pagado por Colpensiones	179	Casos que se reconocieron por ISS, y que ya cuentan con pago por parte de Colpensiones.
Total general	3.381	

Tal y como se manifestó en el IP5²⁵, mediante requerimiento efectuado al proveedor, se solicitó el desarrollo de un proceso intermedio entre el automático y el semiautomático que permita la presustanciación en forma automática y se pasa a una revisión manual por parte de un analista. Esta funcionalidad, ya fue entregada por el proveedor y actualmente se encuentra en la etapa de pruebas de aceptación. Se espera que para el 15 de enero del presente se encuentre en producción.

a. Opciones de Mejora

De conformidad con lo manifestado en el IP5²⁶ respecto a las modificaciones en el proceso de captura y cargue de la información para los casos nuevos que se radican en Colpensiones, se está evaluando la implementación de un mecanismo de entrevista al ciudadano que se realice durante

²⁵ IP5. Sección 3.6.1, página 42

²⁶ IP5. Sección 3.6.1, página 42

el proceso de radicación de las solicitudes prestacionales, con el fin de brindar una mayor orientación y acompañamiento, agilizando el procedimiento y disminuyendo los errores de diligenciamiento y de captura de la información que actualmente se registra en los formularios de radicación.

De igual manera y teniendo en cuenta que Colpensiones continuamente se encuentra en la búsqueda de opciones que permitan optimizar el proceso de decisión, el cual incluye la decisión de prestaciones económicas de manera automática, se está evaluando la implementación de un proceso de OCR (Optical Character Recognition) por sus siglas en inglés, para los recursos que los usuarios han interpuesto contra los actos administrativos emitidos por el ISS y Colpensiones con el fin de contar con un mecanismo automático de identificación de pretensiones y de esta manera, una vez se tengan casos con supuestos de hecho y de derecho uniformes, procesarlos por un mecanismo automático de decisión de prestaciones económicas.

Con la implementación de esta herramienta tecnológica, adicionalmente se pretende reconocer los casos que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia judicial y que se encuentran dentro de los expedientes, lo cual generará mayor calidad en la emisión de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas.

Así mismo, y con el fin de ejercer un control en la calidad de las decisiones, se están evaluando medidas tales como procedimientos que identifiquen aleatoriamente un número determinado de casos sin ninguna característica especial de cada riesgo, al igual que, casos en los cuales se reconozca una mesada pensional superior a un determinado monto, para que éstas sean enviadas de forma automática a una segunda instancia de revisión, quien verificará la decisión para su aprobación o devolución según el caso; se analiza también la aplicación de un procedimiento similar que se aplicaría a las prestaciones en las cuales se reconozcan retroactivos superiores o iguales a una suma superior al promedio que usualmente se reconoce por este concepto, a las pensiones de carácter compartida y los casos en que se estudien prestaciones económicas para el riesgo de muerte se haría una verificación en aquellos casos en los cuales, la fecha de solicitud supere en 4 años la de la fecha del fallecimiento.

Finalmente y con el ánimo de conciliar el número de casos que se reconocen concediendo una prestación, se están adelantando las acciones necesarias para que se generen los correspondientes reportes que detallen la verificación del ingreso a la nómina de pensionados de los mismos y así garantizar la efectividad, inmediatez y calidad en las decisiones.

4. Gestión del Grupo de Cargue en el último trimestre del año 2013.

Tal y como se informó en el IP3²⁷, en el mes de octubre se creó el grupo de cargue de información, razón por la que desde dicha fecha los casos que se procesan a través de la funcionalidad automática, surten una serie de validaciones con bases de datos externas e internas, con el fin de mejorar la calidad de los actos administrativos que se emiten.

Por lo anterior, las validaciones que se vienen efectuando desde inicios del último trimestre del año 2013, son las siguientes:

- Base de datos de tiempo públicos: en esta base de datos se encuentran aquellas solicitudes de reconocimiento prestacional, que cuentan con tiempo públicos y que no pueden ser procesadas por el automático debido a que se requiere consolidar la Historia Laboral de cotizaciones efectuadas al ISS o Colpensiones, con las no efectuadas.
- Base de datos de correspondencia: en la base de datos de correspondencia, se reportan los casos que cuentan con documentación relacionada a la solicitud de reconocimiento, tales como cumplimientos a fallos, respuesta de cuotas partes solicitadas por Colpensiones, confirmación de tiempo públicos, consultas de cuotas partes, etc. Y por lo tanto, teniendo en cuenta que se cuenta con información adicional a la registrada en la Historia laboral cotizada a Colpensiones (antes ISS) no es posible el procesamiento de manera automática de acuerdo a las reglas de negocio existentes.
- Base de datos de nómina de pensionados de Colpensiones; a través de esta base de datos, es posible detectar el tipo de prestación con la que se encuentra activo el candidato
- Base de datos de corrección de HL de Colpensiones: para poder adelantar el trámite de automatización, es necesario que se verifique si la historia laboral del ciudadano se encuentra actualizada y corregida con el fin de evitar reprocesos producto de un recurso.
- Base de datos de sentencias judiciales: En esta base de datos encontramos aquellos casos que a través de defensa judicial o del ISS se reportan con solicitud de sentencia judicial pendiente por cumplir. Por lo tanto, el procesamiento del caso se debe efectuar de manera semiautomática debido a que con ocasión del fallo judicial el caso requiere análisis puntual por parte de un analista.
- Base de datos de pensionados jubilados por el ISS: en esta base de datos se reportan todos los pensionados directos de ISS en L empleador.

²⁷ IP3. Sección 3.5. Páginas 16 y 17.

- Base de datos de producción de la Vicepresidencia (Casos decididos y firmados): a través de esta base de datos se verifica si el posible candidato ya fue procesado y el caso se encuentra en proceso de notificación, razón por la que en principio aparece abierto en la base de datos de radicaciones.
- Base de datos IBC dobles: son algunos casos taxativos en los que el afiliado estaba vinculado al fondo de pensiones Porvenir y al efectuarse el traslado al Régimen de Prima Media se evidencia en la historia laboral duplicidad de Ingresos Bases de Cotización (IBC)

Igualmente, entre las bases de datos externas, que se usan para las validaciones previas se encuentran las siguientes:

- Base de datos de la Oficina de Bonos Pensionales OBP del Ministerio de Hacienda. Con esta base de datos logramos detectar los casos que cuentan con indicio de pensión con otra entidad y que puede resultar incompatible con la que se pretende reconocer en Colpensiones.
- Aplicativo CDA del Ministerio de Salud (Consulta certificado de supervivencia). A través de esta consulta se determina si el candidato se encuentra o no fallecido, cuando dicha condición no ha sido reportada por sus familiares o beneficiarios.
- Base de datos de ASOFONDOS. En esta base de datos se reportan los casos de las personas que cuentan con traslado al Régimen de Ahorro Individual -RAI y por ende el análisis debe efectuarse más detalladamente, con el fin de determinar si el asegurado conserva el régimen de transición de conformidad por lo establecido en las sentencias C-789 de 2002 y SU-062 de 2010.

De acuerdo a lo anterior, una vez elaboradas las validaciones anteriormente mencionadas se han logrado procesar y firmar desde el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2013 un total de 49.666 casos, discriminados en el Cuadro 13 (ver Capítulo 3.8 – Cuadro 13).

Capítulo 3.8 – Cuadro 13. Casos de reconocimiento procesados por el liquidador automático en el último trimestre de 2013

Prestación	Tipo de liquidación		Casos firmados
	Reconocimiento	Reliquidación	
Indemnización Invalidez	5		5
Indemnización Vejez	12178	6380	18.558
Invalidez	654	36	690
Vejez	9378	21035	30.413
Total general	22215	27451	49.666

3.8.2. Plan de calidad para el mejoramiento de actos administrativos

En esta sub-sección se presenta el trabajo que Colpensiones adelanta para mejorar la calidad de los actos administrativos que deciden prestaciones económicas en atención a las solicitudes y recomendaciones expresadas por la Honorable Corte Constitucional y los organismos de control.

3.8.2.1. Introducción y diagnóstico.

El objetivo fundamental de la iniciativa de mejoramiento de la calidad de los actos administrativos se enfoca en las solicitudes prestacionales elevadas por los ciudadanos ante Colpensiones y a los que corresponden a la represa de tramites I.S.S.

Producto de las acciones de seguimiento y monitoreo adelantadas por Colpensiones, y la retroalimentación de los organismos de control, especialmente de la Procuraduría General de la Nación, se encontró que es necesario profundizar el esfuerzo de calidad realizado por la entidad en relación con los actos administrativos de reconocimiento pensional. En particular, es necesario implementar acciones orientadas a: (i) la revisión de los criterios jurídicos de decisión, y (ii) la capacitación de los analistas y revisores en materia de elaboración de actos administrativos de reconocimiento pensional. El segundo punto teniendo en cuenta el ingreso de personal nuevo, responsable de la decisión administrativa de prestaciones del sistema, que exige un esfuerzo adicional de capacitación y retroalimentación permanente.

En este sentido, el objetivo apunta a que actos administrativos de reconocimiento proferidos por la entidad respondan de fondo a las pretensiones radicadas y estén debidamente sustentadas, presentando un esquema coherente y consistente frente a los criterios legales, fácticos y probatorios. Adicionalmente, busca que sean escritos con la claridad suficiente para que el ciudadano entienda de manera fácil los puntos sobre los cuales Colpensiones se basó para tomar la decisión de su solicitud.

En consecuencia implantar un plan de calidad que resulte eficaz, en cuanto a la consistencia de los actos administrativos, implicó una decisión estratégica de Colpensiones que afecta su forma de trabajar, y que requiere de una serie de decisiones, cambios formales y mentalidad que posibiliten en el mediano plazo la excelencia de manera sistemática en el proceso de decisión.

La identificación de necesidades de mejoramiento en el proceso de calidad consistió, en primer lugar, en el análisis de los distintos aspectos de la gestión de reconocimiento prestacional, identificando las principales deficiencias, carencias y problemas que afectan la satisfacción de los usuarios de Colpensiones. Como consecuencia de este análisis se logró definir y sistematizar las posibles acciones de mejora que maximizan el impacto de la acción de Colpensiones en materia de calidad de actos administrativos. De ésta manera, el objetivo fundamental de este esfuerzo es lograr coherencia frente a los referentes estratégicos de la entidad en el cumplimiento de la actividad misional de reconocimiento de las prestaciones del régimen de prima media con prestación definida.

La implementación de este Plan de Calidad pretende la interiorización de los principios de calidad por parte de los analistas, revisores y coordinadores responsables del proceso de decisión administrativa, garantizando los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones, bajo el siguiente esquema:

1. Poner a disposición de los responsables y técnicos de la decisión administrativa los instrumentos y conceptos básicos que aseguren la calidad en la emisión de los actos administrativos de reconocimiento.
2. Facilitar la autonomía técnica en la labor de decisión administrativa.
3. Disponer las herramientas de apoyo y seguimiento propuestas en este plan de calidad las cuales son permanentes pero adaptables y modificables en función de la labor misional de la entidad bajo estrictos parámetros de legalidad y precedente judicial.

Finalmente, es importante tener en cuenta que la calidad de los actos administrativos se relaciona directamente con la motivación que justifica la decisión de la administración sobre una solicitud de reconocimiento pensional, e impacta directamente la defensa judicial de la entidad. Por esta razón, el alcance del plan de calidad que se está implementando se extendió a los abogados externos y al grupo interno de tutelas de la Vicepresidencia Jurídica, con el propósito de impactar de manera positiva la defensa judicial de la entidad en los procesos judiciales y acciones constitucionales de los que Colpensiones es parte.

En consecuencia, el contenido del plan de calidad relacionado con los actos administrativos presenta dos componentes: el primero enfocado al mejoramiento de la calidad de los actos administrativos, y el segundo de carácter procesal, dirigido a la estructuración de estrategias de defensa judicial de la Administradora.

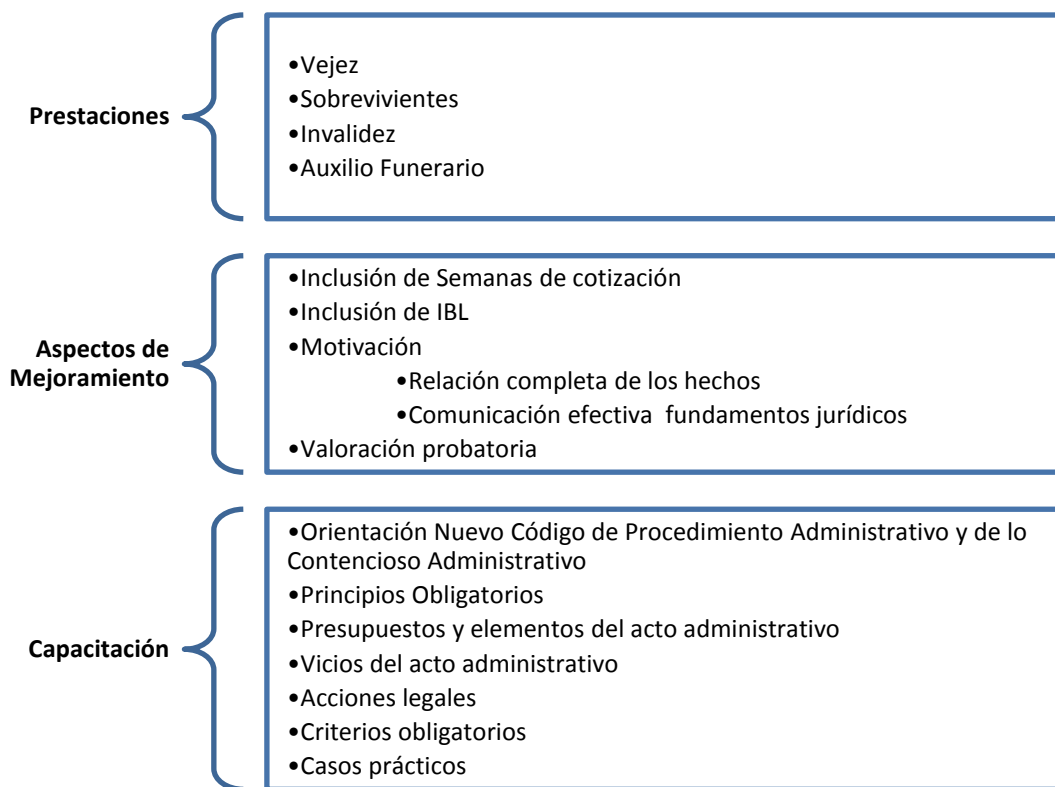
Para la elaboración del presente plan de calidad se realizaron las siguientes actividades:

1. Revisión de los formatos de solicitud de prestaciones económicas: para las prestaciones de vejez, invalidez y muerte.
2. Verificación de las reglas del negocio de Colpensiones, con las cuales se cargan los parámetros de definición de las prestaciones de vejez, invalidez y muerte en el aplicativo de reconocimiento.
3. Análisis de 150 casos de tutelas; esto se hizo con el fin de detectar las inconsistencias que se pudieron presentar en los procesos de definición de prestaciones.
4. Estudio y análisis de 139 constantes (corresponden a los formatos que se tienen pre-establecidos para definición de prestaciones de vejez, invalidez y muerte) que están cargadas en el liquidador de decisión de prestaciones económicas.
5. Levantamiento de información sobre los errores más comunes dentro de la elaboración y expedición de actos administrativos, obtenidos de las reuniones que se sostuvieron con los coordinadores (responsables de los grupos de reconocimiento organizados al interior de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones), a finales del mes de diciembre.
6. Recopilación de inquietudes tomadas en las reuniones sostenidas a finales de diciembre con los coordinadores, y en las primeras capacitaciones realizadas a los coordinadores, revisores y analistas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.
7. Se utilizó también el inventario de las inconsistencias detectadas en la Mesa técnica Colpensiones – Procuraduría General de la Nación

El trabajo de diagnóstico adelantado por la entidad, se basó en el análisis aleatorio de decisiones de prestaciones económicas, en el comportamiento de tutelas de defensa judicial y en las plantillas de reconocimiento (formatos destinados para el reconocimiento o negación de prestaciones los cuales conforman la estructura de los actos administrativos), lo que permitió establecer los aspectos centrales para el mejoramiento de la decisión en relación con el estudio de cada prestación económica.

En el Esquema 1 de esta sección se presenta el diagnóstico de los aspectos a mejorar a partir de los resultados obtenidos en el trabajo de campo realizado sobre las decisiones administrativas. En este sentido, se presentan los aspectos de mejoramiento que son comunes para cada tipo de prestación o riesgo, detectando la necesidad de fortalecer puntos importantes tales como la motivación de los actos administrativos a través de una explicación dirigida al asegurado o beneficiario que le ofrezca una mayor claridad y suficiencia de los motivos que fundamentaron la decisión. i.e. pormenorización de los tiempos computados para adoptar la decisión; Detalle en la formulación del IBL, por lo que se definió que el presente plan de calidad tuviera un componente alto de capacitación que permita obtener tanto la coherencia jurídica como la claridad y suficiencia, hacia el asegurado o beneficiario, en la explicación de los motivos que fundamentaron la decisión (Ver Capítulo 3.8 – Esquema 1).

Capítulo 3.8 – Esquema 1. Diagnóstico de Calidad



3.8.2.2. Objetivos sustanciales y procesales del plan de calidad

1. Objetivos sustanciales de la decisión

Con el fin de optimizar la decisión de prestaciones económicas es necesario desarrollar planes y actividades que permitan obtener criterios y decisiones estandarizadas, las cuales deberán ajustarse, con claridad y coherencia, a la labor misional de Colpensiones.

En consecuencia, es preciso desplegar métodos que, siendo útiles al interior de la entidad,

trasciendan hacia todos los afiliados y beneficiarios del régimen de prima media con prestación definida con los siguientes objetivos sustanciales:

- Mejorar la calidad en la decisión de los actos administrativos de prestaciones económicas de la entidad.
- Optimizar el proceso de decisión de manera integral, desde la radicación de la solicitud hasta la notificación del acto administrativo.
- Unificar criterios jurídicos, con el fin de estandarizar el proceso de decisión, en aquellos aspectos legales que admiten diversas interpretaciones.
- Propiciar el conocimiento integral de las solicitudes de prestaciones económicas (vejez, invalidez y muerte) por parte de los analistas, supervisores y coordinadores.

2. Objetivos procesales y estrategias de defensa judicial

Es indispensable brindar a los abogados externos de la entidad una mayor comprensión del contenido en las normas y jurisprudencia vigente, de modo que la defensa judicial se formule bajo estándares ajustados a la normatividad específica para cada caso particular. Esto con el fin de generar resultados exitosos que favorezcan los intereses de los afiliados y de Colpensiones, y a su vez reduzcan las eventuales sentencias adversas.

En particular se busca:

- Definir criterios para la contestación de las demandas, interposición de recursos ordinarios y extraordinarios, asistencia a audiencias, fijación del litigio, entre otros.
- Definir un inventario de actuaciones procesales (pruebas, nulidades, etc.), para efectos de introducir mejoras en las estrategias de la defensa procesal, teniendo como soporte los antecedentes jurisprudenciales y la normatividad por tipo de prestación.
- Alinear los criterios de definición de prestaciones con las estrategias de defensa judicial, con miras a que se hagan los ajustes necesarios en los procesos y, en los casos que lo ameriten, se solicite la conciliación.
- Definir parámetros para presentar casos ante el comité técnico de conciliación.

3.8.2.3. Plan de Acción:

Para efectos de mejorar la calidad en la elaboración de los actos administrativos se están implementando las siguientes estrategias, actividades y productos:

1. Estrategias

- Elaboración del Manual de Reconocimiento
- Actualización del Manual de Defensa Judicial (procesos ordinarios y tutelas)
- Verificación de los formatos de radicación de solicitud de prestaciones económicas (vejez, invalidez y muerte)
- Revisión de las reglas del negocio, las cuales contienen el inventario normativo y los parámetros de definición por tipo de prestación y subgrupos
- Revisión de las plantillas de definición, que corresponden a los formatos cargados en el Liquidador Cromasoft (aplicativo de definición de prestaciones). Adicionalmente, revisión de los formatos que se cargan manualmente en dicho aplicativo.

2. Actividades:

- Capacitación a los funcionarios de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones compuesta por coordinadores (9) quienes tienen a su cargo un grupo de revisores (65), los cuales a su vez verifican la producción de los analistas (449). El grupo en total es de 523 personas integradas por servidores oficiales y trabajadores en misión.
- Capacitación a los Abogados externos a nivel nacional (300).
- Capacitación a los funcionarios de la Vicepresidencia Jurídica de las Gerencias de Defensa Judicial y de Doctrina y a los funcionarios de apoyo en Tutelas (81) y PQRS (8).

Como aspecto preliminar, es importante tener en cuenta que las inconsistencias en los actos administrativos no radican en errores de las plantillas cargadas en el aplicativo Cromasoft, sino en la unificación de los criterios de reconocimiento de prestaciones. Este hecho se evidenció en el trabajo de campo realizado por Colpensiones en el mes de diciembre.

Para solucionar ésta problemática se ha diseñado un Manual de Reconocimiento, cuyos aspectos principales por tipo de prestación se muestran en el Cuadro 14. (Ver Capítulo 3.8 – Cuadro 14).

Capítulo 3.8 – Cuadro 14. Aspectos Relevantes Manual de Reconocimiento y Defensa Judicial

Prestación	Temas
Vejez	<p>Regímenes especiales (periodistas, Inpec, Bomberos)</p> <p>Pensiones por Alto Riesgo</p> <p>Documentar procedimiento para el reconocimiento de prestaciones económicas del Régimen de Prima Media de jubilados que disfrutaban de una pensión conmutada</p> <p>Aplicación del Régimen de Transición, en cuanto a quienes se les debe solicitar cálculo de rentabilidad</p> <p>Definición de los términos de prescripción para los casos de indemnizaciones sustitutivas</p> <p>Unificación de criterios en compatibilidad pensional</p>
Invalidez	<p>Definición de los términos de prescripción para los casos de indemnizaciones sustitutivas</p> <p>Unificación de criterios en compatibilidad pensional</p> <p>Pago de prestación a interdictos.</p> <p>Alcance de la causación de la pensión de invalidez en relación con el pago de incapacidades temporales.</p> <p>Precisión estructuración y contabilización de la pensión de invalidez para los casos de accidente y enfermedad de origen común.</p> <p>Procedencia pensión de invalidez y régimen subsidiado</p> <p>Aplicación de la condición más beneficiosa, principio de favorabilidad y principio de progresividad</p> <p>Reconocimiento inmediato de indemnización sustitutiva por existencia de pensión de origen profesional.</p>
Sobrevivencia	<p>Definición de tiempos de convivencia para el reconocimiento de pensiones de sobrevivencia y sustitución pensional.</p> <p>Unificación de criterios de aplicación de prescripción en Indemnización Sustitutiva y en auxilio funerario.</p> <p>Unificación de criterios en compatibilidad pensional.</p> <p>Pago de prestación a menores de edad e interdictos.</p> <p>Unificación de criterios de reconocimiento a hijos mayores de edad (18 a 25 años) e inválidos.</p> <p>Unificación de criterios de en conflicto de cónyuges y compañeros(as)</p> <p>Pensión especial de sobrevivencia, cuando el fallecido ha cotizado las semanas necesarias para acceder a la pensión de vejez</p>

3. Productos

Como productos previstos del plan de acción se tienen:

- Formatos por prestación económica revisados
- Manual de Reconocimiento
- Manual de Defensa Judicial
- Actualización de reglas de negocio y plantillas.
- Jornadas de Capacitación
- Creación de un Comité de Seguimiento de Calidad, con el objetivo de dar continuidad al plan como un proceso de mejoramiento permanente. Esta iniciativa se concretará con la definición de un cronograma mensual de reuniones de seguimiento entre la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General.

Finalmente, el Cuadro 15 presenta el cronograma de implementación del plan de acción de calidad que adelanta Colpensiones (Ver Capítulo 3.8 – cuadro 15).

Capítulo 3.8 - Cuadro 15. Cronograma

Actividad	Fecha	Responsable	Estado
Levantamiento información (plantillas, constantes, reglas del negocio en Cromasoft)	10-13-Dic-2013	G.N. de Doctrina	Cumplido
Reunión coordinadores Reconocimiento (planteamiento, definición problemas, posibles soluciones)	16-27-Dic-2013	G.N. de Doctrina	Cumplido
Manual de Reconocimiento	Ene-2014	G.N. de Doctrina	Elaborado y en revisión con la Gerencia de Reconocimiento.
Manual de Defensa Judicial	Ene-2014	G.N. de Doctrina	En revisión.
Revisión Reglas de negocio y formatos	Ene-2014	G.N. de Doctrina	En revisión.

Actividad	Fecha	Responsable	Estado
Capacitaciones Funcionarios de la VP. Beneficios	Dic - Enero-2014	G.N. de Doctrina	Se dictaron capacitaciones en Bizagi, (a través de tres (3) grupos) a todos los funcionarios de la Vicepresidencia de Reconocimiento, para un total de 529 personas. En relación con la capacitación de actos administrativos la conferencia se dictó al primer grupo, es decir a 169 personas, faltando dos grupos (360 personas) la cual se realizará en enero, en conjunto con la capacitación de Manual de Definición
Capacitaciones Funcionarios de la VP. Jurídica	Feb-2014	G.N. de Doctrina	En curso.
Capacitaciones Abogados Externos	Feb-Marzo-2014	G.N. de Doctrina	En curso.
Comité de Seguimiento	Abril-2014	VP. Jurídica y VP. Beneficios	En curso.

4. Indicadores

A partir de agosto de 2013, y acatando lo dispuesto en el Auto 110 de la H. Corte, se comenzó el diseño e implementación de una Estrategia de seguimiento a los asuntos institucionales clave de Colpensiones²⁸, lo cual soporta el sistema de seguimiento de indicadores que permanecerán en la Institución como una herramienta integral para la toma de decisiones. La Estrategia se basa en la formulación y operación de indicadores que buscan dar cuenta de objetos de seguimiento institucionales previamente definidos –en principio tutelas, sentencias y reconocimientos-²⁹.

El desarrollo de la Estrategia de seguimiento se ha estructurado de manera sistemática partiendo de un marco conceptual que busca asegurar desde el principio la contribución a la organización y su alcance. Los elementos técnicos que la constituyen han sido presentados detalladamente en los IP3, IP4 e IP5³⁰. En este informe y dado el avance que se ha tenido en la construcción de los indicadores, en el esquema 1 de esta sección se muestra de manera esquemática las etapas planteadas y efectivamente desarrolladas para concretar la Estrategia. (Ver Capítulo 4 – esquema 1)

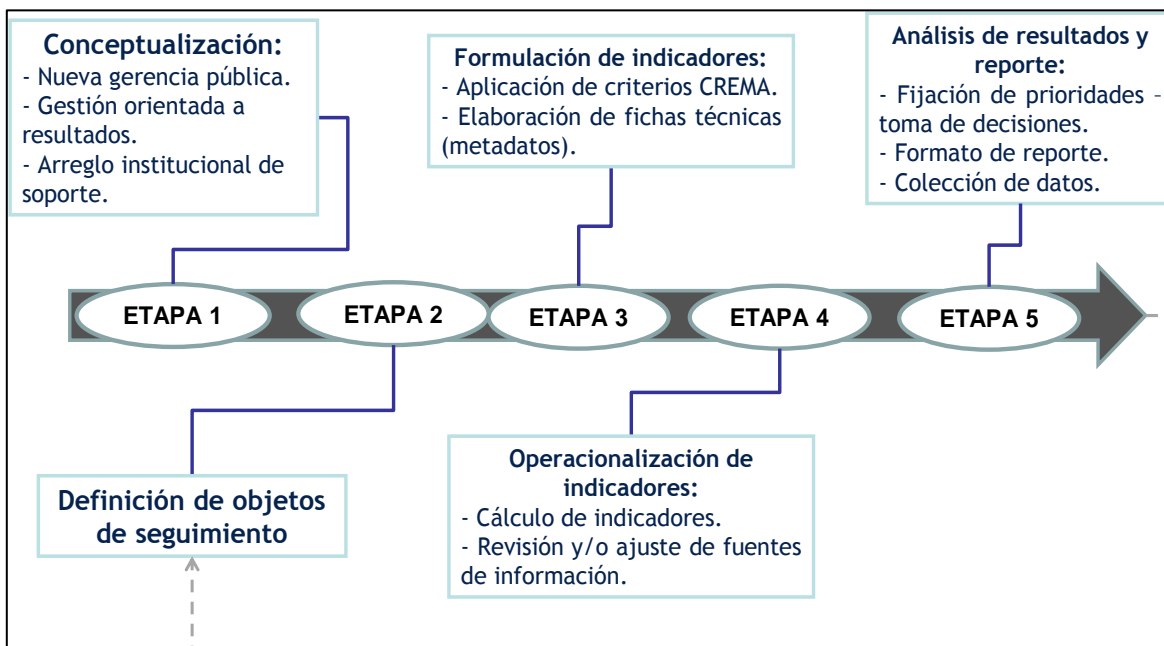
²⁸ Colpensiones. Tercer informe mensual de cumplimiento al Auto 110 de 2013 presentado a la Honorable Corte Constitucional. Capítulo 4. P. 18 y Anexo 1 P. 52-68. Bogotá D.C. 5 de octubre de 2013.

²⁹ Así mismo el modelo de indicadores contempla una serie de principios, que ya se han mencionado en anteriores informes, y que consideran son los orientadores técnicos de la Estrategia: (i) **Principio gerencial:** en el marco de la Estrategia se promueve la medición de asuntos clave de la institución, los cuales dan cuenta de procesos estratégicos o productos finales (bienes y/o servicios –outputs-) que entrega la entidad y los efectos de éstos sobre la sociedad (resultados e impactos –outcomes-). (ii) **Principio de gradualidad:** la Estrategia se desarrolla de acuerdo con planes de trabajo mensuales, y disponibilidad y construcción de información; ello permite involucrar nuevos objetos de seguimiento y calibrar indicadores según requerimientos y evolución de la organización, siendo el fin mejorar la medición. (iii) **Principio de institucionalidad:** la Estrategia corresponde integralmente a la organización, y brinda información a instancias internas y externas de manera permanente, sin ir en detrimento del valor público agregado, su primer usuario es la organización.

³⁰ Al respecto ver:

- i. IP3 – Capítulo 4. P. 18 – Anexo 1 P. 52 – 68. Bogotá D.C. 5 de octubre de 2013.
- ii. IP4 – Capítulo 4. P. 27 – 28 - Anexo 3 P. 97 – 127. Bogotá D.C. 5 de noviembre de 2013.
- iii. IP5 – Capítulo 5. P. 45 - 47 – Anexo 1 P. 171 – 220. Bogotá D.C. 5 de diciembre de 2013.

Capítulo 4 – Esquema 1. Etapas para el desarrollo e implementación de la Estrategia de seguimiento institucional de Colpensiones



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

Cabe precisar que la formulación de indicadores (etapa 3) contempla la elaboración de una ficha técnica que incluye los metadatos de cada uno de los indicadores, lo cual permite tanto la operacionalización de los mismos (etapa 4), es decir su cálculo, como el análisis de los resultados arrojados (etapa 5), facilitando la documentación del proceso, incluyendo los datos levantados de acuerdo con la periodicidad definida en las fichas técnicas. Todo lo anterior debe servir para la toma de decisiones oportunas desde el nivel directivo de la entidad frente a los objetos de seguimiento definidos, así como el desarrollo de otros objetos y/o indicadores y su constante optimización (calibración de indicadores).

Dado el principio de gradualidad, se han ido incorporando y optimizando indicadores –tal como se describió en el IP4- en la medida en que se ha ordenado la información relacionada con los distintos objetos de seguimiento definidos. En el Anexo 3 del IP4, correspondiente al mes de octubre de 2013, fueron presentados 8 indicadores vinculados a tres objetos de seguimiento: tutelas, sentencias y reconocimientos. En el Anexo 1 del IP5, correspondiente al mes de noviembre

de 2013, se mantuvieron los mismos 8 indicadores siendo calibradas las fuentes de información (bases de datos) con el propósito de optimizar la calidad de los datos suministrados.

Tal como se anunció en el IP5, la información con respecto a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) presentadas a la entidad, así como las notificaciones e inclusión en nómina de las prestaciones, presentada en los capítulos 6 y 7 respectivamente de dicho informe (IP5), debían conllevar a la formulación de nuevos indicadores al respecto. Éstos fueron formulados y calculados para su operacionalización, siendo así integrados cuatro (4) nuevos indicadores: dos (2) para reconocimientos, uno (1) para sentencias y uno (1) para PQRS; el asunto de PQRS se convierte así en un objeto de seguimiento adicional. (Ver Capítulo 4 – cuadro 1)

En total la Estrategia de seguimiento cuenta actualmente con 12 indicadores; en el siguiente cuadro se detallan los objetos de seguimiento y los indicadores disponibles a 31 de diciembre de 2013, cuyos resultados serán presentados en el Anexo 2 del presente informe.

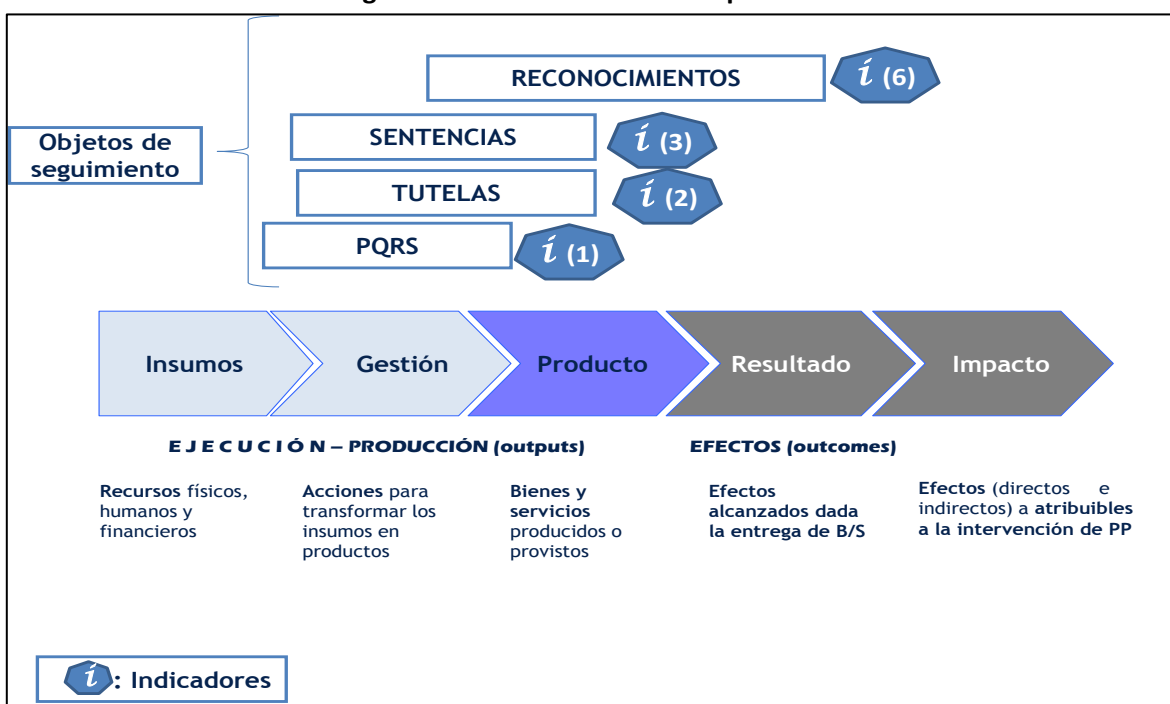
Capítulo 4 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento institucional de Colpensiones – Diciembre de 2013

Objeto de seguimiento	Indicadores
Tutelas	i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado.
	ii. (%) Trámites de tutelas cerrados.
Sentencias	i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.
	ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.
	iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.
Reconocimientos	i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.
	ii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.
	iii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.
	iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados
	v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.
	vi. (%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión
PQRS	i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas.

Fuente: Colpensiones, Estrategia de seguimiento institucional, diciembre de 2013.

Siguiendo el marco conceptual definido –expuesto especialmente en el IP3- el esquema 2 presenta los objetos de seguimiento actuales de la Estrategia y su relación frente a los niveles de la cadena de valor de gestión pública, concepto que como se ha planteado permite visibilizar las diferentes intervenciones de la entidad tanto en su ejecución, como en sus efectos. (Ver Capítulo 4 – esquema 2)

Capítulo 4 – Esquema 2. Etapas para el desarrollo e implementación de la Estrategia de seguimiento institucional de Colpensiones



Fuente: Colpensiones, Estrategia de seguimiento institucional, diciembre de 2013

Así entonces se continúa avanzando en el propósito de la Estrategia de seguimiento que como se ha dicho en los informes pasados consiste en facilitar la medición ordenada y permanente de aspectos clave identificados como objetos de análisis (objetos de seguimiento) de Colpensiones, lo que facilita la toma de decisiones gerenciales para atender eficientemente aspectos débiles y promover la continuidad de acciones que han tenido un buen desempeño.

En este informe, y como ha sido habitual, se presenta en el Anexo 2 el cálculo de los indicadores disponibles a 31 de diciembre de 2013. En esta ocasión los indicadores disponibles han sido

calculados a 31 de diciembre de 2013, y en los casos donde ha sido posible técnicamente, especialmente dada la flexibilidad de la periodicidad de los mismos, a 8 de enero de 2013. De la misma manera, se incluyen las respectivas desagregaciones según la pertinencia y disponibilidad de información. Dado que es preciso garantizar la trazabilidad de la información colectada como insumo para el análisis de los resultados, los cuadros que se presentan en dicho anexo incluyen el cálculo de cada indicador desde el mes en que se hizo por primera vez³¹.

³¹ Ver Anexo 2

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

Es importante iniciar retomando la evolución de entregas de expedientes pensionales por parte del ISS en Liquidación tal como se ha presentado en los informes anteriores. En ese sentido Colpensiones ha presentado proyecciones y metas bajo 5 escenarios, pero en el presente se agrega el escenario 6 en consideración a las nuevas entregas que se realizaron durante el mes de diciembre y un escenario 7 (parcial) que atiende los expedientes que han ingresado hasta el día 8 de enero, así:

- Escenario 1: corresponde a los 216.00 expedientes y 98.967 solicitudes que estaban pendiente en el momento que la H. Corte Constitucional profirió el Auto 110 de 2013, de ellos se encuentran pendientes de decisión 30.158.
- Escenario 2: conformado en el mes de Agosto con los 268.251 expedientes totales entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Agosto, y con un total acumulado de 140.738 (98.967 + 41.771 nuevas) solicitudes de las cuales 41.573 están pendientes 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 (140.738 + 40.167 nuevas) solicitudes acumuladas de las cuales hay pendientes 59.069.
- Escenario 4: corresponde a los 313.664 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 30 de Septiembre, con un total de 189.894 (180.905 + 8.989 nuevas) solicitudes de las cuales quedan pendientes 62.212.
- Escenario 5: corresponde a los 313.874 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 30 de Noviembre, con un total de 190.104 (189.894 + 210 nuevas) solicitudes de las cuales hay pendientes 62.422.
- Escenario 6: corresponde a los 322.472 expedientes entregados por el ISS en Liquidación para tomar una decisión al 31 de diciembre de 2013, con un total de 198.702 (190.104 + 8.598 nuevas) solicitudes de las cuales se encuentran pendientes 72.575.³²

³² Como se explicó en el capítulo de entrega de expedientes, los trámites pendientes de decisión a la fecha de expedición del auto 110 de este escenario presentan un crecimiento menor al del total de las entregas realizadas por el ISS en L. dado que este inventario solo tiene en cuenta los relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales.

- Escenario 7: corresponde a los 325.444 expedientes entregados por el ISS en Liquidación para tomar una decisión al 8 de enero de 2014, con un total de 201.674 (198.702 + 2.972 nuevas) solicitudes de las cuales se encuentran pendientes 73.992.³³

El Cuadro1 de esta sección presenta el resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones con corte al 31 de diciembre (Panel A) y a 8 de Enero de 2014 (Panel B), para los escenarios mencionados. (Ver Capítulo 5.1 – cuadro 1)

Capítulo 5.1 - Cuadro 1. Resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones con cortes al 31 de diciembre y el 8 de enero

Panel A. Corte al 31 de diciembre de 2013

Ingresos de expedientes		Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3	Escenario 4	Escenario 5	Escenario 6
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	
Nuevos	31/12/2013						8.598
Totales de expedientes a resolver		98.967	140.738	180.905	189.894	190.104	198.702
Resueltas Grupo 1.		27.900	38.369	46.641	48.290	48.290	48.290
Resueltas Grupo 2.		7.948	9.619	10.279	10.532	10.532	10.532
Resueltas Grupo 3.		8.641	11.084	11.383	11.630	11.630	11.630
Resueltas Grupo 4.		24.320	38.712	52.022	55.674	55.674	55.674
Subtotal		68.809	97.784	120.325	126.126	126.126	126.126
Pendientes Grupo 1.		315	461	671	688	718	3.289
Pendientes Grupo 2.		1.200	1.458	1.555	1.615	1.624	1.826
Pendientes Grupo 3.		4.009	4.908	5.015	5.120	5.129	5.413
Pendientes Grupo 4.		24.634	36.127	53.340	56.345	56.507	62.047
Subtotal		30.158	42.954	60.581	63.768	63.978	72.575

³³ Ibidem.

Panel B. Corte al 8 de Enero de 2014

Ingresos de expedientes		Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3	Escenario 4	Escenario 5	Escenario 6	Escenario 7*
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		
Nuevos	31/12/2013						8.598	
Nuevos	08/01/2014							2.972
Totales de expedientes a resolver		98.967	140.738	180.905	189.894	190.104	198.702	201.674
Resueltas Grupo 1.		27.922	38.398	46.679	48.333	48.333	48.333	48.333
Resueltas Grupo 2.		8.037	9.735	10.401	10.658	10.658	10.658	10.658
Resueltas Grupo 3.		9.274	11.895	12.204	12.463	12.463	12.463	12.463
Resueltas Grupo 4.		24.650	39.137	52.553	56.228	56.228	56.228	56.228
Subtotal		69.883	99.165	121.837	127.682	127.682	127.682	127.682
Pendientes Grupo 1.		293	432	633	645	675	3.247	
Pendientes Grupo 2.		1.111	1.342	1.433	1.489	1.498	1.700	
Pendientes Grupo 3.		3.376	4.097	4.194	4.287	4.296	4.580	
Pendientes Grupo 4.		24.304	35.702	52.809	55.791	55.953	61.493	
Subtotal		29.084	41.573	59.069	62.212	62.422	71.020	73.992

* Escenario parcial al 8 de enero en el próximo informe se construirá completo con todas la entregas del mes de enero de 2014

Nota: Las entregas entre el 01 y el 08 de enero de 2014 se encuentran en proceso de clasificación y depuración, por ello no se puede determinar las pendientes en cada grupo, dado que esta entregas no han sido aún clasificadas por grupos.

Al igual que en el anterior informe, en este se 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 pero, a diferencia de lo antes reportado, ahora se avanza a mostrar los resultados del escenario 5. Se omiten los avances de los escenarios 2, 3 y 4 toda vez que por el fenómeno del aumento de expedientes sus datos se encuentran contenidos en el escenario 5.

5.1.1. Escenario 1 – 98.967

Como se ha indicado en los distintos informes, 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 las 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 3³⁴.

En el IP5 Colpensiones reportó que al 30 de Noviembre se habían resuelto en total 55.957 solicitudes y quedaban por resolver 43.010, lo que representa un avance del 56,54% frente a las 98.967. Durante el mes de Diciembre y hasta el 8 de Enero de 2014 Colpensiones resolvió 13.926 solicitudes adicionales, y al corte de este informe, se informa a la H. Corte que se tiene un avance acumulado del 70,61% en tanto se ha resuelto un total de 69.883, y están pendientes de resolver 29.084 solicitudes (Ver Capítulo 5.1 Cuadro 2). Este Cuadro también muestra la evolución por grupos prioritarios de la Corte: el avance del Grupo 1 es de 98,61%. Los avances de los grupos 2 y 3 son de 83,05% y 53,43% respectivamente.

El Panel B del Cuadro 2 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 habían cumplido al 30 de noviembre como se informó en el IP5. Los avances de reconocimiento a personas de 74 años alcanzan el 99,43% (de 1.743 casos hace falta por resolver 10), para personas que cotizaron entre 1 y 1,5 SMMLV el avance es de 99,19%, y para los sobrevivientes relacionados con estos niveles salariales el avance es de 97,12%. En suma, de 28.352 casos del grupo 1, quedan 395 por tramitar. Así mismo, del Grupo 2 están pendientes 2.402 solicitudes y 26.287 del Grupo 3³⁵.

³⁴ 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 las conformación de la nueva estructura y la fijación de las metas que posteriormente este escrito señala.

³⁵ Es necesario recordar que este grupo 3 se basa en el Auto 110, que incluye la población objetivo que luego se convierte en grupo 4.

Resulta importante resaltar que hasta el 31 de diciembre Colpensiones había resuelto 126.126³⁶ expedientes de la repesa con posterioridad a la expedición del Auto 110, lo que significa que si no hubiesen habido entregas posteriores por parte del ISS en L. la totalidad de las decisiones sobre los expedientes de este escenario hubieran sido concluidos a inicios del mes de diciembre de 2013, lo que significa que a esta fecha esa herencia del ISS ya se habría resuelto con suficiencia.

A partir de este informe y considerando que Colpensiones ya decidió al 31 de diciembre de 2013 un número superior (126.126 decisiones) al del total del inventario inicial (98.967 expedientes), se propone que las metas del Escenario 1 sean las del escenario 5 de este informe. Es decir, si en nuevas entregas que realice el ISS en L. aparecen nuevas solicitudes del grupo 1, estas tienen prioridad sobre las solicitudes pendientes del grupo 2, 3 y 4 de cualquiera de los escenarios. Lo anterior dado que los pocos expedientes pendientes por decidir del escenario 1 se encuentran incluidos en la totalidad de trámites pendientes de los demás escenarios, y no tienen una prioridad diferente a las que se ha establecido la H. Corte. En suma, los grupos 1 y 2 se resolverán a 9 de marzo, y el 3 a 31 de marzo. (Ver Capítulo 5.1- cuadro 2)

³⁶ Ver Capítulo 5.1 Cuadro 1

Capítulo 5.1 – Cuadro 2. Cumplimiento del Auto 110 por Grupo de Prioridad con corte al 8 de enero

Panel A- Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario Inicial	Corte Sep. 4		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014		Semana de Terminación	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	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	68.809	30.158	69.883	29.084	70,61%	Mar. 31
Grupo 1	28.352	17.831	10.521	23905	4.447	26.420	1.932	27.820	532	27.931	421	27.957	395	98,61%	Mar. 9
Grupo 2	14.167	1.630	12.537	1976	12.191	3.855	10.312	7.925	6.242	11.481	2.686	11.765	2.402	83,05%	Mar. 9
Grupo 3	56.448	4.024	52.424	4882	51.566	14.258	42.190	20.212	36.236	29.397	27.051	30.161	26.287	53,43%	Mar. 31

Panel B – Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario Inicial	Corte Sep. 4		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014		Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	
Grupo 1														
Menores de edad**	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Mayores de 74 años	1.743	1.554	189	1.722	21	1.727	16	1.730	13	1.733	10	1.733	10	99,43% Mar.9
Invalidez	1.236	1.169	67	1.234	2	1.235	1	1.236	0	1.236	0	1.236	0	100,00% Terminado
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

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

Población	Inventario Inicial	Corte Sep. 4		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014		Semana de Terminación	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		Avance
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	15.462	131	15.466	127	99,19%	Mar.9
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	8.412	272	8.434	250	97,12%	Mar.9
Beneficiarios de subsidio a la cotización	352	328	24	351	1	352	0	352	0	352	0	352	0	100,00%	Terminado
Sin Información	744	617	127	716	28	727	17	736	8	736	8	736	8	98,92%	Mar.9
Total Grupo 1	28.352	17.831	10.521	23905	4.447	26.420	1.932	27.820	532	27.931	421	27.957	395	98,61%	
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	5.806	709	5.846	669	89,73%	Mar.9
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	81	2.543	140	2.484	546	2.078	1.146	1.478	2.113	511	2.165	459	82,51%	Mar.9
Entre 60 y 74 años	5.028	772	4.256	999	4.029	1320	3.708	1.872	3.156	3.562	1.466	3.754	1.274	74,66%	Mar.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

Población	Inventario Inicial	Corte Sep. 4		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014		Semana de Terminación	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		Avance
Total Grupo 2	14.167	1.630	12.537	1976	12.191	3.855	10.312	7.925	6.242	11.481	2.686	11.765	2.402	83,05%	
Grupo 3															
Afiliados con cotizaciones mayores de 3 SMMLV los 3 últimos meses	3.576	369	3207	406	3170	644	4.233	1.067	3.810	2.489	1.087	2.615	961	73,13%	Mar.31
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	4.877	402	4475	465	4412	863	2.713	1.030	2.546	3.326	1.551	3.640	1.237	74,64%	Mar.31
Nómina	47.995	3.253	44.742	4011	43.984	12.751	35.244	18.115	29.880	23.582	24.413	23.906	24.089	49,81%	Mar.31
Total Grupo 3	56.448	4.024	52.424	4882	51.566	14.258	42.190	20.212	36.236	29.397	27.051	30.161	26.287	53,43%	

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

5.1.2. Escenario 5 – 190.104

En este escenario se incluyen los expedientes entregados por el ISS en liquidación hasta finales del mes de noviembre para un total de 190.104 solicitudes pendientes a partir de la expedición del Auto 110.

El avance a 8 de enero para el escenario 5 es del 67,16%, con 127.682 solicitudes resueltas y 62.422 pendientes. Así el avance del Grupo 1 es de 48.333 solicitudes resueltas y 675 pendientes, lo que significa un avance del 98.62%. El desagregado de las solicitudes pendientes de este grupo es de 15 personas mayores de 74 años, 2 personas con solicitud de pensión de invalidez, 142 para personas con cotizaciones entre 1 y 1,5 SMMLV, 433 sobrevivientes, 6 beneficiarios de subsidio a la cotización y 77 personas sin información. Para el Grupo 2 el avance es del 87,68% con 10.658 solicitudes resueltas y 1.498 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 861 para personas con cotizaciones entre 1,5 y 3 SMMLV y 637 para sobrevivientes con una pensión entre 1,5 y 3 SMMLV. El Grupo 3 tuvo un avance del 74,37% con 12.463 solicitudes resueltas y 4.296 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 2.887 para personas con cotizaciones mayores a 3 SMMLV y 1.409 solicitudes de sobrevivientes. El Cuadro 3 muestra el avance y pendientes por cada uno de los grupos y subgrupos, con las fechas propuestas para su terminación. (Ver Capítulo 5.1 – cuadro 3)

Las fechas propuestas en este cuadro consideran que va a existir una continuación de la protección establecida por la H. Corte mediante auto 110, en los términos que sugirió Colpensiones a la H. Corte. Es importante mencionar que si la entidad no cuenta con esa protección, las prioridades tendrán que ser fijadas según las decisiones judiciales en términos de sanciones, desacatos, tutelas, sentencias y cumplimiento de plazos legales, y no por las prioridades que ordenadamente en los últimos meses se han considerado atendiendo las órdenes de la H. Corte. Se ha demostrado, a partir de la expedición del Auto 110, que la judicialización de esta entidad que tiene una herencia del ISS que aún no se ha podido terminar de consolidar, se convierte en el criterio orientador. No obstante lo anterior, hasta donde pueda Colpensiones tratará de respetar el orden como el observado hasta ahora respecto de la protección de los derechos de los grupos más vulnerables de ciudadanos, aunque sus solicitudes no estén amparadas por decisiones de carácter judicial.

**Capítulo 5.1 – Cuadro 3. Trámite de solicitudes por grupos priorizados según el Auto 182 de 2013
para el Escenario 5 - Corte al 8 de enero de 2014**

Panel A- Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario Inicial	Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014			Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Avance	
TOTAL	190.104	98.876	91.228	126.126	63.978	127.682	62.422	67,16%	
Grupo 1	49.008	48.014	995	48.290	718	48.333	675	98,62%	Mar. 9
Grupo 2	12.156	8.073	4.083	10.532	1.624	10.658	1.498	87,68%	Mar. 9
Grupo 3	16.759	4.037	12.722	11.630	5.129	12.463	4.296	74,37%	Mar. 31
Grupo 4 (corriente)	112.181	38.752	73.429	55.674	56.507	56.228	55.953	50,12%	Mar. 31

Panel B – Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario Inicial	Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014			Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Avance	
Grupo 1									
Menores de edad**	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Mayores de 74 años	4.053	4.029	24	4.037	16	4.038	15	99,63%	Feb. 9
Invalidez	4.005	4.000	5	4.002	3	4.003	2	99,95%	Ene. 26
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	21.752	21.508	245	21.606	146	21.610	142	99,35%	Feb. 9
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.673	13.101	572	13.209	464	13.240	433	96,83%	Mar. 9
Beneficiarios de	861	846	15	851	10	855	6	99,30%	Feb.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

Población	Inventario Inicial	Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
subsidio a la cotización									
Sin Información	4.664	4.530	134	4.585	79	4.587	77	98,35%	Feb. 9
Total Grupo 1	49.008	48.014	995	48.290	718	48.333	675	98,62%	
Grupo 2									
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses									
	8.083	6.040	2.043	7.174	909	7.222	861	89,35%	Mar. 9
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV									
	4.073	2.033	2.040	3.358	715	3.436	637	84,36%	Mar. 9
Total Grupo 2	12.156	8.073	4.083	10.532	1.624	10.658	1.498	87,68%	
Grupo 3									
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses									
	11.064	2.593	8.471	7.568	3.496	8.177	2.887	73,91%	Mar. 31
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV									
	5.695	1.444	4.251	4.062	1.633	4.286	1.409	75,26%	Mar. 31
Total Grupo 3	16.759	4.037	12.722	11.630	5.129	12.463	4.296	74,37%	
Grupo 4 (corriente)									
Reliquidaciones	92.781	33.306	59.475	43.675	49.106	44.202	48.579	47,64%	Mar. 31
Indemnizaciones Sustitutivas	15.224	5.446	9.778	11.999	3.225	12.026	3.198	78,99%	Mar. 31
Auxilios Funerarios	4.176	0	4.176	0	4.176	0	4.176	0,00%	Mar. 31
Total Grupo 4	112.181	38.752	73.429	55.674	56.507	56.228	55.953	50,12%	

Al consolidar los tres primeros grupos prioritarios se encontrará que de un total de 77.923 solicitudes tenemos que se han resuelto 71.454 de ellas, lo que significa un avance del 91.70%. El 8,30% restante, aún no se ha podido cumplir debido a que algunos de ellos son casos “difíciles”

que requieren la consecución de pruebas, y, otros, están en procesos internos de resolución que por su complejidad han requerido procedimientos especiales. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 3)

Capítulo 5.1 – Cuadro 4. Consolidado Grupos 1,2 y 3

Grupo	Decisiones	Solicitudes	Avance
Grupo 1	48.333	49.008	98,62%
Grupo 2	10.658	12.156	87,68%
Grupo 3	12.463	16.759	74,37%
Total	71.454	77.923	91,70%

De otra parte, es importante mencionar que también influyó en el 8% faltante, que como quiera que al 31 de diciembre la protección constitucional con efectos “*inter comunis*” de suspensión de las sanciones por desacato de tutelas se terminó, la entidad se vio en la necesidad de reorientar parte de su producción a la atención prioritaria de las tutelas que tenían sanciones, con el fin de evitar la imposición de estas medidas coercitivas contra los funcionarios de la entidad. Sobre estas problemáticas se amplía la explicación con detalle más adelante.

Ahora bien, y en relación con el avance para el Grupo 4, este es del 50,12% con 56.228 solicitudes resueltas y 55.953 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 48.579 para personas con solicitud de reliquidación, 3.198 para personas con solicitud de indemnización sustitutiva y 4.176 para personas con solicitud de auxilios funerarios.

Por otro lado, sobre los casos pendientes de resolver del Grupo 1, 2 y 3 que contienen una petición de reconocimiento, y que no se ha emitido acto administrativo definitivo debido a que en su mayoría, carecen de completitud documental para decidir y/o a que presentan una mayor complejidad, se tiene que a corte de 8 de enero de 2014 del Grupo 1 675, 1.498 del Grupo 2 y 4.296 del Grupo 3.

Los 675 casos faltantes por decisión del Grupo 1, a corte de 8 de enero de 2014 se ven aplazados por los motivos presentados en el Cuadro 5. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 5)

Capítulo 5.1 – Cuadro 5. Desglose pendientes Grupo 1

Motivo	Casos
En trámite de decisión	176
Falta de parametrización	351
Investigaciones Administrativas	6
Falta de documentos	29
Falta de sentencia	105
Falta expediente – ISS	8
Total pendientes	675

La descripción de los saldos faltantes es la siguiente:

1. En trámite de decisión: Casos que son objeto del proceso de decisión y/o depuración por parte de la Vicepresidencia de Prestaciones y Beneficios.
2. Falta de Parametrización: Pese a que en el IP5³⁷ se informó que el desarrollo tecnológico por falta de descuento de salud en el retroactivo iba a ser entregado por parte del contratista Cromasoft en la segunda semana de diciembre; sin embargo, motivos de priorización de otros desarrollos impidieron su entrega en el tiempo dispuesto. No obstante, el desarrollo en mención fue entregado en la segunda semana de enero y se encuentra en pruebas para su ajuste y posterior implementación en producción. Se tiene proyectado utilizar esta herramienta durante el mes de enero de 2014, fecha para la cual se trabajaran los casos pendientes por este motivo.
3. Investigaciones administrativas: Son expedientes que conllevan investigaciones administrativas determinantes para la decisión del caso, el trámite se realiza en un tiempo determinado por parte del contratista CIZA, una vez el proceso de investigación administrativa se surte, vuelve a la Gerencia para su decisión final.
4. Dentro de los documentos faltantes de los 142 casos descritos con falta de completitud documental, se encuentran:

³⁷ IP5, Sección 5. Páginas 57

- Falta de documentos. A 29 expedientes les hacen falta algún tipo de documento que no permite adoptar la decisión.
- Falta de Sentencia: Los 105 casos reportados corresponden a 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: los 8 casos reportados son aquellos en los que se requiere el expediente pensional del ISS en L. 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.

Como se ha mencionado en el IP5³⁸ con los casos pendientes de decisión por falta de completitud documental, se está realizando por parte de la Gerencia de Defensa Judicial y de la Gerencia de Reconocimiento, 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, sin embargo esta tarea ha sido bastante dispendiosa, ya que pese a las llamadas no se logra que el asegurado o apoderado alleguen la sentencia o documento porque no se ubican a los interesados o por que los usuarios y/o apoderado también carecen de la documentación solicitada.

Esta dificultad ha generado la demora en la atención de los casos citados, sin embargo se sigue el proceso de búsqueda de la documentación con el fin de cumplir con lo establecido por la H. Corte. Con respecto a la atención prioritaria de los Grupos 2 y 3, es importante señalar que estos han sido trabajados al tiempo con el saldo del Grupo 1. Sin embargo teniendo en cuenta que la protección constitucional terminó el 31 de diciembre de 2013, fue necesario redefinir la prioridad de decisión, volcando la línea de decisión a la atención de tutelas en instancia de sanción y desacato, con lo cual a la fecha se mantienen saldos en los Grupos 2 y 3. Aunado a lo anterior, estos grupos presentan el mismo proceso de depuración que los casos del grupo 1, motivo por el cual hay casos que no se pueden decidir de forma inmediata por falta de completitud documental, u otros de conformidad (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 6 y Capítulo 5.1 – Cuadro 7)

³⁸ IP5 sección 57

Capítulo 5.1 – Cuadro 6. Desglose pendientes Grupo 2

Motivos	Casos
En trámite de decisión	1.046
Falta de parametrización	265
Investigaciones Administrativas	19
Falta de documentos	55
Falta de sentencia	101
Falta expediente – ISS	12
Total pendientes	1.498

Capítulo 5.1 – Cuadro 7. Desglose pendientes Grupo 3

Motivos	Casos
En trámite de decisión	3.911
Falta de parametrización	160
Investigaciones Administrativas	30
Falta de documentos	82
Falta de sentencia	81
Falta expediente – ISS	32
Total pendientes	4.296

En consecuencia, una vez se dé cumplimiento a los fallos de tutelas en instancia sanción y desacato, se procederá a trabajar en los casos cuya decisión puede generarse inmediatamente, ya que aquellos que necesiten trámites adicionales solo podrán ser trabajados una vez se realice la completitud documental correspondiente.

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

De acuerdo a lo solicitado por la H. Corte Constitucional en el Auto 233 de 2013, y a lo reportado en el IP5³⁹, esta sección presenta la atención mensual de solicitudes de reconocimiento pertenecientes a la repesa entregada por el ISS.

³⁹ IP 5, sección 5.1.3, página 58

Según se muestra en el Cuadro 8, durante el mes de diciembre y los primeros días del mes de enero Colpensiones decidió 28.806 solicitudes, y están pendientes por decidir 73.992. Así el acumulado de decisiones para el año 2013 fue de 235.343. (Ver Capítulo 5.1 – cuadro 8)

Capítulo 5.1 – Cuadro 8. Evolución mensual de la atención de solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS - Enero de 2013 a Enero 8 de 2014

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
dic-13	8.598	27.250	72.575
Ene-08 /2014	2.972	1.556	73.992

Por otro lado y 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 6 de este capítulo, Colpensiones atendió durante el mes de diciembre 276 asuntos del Grupo 1, del Grupo 2 se atendieron 2.459, 7.593 del Grupo 3 y 16.922 del Grupo 4. Lo anterior tal como se puede ver en el Cuadro 9 (Ver Capítulo 5.1 – cuadro 9)

La composición de estos resultados está precedida, como ya se había dicho, de la dificultad para decidir los últimos casos de cada grupo, de la atención prioritaria de sanciones, desacatos, tutelas y otras órdenes judiciales por un lado, y a la atención de un número de 9.896 casos del grupo 4 a través de procedimientos automáticos de decisión.

Capítulo 5.1 – Cuadro 9. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS por grupo de prioridad - Agosto a 8 de Enero de 2014

Panel A- Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario	Corte Ago. 31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	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	27.250	72.575	1.556	
Grupo 1	48.977	12.877	31.445	15.500	15.945	10.229	5.716	4.752	995	276	3.289	43	
Grupo 2	12.148	411	11.269	229	11.040	2.111	8.929	4.855	4.084	2.459	1.826	126	
Grupo 3	16.749	806	15.407	249	15.158	1.241	13.917	1.204	12.721	7.593	5.413	833	
Grupo 4 (corriente)	112.020	3336	106.055	2892	103.163	21.342	81.821	8.553	73.429	16.922	62.047	554	

Panel B- Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario	Corte Ago. 31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	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	8	644	1	
Invalidez	4004	1564	2147	1951	196	143	53	49	5	2	207	1	
Personas que	--				--	---	---	---	---	---	---	---	---

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

Población	Inventario	Corte Ago. 31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
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	99	1244	4	
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13673	3640	8367	3191	5176	3125	2051	1483	572	108	765	31	
Beneficiarios de subsidio a la cotización	854	134	661	209	452	317	135	127	15	5	260	4	
Sin Información	4661	374	4140	1140	3000	2040	960	828	134	55	169	2	
Total Grupo 1	48.977	12.877	31.445	15.500	15.945	10.229	5.716	4.752	995	276	3289	43	
Grupo 2													
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8073	320	7287	141	7146	1496	5650	3616	2042	943	1099	48	
Sobrevivientes	4075	91	3982	88	3894	615	3279	1239	2042	1315	727	78	

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

Población	Inventario	Corte Ago. 31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV													
Total Grupo 2	12.148	411	11.269	229	11.040	2.111	8.929	4.855	4.084	2.459	1.826	126	
Grupo 3													
Afiliados con cotizaciones mayores de 3 SMMLV los 3 últimos meses	11054	393	10125	191	9934	522	9412	950	8470	4690	3780	609	
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5695	413	5282	58	5224	719	4505	254	4251	2618	1633	1633	
Total Grupo 3	16.749	806	15.407	249	15.158	1.241	13.917	1.204	12.721	7.593	5.413	833	
Grupo 4 (corriente)													
Reliquidaciones	92630	1636	90329	2096	88233	20986	67247	7923	59475	6357	53118	527	
Indemnizaciones Sustitutivas	15214	1700	11550	796	10754	356	10398	630	9778	5890	3888	27	
Auxilios Funerarios	4175	0	4175	0	4175	0	4175	0	4176	0	5041	0	
Total Grupo 4	112.020	3.336	106.055	2.892	103.163	21.342	81.821	8.553	73.429	16.922	62.047	554	

No se incluye la información de los casos pendientes al 8 de enero de 2014 considerando que las entregas realizadas por el ISS en L. entre el 1 y 8 de enero se encuentra en un proceso de análisis para establecer las variables que permitan clasificar cada caso en un grupo y subgrupo conforme a las prioridades establecidas.

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

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

Como se ha mencionado en los informes anteriores, 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).

Para el cierre del 31 de Diciembre de 2013 Colpensiones informa a la H. Corte que se efectuó la corrección de 91.730 historias laborales, de las cuales: i) 3.735 corresponden a correcciones recibidas en la represa del ISS; ii) 81.717 fueron radicadas ante Colpensiones; y iii) se procesaron y ajustaron 6.278 historia laborales que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano, son necesarias para el reconocimiento de las prestaciones sociales.

Adicionalmente, al corte del 8 de enero de 2014, se había corregido un total de 69 historias laborales necesarias para el reconocimiento de las prestaciones totales.

5.2.1. Seguimiento a la corrección de historias laborales

El Cuadro 1 de esta sección (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 1) presenta la corrección de historias laborales por grupo de prioridad asociadas a la represa entregada por el ISS. Como se observa, del total de 247.824 solicitudes de corrección de historia laboral, 82.050 eran solicitudes necesarias para reconocimiento, las cuales fueron totalmente atendidas durante el mes de noviembre. De igual manera, las 165.774 restantes, correspondientes a actualización de historias laborales, quedaron cerradas a 31 de diciembre de 2013.

Con relación a lo anterior, las 3.735 solicitudes de corrección que aún se encontraban pendientes al corte del mes de noviembre y que correspondían únicamente a simple actualización de la historia laboral, fueron corregidas durante el mes de diciembre. Esto constituye un avance en este proceso del 100.0% desde que se inició el plan de acción estipulado por la H Corte Constitucional cumpliendo así con el compromiso adquirido al cierre del 31 de Diciembre de 2013.

Capítulo 5.2 – Cuadro 1. Cumplimiento de las correcciones de las historias laborales iniciales por grupos de prioridad (Represa) –Corte Enero 8 de 2014

Grupo	Saldo a Julio 13	Corte Sep. 30			Corte Oct. 31			Corte Nov. 30			Corte Dic. 31			Corte Ene. 8/2014			Semana de terminación
		Saldo Acumulado	Corregidas	Por corregir	Saldo Acumulado	Corregidas	Por corregir	Saldo Acumulado	Corregidas	Por corregir	Saldo Acumulado	Corregidas	Por corregir	Saldo Acumulado	Corregidas	Por corregir	
TOTAL	208.390	246.029	173.661	72.368	247.927	214.669	33.258	247.824	244.089	3.735	247.824	247.824	0	247.824	247.824	0	
Grupo 1																	
Por simple actualización	70.244	70.244	55.050	15.194	70.244	63.106	7.138	70.244	69.230	1.014	70.244	70.244	0	70.244	70.244	0	Dic.31
Necesaria para reconocimiento	9.613	47.312	47.312	0	48.978	48.621	357	48.978	48.978	0	48.978	48.978	0	48.978	48.978	0	Nov.30
Total	79.857	117.556	102.362	15.194	119.222	111.727	7.495	119.222	118.208	1.014	119.222	119.222	0	119.222	119.222	0	
Grupo 2																	
Por simple actualización	64.508	64.508	27.209	37.299	64.508	47.406	17.102	64.508	63.051	1.457	64.508	64.508	0	64.508	64.508	0	Dic.31
Necesaria para reconocimiento	7.383	11.834	9.590	2.244	12.147	11.745	402	12.096	12.096	0	12.096	12.096	0	12.096	12.096	0	Nov.30
Total	71.891	76.342	36.799	39.543	76.655	59.151	17.504	76.604	75.147	1.457	76.604	76.604	0	76.604	76.604	0	
Grupo 3																	
Por simple actualización	31.125	31.125	18.436	12.689	31.125	23.738	7.387	31.125	29.861	1.264	31.125	31.125	0	31.125	31.125	0	Dic.31
Necesaria para reconocimiento	25.517	21.006	16.064	4.942	20.925	20.053	872	20.873	20.873	0	20.873	20.873	0	20.873	20.873	0	Nov.30
Total	56.642	52.131	34.500	17.631	52.050	43.791	8.259	51.998	50.734	1.264	51.998	51.998	0	51.998	51.998	0	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Tu futuro lo construimos entre los dos

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

Como se mencionó al inicio de esta sección, Colpensiones adelanta la corrección de historias laborales que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano son necesarias para el reconocimiento de las prestaciones sociales. (Ver capítulo 5.2 – cuadro 2). Como se observa, en el mes de diciembre fueron entregadas 210 solicitudes adicionales, motivo por el cual al corte del 31 de diciembre del 2013 se presentó un avance del 99.96%. Durante los primeros días del mes de enero se completó la corrección de las historias entregadas, para un cumplimiento del 100%.

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), ya que durante el mes de diciembre se atendieron las 6.137 solicitudes que se encontraban pendientes al cierre de noviembre. Sin embargo, dado que aún se están recibiendo expedientes de la represa por parte del ISS en L., al corte del 8 de enero de 2014 se cerraron 69 solicitudes adicionales que fueron entregadas recientemente por el ISS en L. y que quedaron pendientes de corrección en el mes de diciembre.

**Capítulo 5.2 – Cuadro 2. Corrección de historias laborales para reconocimiento (Represa)
Corte Enero 8 de 2014**

Panel A – Resumen por Grupos

Población	Inventario Inicial	Corte Ago.31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014		Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	
TOTAL	190.104	95.642	94.462	139.989	50.115	173.725	16.379	183.757	6.347	190.035	69	190.104	0	100%
Grupo 1														Ene.08
	49.009	37.331	11.678	47.312	1.697	48.621	388	48.978	31	49.000	9	49.009	0	100%
Grupo 2														Ene.08
	12.156	5.837	6.319	9.590	2.566	11.745	411	12.147	9	12.151	5	12.156	0	100%
Grupo 3														Ene.08
	20.934	8.189	12.745	16.064	4.870	20.053	881	20.925	9	20.928	6	20.934	0	100%
Grupo 4 (corriente)														Ene.08
	108.005	44.285	63.720	67.023	40.982	93.306	14.699	101.707	6.298	107.956	49	108.005	0	100%

Panel B – Detalle por grupos de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	Corte Ago.31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014		Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	
Grupo 1														Ene.08
Menores de edad*	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Mayores de 74 años	4.053	2.418	1.635	3.810	243	4.017	36	4.047	6	4.052	1	4.053	0	100%
Invalidez	4.005	3.250	755	3.877	128	3.989	16	4.004	1	4.005	0	4.005	0	100%
Personas que acreditan	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

Población	Inventario Inicial	Corte Ago.31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014			Semana de Finalización Ene.08
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Avance	
Grupo 1															
enfermedad catastrófica o de alto costo**															
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	21.753	18.615	3.138	20.972	781	21.560	193	21.742	11	21.749	4	21.753	0	100%	
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.673	10.058	3.615	13.485	188	13.626	47	13.669	4	13.672	1	13.673	0	100%	
Beneficiarios de subsidio a la cotización	861	347	514	596	265	790	71	854	7	859	2	861	0	100%	
Sin Información	4.664	2.643	2.021	4.572	92	4.639	25	4.662	2	4.663	1	4.664	0	100%	
Total	49.009	37.331	11.678	47.312	1.697	48.621	388	48.978	31	49.000	9	49.009	0	100%	
Grupo 2															
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.083	2.890	5.193	5.811	2.272	7.782	301	8.074	9	8.078	5	8.083	0	100%	
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.073	2.947	1.126	3.779	294	3.963	110	4.073	0	4.073	0	4.073	0	100%	
Total	12.156	5.837	6.319	9.590	2.566	11.745	411	12.147	9	12.151	5	12.156	0	100%	

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

Población	Inventario Inicial	Corte Ago.31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014			Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Avance	
Grupo 1															Ene.08
Grupo 3															Ene.08
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.064	3.811	7.253	6.561	4.503	10.496	568	11.055	9	11.058	6	11.064	0	100%	
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	9.870	4.378	5.492	9.503	367	9.557	313	9.870	0	9.870	0	9.870	0	100%	
Total	20.934	8.189	12.745	16.064	4.870	20.053	881	20.925	9	20.928	6	20.934	0	100 %	
Grupo 4 (corriente)															Ene.08
Reliquidaciones	92.781	35.815	56.966	57.622	35.159	80.362	12.419	87.317	5.464	92.735	46	92.781	0	100%	
Indemnizaciones Sustitutivas	15.224	8.470	6.754	9.401	5.823	12.944	2.280	14.390	834	15.221	3	15.224	0	100%	
Auxilios Funerarios	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Total	108.005	44.285	63.720	67.023	40.982	93.306	14.699	101.707	6.298	107.956	49	108.005	0	100%	

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

5.2.3. Corrección de Historias Laborales Acumuladas

En concordancia con los informes anteriores presentados a la H. Corte, 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 3 (Ver Capítulo 5.2 – cuadro 3), se presenta la evolución estas 266.998 correcciones de historia laboral.

Del total de las 266.998 solicitudes reportadas a la H. Corte Constitucional en los informes anteriores nos permitimos informar que al cierre del mes de diciembre se efectuó el cierre del total de estas solicitudes, en tanto los procesos generados durante ese mes permitieron cerrar las 10.685 solicitudes que quedaban pendientes al 30 de noviembre de 2013. Por esta razón, se reporta una atención del 100% de las correcciones de historia laboral sobre el inventario inicial reportado a la H. Corte Constitucional.

Capítulo 5.2 – Cuadro 3. Corrección de historias laborales - Represa
Corte Enero 8 de 2014

Población	Inventario Inicial	Corte Ago.31		Corte Sep. 30		Corte Oct. 31		Corte Nov. 30		Corte Dic. 31		Corte Ene. 8/2014		Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	
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	266.998	0	266.998	0	
Represa ISS														
Grupo 1	70.244	42.236	28.008	55.050	15.194	63.106	7.138	69.230	1.014	70.244	0	70.244	0	Dic.31
Grupo 2	64.508	0	64.508	27.209	37.299	47.406	17.102	63.051	1.457	64.508	0	64.508	0	Dic.31
Grupo 3	31.125	0	31.125	18.436	12.689	23.738	7.387	29.861	1.264	31.125	0	31.125	0	Dic.31
Grupo 4	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Colpensiones														
Grupo 0	101.121	0	101.121	11.947	89.174	37.489	63.632	94.171	6.950	101.121	0	101.121	0	Dic. 31

VIGILADO SUPERINTENDENCIA ECONÓMICA DE COLOMBIA

Tu futuro lo construimos entre los dos

5.2.4. Corrección mensual de Historias Laborales

El cuadro 4 (ver Capítulo 5.2 – cuadro 4) presenta la corrección mensual de historias laborales, incluyendo el ingreso de solicitudes, la atención y las solicitudes pendientes por atender mes a mes.

Esta evolución muestra claramente que el proceso de automatización de la depuración de las bases de datos ha generado avances importantes sobre la corrección de historias laborales y su atención oportuna, lo que permitirá el desarrollo de nuevas estrategias de actualización de las historias de los afiliados que aún no han realizado una solicitud de manera proactiva y atender los procesos diarios con mayor solvencia y dedicación, ofreciendo a nuestra ciudadanía mejores procesos e información cada día más veraz.

La represa del ISS, que corresponde a la totalidad de los tramites recibidos por parte de del Instituto de los Seguros Sociales hoy en liquidación, y que ascendían a 165.877, se encuentran todos atendidos al 31 de diciembre de 2013, con un cumplimiento del 100%. Cabe mencionar a la H. Corte que dentro del plan operativo presentado por el ISS en L. no se contemplan entregas de solicitudes de correcciones de historia laboral adicionales a las 165.877 recibidas.

Respecto a la atención integral de corrección de las historias laborales que se requieren realizar para asegurar el proceso de reconocimiento, se han recibido para corrección de historia un total de 190.104 solicitudes, de las cuales estaban pendientes por atender 69 al 31 de diciembre de 2013, que se atendieron al 8 de enero de 2014. Además, se informa a la H. Corte que de los 11.971 expedientes de reconocimiento adicionales entregados por el ISS en L. a la fecha de corte de este informe, se han resuelto 4.932 y están pendientes 7.039, para un avance total de 41.2%.

Finalmente, se evidencia a la H Corte Constitucional que se ha recibido un total de 681.289 solicitudes de corrección de historia laboral, entre Represa del ISS, correcciones de historia necesarias para reconocimiento y radicaciones ante Colpensiones. De estas 105.052 se recibieron en 2012, 576.217 entre enero y diciembre de 2013, y en los primero 8 días de enero de 2014 11.971 solicitudes de corrección. Adicionalmente, se ha resuelto un total de 672.979, quedando pendiente por resolver un total de 8.290 solicitudes al cierre del año; al corte del 8 de enero de 2014 se han atendido 69, y están pendientes 8.221, para un avance acumulado de 98.78% al corte de este informe.

**Capítulo 5.2 – Cuadro 4. Evolución mensual de las correcciones de historia laboral
Enero a Diciembre de 2013**

	Saldo Acumulado a Dic. 2012	Enero 2013	Febrero 2013	Marzo 2013	Abril 2013	Mayo 2013	Junio 2013	Julio 2013	Agosto 2013	Septiembre 2013	Octubre 2013	Noviembre 2013	Diciembre 2013	Enero 8 /2013
Represa ISS														
Entregadas por el ISS en el mes	0	0	97.983	19.136	0	0	0	17.455	0	0	0	0	0	0
Total Acumulado recibidas del ISS	63.353	63.353	161.336	180.472	180.472	180.472	180.472	197.927	197.927	197.927	197.927	197.927	197.927	197.927
Decididas durante el mes	934	4.371	615	866	9.132	12.320	2.832	980	42.236	58.459	33.555	27.892	3.735	0
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	0	0
Para reconocimiento represa ISS														
Entregadas por el ISS en el mes	0	0	0	0	0	0	0	98.967	41.771	40.167	8.989	0	210	0
Total Acumulado recibidas del ISS	0	0	0	0	0	0	0	98.967	140.738	180.905	189.894	189.894	190.104	190.104
Decididas durante el mes	0	0	0	0	0	0	0	36.425	59.215	44.349	33.736	10.032	6.278	69
Por decidir al corte	0	0	0	0	0	0	0	62.542	45.098	40.916	16.169	6.137	69	0
Colpensiones														
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	26.110	0
Total Acumulado recibidas del ISS	41.699	65.082	82.798	109.395	132.222	152.887	169.790	200.587	219.250	234.761	260.540	267.128	293.238	293.238
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	81.717	0
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	8.221	8.221
Total Mensual														
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	26.320	0
Total Acumulado recibidas del ISS	105.052	128.435	244.134	289.867	312.694	333.359	350.262	497.481	557.915	613.593	648.361	654.949	681.269	681.269
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	91.730	69
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	8.290	8.221

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

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 de 2013 y el 8 de enero de 2014, atendiendo lo estipulado en el Auto 233 de 2013, y tal como se reportó en los IP4 e IP5⁴⁰.

El Cuadro 1 de esta sección presenta las solicitudes prestacionales contestadas y los saldos pendientes por atender al cierre de cada mes, por tipo de prestación. Como se observa, Colpensiones resolvió en Diciembre 21.069 solicitudes de día a día y en enero, hasta el día 8, 2.594; presenta un acumulado por resolver de 145.337 con corte a esta última fecha 8 de Enero y existen 10.547 trámites en procesos de validación previos al reconocimiento. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 1)

⁴⁰ IP 5, Sección 5.3, Páginas 71 a 75

Capítulo 5.3 – Cuadro 1. Solicitudes prestacionales contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte Octubre 2012 a Enero 8 de 2014

	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados**	Total	En termino	Fuera de término
Octubre 2012											
Decididas		750	794		794				1.591		
Pendientes			0						0		
Noviembre 2012											
Decididas	13	2.276	328	3	323	0	2		2.892		
Pendientes			0						0		
Diciembre 2012											
Decididas	21	2.214	242	1	171	44	26		2.590		
Pendientes			0						0		
Enero 2013											
Decididas	60	981	505	94	327	56	28		1.592	1.442	150
Pendientes	5.867	36.335	24.606	5.643	15.765	3.198			69.178		0
Febrero 2013											
Decididas	120	2.556	4.391	3.263	892	139	97		7.137	4.592	2.545
Pendientes	7.419	40.374	27.823	3.970	18.728	5.125			78.315		0
Marzo 2013											
Decididas	854	11.296	1.546	2	958	424	162		14.108	11.318	2.790
Pendientes	8.290	35.813	34.833	5.581	22.078	7.174			81.646		0
Abril 2013											
Decididas	1.887	6.832	17.350	10	15.801	757	782		26.716	17.161	9.555
Pendientes	7.868	34.876	31.724	6.899	10.233	14.592			76.903		0
Mayo 2013											
Decididas	2.344	7.459	11.530	846	6.696	1.665	2.323		22.206	12.932	9.274
Pendientes	7.514	33.717	42.831	7.960	8.926	25.945			86.239		0
Junio 2013											

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

	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados**	Total	En termino	Fuera de término
Decididas	1.462	6.182	13.062	1.613	4.469	1.762	5.218		21.694	12.484	9.210
Pendientes	7.942	30.891	50.524	8.110	9.580	32.834			91.217		0
Julio 2013											
Decididas	1.145	8.061	18.685	2.616	4.953	4.693	6.423		28.805	14.413	14.392
Pendientes	8.182	26.322	50.330	6.899	8.634	34.797			86.187		0
Agosto 2013											
Decididas	1.568	8.634	14.252	1.217	6.362	2.980	3.693		24.994	11.002	13.992
Pendientes	8.441	24.014	59.680	7.329	7.762	44.589			93.599		0
Septiembre 2013											
Decididas	728	8.279	10.847	529	5.852	2.383	2.083		19.989	12.908	7.081
Pendientes	9.410	21.664	70.699	8.370	7.240	55.089			103.687		0
Octubre 2013											
Decididas	1774	9.849	13.414	866	5.387	3.014	4.147		25.477	11.588	13.889
Pendientes	9.372	18.813	85.100	9.060	9.406	66.634			115.397		0
Noviembre 2013											
Decididas	1721	7.662	11.291	686	5.446	2.415	2.744	3.383	24.591	9.335	11.873
Pendientes	9.603	20.176	97.568	10.155	11.285	38.787	37.341		129.729		0
Tramites en proceso de validación*	1.964	7.754	4.604	50	1.719	1.767	1.068		14.526		
Diciembre 2013											
Decididas	1806	6.187	12.449	471	4.315	2.521	4.799	343	21.069	6.986	13.740
Pendientes	9.844	23.868	104.718	11.185	12.719	41.347	39.467		140.924		0
Tramites en proceso de validación*	1.463	6.403	3.754	45	1.401	1.460	848		11.773		
Enero 8 de 2014											
Decididas	301	993	1.285	57	400	391	437		2.594	649	1.945
Pendientes	10.202	25.220	107.318	11.367	13.648	42.135	40.168		145.337		
Tramites en proceso	1.187	6.043	3.180	41	1.140	1.215	784		10.547		

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

	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados**	Total	En termino	Fuera de término
de validación*											
TOTAL DECIDIDAS	15.804	90.211	135.354	12.274	63.146	23.244	32.964	3.726	248.045		

* 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.

** Los casos cerrados corresponden a solicitudes identificadas por el Grupo de Calidad, para las cuales ya había decisión con la misma pretensión

Respecto del trámite de los recursos presentados por los ciudadanos en contra de las decisiones de reconocimiento de prestaciones pensionales tomadas por Colpensiones el número de decisiones alcanza la cantidad de 48.473, de los cuales el 52.04% corresponde a reliquidaciones, el 34.25% a pensiones de vejez y el restante 13.71% a los demás riesgos. La distribución por riesgos es la siguiente: 25.229 reliquidaciones, 16.6687 de vejez, 2.396 de sobrevivientes, 2.093 de invalidez, 1.375 de indemnizaciones y 693 de auxilios funerarios. En el siguiente cuadro se puede ver la producción mensual (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 2).

**Capítulo 5.3 – Cuadro 2. Distribución mensual de los recursos resueltos en el día a día
Corte al 8 de enero de 2014**

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Octubre 2012							-
Noviembre 2012							-
Diciembre 2012		2	6	1	35	26	70
Enero 2013		1	6	1	48	27	83
Febrero 2013	2	9	4	7	117	85	224
Marzo 2013		7	40	19	358	147	571
Abril 2013		49	174	53	481	728	1.485
Mayo 2013	2	87	199	74	1.303	1.705	3.370
Junio 2013	13	128	189	145	1.287	1.521	3.283
Julio 2013	48	267	500	483	3.395	5.416	10.109
Agosto 2013	254	172	257	269	2.028	3.045	6.025
Septiembre 2013	251	83	69	201	1.779	1.806	4.189
Octubre 2013	66	199	199	406	2.144	3.558	6.572
Noviembre 2013	44	171	227	284	1.689	2.457	4.872
Diciembre 2013	13	162	197	409	1.740	4.334	6.855
Enero 8 de 2014		38	26	44	283	374	765
Total	693	1.375	2.093	2.396	16.687	25.229*	48.473

*En el Cuadro 1 del Capítulo 5.3 este tipo de recursos aparece consolidado con las demás solicitudes de reliquidación.

**Incluye 2.751 y 2.774 recursos a diciembre 31 y enero 8 respectivamente, sobre los cuales se expiden más de un acto administrativo dado que los ciudadanos presentan recursos de reposición y apelación simultáneamente los cuales se debe resolver mediante un acto administrativo cada uno. En el caso del indicador de recursos se toman cédulas únicas.

Así mismo a continuación se incluye el detalle por riesgo de los recursos interpuestos por los ciudadanos pendientes de decisión, que alcanzan la cantidad de 43.350, en un 46.25% solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 53.74% versan sobre decisiones que han negado las solicitudes realizadas. Desde el punto de vista de los tipos de riesgo sobre los

que se interponen los recursos el 69.62% corresponden a prestaciones de vejez y 30.37% a los demás riesgos (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 3).

**Capítulo 5.3 – Cuadro 3. Distribución de los recursos pendientes de día a día por tipo de riesgo
Corte al 8 de enero de 2014**

Estado Trámite	Contra decisión concede prestación pensional						Contra decisión que niega una prestación pensional						Total general
	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Concede	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Niega	
En Término	351	216	798	3.174	590	5.129	107	238	639	5.224	470	6.678	11.807
1 mes	306	239	1207	3.085	937	5.774	87	284	618	6.795	881	8.665	14.439
2 meses	50	68	410	1.145	437	2.110	4	79	143	2.606	388	3.220	5.330
3 meses	17	45	346	1.558	691	2.657	3	48	140	1.631	289	2.111	4.768
4 meses	26	33	258	1360	260	1.937	10	27	103	838	99	1.077	3.014
5 meses	30	46	105	525	83	789	10	24	50	378	30	492	1.281
6 meses	12	52	91	356	35	546	6	15	43	424	47	535	1.081
7 meses	7	14	170	215	7	413	3	8	22	250	11	294	707
8 meses	16	5	169	159	5	354		3	14	73	2	92	446
9 meses	5	4	22	125	6	162		2	5	58		65	227
10 meses		4	9	70	2	85			1	33	1	35	120
11 meses	1	2	15	45	4	67		1		12	2	15	82
12 meses			2	28		30			1	11	1	13	43
13 meses						0	1			4		5	5
Total vencidos	470	512	2.804	8.671	2.467	14.924	124	491	1.140	13.113	1.751	16.619	31.543
Total general	821	728	3.602	11.845	3.057	20.053	231	729	1.779	18.337	2.221	23.297	43.350

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 398.148⁴¹ solicitudes que han sido radicadas ante Colpensiones entre enero 2013 y el 8 de enero de 2014, el 38.5% corresponden a reconocimientos de prestaciones, y 61.5% a otras solicitudes como auxilios funerarios indemnizaciones y recursos. Del total de 245.425 decisiones, a 31 de diciembre, fueron resueltas 133.231 en término, 108.494 fuera de término y 3.726 casos cerrados por gestión de calidad. (Ver Capítulo 5.3 – cuadro 4)

⁴¹ En el IP5 existe una diferencia entre la cifra incluida en el texto en la página 74 y la cifra presentada en el indicador Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas al 30 de noviembre de 2013, la cual se debe a que se toman decisiones sobre trámites cuya radicación no corresponde necesariamente a una solicitud de reconocimiento sino que ingresa a través de trámites de Tutelas, PQRS, cumplimiento de sentencia, entre otros. En consecuencia la cifra correcta respecto del número de trámites radicados al 30 de noviembre es de 368.636 no como aparece en la página 74 (365.253), para llegar a 357.724 que aparece en la página 205 del citado informe, se deben restar 7.529 que corresponden a otros trámites. Coherente con la anterior situación, para el día 31 de diciembre de 2013 se registran un acumulado de 398.148 trámites, de los cuales 10.612 corresponden a casos radicados a través de otros trámites y 387.536 a través de solicitudes de reconocimiento propiamente dichas.

Capítulo 5.3 – Cuadro 4. Solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones por tiempo de contestación - Corte a Enero - Diciembre 2013

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	Resueltas				Pendientes por resolver			Clasificación solicitudes fuera de término pendientes por resolver		
		Total Resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	A término	Fuera de Término	<=1 mes	>1 mes y <=3 meses	>3 meses
Reconocimiento de Prestaciones	153.282	109.057	66.761	42.296	3.611	44.225	29.472	14.753	3.908	5.517	5.328
Pensión de invalidez	9.286	6.639	4.610	2.029	250	2.647	2.319	328	227	66	35
Pensión de sobrevivientes	26.776	15.469	1.382	14.087	664	11.307	3.217	8.090	1.810	3.286	2.994
Pensión de Vejez	117.220	86.949	60.769	26.180	2.697	30.271	23.936	6.335	1.871	2.165	2.299
Otras solicitudes	241.140	132.668	66.470	66.198	115	108.472	35.886	72.586	15.430	28.088	29.068
Auxilios funerarios	23.445	12.215	2.152	10.063	115	11.230	3.034	8.196	1.642	3.068	3.486
Indemnizaciones	76.840	62.720	51.363	11.357		14.120	11.101	3.019	824	1165	1030
Recursos	66.554	23.747	5.371	18.376		42.807	12.244	30.563	7.136	12.494	10.933
Reliquidaciones	74.301	33.986	7.584	26.402		40.315	9.507	30.808	5.828	11.361	13.619
TOTAL	398.148	245.451	133.231	108.494	3.726	152.697	65.358	87.339	19.338	33.605	34.396

VIGILADO SUPERINTENDENCIA ECONÓMICA DE BOGOTÁ

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

El Cuadro 5 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 87.339 trámites de reconocimiento fuera de término, con corte a 31 de diciembre de 2013 se tienen 8.221 solicitudes pendientes de corrección de historia laboral fuera de término, y 61.959 PQRS. (Ver Capítulo 5.3 – cuadro 5)

Capítulo 5.3 – Cuadro 5. Trámites radicados antes de Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 31 de Diciembre 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	7.249	278	3.628	3.343	3.226	1.613	14.930	12.602	39.620	5.068	12.616
2 meses	2.176	15	1468	693	1.484	376	4.700	4.587	13.323	1.143	6.939
3 meses	1.806	10	1337	459	1.547	389	4.773	5.278	13.793	692	7.136
4 meses	1.191	8	732	451	1.120	308	2.442	2.574	7.635	401	6.436
5 meses	659	4	390	265	533	162	1.106	1.905	4.365	650	5.480
6 meses	417	3	184	230	154	54	1.202	1.681	3.508	261	4.434
7 meses	336	4	77	255	22	18	670	871	1.917		4.994
8 meses	257	2	62	193	28	18	350	479	1.132		4.269
9 meses	285		61	224	13	47	168	391	904	1	3.433
10 meses	267	3	47	217	9	29	118	259	682		1.524
11 meses	53	1	47	5	24	4	62	124	267		1.800
12 meses	57		57		36	1	42	57	193	2	1.023
13 meses	0								0	1	583
14 meses	0								0	2	575
15 meses	0								0		717
Total	14.753	328	8.090	6.335	8.196	3.019	30.563	30.808	87.339	8.221	61.959

* Los PQRS reportados corresponden a los casos abiertos en el Sistema 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

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

El avance en la gestión de tutelas que se presenta en este informe es una actualización de las cifras contenidas en el IP5. En ese sentido, se presenta la continuidad y cumplimiento de la línea estratégica definida por Colpensiones desde el IP2, de acuerdo al plan de acción previsto para la gestión efectiva de acciones de tutela del régimen de prima media con prestación definida.

La evolución en la atención de acciones de tutela demuestra éxito en el proceso de normalización de la actividad judicial en cuanto a tutelas se refiere de Colpensiones, y el incremento de la efectividad y la calidad en las contestaciones de fondo, tanto de las tutelas con plena identificación, como de aquellas que no se encuentran plenamente identificadas y cuya atención implica esfuerzos adicionales.

En este capítulo se muestra (i) el avance en la atención de tutelas durante el mes de diciembre de 2013 y un avance parcial con corte a 8 de enero de 2014; (ii) el avance en la atención de tutelas por grupos priorizados por la H. Corte Constitucional; (iii) las tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión y (iv) la respuesta parcial a tutelas por falta de información y/o expedientes, y (v) los avances y resultados del plan de acción que se viene implementado.

6.1.1. Avance en la atención de tutelas

La gestión de tutelas de Colpensiones está ligada a dos dinámicas: la primera, la entrada permanente de nuevas tutelas, que hace que el universo identificado aumente sistemáticamente en relación con la línea de base presentada en el IP2; y la segunda, las entregas de expedientes por parte del ISS en L., debido a la necesidad de contar con los expedientes de la represa del ISS para la atención de algunas tutelas.

El Cuadro 1 de esta sección, evidencia el incremento constante de acciones de tutela. Como se observa, de una línea de base de 96.222 a septiembre de 2013, se reporta un total acumulado de 112.949 a diciembre 31 de 2013 y de 113.185 a enero 8 de 2014; de esta forma, entre septiembre y diciembre de 2013, Colpensiones ha recibido 113.185 tutelas, lo que representa un incremento

103

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 0.21%. Entre el 1º de diciembre de 2013 y enero 8 de 2014 se recibieron 5.151, esta cifra resulta interesante cuando se considera que desde el 19 de diciembre de 2013 y hasta el 13 de enero de 2014 se está en periodo de vacancia judicial. (Ver Capítulo 6.1 – cuadro 1)

**Capítulo 6.1 – Cuadro 1. Evolución del Número de Tutelas
Corte a Enero 8 de 2014**

Grupo	Línea de Base	Inventario	Inventario	Inventario	Inventario
		Tutelas Totales- Corte Oct. 31 de 2013	Tutelas Totales- Corte Nov. 30 de 2013 *	Tutelas Totales- Corte Dic. 31 de 2013	Tutelas Totales- Corte Ene. 8 de 2014
Grupo 0	27.752	28.374	29.412	31.803	31.824
Grupo 1	6.660	11.169	11.544	11.965	11.970
Grupo 2	2.266	2.715	2.850	2.986	2.990
Grupo 3	3.036	3.858	4.019	4.195	4.198
Grupo 4	17.797	17.655	18.181	18.740	18.746
Represa ISS sin grupo identificado		3.853	3.744	5.640	5.646
Sin expediente	38.711	35.083	38.284	37.620	37.811
Total general	96.222	102.707	108.034	112.949	113.185

*Los datos con corte al 30 de Noviembre presentados en este cuadro, varían respecto a los reportados en el IP5, debido a que durante el mes de diciembre se identificaron 24 casos con problemas en las cédulas reportadas, cuya corrección permitió identificar que se trataba de casos duplicados en la base de datos. Los datos aquí presentados excluyen los casos duplicados.

En el Cuadro 2 es posible observar la evolución del comportamiento de tutelas por etapa procesal, incluyendo las tutelas nuevas que se recibieron cada mes, las tutelas atendidas en el mes y el saldo por atender a cierre de cada mes (Ver Capítulo 6.1 – cuadro 2). Como se observa, la gestión adelantada por Colpensiones para la atención de tutelas, ha permitido reducir el saldo pendiente de atención, que al cierre de 2013 ascendía a 41.123 y al 8 de enero de 2014 a 36.241, frente a un saldo reportado para el mes de noviembre de 2013 de 45.164, y un registro de nuevas tutelas de 4.915 en diciembre de 2013 y 236 adicionales al 8 de enero de 2014. Otro dato importante para analizar, consiste en como las tutelas en estado de “sanción” han reducido, llegando al 8 de enero a 1.640 que, siguiendo la tendencia, en un gran porcentaje serán resueltas en este mes de enero; obsérvese también como las que tienen desacato y las que tienen fallo “tutelas”, presentan unos niveles interesantes de atención. Es importante mencionar que este número puede subir en la

medida que el ISS en L. entregue aquellos nuevos expedientes sin decidir y que son potenciales tutelas, de los cuales aún Colpensiones no tiene la cuantía estimada⁴².

Por otro lado, este cuadro también nos permite observar un fenómeno muy interesante que es el número de tutelas que mensualmente se notifica a Colpensiones en sus diferentes instancias, que también presenta una favorable tendencia a la baja. En el mes de octubre se notificaron en total 6.485 tutelas, en el mes de noviembre 5.327 y en el mes de diciembre 4.915, esto nos puede dar un indicio de que la medida la acción de tutela como mecanismo principal para reclamar derechos pensionales está en descenso, aunque aún conserva un número elevado que debe continuarse midiendo y controlándose, para superarse.

⁴² Sobre el particular puede remitirse al Capítulo 2 del presente informe, y con más detalle al informe parcial que Colpensiones entregó a la H. Corte el 27 de noviembre de 2013.

**Capítulo 6.1 – Cuadro 2. Comportamiento del Número de Tutelas
Corte a Enero 8 de 2014**

Instancia / Grupo	Línea de Base	Septiembre 2013		Octubre de 2013			Noviembre 2013*			Diciembre 2013			Enero 8 2014		
		Tutelas Atendidas (-)	Saldo	Tutelas Notificadas (+)	Tutelas Atendidas (-)	Saldo	Tutelas Notificadas (+)	Tutelas Atendidas (-)	Saldo	Tutelas Notificadas (+)	Tutelas Atendidas (-)	Saldo	Tutelas Notificadas (+)	Tutelas Atendidas (-)	Saldo
Sanción	7.403	4.251	3.152	39	878	2.313	58	1.013	1.964	50	506	1.945	1	312	1.640
Desacato	42.096	11.250	30.846	1.016	9.412	22.450	627	7.383	16.633	752	3.503	14.843	37	1.765	13.129
Tutelas	46.723	3.285	43.438	5.430	15.502	33.366	4.642	9.896	26.567	4.113	4.947	24.335	198	3.041	21.472
Total General	96.222	18.786	77.436	6.485	25.792	58.129	5.327	18.292	45.164	4.915	8.956	41.123	236	5.118	36.241

Nota: La dinámica producida por los cambios de instancia que presentan las tutelas notificadas en periodos anteriores, genera cambios en la clasificación de las tutelas que, si bien no afectan los saldos totales, si modifican los inventarios por instancia procesal. Por esta razón, los datos no deben agregarse horizontalmente

*Los datos con corte al 30 de Noviembre presentados en este cuadro, varían respecto a los reportados en el IP5, debido a que durante el mes de diciembre se identificaron 24 casos con problemas en las cédulas reportadas, cuya corrección permitió identificar que se trataba de casos duplicados en la base de datos. Los datos aquí presentados excluyen los casos duplicados.

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

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

El Cuadro 3 presenta la atención mensual de tutelas con corte al 8 de enero de 2014, por grupos de prioridad (Panel A) y su respectiva etapa procesal (Panel B y C). Como se observa, del total de tutelas recibidas, en el mes de diciembre se atendieron 8.956, y entre el 1º y el 8 de enero 5.118 adicionales, para un total acumulado de 76.944 tutelas atendidas entre septiembre de 2013 y enero 8 de 2014. Sólo en diciembre de 2013 se atendió un total de 1.387 de tutelas de día a día, 450 de Grupo 1, 267 de Grupo 2, 853 de Grupo 3 y 2535 de Grupo 4; además, se atendieron 260 sin grupo identificado, y 3.204 sin expediente debido a que la pretensión permitía su atención a pesar de que el ISS en L. no había entregado el expediente correspondiente. Lo anterior, dejó un saldo total por atender de 36.241 tutelas (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Panel A).

Como se observa en el Cuadro 3 Panel C, de las tutelas pendientes por atender al 8 de enero de 2014, 1.640 son sanciones, 13.129 desacatos y 21.472 tutelas. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Panel C).

Del total de tutelas por atender, 22.084 (61%) se encuentran sin expediente. Es importante tener en cuenta que para éste grupo de tutelas se requiere del expediente para dar atención de fondo, y por tanto, Colpensiones está a la espera de la entrega por parte del ISS en L (Ver sección 6.1.4); esta situación está siendo reportada a los jueces a través de respuestas parciales, tal como se explica en el plan de acción contenido en la sección 6.1.5 de este informe.

Ahora bien, en el IP5⁴³ se informó a la H. Corte Constitucional que en el informe parcial del 26 de noviembre se había solicitado al ISS en L. un total de 24.762 expedientes necesarios para atender acciones de tutela, y que ésta cifra se disminuyó a 21.266, de manera que el incremento de la cifra actual de tutelas sin expediente que asciende a 22.084 se explica por el ingreso de nuevas tutelas originadas en peticiones de ISS.

⁴³ IP5, Sección 6.1.2.1. Los problemas en la identificación de tutelas y la entrega de expedientes por parte del ISS en L. Página 83 y ss.

Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Atención mensual de tutelas desde septiembre 1 de 2013 hasta el 8 de enero de 2014

Panel A. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad

Grupo	Atendidas Sep.	Atendidas Oct.	Atendidas Nov.*	Atendidas Dic.	Atendidas Ene. 8	Total atendidas	Total por atender	TOTAL TUTELAS
Grupo 0 (día a día de Colp)	7.566	15.246	3.113	1.387	730	28.325	3.499	31.824
Grupo 1	4.458	3.738	1.945	450	240	10.803	1.167	11.970
Grupo 2	320	396	1.543	267	96	2.648	342	2.990
Grupo 3	554	649	1.100	853	326	3.459	739	4.198
Grupo 4 (Corriente)	2.071	1.462	4.394	2.535	1.728	12.189	6.557	18.746
Represa ISS sin grupo identificado	1.532	1.144	441	260	180	3.793	1.853	5.646
Sin expediente	2.285	3.157	5.756	3.204	1.818	15.727	22.084	37.811
Total general	18.786	25.792	18.292	8.956	5.118	76.944	36.241	113.185

Nota: La gestión adelantada para la identificación de los grupos de las tutelas reportadas como “sin grupo identificado” genera cambios en la clasificación de las tutelas que, si bien no cambian los totales, si modifican los inventarios por grupo. Por esta razón, los datos desagregados por no deben agregarse horizontalmente.

*Los datos con corte al 30 de Noviembre presentados en este cuadro, varían respecto a los reportados en el IP5, debido a que durante el mes de diciembre se identificaron 24 casos con problemas en las cédulas reportadas, cuya corrección permitió identificar que se trataba de casos duplicados en la base de datos. Los datos aquí presentados excluyen los casos duplicados.

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

Panel B. Atención mensual de sanciones, desacatos y tutelas por grupos de prioridad

Grupo	Tutelas Atendidas en Septiembre				Tutelas Atendidas en Octubre				Tutelas Atendidas en Noviembre				Tutelas Atendidas en Diciembre				Tutelas Atendidas Enero 8 de 2014			
	Sanción	Desacato	Tutelas	Total	Sanción	Desacato	Tutelas	Total	Sanción	Desacato	Tutelas	Total	Sanción	Desacato	Tutelas	Total	Sanción	Desacato	Tutelas	Total
Grupo 0	2.024	4.295	1.247	7.566	229	5.779	9.238	15.246	110	1.142	1.861	3.113	37	407	943	1.387	31	155	544	730
Grupo 1	677	3.417	364	4.458	56	906	2.776	3.738	37	584	1.324	1.945	20	133	297	450	6	66	168	240
Grupo 2	75	168	77	320	75	176	145	396	41	780	722	1.543	11	87	169	267	2	31	63	96
Grupo 3	124	316	114	554	48	280	321	649	118	518	464	1.100	37	408	408	853	10	140	176	326
Grupo 4	445	1.236	390	2.071	167	703	592	1.462	399	1.878	2.117	4.394	182	1.251	1.102	2.535	83	835	810	1.728
Represa ISS Sin Clasificar	378	970	184	1.532	19	337	788	1.144	38	161	242	441	26	116	118	260	7	63	110	180
Sin clasificación	528	848	909	2.285	284	1231	1.642	3.157	270	2320	3.166	5.756	193	1101	1.910	3.204	173	475	1.170	1.818
Total general	4.251	11.250	3.285	18.786	878	9.412	15.502	25.792	1.013	7.383	9.896	18.292	506	3.503	4.947	8.956	312	1.765	3.041	5.118

Nota: La gestión adelantada para la identificación de los grupos de las tutelas reportadas como “sin grupo identificado” genera cambios en la clasificación de las tutelas que modifican los inventarios por grupo; además, la dinámica producida por los cambios de instancia que presentan las tutelas notificadas en periodos anteriores, genera cambios en la clasificación de las tutelas que modifican los inventarios por instancia procesal. Por esta razón, los datos no deben agregarse horizontalmente. Por esta razón, los datos desagregados por grupo y/o por instancia procesal no deben agregarse horizontalmente.

*Los datos con corte al 30 de Noviembre presentados en este cuadro, varían respecto a los reportados en el IP5, debido a que durante el mes de diciembre se identificaron 24 casos con problemas en las cédulas reportadas, cuya corrección permitió identificar que se trataba de casos duplicados en la base de datos. Los datos aquí presentados excluyen los casos duplicados

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

Panel C. Tutelas por instancia procesa y grupos de prioridad

Grupo	Total Tutelas Identificadas				Tutelas pendientes por atender a Ene. 8 de 2014			
	Sanción	Desacato	Tutelas	Total	Sanción	Desacato	Tutelas	Total
Grupo 0	2.689	13.336	15.799	31.824	106	1.031	2.362	3.499
Grupo 1	881	5.566	5.523	11.970	45	335	787	1.167
Grupo 2	227	1.422	1.341	2.990	24	120	198	342
Grupo 3	346	1.998	1.854	4.198	27	315	397	739
Grupo 4	1.589	8.937	8.220	18.746	343	2.881	3.333	6.557
Represa ISS Sin Clasificar	579	2.527	2.540	5.646	83	725	1045	1853
Sin clasificación	2404	13.750	21.657	37.811	1012	7722	13.350	22.084
Total general	8.715	47.536	56.934	113.185	1.640	13.129	21.472	36.241

Nota: La gestión adelantada para la identificación de los grupos de las tutelas reportadas como “sin grupo identificado” genera cambios en la clasificación de las tutelas que modifican los inventarios por grupo; además, la dinámica producida por los cambios de instancia que presentan las tutelas notificadas en periodos anteriores, genera cambios en la clasificación de las tutelas que modifican los inventarios por instancia procesal. Por esta razón, los datos no deben agregarse horizontalmente. Por esta razón, los datos desagregados por grupo y/o por instancia procesal no deben agregarse horizontalmente.

*Los datos con corte al 30 de Noviembre presentados en este cuadro, varían respecto a los reportados en el IP5, debido a que durante el mes de diciembre se identificaron 24 casos con problemas en las cédulas reportadas, cuya corrección permitió identificar que se trataba de casos duplicados en la base de datos. Los datos aquí presentados excluyen los casos duplicados

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

6.1.3. Tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión.

De acuerdo a lo solicitado por la H. Corte Constitucional en el Auto 276 de 2.013, y de acuerdo a lo informado en el IP5⁴⁴, el Cuadro 4 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 5.799 en noviembre, a 4.405 en diciembre y 3.612 al 8 de enero; y (ii) que la mayor cantidad de tutelas se concentra en peticiones de reconocimiento pensional, que al 8 de enero ascienden a 17.935 peticiones de represa ISS (49,5% del total de tutelas pendientes) y a 1.804 de Colpensiones, frente a las 23.427 y 1.854 respectivamente que fueron reportadas al 30 de noviembre.

Es importante resaltar que las acciones de tutela por trámites de la Represa del ISS, (32.742) representan el 90,3% % del total de acciones de tutela en contra de Colpensiones⁴⁵. (Ver Capítulo 6.1 – cuadro 4).

Finalmente, es importante precisar que el Cuadro 4 tipifica como pretensión “Carta Auto 202” que hace referencia a las respuestas enviadas a los Despachos Judiciales por tutelas que no cuentan con información suficiente para determinar su pretensión, accionante, y/o cédula de ciudadanía, de tal manera que el objetivo que se pretende es el de solicitar la colaboración de la judicatura respecto de la consecución de información completa de la tutela que permita su atención integral por parte de Colpensiones. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4.)

⁴⁴ IP5, Sección 6.1.3, páginas 85 y 86, Cuadro 37. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación.

⁴⁵ IP5, Sección 6.1.3. Tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión, página 85.

Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación

Pretensión	Nov. 30*			Dic. 31			Ene. 8 /2014		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Pretensión no identificada	5.337	462	5.799	3.789	616	4.405	3.183	429	3.612
Reconocimiento	23.427	1.854	25.281	20.297	2.143	22.440	17.935	1.804	19.739
Historia Laboral	1.839	211	2.050	1.481	259	1.740	1.118	174	1.292
Aportes y Recaudo	250	22	272	146	14	160	116	11	127
Atención al Afiliado	187	23	210	59	10	69	43	7	50
Cobro	55	5	60	39	1	40	30	1	31
Comercial	6		6	1	0	1	0	0	0
Cumplimiento de sentencia	4.430	467	4.897	5.805	562	6.367	5.776	554	6.330
Defensa Judicial	866	57	923	237	14	251	157	8	165
Doctrina	8		8	8	0	8	8	0	8
Gestión Documental	474	41	515	338	39	377	337	39	376
Ingresos y Egresos	290	25	315	254	26	280	222	23	245
Medicina Laboral	495	90	585	474	105	579	455	103	558
No es competencia de Colpensiones	11	12	23	6	3	9	6	3	9
Nomina	2.476	261	2.737	2.253	278	2.531	1.966	234	2.200
Operaciones	11		11	11	1	12	11	1	12
Servicio al Ciudadano	1.366	91	1.457	711	53	764	385	25	410
Talento Humano	15		15	5	0	5	4	0	4
Carta Auto 202				1.001	84	1.085	990	83	1.073
TOTAL	41.543	3.622	45.164	36.915	4.208	41.123	32.742	3.499	36.241

*Los datos con corte al 30 de Noviembre presentados en este cuadro, varían respecto a los reportados en el IP5, debido a que durante el mes de diciembre se identificaron 24 casos con problemas en las cédulas reportadas, cuya corrección permitió identificar que se trataba de casos duplicados en la base de datos. Los datos aquí presentados excluyen los casos duplicados

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

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

Como se observa en Cuadro 5 Colpensiones se encuentra en el proceso de revisión y generación de respuestas parciales, dirigidas a los Despachos Judiciales, para un total de 14.318 acciones de tutela que no cuentan con el expediente y/o sentencia para dar el cumplimiento correspondiente.

Lo anterior, con el fin de informar a la judicatura que Colpensiones se encuentra realizando las gestiones necesarias para ubicar y conseguir los expedientes o sentencias requeridas para la decisión de fondo de la petición que originó la tutela. En este sentido, respecto de tutelas con pretensión de reconocimiento pensional se están revisando un total de 10.976 tutelas para proceder a enviar respuestas parciales; 694 relacionadas con cumplimiento de sentencia, es decir, que se trata de tutelas que tienen la sentencia pero no el expediente; 1.500 que corresponden a cumplimiento de sentencia en las que no se cuenta ni con la sentencia ni con el expediente; 117 tutelas relacionadas con solicitud de copias de expedientes y/o resoluciones de reconocimiento; y 1.031 respuestas parciales cuya pretensión consiste en un trámite de nómina. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5.)

Capítulo 6.1 – Cuadro 5. Tutelas respuesta parcial

Pretensión	Total
Reconocimiento	10.976
Cumplimiento de Sentencia	694
Cumplimiento de Sentencia Sin Sentencia	1.500
Gestión Documental	117
Nómina	1.031
Total general	14.318

Adicionalmente, Colpensiones ha enviado respuestas parciales a los Despachos Judiciales, informando la falta de información básica para dar atención a la tutela (como cédula del peticionario y la pretensión de la tutela), y las acciones que se adelantan para completar la información y dar cumplimiento. Durante el mes de diciembre de 2013 se enviaron 1.085 cartas y 1.073 adicionales al 8 de enero de 2014.

6.1.5. Plan de acción

Los resultados del plan de acción son el reflejo del trabajo ordenado de contestación de fondo de las acciones de tutela con esfuerzos concentrados en los siguientes puntos:

1. Procesamiento y gestión de posibles hechos superados, que implica gestión de verificación de calidad en la respuesta y atención de cada acción de tutela.
2. Acciones de depuración de los últimos casos de adulto sin identificación, que consistió en labores de identificación de accionante, causante y pretensión de cada acción de tutela en la que, pese a las medidas adoptadas en meses anteriores, no se logró por estos medios obtener la totalidad de los datos. No obstante y como otra medida para solucionar esta problemática se recurrió a comunicación directa con el Despacho Judicial pertinente para que suministre estos datos.
3. Gestión de cumplimientos de sentencia ordenados por vía de acción de tutela

Como se observa en el cuadro 7, la ejecución del plan de acción para la gestión de tutelas por parte de Colpensiones durante los meses de Diciembre de 2013 y Enero de 2014 implicó la combinación de las tres actividades referidas en los numerales anteriores, de tal manera que en el mes de diciembre de 2013 frente a tutelas que son atendidas por el grupo día a día de tutelas se gestionaron un total de 6.417, mientras que el grupo de represa de tutelas, gestionó un total de 32.932, para un total en el mes de diciembre de 39.379.

De la misma manera, a corte 8 de enero de 2014 se gestionaron 41 tutelas, que corresponde a inspecciones judiciales realizadas por las autoridades judiciales, por el grupo día a día y 12.602 por el grupo de represa, para un total en el mes de enero de 12.643. En consecuencia, esta labor de procesamiento de posibles hechos superados, casos de adulto sin identificación y cumplimientos de sentencia que permitieron los resultados reportados en este informe ascendió a un total de 52.022 acciones de tutela. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 6.)

Capítulo 6.1 – Cuadro 6. Tutelas Gestionadas Plan de Acción

Mes / Grupo	Total
Diciembre	39.379
Día a día	6.417
Represa	32.962
Enero	12.643
Día a día (Inspecciones Judiciales)	41
Represa (Cierre de Contingencia 11 de Enero de 2014)	12.602
Total	52.022

6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales

En esta sección se presenta el avance obtenido en el mes de diciembre de 2013 y los primeros 8 días del mes enero de 2014, en el proceso de cumplimiento de las sentencias judiciales: i) entregadas por ISS en L., ii) encontradas en los expedientes de represa, iii) proferidas en contra de la Administradora, y iv) aquellas mediante las cuales se solicita el cumplimiento a través de PQRS. Lo anterior, atendiendo los lineamientos establecidos 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 1 de esta sección (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 1) presenta la totalidad de las sentencias de Colpensiones así como las entregadas como represa ISS y las encontradas en los expedientes de reconocimiento de la represa entregada por el ISS en L.

Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Total de sentencias identificadas

Ítem	Nov. 30	Dic. 31	Ene. 8 / 2014
Total sentencias represa ISS	11.052	11.047	11.047
Total sentencias halladas en expedientes ISS	3.258	4.528	4.528
Total sentencias Colpensiones	8.352	8.740	9.517
Total sentencias identificadas a través PQRS	8.645	7.921	7.921
Total	31.307	32.236	33.013

Como se puede observar el número de sentencias que se encuentran dentro de los expedientes administrativos entregados por ISS en L. a Colpensiones ha aumentado de noviembre a enero 8 de 2014, lo que quiere decir que el universo identificado por ISS en L. y que asciende a 11.400 no corresponde a la realidad puesto que se han identificado 4.528 sentencias adicionales a este universo.

La clasificación por pretensión se presentará en los apartes siguientes con los avances de cada una de las entradas.

De acuerdo a lo señalado por la H. Corte Constitucional en el Auto 276 de 2013⁴⁶, 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 2 (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 2) el porcentaje más alto de las pretensiones corresponde al Grupo de prioridad cuatro de la Corte (84,6% del total), seguido por el Grupo 1 (12,8% del total). Lo anterior nos indica que el gran porcentaje de sentencias que ingresan versan sobre asuntos sobre los cuales la decisión pensional ya está tomada o que buscan otro tipo de prestación diferente al reconocimiento por primera vez.

Este es un dato que lleva a concluir, a la entidad, que la judicialización en instancias jurisdiccionales ordinarias se orienta a unos temas específicos lo cual sirve para la toma de decisiones en materia de calidad de las decisiones pensionales, asunto que así ha sido tenido en

⁴⁶ Auto 276 de 2013 Párrafo 7 cuadro 2.

cuenta para elaborar el ejercicio del diseño de la gran política de calidad que se está implementando y que en el presente informe se resalta en un capítulo previo.

Capítulo 6.2 – Cuadro 2. Sentencias ISS entregadas a Colpensiones - clasificadas en grupos de prioridad definidos por la H. Corte Constitucional.

Grupo	Nov. 30		Dic. 31		Ene. 8 / 2014	
	Total	% de Participación	Total	% de Participación	Total	% de Participación
Grupo 1	1.426	12,9%	1.409	12,8%	1.409	12,8%
Grupo 2	133	1,2%	133	1,2%	133	1,2%
Grupo 3	115	1,0%	113	1,0%	113	1,0%
Grupo 4	9.333	84,4%	9.346	84,6%	9.346	84,6%
Indemnizaciones sustitutivas	45	0,4%	46	0,4%	46	0,4%
Total	11.052	100%	11.047	100%	11.047	100%

Punto a parte, se advierte que al 30 de noviembre se reportó un total de 11.052 sentencias entregadas por el ISS en L.; durante el mes de diciembre se adelantó un proceso de validación que identificó algunas inconsistencias que se presentan en la sección 6.2.2.1 (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 4) y que redujeron el inventario en 5 casos, para un total al corte de este informe de 11.047.

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

Como se había explicado en informes anteriores a la H. Corte Constitucional, Colpensiones cuenta con cuatro entradas por medio de las cuales ingresan las sentencias para que se proceda al cumplimiento de las mismas, se relacionan con el fin de proceder a reportar el avance en cada una de estas durante el mes de diciembre de 2013 y primera semana de enero de 2014:

- Entrada 1: sentencias entregadas por ISS en L.
- Entrada 2: sentencias proferidas en contra de Colpensiones.
- Entrada 3: PQRS de cumplimiento de sentencias.
- Entrada 4: sentencias halladas dentro de los expedientes de repesa de ISS

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

Al 31 de diciembre de 2013 el ISS en L. había entregado a Colpensiones un total de 11.249 sentencias respecto del universo identificado por ellos de 11.400 sentencias. Esta cifra se ha mantenido constante en lo corrido de 2014.

El Cuadro 3 presenta una a una las entregas de sentencias realizadas por el ISS en L. a Colpensiones (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 3)

Capítulo 6.2 – Cuadro 3. 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

Fecha de Recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias Entregadas
24/10/2013	262
31/10/2013	187
07/11/2013	98
Legalizadas 18-11-2013	251
Total Entregado por ISS en L.	11.249
Inconsistencias	-202
Total Neto Recibido	11.047

El proceso de depuración adelantado durante el mes de diciembre de 2013 arrojó inconsistencias adicionales a las encontradas en los meses anteriores y reportadas en el IP5⁴⁷, para un total de 202 inconsistencias identificadas. El Cuadro 4 presenta el detalle de las inconsistencias identificadas y que disminuyen el universo entregado por ISS en L. (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 4)

Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Inconsistencias presentadas en la entrega de sentencias por parte de ISS en Liquidación a Colpensiones.

Inconsistencias	No de sentencias
Duplicidades	187
Sentencias ISS patrono	6
sentencias absolutorias	7
Sentencias cuyas pretensiones son de salud	2
Total	202

En consecuencia, el ISS en L. ha entregado a Colpensiones un total de 11.047 sentencias para cumplimiento. En el Cuadro 5 se muestra el avance y medición sobre estas sentencias al interior de Colpensiones con corte al 8 de enero de 2014. (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 5)

⁴⁷ Sección 6.2.2.1 Pág. 91 cuadro 41.

Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Clasificación de las sentencias entregadas por ISS en L., de acuerdo al estado de trámite

	Oct. 31	Nov. 30	Dic. 31	Ene. 8
Reconocimiento	7.041	7.526	8.181⁴⁸	8.181
Reconocidas	3.162	3.881	5.186	5.392
Pendientes por Reconocimiento	3.879	3.645	2.995	2.789
En revisión jurídica	3.922	3.526	2.866	2.866
Revisadas	724	234	1.527	1.527
En proceso de revisión	3.198	3.292	1.339	1.339
Total	10.963	11.052	11.047	11.047

Entre noviembre y enero 8 de 2014 hubo un incremento en el reconocimiento de sentencias correspondiente a 1.511 por parte de la Administradora. En noviembre de 2013 se había reconocido un total de 3.881, cifra que asciende a 5.186 en diciembre y a 5.392 con corte a enero 8 de 2014. En consecuencia, el saldo pendiente de reconocer se redujo de 3.645 en noviembre a 2.789 al 8 de enero de 2014.

Nuevamente, y como fue informado por Colpensiones en el IP4⁴⁹ y en el IP5⁵⁰, el cumplimiento de sentencias requiere de manera necesaria los expedientes administrativos, como elemento básico que contiene la información y datos indispensables para su atención. En el Cuadro 6 se relaciona el estado de las entregas de expedientes administrativos por parte de ISS en L. para el cumplimiento de las sentencias con corte al 8 de enero de 2014 (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 6).

Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Sentencias entregadas por ISS respecto de los expedientes administrativos entregados por ISS

	Oct. 31	Nov. 30	Dic. 31	Ene. 8
Universo identificado por ISS en liquidación	11.400	11.400	11.400	11.400
Total entregado por ISS en liquidación	10.963	11.052	11.047	11.047
Con expediente administrativo	9.830	9.871	10.049	10.049
Sin expediente administrativo	1.133	1.181	998	998

⁴⁸ Se entregó a la Gerencia de Reconocimiento 655 fallos para cumplimiento en el mes de diciembre de 2013.

⁴⁹ Sección 6.2.2.1. Página.60.

⁵⁰ Sección 6.2.2.1.Cuadro 43. Página 92.

De la totalidad de sentencias entregadas por el ISS en L. se evidencia que al 8 de enero de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 10.049 expedientes y se encuentra pendiente la entrega de 998 expedientes administrativos necesarios para el cumplimiento de las sentencias.

Una vez analizadas las cifras de sentencias entregadas por ISS en L., Colpensiones procedió a clasificarlas por pretensión y a identificar cuáles de ellas cuentan o no con expediente administrativo. El Cuadro 7 presenta la clasificación por pretensión (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 7).

Capítulo 6.2 – Cuadro 7. Sentencias entregadas por ISS en L. clasificadas por pretensión y desagregadas por expediente – Corte a Enero 8 de 2014

Pretensiones Identificadas	Total	Participación sobre el total	Con expediente	Sin expediente
Incrementos	6.876	62,2%	6.419	457
No Identificada	1.339	12,1%	1.169	170
Pensión Vejez	842	7,6%	782	60
Reliquidación	713	6,5%	656	57
Pensión Sobrevivientes	487	4,4%	348	139
Retroactivo	324	2,9%	291	33
Intereses Moratorios	198	1,8%	166	32
Pensión Invalidez	141	1,3%	128	13
Indemnización Sustitutiva	55	0,5%	45	10
Sustitución Pensional	23	0,2%	17	6
Auxilio Funerario	21	0,2%	8	13
Pago Mesadas	13	0,1%	11	2
Diferencias Pensionales	5	0,1%	5	0
Indexación 1a Mesada	2	0,0%	2	0
Traslado	2	0,0%	1	1
Bono Pensional	1	0,0%	0	1
Calculo Actuarial	1	0,0%	0	1
Devolución Por Aportes	1	0,0%	0	1
Imputación De Semanas	1	0,0%	0	1
Mesada 14	1	0,0%	0	1
Pensión Desmovilizados	1	0,0%	1	0
Total	11.047	100,0%	10.049	998

Como se observa en el Cuadro 7, el 62.2% corresponde al reconocimiento y pago de incrementos pensionales, pretensión que corresponde al Grupo 4 de prioridad definido por la H. Corte Constitucional.

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

Colpensiones identificó en diciembre de 2013, 239 fallos en contra adicionales a los hallados en noviembre, y durante los primeros 8 días de enero de 2014 se identificaron 777 fallos más, para un total de 1.016 fallos proferidos en contra de la administradora entre el 1º de diciembre y el corte de este informe⁵¹.

El Cuadro 8 relaciona el comportamiento de las sentencias de Colpensiones con corte al 8 de enero de 2014 (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 8). Como se observa, las sentencias condenatorias han aumentado en 39,3 % entre octubre y enero 8 de 2014 y las sentencias absolutorias en 168,2% durante el mismo periodo (pasando de 198 en el mes de octubre a 531 en el mes de diciembre), esto demuestra que hay avances en materia de defensa judicial, que aunque no pueden resultar significativos frente al número de condenas, son el inicio de una tendencia al alza importante en la generación de una línea más contundente para la defensa de los intereses de la entidad.

Capítulo 6.2 – Cuadro 8. Comportamiento sentencias Colpensiones

	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero 8 / 2014
Total sentencias Condenatorias	6.449	7.970	8.209	8.986
Sentencias recibidas por Colpensiones	1.165	2.874	3.273	4.200
Sentencias entregadas a reconocimiento	0	242	242 ⁵²	242
Total sentencias en revisión jurídica	1.165	2.632	3.031	3.958
Sentencias físicas pendientes	5.284	5.096	4.936	4.786
Sentencias Absolutorias	198	382	531	531
Total	6.647	8.352	8.740	9.517

⁵¹ Los fallos adicionales identificados en los primeros días del mes de enero, corresponden a los que, en los informes correspondientes al mes de diciembre, los abogados externos para la defensa judicial presentaron a Colpensiones.

⁵² De las 242 sentencias entregadas a reconocimiento, se han cumplido 172.

Vale la pena señalar, que de las 3.958 sentencias en revisión jurídica a enero 8 de 2014, 2.632 se encuentran en la contingencia anunciada en el plan de acción relacionado en el IP5⁵³ y cuyo avance se presenta en este informe en la sección 6.2.4.2 “Plan de acción entrada 2. Sentencias proferidas contra Colpensiones”, y 1.326 se encuentran en transcripción y/o en consecución de expediente administrativo.

Adicionalmente, al 8 de enero de 2014 se encuentran pendientes por consecución 4.786 sentencias físicas, presentando una reducción del 5.5% (310 sentencias) entre noviembre de 2013 y enero 8 de 2014, suma significativa dado el cierre de los despachos judiciales por la vacancia.

Como se ha informado en varias ocasiones, Colpensiones requiere del expediente administrativo para el cumplimiento de las sentencias que son proferidas en contra de la administradora, pero cuyos procesos fueron originados por resoluciones proferidas por el Instituto de los Seguros Sociales. Se debe aclarar, en este punto que producto de las depuraciones y consolidaciones realizadas a interior de Colpensiones y con el ISS en L. las cifras reportadas como “Total de fallos sin expediente administrativo y con solicitud de este ante el ISS en Liquidación”, para el mes de octubre y el mes de noviembre variaron de la siguiente forma:

1. Cifra reportada en octubre: La cifra de 5.582 expedientes reportados como solicitados al ISS en L. corresponde al número de sentencias que carecían, para esa fecha, de expedientes administrativos. Es necesario aclarar que si bien se reporta en el Cuadro 9, 985 expedientes solicitados para el mes de octubre de 2013, esta solicitud de expedientes se había realizado con anterioridad, sin embargo al no contar con los mismos se reiteró la solicitud al ISS en L. en el mes de octubre.
2. Cifra reportada en noviembre: De la misma forma que se explicó para el mes de octubre, y después de la consolidación hecha con ISS en L. y Colpensiones, la cifra se ajusta teniendo en cuenta que al 14 de noviembre se solicitaron 4.412, que sumados a los 985 del mes de octubre, arrojan un total consolidado de solicitudes al ISS en L. de 5.397 expedientes al 30 de noviembre de 2013.

Así las cosas, el cuadro 9 presenta la cantidad de fallos con o sin expediente administrativo para cumplimiento (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 9).

⁵³ Sección 6.2.4.2 Página 103.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 9. Total acumulado de sentencias condenatorias en contra de Colpensiones, con expediente y sin expediente administrativo
Corte Enero 8 de 2013**

	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero 8 / 2014
Total de fallos con expediente	867	1.151	1.581	1.879
Total de fallos sin expediente advo. y con solicitud de este ante el ISS en Liquidación.	985	5.397	5.626	5.626
Total de fallos sin expediente advo en consecución de c.c. y sin solicitud al ISS	4.597	1.422	1.002	1.481
Total	6.449	7.970	8.209	8.986

Al aumentar el número de sentencias proferidas en contra de la administradora, se evidencia la carencia de los expedientes administrativos para cumplimiento. Al corte de este informe, se encuentran pendientes 5.626 expedientes, los cuales ya han sido solicitados al ISS en L.

Finalmente, y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la H. Corte en el Auto 276 de 2013, Colpensiones inició el proceso de clasificación de las sentencias proferidas en su contra por pretensiones, complementándolo con la información de si se tiene o no el expediente administrativo. Esto 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 magnéticos⁵⁴ y no contar aún con la transcripción, o no contar con la sentencia física, no ha sido posible identificar la pretensión de 6.034 de los mencionados. En el plan de acción de la sección 6.2.4.2 se presentan las acciones que Colpensiones se encuentra adelantando para identificar las pretensiones faltantes.

El Cuadro 10 (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 10) presenta el total de sentencias condenatorias en contra de Colpensiones con identificación de pretensión y si se cuenta o no con expediente administrativo con corte a diciembre 31 de 2013. Como se observa, el mayor número de sentencias con pretensión identificadas (16,8% del total) corresponden a incrementos pensionales.

⁵⁴ En este momento los fallos están en proceso de transcripción.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 10. Total de Sentencias condenatorias en contra de Colpensiones con identificación de pretensión y si se cuenta o no con expediente administrativo
Diciembre 31 de 2013**

Pretensiones Identificadas	Total	Participación sobre el total	Con expediente	Sin expediente
No identificadas	6.034	73,5%	1.179	4.855
Incrementos	1.375	16,8%	239	1.136
Pensión vejez	265	3,2%	57	208
Retroactivo	129	1,6%	30	99
Reliquidación	126	1,5%	31	95
Pensión sobrevivientes	101	1,2%	9	92
Intereses moratorios	69	0,8%	13	56
Pensión invalidez	42	0,5%	7	35
Reajuste pensional	37	0,5%	9	28
Indemnización sustitutiva	18	0,2%	6	12
Indexación	4	0,1%	1	3
Mesada 14	3	0,0%	0	3
Traslado	3	0,0%	0	3
Auxilio funerario	1	0,0%	0	1
Mesadas dejadas de pagar	1	0,0%	0	1
Sustitución pensional	1	0,0%	0	1
Total	8.209	100%	1.581	6.628

Adicionalmente, el Cuadro 11 (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 11) presenta el total de sentencias condenatorias en contra de Colpensiones con identificación de pretensión y si se cuenta o no con expediente administrativo, esta vez, con corte al 8 de enero de 2014. Como se observa, el mayor número de sentencias con pretensión identificada (21,8% del total) también corresponden a incrementos pensionales.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 11. Totalidad de Sentencias condenatorias en contra de Colpensiones con identificación de pretensión y si se cuenta o no con expediente administrativo
Enero 8 de 2014.**

Pretensiones Identificadas	Total	Participación sobre el total	Con expediente	Sin expediente
No identificadas	5891	65,6%	1112	4779
Incrementos	1961	21,8%	455	1506
Pensión vejez	359	4,0%	108	251
Reliquidación	180	2,0%	56	124
Retroactivo	172	1,9%	51	121
Pensión sobrevivientes	162	1,8%	21	141
Intereses moratorios	113	1,3%	36	77
Reajuste pensional	54	0,6%	17	37
Pensión invalidez	52	0,6%	11	41
Indemnización sustitutiva	23	0,3%	9	14
Indexación	5	0,1%	1	4
Auxilio funerario	4	0,0%	1	3
Mesada 14	4	0,0%	1	3
Traslado	4	0,0%	0	4
Mesadas dejadas de pagar	1	0,0%	0	1
Sustitución pensional	1	0,0%	0	1
Total	8.986	100%	1.879	7.107

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

En diciembre de 2013 se identificó un total de 41.383 PQRS que corresponden a peticiones elevadas por los ciudadanos solicitando el cumplimiento de sentencias. Esto representa un incremento de 3.827 PQRS respecto a noviembre, ya que para ese periodo se habían identificado 37.556 PQRS de cumplimiento de sentencias⁵⁵.

En el Cuadro 12 se muestra el inventario total de PQRS de cumplimiento de sentencias con corte al 8 de enero de 2014, sobre la cual se ha adelantado una clasificación para determinar el estado de cada PQRS. (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 12).

⁵⁵ Sección 6.2.2.3 Página 62.

Se observa un incremento de 80 PQRS de cumplimiento de sentencias sin depurar entre diciembre de 2013 y enero 8 de 2014, aumentando el saldo total de PQRS de cumplimiento de sentencias para el corte del presente informe.

Capítulo 6.2 – Cuadro 12. Clasificación de los PQRS de cumplimiento de sentencias de acuerdo al estado de avance

	Nov. 30	Dic. 31	Ene. 8 /2014
PQRS de cumplimiento de sentencias sin depurar	23.604	26.201	26.281
PQRS de cumplimiento de sentencias en estudio de seguridad	8.479	9.417	9.417
PQRS de cumplimiento de sentencias cerradas parcialmente en Bizagi ⁵⁶	5.473	5.765	5.765
Total de PQRS de cumplimiento de sentencias	37.556	41.383	41.463

De la misma forma como se expuso en el IP5, dentro de los casos de estudio de seguridad señalados en el Cuadro 12, se presentaron casos que fueron excluidos de este proceso por las razones que se exponen en el Cuadro 13. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 13)

Capítulo 6.2 – Cuadro 13. Depuración PQRS de cumplimiento de sentencias que se encontraban en estudio de seguridad

	Nov. 30	Dic. 31	Ene. 8 /2014
PQRS de cumplimiento de sentencias para estudio de seguridad	8.479	9.417	9.417
Excluidas de estudio de seguridad (-)	963	1.496	1.496
Reconocidas	627	803	803
Enviadas a reconocimiento sin estudio de seguridad por tratarse de sentencias de ISS en L.	320	501	501
Enviadas a reconocimiento por haber superado el proceso de estudio de seguridad	16	192	192
Total PQRS en estudio de seguridad	7.516	7.921	7.921

⁵⁶ Cerradas parcialmente en Bizagi corresponden a las PQRS que presentaron carencia de algunos de los requisitos exigidos para cumplimiento: (i) Primera copia auténtica (ii) Constancia de ejecutoria (iii) Declaración juramentada de la existencia o no de proceso ejecutivo

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 IP4⁵⁷.

De la misma forma que en noviembre de 2013, en el mes de diciembre Colpensiones continuó la depuración de la base de datos de PQRS de cumplimiento de sentencias. Del total de PQRS, 1.406 fueron excluidos del estudio de seguridad por las siguientes razones:

1. Se identificó que del total de PQRS que se encuentran en estudio de seguridad, 803 se encontraban con acto administrativo que da cumplimiento a la sentencia.
2. 501 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias coincidieron con sentencias entregadas por el ISS en L. a Colpensiones para cumplimiento, por lo que al ser validada su autenticidad por esta última entidad, se excluyen de estudio de seguridad y se envían a cumplimiento.
3. Finalmente, 192 fallos fueron enviados para cumplimiento dado que superaron el estudio de seguridad.

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

Con corte a 8 de enero de 2014 La Gerencia Nacional de Reconocimiento, durante el proceso de definición pensional, encontró dentro de los expedientes administrativos entregados por ISS en L. sentencias que no corresponden al universo identificado. Dichas sentencias ascienden a un total de 4.528, de las cuales se han cumplido 4.377 a la fecha de reporte del presente informe.

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

De acuerdo con lo establecido por la H. Corte Constitucional en el auto 276 de 2013, con lo informado por Colpensiones en el IP4⁵⁸ y reiterado en el IP5⁵⁹, la administradora implemento y se encuentra realizando el estudio de seguridad de acuerdo con la metodología anunciada, es

⁵⁷ Sección 6.2.3 página 64 “Flexibilización o eliminación de trámites que causen mayor repesa (...)”

⁵⁸ Sección 6.2.3, página 64

⁵⁹ Sección 6.2.3 Página 99

decir mediante la validación técnico documental (autenticidad de sellos y estudio grafológico). Lo que ha significado la flexibilización del estudio de seguridad de los fallos sugerida por la H. Corte.

Dado que el nuevo procedimiento establecido para efectuar los estudios de seguridad requiere un plazo mayor, se reitera la solicitud efectuada en el IP5⁶⁰ en el sentido de conceder la ampliación del término y de la cobertura a este tipo de cumplimiento de prestaciones por un plazo de 8 meses, considerando además que en su gran mayoría se trata de prestaciones de reliquidación e incrementos pensionales.

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 IP4⁶¹, correspondiente al mes de octubre de 2013, se reportó a la H. Corte el plan de acción sobre esta entrada. En esta oportunidad presentaremos el avance del mes de diciembre de 2013.

1. Recepción de expedientes administrativos del ISS.

Tal como se informó en la sección anterior, al cierre de 2013 estaban pendientes de entrega un total de 998 expedientes para el cumplimiento de las sentencias entregadas por ISS en L., los cuales fueron solicitados a esta última entidad. Esta cifra permanece constante al corte de este informe.

El Cuadro 14 presenta el total de sentencias entregadas por ISS en L. con expediente y sin expediente (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 14)

⁶⁰ Sección 6.2.3 página 101

⁶¹ IP4 Sección 6.2.4.1, página 64

Capítulo 6.2 – Cuadro 14. Total de Sentencias entregadas por ISS en L. con expediente y sin expediente

	Sentencias entregadas por ISS en L. octubre de 2013	Sentencias entregadas por ISS en L. Noviembre de 2013	Sentencias entregadas por ISS en L. Diciembre de 2013	Sentencias entregadas por ISS en L. en Enero de 2013
Sentencias con expediente	9.830	9.871	10.049	10.049
Sentencias sin expediente	1.133	1.181	998	998
Total	10.963	11.052	11.047	11.047

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

a. Avance de la revisión jurídica de las sentencias entregadas por el ISS en L.

De acuerdo a lo informado en el IP5⁶², al 30 de noviembre se tenían 3.526 sentencias en revisión jurídica, de las cuales 643 se encontraban pendientes por identificar: el causante, la pretensión y si se cuenta o no con el expediente administrativo. En esa ocasión se informó a la H. Corte un estimado de 68 sentencias en 12 días hábiles por persona, contados entre el 9 y 26 de diciembre de 2013.

Al respecto, Colpensiones reporta en este informe que al 19 de diciembre de 2013 se cumplió en un 100% esta actividad, identificando los datos básicos para cumplimiento de un total de 643 sentencias, las cuales hacen parte del grupo de 655 fallos enviados para cumplimiento en el mes de diciembre de 2013.

b. Avance en la identificación de datos básicos y número de radicado.

En el IP5⁶³ se informó a la H. Corte que existían 2.649 sentencias que, adicional a los datos básicos, no contenían el número de radicado de la sentencia en Colpensiones. Esta circunstancia implica

⁶² Sección 6.2.2.1. Páginas 102 y 103.

⁶³ Sección 6.2.2.1 Página 103.

esfuerzos adicionales para la entidad, pero que al final permitirán clasificar la totalidad de las sentencias respectivas. Para esto, se requerían 3 abogados y 1 asistente administrativo, que en 24 días hábiles contados desde el 15 de enero de 2014 y hasta el 17 de febrero de 2014 clasificaran la totalidad de sentencias mencionadas.

Durante el mes de diciembre de 2013, se identificaron los datos básicos y número de radicado de 1.310 fallos que corresponde a un avance, en esta actividad, del 50,5%. Por lo anterior, quedan pendientes por validar 1.339 sentencias, labor que culminará el 17 de febrero de acuerdo a lo propuesto en el IP5.

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

1. Desarchivo e identificación de sentencias sin datos básicos

En el mes de diciembre de 2013 se solicitó el desarchivo de 2.632 sentencias con el fin de identificar la información necesaria para el cumplimiento de las mismas⁶⁴. En este proceso Colpensiones solicitó a MTI a través de gestión documental el desglose de los casos, y la autorización para el ingreso del personal designado a las bodegas de MTI, con el fin de realizar la identificación de los datos básicos de las sentencias. Para la gestión de esta actividad se asignaron 4 computadores portátiles.

Una vez desarchivadas, se identificaron 395 sentencias entre el 27 y el 31 de diciembre de 2013 (un avance del 15% sobre las 2.632 sentencias). Adicionalmente, entre el 1 y el 8 de enero de 2014, se han identificado 653 sentencias adicionales, para un total de 1.048 sentencias, y un saldo pendiente de 1.584 que estarán identificadas al 17 de enero de 2014, lo que implica una variación de tres días sobre el plazo estipulado en el IP5.

Se debe aclarar que en desarrollo de esta clasificación se han encontrado 178 sentencias en las cuales no fue posible identificar la cédula del demandante, información necesaria para determinar si se cuenta o no con expediente administrativo. Para superar esta situación, se solicitará a los abogados externos de cada regional que identifiquen los números de cédula mencionados.

⁶⁴ Sección 6.2.4.2 página 103

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

Al corte del IP5, Colpensiones había recibido 188 fallos de sentencias físicas de sus abogados externos; en diciembre de 2013, se recibieron 160 sentencias físicas adicionales, y entre el 1 y el 8 de enero de 2014 150 sentencias más, para un total de 504 sentencias recibidas.

Al corte de este informe están en proceso de consecución física 4.786. Para esto Colpensiones está adelantando un seguimiento continuo a los abogados externos para acelerar la entrega de las sentencias faltantes; adicionalmente, para la contratación de abogados externos implementada durante la primera semana de enero de 2014 se reforzó la obligación contractual de allegar la sentencia una vez sea proferida por parte del despacho judicial, a saber:

*“ a) Remitir a COLPENSIONES el memorial mediante el cual se radica el poder especial para actuar, así como el auto de reconocimiento de personería jurídica, las copias de las piezas documentales surtidas en cada uno de los procesos judiciales, constitucionales y trámites administrativos encomendados, memoriales radicados en los despachos judiciales con sello de recibo original, providencias proferidas por el despacho, memoriales radicados por los demás intervinientes dentro de los procesos, **la copia simple de las sentencias de primera y segunda instancia ejecutoriadas en físico o en CD, en caso de existir procesos ejecutivos, el abogado externo deberá allegar copia simple de las sentencias ejecutoriadas del proceso ordinario laboral o administrativo, copia de la liquidación del crédito, de la liquidación de costas y del mandamiento de pago; todo lo anterior siguiendo las instrucciones que imparta COLPENSIONES.**”*

3. Identificación de los fallos físicos y los fallos contenidos en medio magnético (audio)

A diciembre 31 de 2013, Millenium Phone Center (empresa contratada para la transcripción de sentencias) ha entregado a Colpensiones un total de 2.114 sentencias transcritas. Estas se encuentran en proceso de revisión con el fin de determinar si Colpensiones cuenta con el expediente administrativo para su cumplimiento.

Para reforzar la capacidad de nuestro actual proveedor, durante el mes de enero de 2014, Colpensiones realizará el proceso de contratación a través de la modalidad de pluralidad de proponentes, con el fin de buscar personas jurídicas que cuenten con la capacidad de atención

que necesita la entidad para el proceso de transcripción de las sentencias y su posterior cumplimiento.

4. Solicitud de expedientes administrativos al ISS en L. para el cumplimiento de las sentencias de Colpensiones.

Colpensiones, ha solicitado al ISS en L. con corte al presente informe, un total de 5.626 expedientes administrativos para el cumplimiento de las sentencias, los cuales hacen parte de las solicitudes y las mesas de trabajo presentadas en el Capítulo 2 de este informe.

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

De acuerdo con la contratación de la firma CYZA, el pasado mes de noviembre de 2013, en el presente informe se reporta a la H. Corte Constitucional los siguientes avances:

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. Al respecto se reporta el cumplimiento del 100% de esta actividad sobre la entrega de los 22.365 PQRS, diligenciando la matriz que contenía el tipo de documento, nombre y apellidos del aportante o beneficiario y número de radicado.

Posterior a esta actividad se concertó entre Colpensiones y el contratista la parametrización de la matriz que será diligenciada por este último con el fin de iniciar la segunda actividad que se explica a continuación.

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 auténtico del juzgado que profiere la sentencia y cuáles de ellos vienen en copia simple. En este punto, el contratista procedió a distribuir los PQRS entre los analistas jurídicos, dando prioridad a los casos que

presentan acción de tutela, y diligenciando la matriz de 42 campos identificadores que fue concertada.

Los que cuentan con el sello auténtico pasarán 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 auténtico proveniente del juzgado que profirió la sentencia, se requerirá al ciudadano peticionario que allegue la sentencia en copia auténtica.

3. Validación Técnico Documental: Una vez concluida la etapa anterior, Cyza elaborará el estudio grafológico de las sentencias que se encuentran con sello original proveniente del juzgado, certificando su autenticidad. Con este certificado Colpensiones procederá al cumplimiento del fallo.

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

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial ha hecho entrega a la Gerencia Nacional de Reconocimiento de un total de 8.615 sentencias de tres de las fuentes ya descritas en el IP5⁶⁵, esto es, las provenientes de las sentencias entregadas por el ISS en L., sentencias proferidas en contra de Colpensiones y sentencias presentadas a Colpensiones a través de peticiones, quejas, reclamos y sentencias- PQRS.

En relación con la cuarta entrada de sentencias para cumplimiento, que son las sentencias halladas dentro de los expedientes de represa de ISS en L. 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, estas 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 4.528 sentencias judiciales, las cuales no hacen parte del protocolo de entrega del ISS en L. a Colpensiones. De las sentencias encontradas en los expedientes se atendieron a 31 de diciembre de 2013 un total de 4.168 y

⁶⁵ IP5. Sección 6.2.5. Páginas 106 y 107.

4.377 al 08 de enero de 2014, faltando por dar cumplimiento a 151 sentencias, que se encuentran en trámite.

En el Cuadro 15 se puede observar de manera desagregada por entrada, el universo de las sentencias que han sido ya decididas por la Gerencia Nacional de Reconocimiento, así como las pendientes por cumplir, a 31 de diciembre de 2013 y a 8 de enero de 2014 (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 15).

**Capítulo 6.2 – Cuadro 15. Sentencias decididas por la Gerencia Nacional de Reconocimiento
Corte a 31 de diciembre de 2013 y a 08 de enero de 2014**

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 a Dic 31 de 2013	Sentencias cumplidas por la gerencia de reconocimiento a Dic 31 de 2013	Sentencias cumplidas por la gerencia de reconocimiento a 08 de Ene 2014	Sentencias en proceso de decisión por la gerencia de reconocimiento a 08 de Ene 2014	Consolidado de sentencias pendiente de cumplimiento
Entrada 1: sentencias entregadas por ISS en liquidación.	11.047		2.866		8.181	5.186	5.392	2.789	5.655
Entrada 2: sentencias proferidas en contra de Colpensiones.	8.986		7.728		242	172	172	70	7.798
Entrada 3: PQRS de cumplimiento de sentencias.	9.417		9.225	26.800	192	141	141	51	9.276
La entrada 4: sentencias halladas dentro de los expedientes de repesa de ISS		4528				4168	4377	151	151
Total	29.450	4.528	19.819	26.800	8.615	9.667	10.082	3061	22.880

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

El Cuadro 16 presenta el número de sentencias ordinarias de represa del ISS en L. a las que Colpensiones ha dado cumplimiento. Como se observa a 31 de diciembre de 2013 Colpensiones había cumplido 9.495 sentencias, y al 8 de enero 9.910. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 16).

Capítulo 6.2 – Cuadro 16. Número de sentencias ordinarias de represa del ISS en L. a las que Colpensiones ha dado cumplimiento.

Corte a 31 de diciembre de 2013 y a 08 de enero de 2014

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 por la gerencia de reconocimiento a Dic 31 de 2013	Sentencias cumplidas por la gerencia de reconocimiento a 08 de Ene 2014
Entrada 1: sentencias entregadas por ISS en liquidación.	8.181		5.186	5.392
Entrada 3: PQRS de cumplimiento de sentencias.	192		141	141
La entrada 4: sentencias halladas dentro de los expedientes de represa de ISS		4528	4168	4.377
Total	8.373	4.528	9.495	9.910

Adicionalmente, el Cuadro 17 presenta el Cumplimiento de sentencias por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento de Colpensiones. A 31 de diciembre de 2013 Colpensiones atendió un total de 9.667, y de 10.082 al 8 de enero de 2014, con un saldo pendiente a la fecha de 3.061 por cumplir (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 17).

**Capítulo 6.2 – Cuadro 17. Cumplimiento de sentencias por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento
Corte a 31 de diciembre de 2013 y a 08 de enero de 2014**

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 por la gerencia de reconocimiento a Dic 31 de 2013	Sentencias cumplidas por la gerencia de reconocimiento a 08 de Ene 2014	Sentencias pendientes de cumplimiento
Entrada 1: sentencias entregadas por ISS en liquidación.	8.181		5.186	5.392	2789
Entrada 2: sentencias proferidas en contra de Colpensiones.	242		172	172	70
Entrada 3: PQRS de cumplimiento de sentencias.	192		141	141	51
La entrada 4: sentencias halladas dentro de los expedientes de represa de ISS		4528	4168	4377	151
Total	8.615	4.528	9.667	10.082	3.061

En el IP5⁶⁶ se había informado el plan de acción para la adopción de medidas concretas y suficientes para acatar las sentencias judiciales. A continuación se presentan los avances relacionados con dicho plan.

Teniendo en cuenta que actualmente, Colpensiones no tiene la capacidad suficiente para responder a tiempo las solicitudes recibidas del ISS en L., que han sido radicadas ante la entidad, y

⁶⁶ IP5, Sección 6.2.5.3. Página 112-113.

cumplir oportunamente las sentencias (ordinarias y tutelas) proferidas contra el Instituto, debido a que cualquier proceso adicional a la actual operación, afecta el rendimiento de la estructura en forma decreciente, el 30 de diciembre de 2013 se suscribió el contrato No. 159 de fiducia mercantil entre Colpensiones y la Fiduciaria la Previsora S.A con el fin de responder con oportunidad las solicitudes radicadas ante el ISS y cumplir las sentencias de los jueces ordinarios y de tutela, bien sea del ISS en L. o de Colpensiones. Se trata de un mecanismo temporal, externo y transitorio que se especializa puntualmente en la sustanciación de las proyectos de resolución para dar cumplimiento a las providencias judiciales que actualmente se encuentran pendientes, con mayor rendimiento y productividad, minimizando el riesgo de generar mayores tiempos para los solicitantes a la vez que permita controlar mejor la posibilidad de un incremento en los costos o en las sanciones.

En virtud de dicho contrato, se constituye un patrimonio autónomo con los recursos que Colpensiones le transfiera a la Fiduciaria, que se destinan a sufragar los gastos de unidad de gestión que se encargue del estudio para la sustanciación de los reconocimientos y reliquidaciones de pensionados ordenados mediante sentencia judicial ejecutoriada, los cuales reconocerá y pagará Colpensiones.

Durante el primer mes de ejecución del contrato, es decir enero, el patrimonio autónomo adelantará las acciones encaminadas a la contratación de los bienes, servicios y personal, se aprobará la estructura administrativa y se adoptará el Manual Operativo.

Dentro del cronograma proyectado, se prevé el inicio de operaciones para la segunda semana del mes de febrero de 2014.

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

En la presente sección se informan los avances de gestión en materia de las solicitudes relacionadas con medicina laboral, esto es, pérdida de capacidad laboral e incapacidades temporales por enfermedad general.

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 IP4⁶⁷ y en consecuencia se presentan los avances de gestión en desarrollo del proceso de Calificación de Pérdida de Capacidad Laboral –PCL correspondiente al periodo comprendido desde octubre 2012 al 31 de diciembre 2013:

- Dictámenes: Colpensiones ha proferido en primera instancia, a través de ASALUD, 15.880 calificaciones médico-laborales (dictámenes), de los cuales, 15.116 están notificadas y 764 se encuentran en proceso de notificación.

Por su parte, se encuentran en trámite de elaboración, 967 dictámenes, de los cuales, 732 corresponden a los meses de noviembre y diciembre de 2013. Cabe señalar que en estos casos, para la emisión del dictamen se requiere la entrega de resultados por parte del afiliado de exámenes o pruebas clínicas que se hayan solicitado en la consulta de valoración...

- Citas médicas asignadas: durante el mes de diciembre se asignaron 2.911 nuevas citas a los ciudadanos o beneficiarios que solicitaron calificación de PCL a Colpensiones, de las cuales 1.356 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa. Por su parte, 1.280 citas no fueron efectivas, en tanto que las personas no se presentaron para adelantar la evaluación médica laboral.

A efectos de una mejor comprensión de las cifras reportadas en el presente informe con respecto a las reportadas en el informe anterior⁶⁸ es necesario precisar que los datos de las citas efectivas y no efectivas van a presentar variación entre un informe y otro, debido a que el proceso de PCL y

⁶⁷ IP4. Sección 5.2.3, página 67 y Anexo 4.

⁶⁸ IP5. Sección 6.3. Cuadro 57. Página 114.

revisión del estado de invalidez es dinámico. Es decir que, las citas asignadas por cédula, pueden pasar de no efectivas a efectivas en la medida que el usuario aporta documentación clínica faltante o solicitada en cualquier tiempo.

La gestión acumulada de este proceso se expresa en el Cuadro 1 de la presente sección. (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 1).

Capítulo 6.3 – Cuadro 1. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral de solicitudes a Colpensiones

PCL y Revisión - Octubre 2012 a 30 Diciembre 2013

Citas (mes)	Citas no efectivas									Citas efectivas								
	Citas solicitadas / citas por cedula (cc)	# 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		1.335	700	519	181	25	96	60	66%	519	0	519	100%	0	0%			519
nov-12		1.967	1.032	703	329	33	247	49	63%	703	0	703	100%	0	0%			703
dic-12		2.181	1.363	834	529	77	243	209	57%	834	0	834	100%	0	0%	42		792
ene-13		2.434	1.327	1016	311	90	98	123	69%	1.016	0	1.016	100%	0	0%	44	60	972
feb-13		2.866	1.612	1041	571	38	78	455	60%	1.041	0	1.041	100%	0	0%	90	37	951
mar-13		2.314	1.350	817	533	59	90	384	59%	817	0	817	100%	0	0%	100	31	717
abr-13		2.890	2.031	1158	873	66	135	672	54%	1.158	0	1.158	100%	0	0%	143	37	1.015
may-13		2.834	1.907	1013	894	54	138	702	52%	1.013	0	1.013	100%	0	0%	388	42	625
jun-13		2.778	1.982	1043	939	72	181	686	52%	1.043	0	1.043	100%	0	0%	227	24	816
jul-13		3.624	2.700	1368	1.332	73	265	994	51%	1.368	0	1.368	100%	0	0%	147	47	1.152
ago-13		3.481	2.826	1408	1.418	261	456	701	50%	1.387	21	1.367	99%	20	1%	493	150	291
sep-13		3.766	3.535	1541	1.994	373	561	1.060	44%	1.435	106	1.412	98%	23	2%	238	180	239
oct-13		3.234	2.992	1567	1.425	141	264	1.020	52%	1.459	108	1.416	97%	43	3%	23	159	67
nov-13		3.457 ⁶⁹	2.885	1463	1.422	40	147	1.235	51%	1.165	298	1.047	90%	118	10%	48	80	999
dic-13		2.911	2.636	1356	1.280	32	346	902	51%	922	434	362	39%	560	61%	26	0	336
Total general		42.072	30.878	16.847	14.031	1.434	3.345	9.252	45%	15.880	967	15.116	95%	764	5%	2.009	847	10.194

⁶⁹ La diferencia entre las 2.236 citas asignadas reportadas para el mes de noviembre en el IP5 (Cuadro 57) y las 3.457 que se reportan en el presente informe, obedece a diferencias en las fechas de corte tomadas para elaborar los reportes; siendo este último (3.457) el dato actualizado a 30 de noviembre 2013. En consecuencia, el incremento se refleja en todas las desagregaciones del mes de noviembre y en los totales reportados en el Cuadro.

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

DESCRIPCION DE VARIABLES

Total citas: citas asignadas en los PACs y Call Center Colpensiones.

Citas efectivas: asiste el afiliado y es visto por el médico laboral.

Citas no efectivas: asiste sin documentación clínica, está la documentación que entrega está incompleta, ya están calificados por el ISS, no asiste el afiliado o cancela la cita por iniciativa propia.

Solicitudes duplicadas: afiliados que han solicitado más de una cita y quedan con diferente radicado.

Calificaciones procesadas: Corresponde a las citas efectivas en trámite en ASALUD e incluye algunas en donde se está solicitando documentación clínica adicional.

Pendiente emitir dictamen: ya evaluado por el médico y está pendiente por emitir el dictamen para enviarlo a auditoría.

Dictámenes auditados: dictamen emitido por ASALUD ya auditado y aprobado por COLPENSIONES.

Dictámenes sin auditoría: dictámenes emitido por ASALUD pendientes para ser auditados y aprobados por COLPENSIONES.

Dictámenes notificados: dictámenes en proceso de notificación (se envían por correo certificado y son devueltos o se llaman y no se presentan) o ya están notificados.

Casos apelados ante las Juntas: Dictámenes controvertidos por los usuarios que se remitieron a la Junta Regional de Calificación de Invalidez correspondiente y ya se les pago los honorarios.

Casos en la JNCI: Casos en los cuales ya se han pagado los honorarios a la JNCI y son remitidos por la JRCI cuyos dictámenes emitidos por esta última fueron apelados

Dictámenes en firme (ejecutoriados): dictámenes debidamente notificados que no fueron controvertidos por el interesado.

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

6.3.2. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales – IT.

Para el reconocimiento económico de Incapacidades médicas – temporales - IT posteriores a los primeros 180 días a cargo de las EPS, el Sistema General de Pensiones, incluyendo a Colpensiones, reconoce un máximo de 360 días de IT. Este trámite se inicia a solicitud del interesado, quien se presenta a uno de los Puntos de Atención de Colpensiones – PAC, elevando una solicitud de reconocimiento del pago de incapacidades temporales, trámite que se realiza con la participación de ASALUD.

Durante el periodo comprendido entre octubre de 2012 y el 31 de diciembre 2013, se solicitaron ante Colpensiones 19.740 asignaciones de citas médicas para revisión de IT. De las cuales, 7.926 fueron efectivas, casos en los que el interesado se presentó a ASALUD y radicó la documentación completa. Por su parte, 11.813 no fueron efectivas, por las siguientes causas: 1.610 fueron canceladas por iniciativa del interesado, 2.778 no asistieron a la cita y 7.425 no presentaron documentación o la presentaron incompleta. Así, es importante mencionar que un mismo caso, es decir, una misma persona, puede presentar una o más incapacidades, en tal sentido los 7.926 casos corresponden a 31.706 IT, de los cuales 25.380 casos han sido ya procesados y surtieron la etapa de verificación de derechos. De estas 25.380 se han reconocido, 13.849 se han pagado por un monto de (\$6.227.748.800) y se encuentran en trámite de liquidación para el pago 549 IT.

La gestión acumulada de este subproceso se expresa en el Cuadro 2 (ver Capítulo 6.3 – Cuadro 2).

**Capítulo 6.3 – Cuadro 2. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales
Octubre de 2012 a 31 de diciembre de 2013**

Mes	Citas por afiliado	Efectivas	Citas canceladas por el afiliado	No efectivas			Solicitudes efectivas a procesar	Gestión de incapacidades		
				No asistió el afiliado	Tramite con observaciones	Total No Efectivo		Numero de incapacidades por afiliado	Incapacidades procesadas por afiliado	% procesamiento
Octubre 2012	428	171	30	224	3	257	171	685	685	100%
Noviembre 2012	751	300	51	370	30	451	300	1202	1.202	100%
Diciembre 2012	714	286	46	245	137	428	286	1142	1.142	100%
Enero 2013	1.354	542	291	167	354	812	542	2166	2.166	100%
Febrero 2013	1.480	592	375	212	301	888	592	2368	2.368	100%
Marzo 2013	1.064	426	204	158	276	638	426	1702	1.702	100%
Abril 2013	1.535	614	83	161	677	921	614	2456	2.456	100%
Mayo 2013	1.497	599	95	176	627	898	599	2395	2.395	100%
Junio 2013	1.230	492	68	137	533	738	492	1968	1.968	100%
Julio 2013	1.430	572	56	119	683	858	572	2288	2.288	100%
Agosto 2013	1.495	598	84	84	699	867	598	2392	2.516	105%
Septiembre 2013	2.179	872	82	101	1.124	1.307	872	3486	2.512	72%
Octubre 2013	1.701	680	81	137	803	1.021	680	2722	1.368	50%
Noviembre 2013	1.563 ⁷⁰	625	43	271	624	938	625	2501	484	19%
Diciembre 2013	1.319	557	21	216	554	791	528	2233	128	6%
Totales	19.740	7.926	1.610	2.778	7.425	11.813	7.897	31.706	25.380	80%

⁷⁰ Al igual que en el Cuadro 1 de la presente sección (6.3), la diferencia entre las 719 citas asignadas reportadas para el mes de noviembre en el IP5 (Sección 6.3. Cuadro 59. Página 118) y las 1.563 que se reportan en el presente informe, obedece a diferencias en las fechas de corte tomadas para elaborar los reportes; siendo este último (1.563), el dato actualizado a 30 de noviembre 2013. En consecuencia, el incremento se refleja en todas las desagregaciones del mes de noviembre y en los totales reportados en el Cuadro.

Tu futuro lo construimos entre los dos

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

En el IP5⁷¹ se informó que a noviembre 30 de 2013, el número de revocatorias ante Colpensiones ascendía a 2.010 solicitudes, de las cuales 1.311 se encontraban vencidas y 699 en término legal de decisión. Igualmente se informó que en el mes de noviembre se expedieron 130 Actos Administrativos que resuelven solicitudes de revocatorias directas y se identificaron 565 casos que no tenían cubierto su mínimo vital.

En tal sentido, a corte de 31 de diciembre, el número de solicitudes de revocatorias asciende a 2.262, de las cuales 1.159 se encuentran vencidas, 858 se encuentran en término. En relación con el avance, se informa que se decidieron 245 revocatorias de las que no tenían cubierto su mínimo vital.

En este sentido, a 31 de diciembre de 2013 se encontraban pendientes 320 revocatorias que no tienen cubierto su mínimo vital, durante el mes de enero se han resuelto 99 de éstas, quedando un saldo de 221 respecto de las 520 priorizadas, tal como se puede observar en el Cuadro 1 de la presente sección (ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1).

Como ha sido mencionado anteriormente, dado que a partir del 31 de diciembre de 2013, Colpensiones no cuenta con protección constitucional frente a las decisiones de tutela, la función de decisión de revocatorias se reorientó para atender con prioridad las sanciones y desacatos.

Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Revocatorias Directas

Total general*	2262
Vencidas a 31/12/2013	1.159
En termino	858
Núm. de casos a priorizar*	221

*Nota: Esta cifra no se debe sumar

⁷¹ IP5. Sección 6.4. Página 120.

6.5. Reconocimientos pendientes de inclusión en nómina y pago efectivo

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

En concordancia con el IP5⁷², respecto a los casos reconocidos que no han ingresado a la nómina, se había reportado que, tomando como fuente de información el archivo remitido a la Contraloría General de la República en el pasado mes de Octubre de 2013, el cual contenía el resultado de un cruce entre la consulta sobre el aplicativo del liquidador de pensiones de todas las decisiones tomadas desde la entrada en operación de Colpensiones con corte a 31 de octubre de 2013 y la base de datos de la nómina de pensionados, se obtenía como resultado que con corte a octubre de 2013, 1.027 casos decididos, no habían sido escritos en nómina, lo que corresponde a menos del 1 % de las decisiones que ha proferido Colpensiones.

Con base en lo anterior, durante el mes de diciembre, la Gerencia Nacional de Reconocimiento sometió a un proceso de análisis y auditoría los 1.027 casos inconsistentes, cuyas acciones para subsanar los errores han arrojado los siguientes resultados:

1. Para 650 casos de estos 1.027 que no habían ingresado en la nómina, se debe adelantar nuevamente el proceso de decisión. Esta etapa que se ha surtido para 225 casos que en consecuencia, ya han ingresado a la nómina, como se puede observar en el Cuadro 1 de la presente sección (ver Capítulo 6.5 - Cuadro 1). Para el saldo restante, 425 casos, el proceso de decisión se adelantará durante el mes de enero de 2014 y sus resultados se presentarán a la H. Corte en el próximo informe.

Cabe señalar que los 650 casos que se resolverían, de acuerdo a lo informado en el IP5, no fueron atendidos debido a que Colpensiones encaminó todos sus esfuerzos y recursos para atender sanciones, desacatos y tutelas, en virtud de que a partir del 1º de enero de 2014 no se cuenta con la protección constitucional frente a las acciones de tutela. Sin embargo, es pertinente informar que se adoptó un plan de acción para evacuar estas decisiones no ingresadas en la nómina durante el mes de enero de 2014.

⁷² IP5. Sección 6.5. Páginas 121-122.

Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Resoluciones por tipo de riesgo.

Riesgo	Cantidad
Indemnización Invalidez	5
Indemnización Sustitutiva Sobrevivientes	6
Indemnización Vejez	42
Interposición Recursos	12
Pensión de Invalidez	14
Pensión de Sobrevivientes	52
Pensión de Vejez Tiempos Privados	74
Pensión de Vejez Tiempos Públicos	14
Sustitución Pensional	6
TOTAL	225

- Respecto de los 377 casos de los 1.027 pendientes, que habían escrito en nómina pero no se había generado acto administrativo, de acuerdo a lo que se informó en el IP5⁷³, durante el mes de diciembre de 2013, se generaron dichas resoluciones y se encuentran en proceso de notificación.

En conclusión, de los 1.027 casos, a la fecha se decidieron 225 prestaciones y se generó el acto administrativo de 377, para un total de 602, quedando pendiente de atender 425.

Ahora bien, producto de la implementación de un nuevo control y de los procesos de mejoramiento de calidad, en el sentido de conciliar permanentemente las decisiones realizadas desde el sistema de reconocimiento y su escritura efectiva en el sistema de nómina, se determinó que para el mes de noviembre de 2013, la Gerencia Nacional de Reconocimiento decidió 19.185 prestaciones que reconocen un derecho, pero al efectuar la conciliación frente la nómina de pensionados se identificó que escribieron 18.763 resoluciones de reconocimiento, es decir, no escribieron 422 prestaciones económicas que corresponden a la diferencia.

Respecto de estas 422 resoluciones se procedió a realizar un nuevo análisis, encontrando que realmente, 140 han reconocido una prestación económica, 253 son negando, 25 casos se encuentran cerrados por depuración de las bases de datos, y 4 son proyectos de resolución que una vez surtan el proceso de consulta de cuota parte serán ingresados en la nómina de

⁷³ IP5. Sección 6.5.1. página 122

pensionados. Por lo tanto, solamente 140 efectivamente no escribieron en nómina, las cuales equivalen a menos del 1% de las decisiones adoptadas que conceden un derecho.

Estos 140 casos igualmente surten el correspondiente proceso de análisis y auditoría para ser solucionados durante el mes de enero de 2014; así mismo, Colpensiones ha adoptado las medidas pertinentes para efectuar periódicamente las consultas de la información a las bases de datos de reconocimiento, que permitan realizar una conciliación consistente frente a la nómina, con el fin de identificar y minimizar estos hallazgos así como realizar los ajustes técnicos.

Por otra parte, en el IP5⁷⁴ se manifestó que se procedería a realizar una nueva valoración de los casos reportados con inconsistencias de los ingresos a la nómina aplicando lógica inversa, es decir revisando desde lo ingresado a la nómina frente a lo decidido por la Gerencia de Reconocimiento. Producto de dicha auditoría se identificó que desde el mes de octubre de 2012 a noviembre 2013, 637 prestaciones si bien ingresaron a la nómina, como resultado de auditorías realizadas, se dio orden de retirarlas de la nómina de pensionados en el mismo mes de ingreso, es decir, no se generaron giros de dineros a los pensionados. Estos 637 casos se encuentran actualmente en verificación de la Gerencia Nacional de Reconocimiento para proceder a la decisión de fondo durante el mes de enero de 2014.

En resumen, para el período comprendido entre octubre 2012 y 30 de noviembre 2013 se registraron inconsistencias para un total de 1.664 prestaciones, de las cuales 650 casos no ingresaron a la nómina, 377 casos ingresaron pero no tenían resolución para notificar y 637 pensiones ingresaron a la nómina pero fueron retiradas. Así mismo, de esas 1.664, a la fecha se han atendido 602 prestaciones (377 casos para los que se generó acto administrativo y 225 han sido decididas nuevamente), quedando pendientes por revisar y decidir 1.062 casos, tal como se muestra en el Cuadro 2 (ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2).

⁷⁴ IP5. Sección 6.5.1. Página 122.

**Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Resoluciones concediendo no ingresadas a la nómina
Octubre 2012 – Noviembre 2013**

Riesgo	No ingresadas oct/12 – oct/13	No Ingresadas Noviembre 2013	Ingresadas retiradas
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	14	30	
Indemnización vejez	146		578
Pensión de invalidez	16		4
Pensión de sobrevivientes	84	98	
Pensión de vejez compartida	1		
Pensión de vejez tiempos privados	154	12	54
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	1		
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1		1
Sustitución Pensional	8		
Total general	425	140	637
Gran Total		1202	

Es de aclarar que en este reporte no se incluyen las pensiones reconocidas y no escritas en la nómina durante el mes de diciembre, lo anterior teniendo en cuenta que los períodos de cierre de nómina se realizan los días 14 de cada mes y las correcciones de las decisiones se analizan en el corte siguiente, por lo tanto dichos resultados serán reportados a la H. Corte en el siguiente informe.

En el reporte anterior⁷⁵, se informó también de otros casos reconocidos que no ingresan a la nómina y que corresponden a servidores públicos que están pendientes que se aporte la prueba de retiro, la cifra reportada fue de 942 pensiones de las cuales ya fueron incluidos en la nómina de pensionados 155, quedando pendientes 787, de conformidad con lo que a este respecto informen los empleadores.

⁷⁵ IP5. Sección 6.5.1. Página 123.

De otro lado, en el IP5⁷⁶ se había reportado que entre Octubre de 2012 y Noviembre de 2013 existían algunos casos que habían sido reconocidos e ingresados a la nómina pero que producto de auditorías se dio orden de no pago a 546 pensiones, igualmente, de las decisiones adoptadas en el mes de diciembre se dio orden de no pago a 9 prestaciones económicas para un total acumulado de 555 órdenes de no pago. La descripción se detalla en el Cuadro 3 (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 3).

De esas 555 prestaciones a las que se dio orden de no pago, una vez verificado el sistema de nómina de pensionados, se identificó que 66 prestaciones ya fueron subsanadas e ingresadas a la nómina, quedando pendientes por auditar 489 prestaciones, las cuales se encuentran en proceso de verificación.

**Capítulo 6.5 – Cuadro 3. Órdenes de no pago
Octubre 2012 a 31 de diciembre de 2013**

Nómina	Año	Registros	Atendidas	Pendientes
Octubre	2012	1	1	0
Noviembre	2012	2	2	0
Diciembre	2012	4	1	3
Enero	2013	7	0	7
Febrero	2013	3	0	3
Marzo	2013	3	1	2
Abril	2013	1	0	1
Mayo	2013	1	0	1
Junio	2013	446	55	391
Julio	2013	20	0	20
Agosto	2013	24	2	22
Septiembre	2013	12	1	11
Octubre	2013	2	1	1
Noviembre	2013	20	0	20
Diciembre	2013	9	2	7
TOTAL		555	66	489

⁷⁶ IP5. Sección 6.5.1. Página 124.

6.5.2. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.

Tal como se manifestó en el IP5 a la H. Corte, a todas las prestaciones ingresadas efectivamente a la nómina de pensionados junto con las pensiones históricas que vienen en estado activo, de manera oportuna, se les generan los correspondientes giros a las diferentes entidades pagadoras y a todos y cada uno de sus acreedores como juzgados, cooperativas, cajas de compensación familiar etc. Únicamente no se ha efectuado el pago en relación con las decisiones cuyo ingreso no ha sido efectivo en la nómina, tal como ha sido explicado en la sección 6.5.1.

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

De conformidad con lo expresado en el informe anterior⁷⁷, con respecto a los auxilios funerarios reconocidos y entregados por el ISS en L., la Administradora de Pensiones Colpensiones realizó la totalidad de los giros a los respectivos beneficiarios.

No obstante, se debe informar a la H. Corte que en el transcurso del mes de diciembre de 2013, Colpensiones logró llevar a cabo el cargue efectivo de 5.041 casos de auxilios funerarios provenientes de la repesa del ISS en L. que no se encontraban decididos y por ende, no pueden ser objeto de pago.

En consecuencia, respecto a estos 5.041 casos, se debe surtir el proceso de decisión para determinar si hay lugar a su reconocimiento y posterior pago en los eventos en que a ello haya lugar.

⁷⁷ IP5. Sección 6.6. Página 127.

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

Así como fue informado en el IP5⁷⁸, todas las solicitudes de activación de pensiones entregadas por el ISS en L. a Colpensiones fueron activadas y se han enviado las respectivas comunicaciones a los beneficiarios de pensión.

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 señalaron en los IP3 e IP4⁷⁹.

En el IP4⁸⁰ 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 total de 499.753 solicitudes presentadas por 366.220 ciudadanos. Así mismo, en el IP5⁸¹ se señaló que Colpensiones había recibido al 30 de noviembre un total de 538.712 PQRS presentadas por 390.756 ciudadanos. Para el mes de diciembre, se informa a la H. Corte que Colpensiones ha recibido un total de 575.411 solicitudes que han sido radicadas por 411.238 ciudadanos, y al corte de 8 de enero de 2014 la cantidad de radicados asciende a 581.920 representados en 416.162 ciudadanos.

⁷⁸ IP5. Sección 6.6. Página 127.

⁷⁹ IP3, sección 6.6 PQRS páginas 38 y 39 e IP4 sección 6.8.1 Información estadística de PQRS página 70.

⁸⁰ IP4 sección 6.8.1 Información estadística de PQRS página 71 y cuadro 29 misma página.

⁸¹ Fecha de Corte 31 de Diciembre de 2013.

Dentro de este universo 14.171 corresponden a solicitudes múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, y 184 son solicitudes que actualmente se encuentran en proceso de clasificación, tal como lo muestra el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 6.8 – cuadro 1)

Capítulo 6.8 – Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en - Segmentación Ciudadanos- Registros únicos⁸²

Corte a Enero 8 de 2014

Ciudadanos- Registros únicos

Tipo de solicitante	Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Enero 8 de 2014	
	Cantidad de ciudadanos	Cantidad de radicados	Cantidad de ciudadanos	Cantidad de radicados	Cantidad de ciudadanos	Cantidad de radicados	Cantidad de ciudadanos	Cantidad de radicados	Cantidad de ciudadanos	Cantidad de radicados
Ciudadanos afiliados	327.256	430.105	355.896	474.662	380.021	512.887	400.280	546.792	405.146	554.703
Solicitantes	1.901	2.286	1.934	2.333	1.967	2.376	2.012	2.444	2.015	2.450
Aportantes	438	570	439	571	439	571	439	571	440	572
Apoderados	18	25	18	25	18	25	18	25	18	25
Otros - sin registro	7.215	8.484	7.933	9.190	8.311	9.574	8.489	9.759	8.543	9.815
Subtotal	336.828	441.470	366.220	486.781	390.756	525.433	411.238	559.591	416.162	567.565
PQRS con varios sub- procesos	0	10.403	0	11.548	0	12.426	0	14.191	0	14.171
PQRS sin clasificar	0	2.931	0	1.424	0	853	0	1629	0	184
Total	336.828	454.804	366.220	499.753	390.756	538.712	411.238	575.411	416.162	581.920

*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.

⁸² Los datos presentados en este cuadro para los meses de septiembre, octubre y noviembre corresponden a los cuadros 29 del IP4 (página 71) y 66 del IP5 (página 129). Se incluyen los datos correspondientes al corte Diciembre 31.

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 el Cuadro 2 se presenta la evolución mensual de las PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones, clasificadas por tipologías. Tal como se observa, durante el mes de diciembre Colpensiones recibió 36.699 nuevas solicitudes, atendió 51.100 y al 31 de diciembre estaban pendientes por resolver 65.281 PQRS, frente a las 79.682 PQRS pendientes por resolver que se tenía en el mes de Noviembre⁸³. A 8 de enero de 2014 se habían recibido 6.509 PQRS adicionales, y se respondieron 9.831, para un saldo pendiente de 61.959. (Ver Capítulo 6.8 – cuadro 2)

La cifra de pendientes al 31 de diciembre, comparada con el total de las PQRS recibidas por Colpensiones a partir de su entrada en operación -575.411- muestra que a la fecha se ha resuelto el 89% de PQRS y un 11% está pendiente por resolver.

Capítulo 6.8 – Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁸⁴ - Corte a Enero 8 de 2014

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor		Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
					Consumidor Financiero	Sugerencia			
oct-12									
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
nov-12									
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
dic-12									
Saldo	0	23.190	6	2864	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
ene-13									
Saldo	1	34.939	9	5324	184	6	40.463	0	40.463

⁸³ 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. En el IP5, cuadro 67 página 132, se reportan 79.682 PQRS pendientes de resolver al corte de 30 de Noviembre.

⁸⁴ Los datos presentados en este cuadro para octubre 2012 a octubre 2013 corresponden al cuadro 30 del IP4 (páginas 71 y 72). Así mismo en el IP5 se reportaron los mismos datos, incluyendo el mes de noviembre de 2013 (páginas 130 a 132). Se incluyen los datos correspondientes al corte Diciembre 31.

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor		Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
					Consumidor Financiero	Sugerencia			
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
feb-13									
Saldo	4	46.927	12	9630	260	6	56.839	0	56.839
Recibidos	237	38.652	27	3.555	93	32	42.596	0	42.596
Contestados	236	37.975	29	1683	68	32	40.023	0	40.023
Pendientes	5	47.604	10	11.502	285	6	59.412	0	59.412
mar-13									
Saldo	5	47.604	10	11502	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	2913	63	41	38.142	0	38.142
Pendientes	2	45.477	9	11.775	326	5	57.594	0	57.594
abr-13									
Saldo	2	45.477	9	11775	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
may-13									
Saldo	4	49.931	9	15589	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	6156	57	87	59.270	0	59.270
Pendientes	3	40.594	5	13.801	473	3	54.879	0	54.879
jun-13									
Saldo	3	40.594	5	13801	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	2009	13	46	32.333	0	32.333
Pendientes	2	45.646	9	15.506	644	5	61.812	0	61.812
jul-13									
Saldo	2	45.646	9	15506	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
ago-13									
Saldo	4	52.621	9	19045	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	6595	194	81	41.141	0	41.141
Pendientes	40	54.799	13	16.240	686	6	71.784	0	71.784

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

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor		Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
					Consumidor Financiero	Sugerencia			
sep-13									
Saldo	40	54.799	13	16240	686	6	71.784	0	71.784
Recibidos	243	34.557	28	4.507	145	59	39.539	2931	42.470
Contestados	276	32.417	31	4317	48	63	37.152	0	37.152
Pendientes	7	56.939	10	16.430	783	2	74.171	2931	77.102
oct-13									
Saldo	7	56.939	10	16430	783	2	74.171	2931	77.102
Recibidos	194	40.827	43	5.103	234	56	46.457	689	47.146
Contestados	188	42.628	40	6172	160	53	49.241	2302	51.543
Pendientes	13	55.138	13	15.361	857	5	71.387	1318	72.705
nov-13									
Saldo	13	55.138	13	15361	857	5	71.387	1318	72.705
Recibidos	170	33.978	47	5.193	125	38	39.551	1363	40.914
Contestados	177	28.341	47	3381	123	40	32.109	1828	33.937
Pendientes	6	60.775	13	17.173	859	3	78.829	853	79.682
dic-13									
Saldo	6	60.775	13	17.173	859	3	78.829	853	79.682
Recibidos	122	30.505	27	3.968	413	35	35.070	1629	36.699
Contestados	128	38.840	38	9.206	380	38	48.630	2470	51.100
Pendientes	0	52.440	2	11.935	892	0	65.269	12	65.281
ene 8 - 2014									
Saldo	0	52440	2	11935	892	0	65.269	12	65.281
Recibidos	13	5.370	7	894	39	2	6.325	184	6.509
Contestados	13	7.296	9	2.260	79	2	9.659	172	9.831
Pendientes	0	50.514	0	10.569	852	0	61.935	24	61.959
Pendientes con respuesta parcial	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	41.382

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

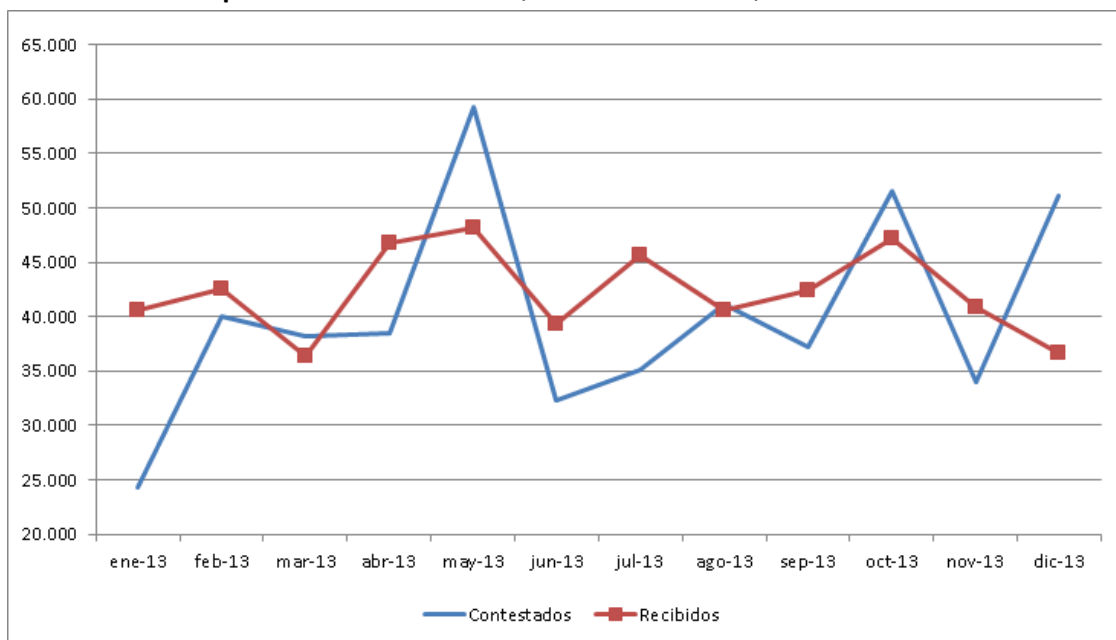
En el IP5 se informó que Colpensiones contaba con 23.925 respuestas parciales⁸⁵, pendientes de respuesta definitiva, lo que representaba un total de 103.607 PQRS pendientes. Con corte enero 8

⁸⁵ Se considera una respuesta parcial aquella comunicación entregada a los ciudadanos cuando la petición presentada no puede ser contestada de fondo por no contar con la totalidad de información (por ejemplo, cuando la información aún no ha sido entregada por el ISS en L. 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

de 2014, se muestra en el último renglón 41.382 “Pendientes con respuesta parcial”. Lo anterior significa que al universo por resolver 61.959, se suman 41.382 que han recibido respuesta parcial para un total de 103.341⁸⁶ pendientes por responder de fondo. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 2)

Así mismo, el cuadro anterior muestra que el promedio mensual de PQRS recibidos por Colpensiones a lo largo del 2013 es de 42.277, mientras que el promedio mensual de PQRS contestados es de 40.209, generando una represa mensual promedio de 2.068. 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, octubre y diciembre (Ver Capítulo 6.8 - Gráfica 1.).

Capítulo 6.8 – Gráfica 1. PQRS Recibidos Vs PQRS Contestados



que debe adelantar Colpensiones para poder resolver en forma definitiva la solicitud. (Esta definición fue igualmente enunciada en la nota al pie 102 del IP4, página 132).

⁸⁶ En el IP5 se informó que “la cuantificación de las PQRS con respuesta parcial resultó de la depuración de los datos en el mes de noviembre, y teniendo además en cuenta la observación dada por la Procuraduría General de la Nación.” (página 132).

Teniendo en cuenta que la respuesta efectiva y de fondo de PQRS ha sido menor al volumen de las solicitudes que ingresan por mes, Colpensiones diseñó e implementó un plan de acción cuyos resultados se muestran a continuación a la H. Corte.

En el Cuadro 3 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. Las siguientes columnas presentan por área la evolución durante el mes de noviembre, diciembre y enero 8 entre recibidas por área y resueltas por área y en la última columna se registra las PQRS pendientes de resolver a enero 8, es decir, las 61.959. Adicionalmente, en este cuadro se presenta el universo de PQRS por resolver sin clasificar, actividad que Colpensiones reportará en el siguiente informe. (Ver Capítulo 6.8 – cuadro 3)

Capítulo 6.8 – Cuadro 3. Acumulado de PQRS pendientes por Área

Áreas	Acumulado			Gestión Noviembre		Gestión Diciembre		Gestión a Enero 8 de 2014		Pendientes por resolver
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	
VP. Beneficios y prestaciones										
Medicina laboral	1.993	1.024	969	187	245	159	554	31	185	420
Nómina	33.050	16.150	16.900	2.674	7	1.744	5.570	365	807	12.632
Reconocimiento	114.802	104.921	9.881	7.418	6.881	6.392	9.599	873	1.119	6.428
Total VP. Beneficios y Prestaciones	149.845	122.095	27.750	10.279	7.133	8.295	15.723	1.269	2.111	19.480
VP. Jurídica										
Defensa Judicial	44.530	19.353	25.177	3.526	312	3.367	2.343	323	243	26.281
Doctrina	2.529	1.464	1.065	82	0	51	864	5	252	5
Secretaría General	29	17	12	1	0	1	5	0	4	4
Total VP. Jurídica	47.088	20.834	26.254	3.609	312	3.419	3212	328	499	26.290
VP. Operaciones y tecnología										
Gestión documental	17.017	4.051	12.966	1.291	567	1.080	1.653	244	569	12.068
Operaciones	19.985	15.044	4.941	1.406	1.413	1.188	2.683	230	881	2.795
Total VP. Operaciones y Tecnología	37.002	19.095	17.907	2.697	1.980	2.268	4.336	474	1.450	14.863
VP. Servicio al ciudadano										
Atención al afiliado	18.127	16.227	1.900	1.313	849	1.089	2.728	232	199	294
Servicio al ciudadano	265.712	262.762	2.950	20.242	20.396	18.769	20.391	3.797	5.121	4
Red y canales alternos	188	182	6	4	17	6	3	1	0	10
Total VP. Servicio al Ciudadano	284.027	279.171	4.856	21.559	21.262	19.864	23.122	4.030	5.320	308

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

VP. Finanzas e inversiones										
Aportes y recaudo	13.409	12.061	1.348	1.123	1.170	1.017	1.667	192	131	759
Cobro	833	823	10	13	13	10	6	1	0	15
Ingresos y egresos	3.152	2.510	642	248	221	187	554	30	148	157
Total VP. Finanzas e Inversiones	17.394	15.394	2.000	1.384	1.404	1.214	2.227	223	279	931
VP. Comercial										
Gestión Comercial	2.400	2.385	15	17	15	7	10	1	0	13
VP. Planeación y riesgos										
Actuaría	19	19	0	0	1	0	0	0	0	0
Colpensiones										
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	937	37	900	1.369	1.830	1.632	2.470	184	172	74
Total	538.712	459.030	79.682	40.914	33.937	36.699	51.100	6.509	9.831	61.959

El mayor volumen de solicitudes está concentrado en la Vicepresidencia Jurídica con un total de 26.290 PQRS pendientes por resolver, seguido de 19.480 PQRS correspondientes a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. Otras de las áreas que presentan un alto volumen de solicitudes es la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología que tiene a corte del 31 de Diciembre 14.863 solicitudes.

Tal como se indicó en el IP5⁸⁷ la mayoría de los trámites de Defensa Judicial están relacionados con cumplimientos de sentencias judiciales y cuentan con un plan de evacuación que fue detallado en la sección 6.2.4.3 del IP4⁸⁸. En el IP5 se reportaron un total de 25.177 PQRS de Defensa Judicial sin resolver con corte a 30 de noviembre de 2013, sin embargo, a ese mismo corte existía un volumen importante de respuestas parciales que incrementan esta cifra, arrojando un universo total de 37.556⁸⁹ PQRS. Con corte a enero 8 la cifra de PQRS pendientes de respuesta en el Sistema de Gestión – Bizagi – asciende a 26.281 para la Gerencia de Defensa Judicial.

Considerando lo expuesto y dado que en el IP5⁹⁰ se explicó que los PQRS relacionados con “*cumplimientos de sentencia judicial*” constituyen trámites que implican el adelantamiento de actividades previas al cumplimiento de la providencia, la evacuación de estos PQRS contempla un plan de acción propio cuyos resultados fueron reportados en la sección 6.2.4.3 de este informe⁹¹.

Con el fin de resolver las PQRS pendientes, se continuará con el análisis e identificación de las peticiones radicadas cruzando contra cédulas únicas y determinando así si existen pretensiones idénticas, procediendo a cerrar el trámite de PQRS, dado que ya estaría atendida la respectiva petición a todos los ciudadanos que tienen una PQRS sin resolver.

En el Cuadro 4 se puede observar que con corte a enero 8 e 2014, 55.152 ciudadanos (cédulas únicas) cuentan con 106.099 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

⁸⁷ En el IP5 se informó que a corte del 30 de noviembre de 2013 existían 25.177 PQRS por resolver en la gerencia de Defensa Judicial, las cuales corresponden a solicitudes relacionadas con cumplimientos de sentencia (página 135).

⁸⁸ IP4 sección 6.2.4.3. Plan de Acción Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias (Página 66).

⁸⁹ Ver IP5 6.2.2.3. Gestión sobre la entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias (Página 96).

⁹⁰ IP5 6.8.1. Información Estadística de PQRS (Página 135).

⁹¹ IP6 6.2.4.3. Plan de Acción Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias.

fueron resueltos, procediendo a cerrar el trámite de PQRS, por estar ya atendida la respectiva petición. (Ver Capítulo 6.8 – cuadro 4)

**Capítulo 6.8 – Cuadro 4. Análisis PQRS Abiertos por Cédula Única Vs trámites
Corte a Enero 8 de 2014**

Tipo de trámite	Casos cerrados cédulas únicas	Casos cerrados cédulas únicas	Casos cerrados cédulas únicas
Actualización de datos	6.725	7.346	7.612
Afiliación	1.735	1.777	1.798
Correspondencia	9.821	10.076	10.084
Cuotas partes pensionales	0	0	0
Defensor del Consumidor Financiero	6	13	13
Gestión de nómina pensionados	11.904	12.503	12.607
Medicina laboral	152	153	153
Notificación	16.368	17.922	18.211
Reconocimiento	19.960	20.115	20.123
Recuperación de semanas	82	83	83
Tutelas y Demandas Judiciales	34.511	34.820	34.822
Documentación pendiente	564	591	593
Total Trámites	101.828	105.399	106.099

6.8.2. Resultados Plan Operativo del mes de Diciembre

Tal como se informó a la Corte en el IP5⁹² Colpensiones estableció en el mes de diciembre acciones con el fin resolver las PQRS que se encontraban vencidas. El plan de acción contemplaba estrategias coyunturales y estructurales cuyos resultados se muestran a continuación.

1. Estrategias Coyunturales
 - a. Evacuación de PQRS acumuladas

La primera estrategia buscaba identificar si las PQRS abiertas de los 66.653 ciudadanos reportados en el cuadro 69 del IP5⁹³ tenían la misma pretensión que los trámites cerrados de esos mismos

⁹² IP5 sección 6.8.3, página 138.

ciudadanos. En caso de existir similitud en la pretensión de la solicitud, debía identificarse la existencia o no de una respuesta de fondo que resolviera las inquietudes del ciudadano. A continuación se muestra el resultado de dicha Gestión:

**Capítulo 6.8 – Cuadro 5. Resultado de Análisis PQRS Abiertos por Cédula Única Vs trámites
Corte a Enero 8 de 2014**

Área	Resultado	Fecha
VP. Beneficios y Prestaciones		
Medicina laboral	Los casos que cruzan con trámites cerrados tienen pretensiones diferentes. Las gerencias evacuarán cada solicitud de forma individual.	
Nómina	Las PQRS de ésta área fueron cruzadas con la información que reposa en el trámite de Gestión de novedades arrojando un total de 430 casos. No obstante se evidenció que no hay coincidencia al 100% en el tipo de solicitud, por lo que la respuesta se contestará de manera individual.	18/12/2013
Reconocimiento	Los casos que cruzan con trámites cerrados tienen pretensiones diferentes. Las gerencias evacuarán cada solicitud de forma individual.	
VP. Jurídica		
Defensa Judicial	Los casos que cruzan con trámites cerrados tienen pretensiones diferentes. Las gerencias evacuarán cada solicitud de forma individual.	
Doctrina		
Secretaría General		
VP. Operaciones y tecnología		
Gestión documental	Los casos que cruzan con trámites cerrados tienen pretensiones diferentes. Las gerencias evacuarán cada solicitud de forma individual.	
Operaciones		
VP. Servicio al ciudadano		
Atención al afiliado	Los casos que cruzan con trámites cerrados tienen pretensiones diferentes. Las gerencias evacuarán cada solicitud de forma individual.	15/12/2013
Servicio al ciudadano		
Red y canales alternos		
VP. Finanzas e inversiones		
Aportes y recaudo	Los casos que cruzan con trámites cerrados tienen pretensiones diferentes. La gerencia no cuenta con procesos adicionales a las solicitudes que ingresan por PQRS.	06/12/2013
Ingresos y egresos	Los casos de trámites cerrados tienen pretensiones diferentes.	10/12/2013

⁹³ IP5 Análisis PQRS Abiertos por Cédula Única Vs trámites Corte a Noviembre de 2013.

Como puede observarse, la mayoría de las áreas que realizaron el trabajo de depuración y cruce de las PQRS con trámites cerrados identificaron que los casos que cruzan con trámites cerrados tienen pretensiones diferentes, lo que implica la evacuación individual de cada PQRS.

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. Al 30 de noviembre de 2013 contaba con un total de 27.750 PQRS pendientes de respuesta. A corte del 8 de enero, el área tiene 19.480 PQRS pendientes.

A continuación se presentan los avances de acuerdo con lo planteado en el IP5⁹⁴:

Área de Medicina Laboral: Durante el mes de diciembre 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 fue de 50 PQRS por día, a una razón de 25 PQRS por funcionario, y un total de 945 respuestas durante el mes de diciembre. Con esta actividad, y teniendo en cuenta los ingresos en el mes de diciembre, el área de medicina laboral estará al día en el mes de enero.

Capítulo 6.8 – Cuadro 6. Plan de Acción Área Medicina Laboral

Funcionarios	Meta Día	Meta Área Día	Meta Diciembre
2	25	50	1.050

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, contó con 4 funcionarios que ejecutan procesos especiales, a los cuales asignaron 10 casos diarios. Lo anterior, significa que el área estará en capacidad de evacuar 5.040 solicitudes de casos únicos (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 7).

⁹⁴ IP5 sección 6.8.3, página 139.

Capítulo 6.8 – Cuadro 7. Meta Gerencia de Nómina

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

La Gerencia de nómina atendió 5.570 PQRS en el mes de diciembre quedando con un saldo de 13.074 a diciembre 31 de 2013, con un cumplimiento del 105%. Para enero 8 el saldo estaba en 12.632 PQRS. Para fortalecer el plan de acción planteado en el informe IP5, se asignarán 4 recursos adicionales que apoyarán la gestión diaria incrementando la meta mensual en un número de 8.760 respuestas para estar al día en el mes de febrero.

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, para un total en el mes de diciembre de 5.124 (cuadro 9). En diciembre la gerencia resolvió 9.599 cumpliendo en un 187% frente al plan de acción propuesto en el IP5. Teniendo en cuenta las potenciales PQRS que puedan ingresar en enero (en diciembre ingresaron 6.392, ver cuadro 4), se planea que esta gerencia esté al día en febrero del 2014. (Capítulo 6.8 – cuadro 8)

Capítulo 6.8 – Cuadro 8. Meta 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 en la Gerencia se encuentran pendientes de respuesta al ciudadano 26.201, las cuales están 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. (Ver Sección 6.2.2.3)

Gerencia de Doctrina: La Gerencia de Doctrina se encuentra a cargo de las PQRS relacionadas con conceptos jurídicos y asuntos de Secretaría General y cuenta con un número de 252 solicitudes pendientes a 31 de diciembre de 2013. El plan de acción para la evacuación de dichas PQRS lleva a que para el mes de enero de 2014 estén resueltas en su totalidad.

iii. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología actualmente tiene 15.839 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: Para el mes de diciembre se dio respuesta a 1.653 PQRS quedando como saldo 12.393, de las cuales 8.765 corresponden a 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.

El plan de acción para el mes de enero contempla la asignación de 2 recursos adicionales con el fin de atender las PQRS sin respuesta parcial y en proceso de clasificación.

Gerencia de Operaciones: Esta Gerencia tiene un número de 3.446 PQRS pendientes a diciembre 31 de las cuales ingresaron 1.188 durante el mismo mes, dando respuesta en este periodo a 2.683. El plan de acción planteado permitirá cumplir con las fechas establecidas en el Cuadro 9 y se adicionará a dicho plan el ingreso de las nuevas PQRS. (Capítulo 6.8 – Cuadro 9)

Capítulo 6.8 – Cuadro 9. 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

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, y que además ya se encuentran atendiendo el ingreso diario, el plan de acción está encaminado a mantener esta misma tendencia.

2. Estrategias Estructurales

Tal como se indicó en el IP5⁹⁵, 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 IP5⁹⁶ en virtud del decreto 2728 de 2013, artículo 1º Colpensiones desde la Vicepresidencia de Talento Humano está adelantando las gestiones pertinentes para la que el Gobierno Nacional imparta la autorización para que sean provistos los cargos correspondientes a la Gerencia Nacional de PQRS.

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 inició en el mes de diciembre y cuenta con las acciones presentadas en el Cuadro 10, resultados que se presentaran en el siguiente informe. Capítulo 6.8 – cuadro 10)

Capítulo 6.8 – Cuadro 10. 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 sistema de reportes

⁹⁵ IP5 sección 6.8.3, página 143.

⁹⁶ IP5 sección 6.8.3, página 144.

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, a partir del 3 de diciembre se tiene a disposición de los ciudadanos el trámite en línea de actualización de datos. Para enero 31 está definido iniciar en producción con Corrección de Historia Labora y Consulta de Historia Labora con autenticación del ciudadano para garantizar la seguridad en la información de los ciudadanos.

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 Bizagi, ingresando como una PQRS. 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.⁹⁷ A continuación se enunciarán los trámites identificados:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Tal como se explicó anteriormente, una de las razones por las cuales se ha presentado un volumen elevado de PQRS pendientes de respuesta o con respuesta parcial obedece a que existen 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

⁹⁷ IP5 Página 4 y 5.

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 necesarias para dar cumplimiento a las providencias, las cuales fueron enunciadas en la sección 6.2. La evolución en el diseño y la implementación de este trámite se reportará a la H. Corte en el siguiente informe.

Capítulo 6.8 – Cuadro 11. Avance Creación Trámite “Cumplimientos de Sentencia”

Actividades	Fechas
Levantamiento de Información	01/10/13 Hasta 08/12/13
Documento de Especificación Funcional - Solicitud de Control de Cambios	09/12/2013
Entrega al Consultor Bizagi *	09/12/2013
Diseño y Desarrollo	09/12/2013 a la Fecha

*Se están haciendo los ajustes por parte del proveedor para definir la fecha de inicio de pruebas y entrada a producción avance que será informado en el siguiente Informe a la H Corte.

- Trámite “Embargos pensionales”

En seguimiento al compromiso anunciado a la H Corte en el trámite de “Embargos a mesadas pensionales” actualmente no ingresa a través del flujo de peticiones, quejas y reclamos, dado que, se diseñó 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 a través de un formulario específico que se implementó a partir del mes de diciembre, corrigiendo así que este tipo de trámites ingresen como PQRS.

- 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 diseñando trámites que permitan identificar dichas solicitudes de manera independiente a los PQRS. El diseño de este trámite está en versión preliminar, y los avances se reportarán en el siguiente informe.

Capítulo 6.8 – Cuadro 12. Avance Creación Trámite “Devolución de Aportes”

Actividades	Fechas
Levantamiento de Información	19/12/2013
Documento de Especificación Funcional	20/12/2013
Diseño y Desarrollo	23/12/2013 - 30/01/2013
Pruebas	01/02/2014 - 28/02/2014
Producción	01/03/2014

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.

Capítulo 6.8 – Cuadro 13. Plan de Capacitación PQRS

Actividad	Fecha inicio	Fecha terminación
Diseño de material de lectura para capacitación PQRS	15/01/2014	10/02/2014
Envío y estudio del Material a funcionarios y contratistas de Puntos de Atención Colpensiones y Radicación PQRS Web	11/02/2014	28/02/2014
Taller práctico con Líderes Regionales	01/03/2014	08/03/2014
Realización de talleres a través de líderes regionales con funcionarios y contratistas de Puntos de Atención Colpensiones y Radicación PQRS Web	10/03/2014	12/04/2014

6.9. Subsidio a la cotización

En el IP5⁹⁸ se señaló como el Programa de Subsidio al Aporte en Pensión (PSAP), se encuentra financiado, quien lo administra, su objeto y, el papel de Colpensiones en esta materia y el del Fondo de Solidaridad Pensional (FSP).

Acto seguido se expresó cómo Colpensiones viene trabajando con el fin de mejorar los procesos y cumplir con lo establecido en la reglamentación, y se mencionaron los resultados obtenidos.

En este informe se señala que además de mantenerse las acciones y los resultados señalados en el IP5, en el mes de diciembre, como consecuencia de las cuentas de cobro remitidas al administrador del FSP⁹⁹, se recibió el pago de 234.047 subsidios de vigencias pasadas correspondientes a 97.548 ciudadanos los cuales ya se encuentran aplicados en la Historia laboral de los mismos.

Por otro lado, de las cuentas de cobro por concepto de reprocesos remitidas al Consorcio Colombia Mayor, en el IP5 se señaló que Colpensiones solicitó el pago de 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. Al 31 de diciembre ese saldo se redujo 235.488 subsidios pendientes de pago de vigencias pasadas.

En las bases de datos con orden de prioridad establecido por la Corte Constitucional se identificaron 6.047 ciudadanos beneficiarios del PSAP, quienes tenían pendiente el pago de 17.456 subsidios. (Ver Capítulo 6.9 – cuadro 1)

⁹⁸ IP5, páginas 148 y 149.

⁹⁹ En el IP5, página 148 se señaló como una de las actividades de Colpensiones: *“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.”*

Capítulo 6.9 – Cuadro 1. Subsidio a la cotización

Tipo de Proceso	Oct. 31	Nov. 30	Dic. 31
No. De Beneficiarios con Subsidios pendientes de pago por el Consorcio Colombia Mayor	301.645	305.162	235.488
No. De beneficiarios Reportados por Operaciones con prioridad Corte.	6.047	6.047	6.047
Total	307.692	311.209	241.535

A continuación se relaciona el avance del trámite realizado a los 6.047¹⁰⁰ ciudadanos identificados dentro de los grupos de prioridad establecidos por la Corte, que presentan subsidios pendientes de pago. (Ver Capítulo 6.9 – cuadro 2)

Capítulo 6.9 – Cuadro 2. Trámites

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del consorcio	Solucionado	Total
Grupo 0	49	97	76	124	346
Grupo 1	663	1143	671	2502	4.979
Grupo 2	12	22	58	27	119
Grupo 3	1	36	30	48	115
Grupo 4	685	396	377	285	1.743
Indemnizados	275	112	88	97	572
Total General	1.685	1.806	1.300	3.083	7.874

En el IP5, se señalaron 1.758 casos que no se requiere adelantar ningún tipo de trámite por cuanto los ciudadanos ya tienen una prestación económica por parte de Colpensiones, el ciclo no se ha causado, o no contaba con una afiliación activa en el PSAP. Al 31 de diciembre este número se redujo a 1.685.

¹⁰⁰ Cabe anotar que cada uno de los 6.047 ciudadanos puede presentar varios ciclos pendientes de pago, por lo que se duplica la información y el total en la tabla es de 7.874.

En ese mismo sentido en el IP5 se dijo que 1.834 trámites estaban pendientes de ajustar y sincronizar bases de datos, esto para el mes de diciembre se redujo a 1.806. Para estos casos el Consorcio Colombia Mayor y Colpensiones continúan trabajando en procesos de actualización y depuración de la información que permitirá identificar si se debe o no cobrar el subsidio.

Por otro lado de los 2.568 asuntos pendientes de pago del consorcio en noviembre, para el mes de diciembre se redujeron a 1.300 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 para posteriormente aplicar los periodos a la historia laboral.

Finalmente de los 1.714 casos solucionados reportados en noviembre, para el mes de noviembre esta cifra ascendió a 3.083 ciudadanos que se encuentran pagos y aplicados en la Historia Laboral de los ciudadanos.

7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

En el IP5 Colpensiones reportó que en el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2013 se realizaron un total de 305.458 notificaciones personales, y 23.988 por aviso¹⁰¹. Para el mes de diciembre¹⁰² Colpensiones notificó personalmente 30.927 ciudadanos y por aviso 12.461; de igual manera del 1 al 8 de Enero de 2014 se notificaron personalmente 3.711 y por aviso 40.670 actos administrativos, tal como se evidencia en el Cuadro 1 de este capítulo. Con las notificaciones de diciembre y los primeros días de enero, se alcanzaron 417.215 notificaciones.

El Cuadro 1 de este capítulo muestra el comportamiento de las notificaciones mes a mes entre enero y diciembre 2013, y los 8 primeros días de enero 2014 (Ver Capítulo 7 – cuadro 1).

Capítulo 7 – Cuadro 1. Total Actividades de notificación – Corte a Enero 8 de 2014

Mes	Notificados en Oficin personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Enero	5.406		5.406
Febrero	8.670		8.670
Marzo	21.273		21.273
Abril	26.598		26.598
Mayo	17.673	5.468	23.141
Junio	24.383		24.383
Julio	43.532		43.532
Agosto	38.905		38.905
Septiembre	49.858	6.081	55.939
Octubre	35.117	6.423	41.540
Noviembre	34.043	6.016	40.059
Diciembre	30.927	12.461	43.388
Enero	3.711	40.670	44.381
Total	340.096	77.119	417.215*

*Fuente: Bizagi Colpensiones

Tal como se presenta en el Cuadro 2, del total de Actos Administrativos proferidos por Colpensiones, se han notificado personalmente en nuestros puntos de atención 140.165 de la represa ISS, 158.855 de Colpensiones y 41.076 que actualmente están en proceso de

¹⁰¹ Ver IP5, sección 7, página 151

¹⁰² Fecha de Corte 31 de diciembre de 2013.

clasificación de origen. Así mismo por aviso se notificaron 47.666 de la represa ISS, 26.429 de Colpensiones y 3.024 que están en proceso de clasificación (ver Capítulo 7 – cuadro 2).

Capítulo 7 – Cuadro 2. Total Actividades de notificación por origen - Corte Enero 8 de 2014

Mes	Represa ISS			Colpensiones			Sin identificar origen*		
	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados 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	2261
Junio	11.378		11.378	11.781		11.781	1224		1224
Julio	17.075		17.075	24.901		24.901	1556		1556
Agosto	13.585		13.585	23.895		23.895	1425		1425
Septiembre	20.402	4.407	24.809	27.514	700	28.214	1.942	974	2916
Octubre	11.755	1.369	13.124	16.543	4.492	21.035	6.819	562	7381
Noviembre	9.658	4.183	13.841	7.295	1.833	9.128	17.090		17090
Diciembre	11.525	5.025	16.550	11.995	7.436	19.431	7.407		7407
Enero	1.409	29.402	30.811	1.630	11.268	12.898	672		672
Total	140.165	47.666	187.831	158.855	26.429	185.284	41.076	3.024	44.100

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.

En los meses de enero a noviembre de 2013 de 32.997 registros que se encuentran sin identificar, se han identificado 6.775 notificaciones, que corresponden a 2.623 Represa identificadas y 4.152 Colpensiones identificadas.

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

De acuerdo a lo reportado en el IP5 del mes de Noviembre¹⁰³ estaban pendientes de notificación 11.605 ciudadanos de los grupos priorizados por la H. Corte Constitucional, y cuyos trámites de reconocimiento ya habían sido resueltos. De todos los anteriores actos fueron notificados personalmente 3800 actos administrativos los cuales están identificados en el grupo a la corte que pertenece y 7805 están en clasificación de grupo.

Para el mes de noviembre¹⁰⁴ se reporta 34.040 notificaciones personales de las cuales 18.210 están pendientes en clasificación de grupo. Evidenciando que no hay Actos administrativos pendientes de notificar pertenecientes a estos grupos (Ver Capítulo 7 – cuadro 3).

De igual manera, el Cuadro 3, presenta el saldo con corte a Enero 8 de 2014. Se observa se notificaron personalmente 12 actos administrativos y quedan pendientes por notificar 1.544. (Ver Capítulo 7 – cuadro 3)

Para realizar las notificaciones de los actos administrativos que quedan pendientes y los que se profieran en la operación diaria de Colpensiones, se continuará con el cumplimiento de las disposiciones legales que tienen las etapas de citación, notificación personal, notificación por aviso en aquellos casos que no se surta la notificación personal; así como el desarrollo de las estrategias descritas en la sección 7.2 de este capítulo.

¹⁰³ IP5, sección 7 página 77, cuadro 33.

¹⁰⁴ Fecha de corte 30 de noviembre de 2013.

Capítulo 7 – Cuadro 3. Notificaciones mensuales por Grupos Priorizados - Corte a Enero 8 de 2014

Panel A- Resumen por grupos priorizados

Población	2013											2014	
	Saldo a Jul. 31	Notificadas Ago.	Por Notificar Ago.	Notificadas Sep.	Por Notificar Sep.	Notificadas Oct.	Por Notificar Oct.	Notificadas Nov.	Por Notificar Nov.	Notificadas Dic.	Por Notificar Nov.	Notificadas Ene.	Por Notificar Nov.
Grupo 1	2.214	5.525	898	11.904	1.386	10.650	4.003	7.949	1.607	2.012	142	0	43
Grupo 2	203	299	25	248	8	1.006	128	1.865	2.598	2.693	1.459	2	124
Grupo 3	234	419	56	335	5	1.182	40	1.058	311	2.661	5.329	5	828
Grupo 4	1.460	1.575	260	1.675	62	13.766	4.920	8.923	3.289	8.464	11.280	5	549
TOTAL	4.111	7.818	1.239	14.162	1.461	26.604	9.091	19.795	7.805	15.830	18.210	12	1.544

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

Panel B- Detalle por poblaciones vulnerables

Población	Saldo a Jul. 31	2013						2014					
		Notificadas Ago.	Por Notificar Ago.	Notificadas Sep.	Por Notificar Sep.	Notificadas Oct.	Por Notificar Oct.	Notificadas Nov.	Por Notificar Nov.	Notificadas Dic.	Por Notificar Nov.	Notificadas Ene.	Por Notificar Nov.
Grupo 1													
Menores de edad*	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Mayores de 74 años	225	597	69	741	92	1.305	321	589	30	62	6		1
Invalidez	92	349	171	391	128	2.340	59	380	6	86			1
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	1.128	2.774	213	7.057	517	3.678	1.152	3.655	456	939	37		4
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	637	1.552	413	3.014	566	1.701	1.486	2.355	716	697	72		31
Beneficiarios de subsidio a la cotización	38	67	7	158	7	170	147	193	27	34	3		4

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

Población	2013						2014						
	Saldo a Jul. 31	Notificadas Ago.	Por Notificar Ago.	Notificadas Sep.	Por Notificar Sep.	Notificadas Oct.	Por Notificar Oct.	Notificadas Nov.	Por Notificar Nov.	Notificadas Dic.	Por Notificar Nov.	Notificadas Ene.	Por Notificar Nov.
Sin Información	94	186	25	543	76	1.456	838	777	372	194	24		2
Total	2.214	5.525	898	11.904	1.386	10.650	4.003	7.949	1.607	2.012	142	0	43
Grupo 2													
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	202	273	13	202	5	540	64	1.625	1.603	2.051	596		48
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	1	26	12	46	3	466	64	240	995	642	863	2	76
Total	203	299	25	248	8	1.006	128	1.865	2.598	2.693	1.459	2	124
Grupo 3													
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	233	292	24	235	2	476	15	784	196	2.073	3.238		604
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	1	127	32	100	3	706	25	274	115	588	2.091	5	224

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

Población	2013												2014	
	Saldo a Jul. 31	Notificadas Ago.	Por Notificar Ago.	Notificadas Sep.	Por Notificar Sep.	Notificadas Oct.	Por Notificar Oct.	Notificadas Nov.	Por Notificar Nov.	Notificadas Dic.	Por Notificar Nov.	Notificadas Ene.	Por Notificar Nov.	
Total	234	419	56	335	5	1.182	40	1.058	311	2.661	5.329	5	828	
Grupo 4														
Corriente	248	451	198	642	36	12.650	4.890	8.224	3.228	7.885	5.223	5	522	
Indemnizaciones Sustitutivas	1.212	1.124	62	1.033	26	1.116	30	699	61	579	6.057		27	
Total	1.460	1.575	260	1.675	62	13.766	4.920	8.923	3.289	8.464	11.280	5	549	
SUBTOTAL	4.111	7.818	1.239	14.162	1.461	26.604	9.091	19.795	7.805	15.830	18.210	12	1.544	

Fuente: Bizagi Colpensiones

Nota: Acumulado al mes de Diciembre se incluyeron como notificados 31.954 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

Respecto a las jornadas de notificación masiva que se adelantaron el último semestre del 2013, y que han sido reportadas en los informes IP4¹⁰⁵ e IP5¹⁰⁶, Colpensiones en el mes de diciembre notificó 856 ciudadanos, tal y como se muestra en el cuadro 4 de este capítulo.

Tal como se observa en el Cuadro 4, en promedio se logra un 64% de contactabilidad, es decir, de acuerdo con 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, y sólo se contacta al 64% de los ciudadanos llamados; así mismo, de los contactados y citados, asiste el 64% (Capítulo 7.1 – cuadro 4).

Capítulo 7 – Cuadro 4. Jornadas Notificación Masivas - Mes Diciembre de 2013

Ciudad	Fecha	Ciudadanos a Contactar	Ciudadanos citados	%Ciudadanos Citados	Ciudadanos notificados	% Ciudadanos Notificados
Armenia	06/12/2012	588	220	37%	255	116%
Palmira	10/12/2013	873	753	86%	341	45%
Cartagena	13/12/2013	645	368	57%	260	71%
Total		2.106	1.341	64%	856	64%

Fuente: Informe Call Center Colpensiones

Una vez analizadas las jornadas de notificación masiva realizadas en el mes de diciembre se evidencia que la contactabilidad y asistencia a estos eventos aumento con respecto a las jornadas realizadas en el mes de diciembre, dado a que se realizaron en ciudades intermedias.

En el mes de Enero la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano dentro de la planeación estratégica para el 2014 está programando las jornadas de notificación masiva en las diferentes regionales, las cuales iniciaran en el mes de febrero del mismo año, cronograma que se reportará en el próximo informe.

7.2. Estrategias y Plan de Acción

¹⁰⁵ IP4, sección 7.1 Página 78 Cuadro 34

¹⁰⁶ IP5, sección 7.1 Página 156 Cuadro 84

En el IP5¹⁰⁷, Colpensiones presentó el diseño e implementación de un plan de acción que permitiera poner al día a la entidad en la notificación de los actos administrativos, cumpliendo con los aspectos legales (ley 1437 de 2011), cuyos resultados para el mes de diciembre fueron:

1. Citación:

Se enviaron a citación a través del call center datos de contacto de 1.339 ciudadanos, con el fin de que para que se ubicaran y se les informarán que ya tenían resuelta su solicitud y que contaban con 5 días hábiles para acercarse a cualquiera de los Puntos de Atención Colpensiones y así realizar la notificación personal de los actos administrativos.

A partir de la gestión anterior, se ubicaron 937 ciudadanos, quedando 402 por contactar efectivamente, ya sea por error en el teléfono o porque no se encontraba en el número que reposa en las bases de datos. En estos casos se envió la citación por correspondencia.

En el mes de diciembre de 2013, se enviaron a citación a través de correspondencia 23.975 comunicaciones al ciudadanos que no fueron contactados por el call center, con el fin de informarles de igual manera que tienen resuelta su solicitud y que contaban con 5 días hábiles para acercarse a cualquiera de los Puntos de Atención Colpensiones y así realizar la notificación personal.

Adicionalmente, no se cuenta con datos de ubicación de 2.931 ciudadanos, para lo cual se publicó en la página web de Colpensiones la citación y se está a la espera de que transcurran los 5 días correspondientes. El Cuadro 5 presenta el plan de Acción efectuado para la Citación de los Actos proferidos pendientes en notificar (Ver Capítulo 7.2- cuadro 5)

Capítulo 7- Cuadro 5. Citaciones

Plan de Acción	Actos Administrativos Pendiente Notificar
Proceso Call	1.339
Contactados Por Call	937
No Contactados	402

¹⁰⁷ IP5, sección 7.2 Página 157.

Proceso de Correspondencia	23.975
Proceso Notificación	43.601
Publicación Web	2.931
Proceso Notificación Aviso	40.670
Total	68.915

2. Estrategia No Contactabilidad Del Ciudadano

En la segunda semana del mes de diciembre Colpensiones, desarrollo en el portal web la publicación de las citaciones de las personas que no tenían contacto, dando cumplimiento a lo informado en el informe IP5¹⁰⁸; así mismo, se publicaron las cédulas de las personas que ya tenían proferido un acto administrativo.

A pesar de los esfuerzos realizados, el análisis de las citaciones realizadas evidencia que el nivel de Contactabilidad continua siendo bajo. Así, solo un 64% fue efectivo, y por tanto es necesario implementar nuevas estrategias para que el 36% restante puedan ser informados.

En este sentido, Colpensiones utilizará periódicamente medios de comunicación escritos mediante la publicación de las cédulas de los ciudadanos que ya tengan resuelta su prestación, esto a partir de la tercera semana mes de enero de 2014. Adicionalmente, Colpensiones continuará con la publicación de las citaciones a través de la Web.

3. Notificación Personal

Colpensiones continuó con la metodología de las 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, dentro de las jornadas de notificación masivas. De igual manera, adicional a la entrega de la copia completa del acto administrativo se le brinda a los ciudadanos que asisten a los Puntos de Atención la respectiva información.

4. Notificación por Aviso

Actualmente, en el caso de 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, y que por tanto, no han sido efectivamente notificados 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

¹⁰⁸ IP5, sección 7.2, página 158.

sido consultada por los ciudadanos, tal como se evidencia en el cuadro 7 donde se registran 112.216 visitas para consulta de actos administrativos al 8 de enero de 2014 (Ver Capítulo 7.2 – cuadro 6).

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 cédula 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 artículo 69 de la ley 1437 de 2011, notificando de manera eficaz los actos administrativos por aviso, se realizaron para el mes de diciembre las siguientes gestiones:

- Envío a la dirección que reposa en las bases de datos de Colpensiones copia completa del acto administrativo, junto como la comunicación donde se le indica al ciudadano que se le está realizando la notificación por aviso, de conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la ley 1437 de 2011, para el mes de diciembre se enviaron el 8 de enero 40.670 actos tal como se menciona en el cuadro 1. (Ver Capítulo 7 – cuadro 1)
- Se continúa con la publicación en la página web y pantallas de las oficinas. Además, se está desarrollando como mejora, una funcionalidad que permita a las personas que no hayan asistido a realizar las notificaciones masivas pueda, a través de una validación personal, ingresar y obtener copia completa del acto administrativo; esta herramienta se pondrá en el portal web a partir del 30 de enero de 2014, y ya funciona en las oficinas.

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, y con el fin de prestar un mejor servicio, Colpensiones 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:

Se continúa con el 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 Cuadro 6 reporta el número de visitas que se realizaron durante el mes de diciembre. (Ver Capítulo 7 – cuadro 6)

Capítulo 7 - Cuadro 6. Visitas Pagina WEB

Variables	Noviembre	Diciembre
Visitas	898.796	768.285
Páginas Vistas listados de reconocimiento	543.981	133.703
Páginas Vistas únicas listados de reconocimiento	270.881	65.151
Páginas Vistas Actos administrativos	121.879	112.216
Páginas Vistas únicas Actos administrativos	61.527	56.832

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.

Si bien es cierto que 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.

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.

Con respecto al corte del mes del 30 de septiembre al 31 de diciembre de 2013 se realizaron 25.058 consultas de notificaciones encontradas. (Ver Capítulo 7 – cuadro 7)

Capítulo 7 – Cuadro 7. Estadística de Consulta Notificaciones y Edictos en Afiches Electrónicos - Mes 31 de septiembre al 31 de Diciembre de 2013

Notificaciones Encontrados	Notificaciones No Encontrados	Total Notificaciones Buscadas	Edictos encontrados	Edictos No Encontrados	Total Edictos Buscados
----------------------------	-------------------------------	-------------------------------	---------------------	------------------------	------------------------

Búsquedas	25.058	44.346	69.404	94	5.760	5.854
% Distribución	36,1%	63,9%	100	1,6%	98,4%	100%

c. Notificación en Jornadas Adicionales

Los días sábados se habilitaron Puntos de Atención para realizar procesos de Notificación en horarios de 8am a 12m, previa 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 6698 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 8.1 – cuadro 1)

Capítulo 8.1 – Cuadro 1. 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
29/11/2013	174
13/12/2013	6
20/12/2013	266
27/12/2013	37
Total	6.698

Depurada y analizada la base de datos de los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 3696 actos administrativos que resuelven asuntos de igual número de personas, conforme se muestra en el Cuadro 2. (Ver Capítulo 8.1 – cuadro 2)

Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Actos Administrativos expedidos previamente

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	3696 - (55.18 %)
Sin acto administrativo	3002 - (44.82 %)

TOTAL	6698
--------------	-------------

Comparativamente con el mes anterior (IP5), se observa un incremento del 6.80% de los casos reportados que ya tienen acto administrativo. Se pasó de un 48.38% a un 55.18%. Los funcionarios que integran la Mesa Técnica continúan en la revisión de los actos administrativos expedidos para determinar si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Procuraduría Delegada se encuentra satisfecho y de esta manera entregar las respuestas en las reuniones semanales de la Mesa Técnica.

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 2.821), conforme se describe en el Cuadro 3 (Ver Capítulo 8.1 – cuadro 3).

Capítulo 8.1 – Cuadro 3 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	110
06/12/2013	209
13/12/2013	158
20/12/2013	127
Total	2.821

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 4. (Ver Capítulo 8.1 – cuadro 4)

Capítulo 8.1 – Cuadro 4. Entregas según Grupos de prioridad

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	162
Grupo 1	732

Grupo 2	166
Grupo 3	223
Grupo 4	460
Grupo indemnizados ¹⁰⁹	58
Sin grupo	1020
Total	2.821

De la misma forma 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). Es necesario indicar que como producto de la depuración e identificación de los casos entregados por la Procuraduría General de la Nación, se determinó la existencia de **307** casos que se encontraban duplicados. De esta manera, el Cuadro 5 que se encuentra a continuación contiene la segmentación de los casos pendientes de respuesta según los grupos de prioridad y la relación de los casos duplicados. De esta manera, el total de pendientes es de 3.570. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 5)

Capítulo 8.1 – Cuadro 5. Segmentación por Grupos de prioridad pendientes de respuesta

Grupos	Pendientes de respuesta	Duplicados
Grupo 0	89	5
Grupo 1	203	33
Grupo 2	68	1
Grupo 3	187	20
Grupo 4	716	71
Grupo indemnizados	73	6
Sin grupo	2234	171
Total	3570	307

¹⁰⁹ Clasificación interna realizada por Colpensiones para segmentar la prestación económica referida a Reliquidación de Indemnización sustitutiva

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 ha insistido no solo ante la Procuraduría Delegada sino ante la misma H. Corte Constitucional, los pronunciamientos efectuados por este órgano de control se constituyen en insumos fundamentales para la adopción de medidas orientadas tanto para corregir las deficiencias estructurales del régimen de prima media como para el mejoramiento de la función pública encomendada a Colpensiones.

En los informes de seguimiento remitidos por la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad y en las sesiones de trabajo de la Mesa Técnica, Colpensiones ha recibido observaciones sobre la forma como se ejecutan actividades o se cumplen funciones. Dentro de ellas se ha mencionado la necesidad de que Colpensiones revise la expedición de las denominadas “Notas Aclaratorias” por medio de las cuales se corrigen algunos yerros o errores contenidos en los Actos Administrativos que resuelven las solicitudes de reconocimiento pensional formuladas por los ciudadanos.

A partir de las observaciones efectuadas y por considerarse pertinentes, la Gerencia Nacional de Doctrina de la Vicepresidencia Jurídica emitió concepto con destino a la Gerencia Nacional de Reconocimiento de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones acogiendo los planteamientos expuestos por la Procuraduría, en el sentido de que las correcciones de errores formales o no sustanciales contenidos en un acto administrativo que confiere un derecho a un particular, deben realizarse a través de un acto administrativo, eliminándose de esta manera la expedición de las denominadas “Notas Aclaratorias”. (En el Anexo 3 se adjunta copia del mencionado concepto)

Se resalta, a través de lo señalado en precedencia, la importancia de la gestión y participación de la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad por cuanto permite mejorar las políticas públicas a cargo de Colpensiones.

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

Durante el mes de Diciembre 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 309 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 6. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 6)

Capítulo 8.1 – Cuadro 6. Entrega de la Procuraduría mes de Diciembre

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 1	22
Grupo 2	3
Grupo 3	10
Grupo 4	54
Grupo indemnizados	6
Sin grupo	213
Total	309

En las reuniones semanales de trabajo de la Mesa Técnica se han entregado a la Delegada las respuestas a los requerimientos previa gestión de revisión de calidad. El Cuadro 7 describe la cifra de entregas efectuadas en el mes de diciembre y que hacen parte del total de requerimientos contestados y que se encuentran relacionados en los cuadros 3 y 4 de este Capítulo. (Ver Capítulo 8.1 –cuadro 7)

Capítulo 8.1 – Cuadro 7. Entregas de Colpensiones mes de Diciembre

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	11
Grupo 1	90
Grupo 2	53
Grupo 3	85
Grupo 4	136
Grupo indemnizados	10
Sin grupo	109
Total	494

Adicionalmente debe señalarse que durante el período de reporte se continuó con la verificación individual de los casos 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, adicional a los 307 casos duplicados que se

reseñaron en el Cuadro 5 de este capítulo, durante este mes ha generado los siguientes resultados conforme se describe en el Cuadro 8. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 8)

Capítulo 8.1 – Cuadro 8. Gestión de Identificación

Clasificación grupos manual	Número de requerimientos
En proceso de identificación	1779
Identificados individualmente	455
Con respuesta de fondo	328
Identificados con respuesta pendiente	127

El cuadro anterior contiene los siguientes datos: De la cifra de requerimientos sin identificar en grupo de prioridad provenientes de la base de datos utilizada en la metodología de trabajo de la Mesa Técnica, se han logrado identificar **455**, por lo que siguen en proceso de identificación **1779**. De la revisión de estos casos identificados, se encontró que **328** 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 494 reportados durante este mes. Los restantes **127** 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 (328) y los que una vez identificados se encuentran en gestión por parte de Colpensiones (127), se describe en el Cuadro 9. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 9)

Capítulo 8.1 – Cuadro 9. Identificación por grupos

Grupos	Total	Con respuesta de fondo	Requerimientos en seguimiento
Grupo 0	119	91	28
Grupo 1	150	120	30
Grupo 2	17	14	3
Grupo 3	19	14	5
Grupo 4	103	75	28
Grupo indemnizados	6	6	
Sin grupo	41	8	33
Total	455	328	127

Como se ha reiterado en informes precedentes, 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 y durante este mes se han venido realizando presentaciones por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial relacionadas con las gestiones que la entidad ha tenido en materia de cumplimiento de sentencias, dando a conocer las dificultades que a hoy presenta la entidad ante la falta de entrega de expedientes pensionales y las acciones para dar cumplimiento a las metas establecidas.

Así mismo, se programó el día 13 de diciembre de 2013, una jornada de capacitación y de información de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Delegada Para asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, sobre el proceso de multivinculación, los procesos y procedimientos de la Gerencia de Servicio al Ciudadano. Igualmente, se realizó capacitación sobre el proceso de historia laboral y el traspaso de la información del ISS A Colpensiones. Es importante destacar que esta jornada contó con la participación de los funcionarios de la delegada, de la Procuraduría Distrital de Bogotá y de la Defensoría Delegada para la Salud y la Seguridad Social y la Defensoría del Pueblo.

Por otro lado, es oportuno mencionar que Colpensiones integró a la gestión de la Mesa Técnica de Seguimiento a la Procuradurías Delegadas en lo Laboral de Barranquilla y Medellín, teniendo en cuenta que estos despachos atienden quejas que en algunas oportunidades no quedan registradas en los inventarios de quejas de la Delegada para el Trabajo y la Seguridad Social. En este sentido, se les indicó la metodología de trabajo, la forma de registrar las quejas y los canales de comunicación para atender los requerimientos.

8.1.2.1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Distrital de Bogotá

Adicional a lo anterior, en el mes de diciembre se creó también bajo los mismos parámetros señalados anteriormente, Mesa de Trabajo con la Procuraduría Distrital de Bogotá, teniendo en cuenta que la función de prevención y protección de la función pública también se encuentra asignada a esa dependencia.

De conformidad con la metodología de trabajo acordada, la Procuraduría Distrital de Bogotá entregó un total de **270** requerimientos el día 10 de diciembre de 2013.

La planeación y estrategia de atención a los requerimientos de la Procuraduría Distrital de Bogotá contenidos en la base de datos se efectúa conforme a la segmentación de los Grupos de prioridad

definidos en el Auto 110 de 2013. La totalidad de requerimientos resueltos segmentados a partir de los grupos arroja la clasificación presentada en el Cuadro 10. (Ver Capítulo 8.1 – cuadro 10)

Capítulo 8.1 – Cuadro 10. Identificación por grupos de los casos entregados por la Procuraduría Distrital

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	4
Grupo 2	2
Grupo 3	4
Grupo 4	36
Grupo indemnizados	3
Sin grupo	221
Total	270

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 (221), no obstante la Procuraduría Distrital de Bogotá está realizando la verificación de la información aportada con base en los soportes documentales para dar una mayor agilidad a los resultados de la mesa. Lo anterior si se tiene en cuenta que una vez hecha la verificación de las bases de datos de la Entidad (aplicativos propios e información proveniente del ISS como SISSPET, GESTU, entre otros), no ha sido posible su identificación que permitan gestionarlos y tramitarlos.

Depurada y analizada la base de datos de los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 38 actos administrativos que resuelven asuntos de igual número de personas, conforme se muestra en el Cuadro 11. (Ver Capítulo 8.1 – cuadro 11)

Capítulo 8.1 – Cuadro 11. Actos Administrativos expedidos previamente

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	38 - (14.00 %)
Sin acto administrativo	232 - (86.00 %)
TOTAL	270

Teniendo en cuenta que esos 38 casos ya tenían una gestión previa por parte de Colpensiones, se realizó la labor de evaluar si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Procuraduría Distrital de Bogotá se encuentra satisfecho. Es decir, se adelantó un proceso de seguimiento y verificación para evaluar la calidad del acto administrativo proferido y entregar la respuesta a la Procuraduría Distrital de Bogotá.

Como resultado de la gestión de la Mesa Técnica se ha realizado la entrega de respuestas de fondo por parte de Colpensiones a la Procuraduría Distrital de Bogotá (un total de 25), en sesión de trabajo del 23 de diciembre de 2013, como se aprecia en el Cuadro 12. (Ver Capítulo 8.1 – cuadro 12)

Capítulo 8.1 – Cuadro 12. Identificación por grupos de las entregas efectuadas por Colpensiones

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	1
Grupo 2	1
Grupo 3	1
Grupo 4	3
Grupo indemnizados	0
Sin grupo	19
Total	25

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.

La Procuraduría Delegada en respuesta a la solicitud de la H. Corte Constitucional, resalta los esfuerzos de Colpensiones para dar cumplimiento a los términos de conformidad con los grupos de prioridad fijados en el Auto 110 de 2013 y así superar las falencias que permitan garantizar el reconocimiento de derechos a los ciudadanos.

Sin embargo considera importante que Colpensiones otorgue respuesta dentro de los términos de ley a las solicitudes de los ciudadanos, dado que de no hacerlo, puede darse lugar a nuevas acciones judiciales y solicitudes de intervención.

De la misma manera indica que los informes presentados se soportan en una base de datos alimentada con las diferentes quejas que recibe de los usuarios, y del insumo obtenido a través de las estrategias de Colpensiones para avanzar en la atención de los requerimientos de la Delegada, relacionadas con la Mesa Técnica de seguimiento, visitas administrativas y capacitaciones.

De otra parte, establece que pese a no tener la información necesaria para realizar un diagnóstico de la atención por grupos de prioridad del total de los expedientes administrativos que contienen sentencias judiciales, derechos de petición y solicitudes pendientes de decisión, puede advertir que existen inconsistencias en los actos administrativos, servicio al ciudadano, en la inclusión en nómina y en las historias laborales, las cuales vulneran los derechos de los peticionarios.

Con los pronunciamientos realizados, la Delegada reitera las observaciones presentadas en el informe presentado el 22 de noviembre de 2013 estableciendo que los aspectos más críticos aún persisten.

Finaliza mencionando que se encuentra a la espera de la información de los expedientes que aún no han sido entregados por el ISS, a fin de establecer responsabilidades y un número de expedientes pendientes por decidir.

Teniendo claro que es sumamente importante para Colpensiones conocer los pronunciamientos realizados por la Procuraduría General de la Nación a través la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, se hace necesario referirnos a las observaciones realizadas por parte de ese órgano de control, en los siguientes términos:

Para Colpensiones sigue siendo un reto cumplir con los términos fijados por la H. Corte Constitucional, por ello no ha escatimado en esfuerzos para asumir con responsabilidad la administración del régimen de prima media de manera eficiente a fin de suplir las necesidades de los afiliados, para ello se han realizado ajustes que a través del plan de acción han permitido avanzar en la gestión, tal como se indica a lo largo del presente informe, situación que es reconocida como un gran esfuerzo por parte de la Delegada.

No obstante, las acciones adelantadas y con fundamento en los argumentos expuestos por Colpensiones a la H. Corte Constitucional a fin de solicitar un nuevo plazo, se hacen visibles los motivos por los cuales aún existen solicitudes en las que no se cumplen los términos de respuesta, sin embargo no deja de ser la oportuna atención al usuario la prioridad para nuestra Entidad, en busca de evitar nuevas acciones judiciales y quejas ante los organismos de control.

Los mecanismos y estrategias creados por Colpensiones a fin de gestionar los requerimientos de la Delegada, la mesa técnica, atención de visitas y la capacitación impartida, han puesto a disposición de la Delegada las herramientas necesarias para dar un trámite más ágil a muchos de los requerimientos que de conformidad con los grupos de prioridad de la H. Corte Constitucional se han ido evacuando, con el fin de solucionar las inquietudes y quejas de los usuarios que acuden a la Delegada solicitando intervención, para ello se ha dispuesto de una base de datos que permite

conocer detalladamente el número de requerimientos de la Delegada y el estado actual de los mismos respecto a su trámite en Colpensiones.

Dicha base de datos ha permitido llevar un control de gestión a la Delegada y como ella misma lo reconoce, ésta se ha convertido en fuente de información para los informes que ha presentado, junto con las verificaciones que realiza en las visitas atendidas por las diferentes áreas y el plan de capacitación impartida a través de la Mesa Técnica, en busca de dar a conocer de una manera detallada los procesos y procedimientos internos.

Es necesario establecer que Colpensiones informó a la Delegada a través de oficio de diciembre 20 de 2013 del cual se adjunta copia, el número de expedientes solicitados al ISS y los que se encuentran pendientes de entrega a la fecha, con el fin de que el organismo de control conozca sobre la entrega y se permita hacer un inventario real de las sentencias judiciales, derechos de petición y solicitudes pendientes de decisión.

Dado que en el informe presentado por la Delegada se reiteran las observaciones realizadas con anterioridad, se debe establecer que esas temáticas han sido tratadas en los informes periódicos a la Corte y se amplían en el presente informe, por lo que consideramos innecesario reiterarlos en este momento.

Finalmente, es conveniente mencionar que para facilitar el cumplimiento de la función encomendada a la Procuraduría Delegada en cuanto al seguimiento al Auto 110 de 2013 y a solicitud de ese despacho, se expidió el oficio 2013-8984798 del 13 de diciembre de 2013 dirigido al Procurador Delegado en lo Judicial que integra la Mesa Técnica con el fin de aclarar algunos aspectos contenidos en el IP5 relacionados con los inventarios de trámites pensionales por resolver. De este documento se adjuntará copia en este informe.

8.2. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento conformada con la 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 el día 2 de diciembre de 2013 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.

El día 11 de diciembre se realizó la primera reunión de la Mesa Técnica con el Defensor Delegado para la Salud y Seguridad Social y su equipo de trabajo, para explicar la metodología de funcionamiento de la mesa técnica de seguimiento, suministrar la base de datos que se tendrá en cuenta para el registro de las quejas recibidas por los usuarios y avanzar en la propuesta de acciones que permitan a la Defensoría del Pueblo atender a los usuarios de Colpensiones.

A la fecha de presentación de este informe se está alimentando la base de datos por parte de los funcionarios de la Defensoría, sin embargo, se han realizado sesiones de trabajo, especialmente referidas a la capacitación e información de temas propios de la actividades de Colpensiones.

Como ya se mencionó, se programó una jornada de capacitación e información sobre el proceso de multivinculación, los procesos y procedimientos de la Gerencia de Servicio al Ciudadano, el proceso de historia laboral y el traspaso de la información del ISS a Colpensiones en la cual participaron servidores de la Defensoría del Pueblo.

8.2.1. Observaciones al informe de seguimiento presentado por la Defensoría del Pueblo.

Mediante Oficio de fecha 11 de diciembre de 2013, la Defensoría del Pueblo a través del Defensor Delegado para la Salud y la Seguridad Social, presentó ante la H. Corte Constitucional documento en el cual presentan observaciones a la ejecución del plan de acción de Colpensiones.

Como quiera que Colpensiones debe pronunciarse sobre el contenido en el informe rendido por la Defensoría del Pueblo, se hace necesario referirnos a las observaciones realizadas siguiendo el mismo orden establecido en el Oficio del 11 de diciembre, en los siguientes términos:

1. Indicar si persisten las fallas que el respectivo órgano de control reportó en el expediente de la referencia, o si estas se han corregido.

Destaca la Defensoría los esfuerzos realizados por Colpensiones para el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la H. Corte Constitucional mediante Auto 110 de 2013 en procura de resolver las solicitudes pendientes presentadas por los ciudadanos ante el ISS antes de la fecha de

entrada en operación de Colpensiones. Sin embargo, señala que faltó planeación al Gobierno Nacional teniendo en cuenta que los problemas presentados eran previsibles.

Colpensiones, tal y como se ha informado a la H. Corte Constitucional ha asumido el reto de superar las fallas estructurales del régimen de prima media, atendiendo las situaciones que desde la entrada en operación se han presentado.

Precisamente, el reconocimiento que efectúa la Defensoría de los ingentes esfuerzos desplegados ratifican el compromiso asumido ante el país para ofrecer a todos los ciudadanos respuestas oportunas y efectivas a todos los requerimientos de índole prestacional que son de competencia de Colpensiones, lo que significa que transitamos el camino correcto y que se alcanzarán los resultados esperados.

La Defensoría analizó, dentro de este ítem del documento contentivo de las observaciones las fallas que en anteriores oportunidades informó a la H. Corte Constitucional, indicando si se mantenían o se habían corregido. En este sentido señaló las siguientes:

- a. El desconocimiento del derecho de petición y la obligación de responder los mismos de manera oportuna, clara y completa.

Considera la Defensoría que aunque Colpensiones ha diseñado un sin número de estrategias para corregir este problema, no han sido suficientes para superar el problema estructural del Régimen de Prima Media.

Destaca que Colpensiones presenta un avance significativo en la resolución de las solicitudes ubicadas en el Grupo de Prioridad Uno (1) y que *“consideró que estas también estaban sujetas al plazo fijado en el Auto 110 de 2013”* lo que se constituye en un grave error en tanto que las reglas aplicables a las tutelas interpuestas por las personas ubicadas en este grupo siguen las reglas corrientes.

Sobre este punto es necesario indicar, que conforme al Auto 110 de 2013 efectivamente las tutelas se resolverán conforme a las reglas jurisprudenciales corrientes sobre el derecho de petición, no obstante lo cual la posibilidad de sanción de los trámites de tutela en estos eventos solo sería procedente a partir del 30 de agosto de 2013. Por tanto, para Colpensiones la prioridad establecida para la población que hace parte de este grupo de prioridad es la señala por la Honorable Corte Constitucional.

Como se puede observar en los distintos informes presentados por Colpensiones, se ha insistido en la evacuación a la mayor brevedad de los casos asociados al Grupo 1, sin embargo, dadas las entregas de casos por parte el ISS en Liquidación los escenarios de gestión presentan variaciones en la meta final.

Afirma la Defensoría que es entendible que Colpensiones solicite la extensión de términos al 28 de marzo para atender la represa proveniente del ISS, atendiendo el crecimiento de expedientes a trasladar del ISS en Liquidación a Colpensiones. En virtud a lo anterior, considera que es obvia la necesidad de aumentar los términos del Auto 110 si se tiene en cuenta que los supuestos fácticos tomados en la providencia mencionada han cambiado de manera abrupta.

Sobre este aspecto se destaca la conclusión expuesta por la Defensoría en la medida en que la misma es producto del juicioso análisis efectuado tanto a los informes de seguimiento proferidos por Colpensiones y los emitidos por el ISS en Liquidación, lo que se ajusta al requerimiento efectuado a la Honorable Corte Constitucional por parte de Colpensiones.

Manifiesta la Defensoría que Colpensiones debe mejorar la gestión de calidad de los actos administrativos expedidos por cuanto se han recibido quejas de usuarios sobre la falta de coherencia entre lo solicitado y la respuesta brindada. En relación con este punto debe señalarse que Colpensiones ha adelantado estrategias de mejoramiento de calidad, tal y como las que se exponen en este informe. De esta manera, la efectividad de las estrategias informadas continuará incrementándose con el paso de los días en virtud a la curva de aprendizaje del personal, la revisión de las determinaciones por los grupos de calidad implementados y la depuración de los procesos tecnológicos.

En este mismo ítem explica la Defensoría que existe un represamiento de las solicitudes que han sido radicadas por los usuarios directamente ante Colpensiones y cita cifras de las solicitudes que se encuentran fuera de término.

En relación con este tema, es menester indicar que las mismas están tratadas en el presente informe periódico a la Corte, del cual se remitirá copia a ese órgano de control, por lo que consideramos innecesario su reiteración.

b. NO se ha realizado una priorización de las solicitudes

Aduce la Defensoría que en su momento recomendó a la H. Corte Constitucional la necesidad de priorizar la atención de las solicitudes pendientes, criterio que fue acogido en el Auto 110 de 2013 y aclarado posteriormente por el Auto 182 de 2013.

Atendiendo la orden impartida en los autos señalados, Colpensiones ha identificado y priorizado todas las solicitudes recibidas el ISS en Liquidación y que hacen parte de la repesa que se está resolviendo, por lo que coincidimos en que se ha dado cumplimiento estricto a lo dispuesto en los Autos expedidos por la Corte Constitucional.

- c. La historia laboral de los afiliados no registra la totalidad de las semanas verdaderamente cotizadas, no obstante el ISS en Liquidación argumenta que fue trasladado en su totalidad la base de datos a Colpensiones.

Tal y como lo menciona la Defensoría en su informe, el proceso de corrección de historia laboral es uno de los procesos con mayor demanda en Colpensiones.

Como se ha reportado en los informes periódicos, se concentran grandes esfuerzos tanto humanos como tecnológicos para que el proceso de corrección y actualización de Historia Laboral refleje la realidad de las cotizaciones efectuadas por los usuarios al régimen de prima media y de esta forma las prestaciones se reconozcan en forma completa.

Sobre este punto específico nos remitimos al reporte que aparece en el presente informe.

- d. Cumplimiento de fallos de acción de tutela

Destaca la Defensoría la disminución en casi un 5% la interposición de tutelas contra Colpensiones durante el año 2013, no obstante lo cual continúa ubicándose como una de las entidades más tuteladas.

Manifiesta la Defensoría respecto de la solicitud efectuada por Colpensiones sobre el otorgamiento de un plazo mayor para la suspensión de sanciones por desacato de todas aquellas tutelas que no se encuentren relacionadas con el reconocimiento de pensiones, que esto sería contraproducente para la garantía de los derechos de los ciudadanos que llevan más de seis meses esperando la realización de los mismos, pues no podría afirmarse que los derechos de un ciudadano que solicita reconocimiento de una pensión son más importantes que los derechos de los ciudadanos que exigen inclusión en nómina o cualquier otro derecho.

Sobre este aspecto se considera necesario mencionar que el alcance de la solicitud de suspensión es el señalado en la respuesta al auto de pruebas del 6 de diciembre de 2013 dictado dentro del expediente de revisión de tutela No. T-3287521, radicado por Colpensiones el 10 de diciembre de

2013. Los distintos plazos solicitados y los trámites o prestaciones respecto de los cuales se aplica se fundamentan en los lineamientos establecidos en el auto 182 de 2013.

Finalmente, la H. Corte Constitucional dentro de sus competencias analizará y resolverá lo pertinente en relación con este tema, sobre lo cual se acatará lo decidido.

e. Cumplimiento de sentencias judiciales

Señala en este punto la Defensoría que se considera plausible la decisión tomada por la Corte Constitucional en providencia de cinco (5) de noviembre de 2013 en la que se ordena a Colpensiones eliminar todas aquellas barreras creadas para impedir ser notificada de sentencias judiciales.

Sobre este particular es necesario indicar que mediante oficio del 8 de noviembre de 2013 Colpensiones rindió informe con ocasión de lo ordenado en el Auto del 5 de noviembre de 2013 relacionado con los procedimientos de notificación de providencias judiciales.

Copia del citado documento será remitida al Defensor Delegado para la Salud y la Seguridad Social el cual contiene las medidas implementadas para agilizar el trámite de notificación dentro de los diferentes procesos judiciales que cursan contra Colpensiones y el procedimiento de recepción de correspondencia externa emanada de los entes de control, usuarios, despachos judiciales y Altas Cortes.

Sobre este punto resalta la Defensoría en su informe que uno de los problemas más grandes para el cumplimiento de sentencias judiciales consiste en que Colpensiones no cuenta con la totalidad de los expedientes administrativos de cada sentencia, por lo que la demora en la entrega de los expedientes en poder del ISS en Liquidación es óbice del incumplimiento de Colpensiones.

En este aspecto es procedente remitirnos al punto de este informe periódico a la Corte Constitucional relativo a la Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS, por lo que no resulta pertinente su reiteración.

f. Convenio con la UGPP para la sustanciación de pensiones con tiempos públicos

Manifiesta la Defensoría que la UGPP había informado a principios del año 2013 que podrían encontrarse a final del año en una situación de incumplimiento de términos, por lo que extraña la celebración del convenio con Colpensiones.

A este respecto es pertinente señalar que se celebró el 18 de septiembre de 2013 convenio interadministrativo de cooperación entre la UGPP y Colpensiones, cuyo objeto es aunar esfuerzos y recursos humanos, técnicos, tecnológicos y logísticos entre las dos entidades con el propósito que la UGPP apoye la gestión de sustanciación para resolver las solicitudes de derechos pensionales y prestaciones económicas e los servidores públicos a cargo de Colpensiones.

Dicho convenio fijó un plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2013, el cual se prorrogó hasta el 20 de enero de 2014.

Para Colpensiones la ejecución de este convenio se ha constituido en un aporte importante en la evacuación de solicitudes de derechos pensionales de servidores públicos, por lo que puede afirmarse que el objeto del mismo se ha cumplido a cabalidad, aprovechándose de esta manera la experticia de la UGPP en esta materia.

- g. Indeterminación de los expedientes pendientes de trasladar del ISS en liquidación a Colpensiones

Asegura el informe de la Defensoría del Pueblo que la indeterminación del universo de expedientes pendientes de trasladar del ISS en Liquidación pone trabas al desarrollo de las funciones de Colpensiones. Asevera que el ISS en Liquidación debería encontrarse en capacidad de definir la verdadera repesa para que con la cifra cierta se puedan fijar de manera razonable y adecuada los plazos que requiere Colpensiones para superar el atraso existente.

Sobre este aspecto reiteramos que el presente informe periódico contiene un punto específico sobre la evolución de la entrega de expedientes del ISS en liquidación a Colpensiones y a él deberá remitirse.

- 2. Señalar si en su criterio las medidas anunciadas y adoptadas por el ISS en liquidación y Colpensiones para superar las dificultades del proceso de transición y corregir las fallas en la atención de sus usuarios se advierten adecuadas y conducentes para dicho propósito.

Afirma la Defensoría en el informe sobre este interrogante de la Corte Constitucional que evaluadas las medias adoptadas *“se considera que estas son adecuadas para superar los problemas propios de la liquidación del ISS y de Colpensiones”*, no obstante lo cual tales medidas se implementaron una vez intervinieron órganos de control, como la propia Defensoría del Pueblo.

Considera que las medidas son conducentes, pues el fin último de Colpensiones con la implementación de estas estrategias es el beneficio del usuario del sistema, a pesar de los vencimientos de términos que se presenta en algunas solicitudes.

Finalmente, al interrogarse si las medidas son suficientes, considera que la respuesta deber ser negativa en tanto hay muchas solicitudes pendientes de resolver, tutelas y sentencias por cumplir, historias laborales por corregir, peticiones por contestar, entre otros, por lo que se pensaría que la capacidad instalada de Colpensiones es insuficiente de cara a la dimensión del régimen de prima media.

Al respecto vale la pena mencionar que la conducencia de las medidas y estrategias implementadas por Colpensiones necesariamente impactarán en la prestación de un servicio a su cargo, permitiendo la mejor utilización económica y social de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho el sistema pensional sean prestados en forma adecuada, oportuna, eficiente y sin ninguna clase de limitación, disminución o restricción con el fin de asegurar el goce efectivo del derecho a la seguridad social.

3. Conceptuar sobre la calidad de los informes periódicos que en cumplimiento de lo dispuesto en los autos 110, 182, 202, 233 y 276 de 2013 han presentado las entidades accionadas a la Corte Constitucional, a la Defensoría del Pueblo y a la Procuraduría General de la Nación, precisando que otros aspectos habría que incluir en los mismos.

En lo que respecta a Colpensiones, manifiesta la Defensoría del Pueblo que *“Los informes presentados por Colpensiones han sido completos y de buena calidad, pues en ellos se refleja el esfuerzo hecho por los funcionarios de la Entidad, los informes son entendibles, pues se han preocupado por manifestar los inconvenientes que han tenido que afrontar en este proceso que no ha sido fácil”*.

Se destaca por este órgano de control la gestión adelantada por Colpensiones, la cual se ha manifestado en cada uno de los informes periódicos.

Se refiere también a que el gran universo de expedientes que no están determinados incide en que Colpensiones proyecte decisiones que pueden resultar incompletas generando un desgaste administrativo.

Comparte Colpensiones esta preocupación, no obstante lo cual, como se ha reiterado en este informe, existen acciones tendientes a reportar los avances en la entrega de expedientes

provenientes del ISS en Liquidación, que se acompaña de estrategias de búsqueda y consolidación de información para evitar que se profieran determinaciones con las deficiencias señaladas por la Defensoría.

4. Efectuar las recomendaciones que estimen pertinentes para la protección de los derechos fundamentales de los usuarios del ISS en Liquidación y Colpensiones.

Señala la Defensoría en este punto, que Colpensiones no debe fraccionar las solicitudes pues esto puede demorar más el proceso. La sustanciación de expedientes por el sistema automático debe ser revisada por los grupos de calidad implementados para que no presente fallas. Cuando se resuelvan recursos de la vía gubernativa se conceden nuevamente los recursos generando un volumen mayor de solicitudes.

Recalcan que en el acto administrativo que reconoce la pensión no se conceden mesadas atrasadas; en el caso de funcionarios públicos que han anexado la constancia de retiro del servicio, se condiciona al reconocimiento de la pensión a la presentación del acto definitivo de retiro no obstante constar en la actuación.

Considera la Defensoría del Pueblo que es prioritario robustecer la planta de funcionarios y que en cuanto a las notificaciones masivas se incluya acompañamiento de la Defensoría teniendo en cuenta que esta entidad cuenta con 36 regionales en todo el país, como ya se ha realizado, lo que garantiza transparencia en el proceso.

Para Colpensiones es importante recibir las recomendaciones y sugerencias que nos permitan continuar avanzando en el proceso de mejoramiento continuo, por lo que resaltamos la importancia de contar con los aportes de la Defensoría del Pueblo.

Sin perjuicio del análisis de cada una de las recomendaciones efectuadas, debe señalarse que las dificultades y deficiencias en los procesos han sido también identificadas directamente por Colpensiones, por lo que se están diseñando y ejecutando estrategias puntuales que garanticen la prestación adecuada del servicio, de tal suerte que las decisiones que resuelvan las solicitudes de prestaciones pensionales sean integrales, completas y ajustadas a la información que repose tanto en la Historia Laboral como en el expediente administrativo.

Anexos

Anexo 1- Estrategia de incentivos a los trabajadores

Con la aprobación de la Junta Directiva la Presidencia puso en marcha una estrategia de incentivos académicos y económicos, que tuvo el propósito de reconocer el esfuerzo de los trabajadores y de estimular la superación de las metas laborales establecidas.

Esta estrategia se llevó a cabo durante octubre, noviembre y diciembre, siendo estos los últimos tres meses de los plazos establecidos en los Autos. Contó con un presupuesto aprobado de 3.144 millones de pesos, y se compuso de dos ejes fundamentales: el primero estableció un reconocimiento de carácter económico, salarial y prestacional al que podrán acceder, y el segundo en apoyos educativos para diplomados, cursos y pasantías en entidades de la seguridad social en un país iberoamericano.

La iniciativa también diferenció la entrega de incentivos a los servidores públicos y los trabajadores en misión de las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de los Autos con las dependencias que en este caso ejercen el rol de apoyo.

Dependencias directamente relacionadas con las disposiciones de los Autos de la Honorable Corte Constitucional:

- Gerencia Nacional de Reconocimiento
- Gerencia Nacional de Nómina
- Gerencia Nacional de Operaciones
- Gerencia Nacional de Defensa Judicial
- Gerencias Regionales

Así como los servidores públicos y los trabajadores en misión de las áreas que apoyan la gestión para el cumplimiento de los mismos:

- Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
- Vicepresidencia Comercial
- Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano
- Vicepresidencia de Talento Humano
- Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones
- Vicepresidencia Jurídica (salvo la Gerencia Nacional de Defensa Judicial)
- Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
- Vicepresidencia Administrativa y Financiera
- Oficina de Ingeniería de Procesos

- Oficina de Control Disciplinario Interno
- Oficina de Control Interno

De acuerdo con el primer eje, el reconocimiento salarial de los incentivos a los trabajadores que voluntariamente se inscribieron se presenta en el Cuadro 1 de este anexo.

Anexo 1 – Cuadro 1. Reconocimiento salarial de los incentivos a los trabajadores

% de cumplimiento adicional de la meta base	% incentivo mensual al personal de las áreas directamente involucradas en el cumplimiento de los autos	% incentivo mensual al personal de las áreas apoyo para el cumplimiento de los autos
10%	2% del salario	1% del salario
20%	4% del salario	2% del salario
30%	6% del salario	3% del salario

Los incentivos se reconocieron, pagaron y otorgaron a los grupos de trabajo conformados que cumplan metas adicionales a las mínimas establecidas por Colpensiones durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2013.

Vale la pena destacar que en las dos primeras entregas de la estrategia de incentivos las dependencias directamente relacionadas con los Autos superaron las metas establecidas en un promedio del 5%, de esta manera la organización dio un paso adelante y a sus colaboradores se les reconoció su esfuerzo adicional.

En la semana del 20 al 24 de enero se hará efectiva la última entrega de la estrategia.

El segundo eje se convierte en un apoyo educativo para diplomados, cursos y pasantías en entidades de la seguridad social en un país iberoamericano, que fue gestionado ante la Organización Internacional de la Seguridad Social, OISS, y se otorgará al grupo interno de trabajo de las dependencias directamente relacionadas con los Autos, que alcance los mejores resultados en el mes en cada una de las dependencias directamente involucradas en el cumplimiento de las metas adicionales a las mínimas definidas por Colpensiones. Esta entrega se hará efectiva en el mes de febrero del presente año.

Mientras que en el primer eje de la estrategia la entrega de incentivos pretende fortalecer el trabajo en equipo, el segundo eje reconoce el trabajo de aquellos trabajadores que en sus dependencias han ejercido liderazgo y se han destacado.

Anexo 2- Resultados de los Indicadores de Seguimiento

1. Presentación

En seguida, se presentan los resultados de los indicadores disponibles a 31 de diciembre de 2013. Ello incluye el cálculo y análisis de doce (12) indicadores disponibles que dan cuenta de los objetos de seguimiento definidos: tutelas, sentencias, reconocimientos y PQRS. Según lo previsto, 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.

En esta entrega se continúa con el cálculo de los ocho (8) indicadores presentados en el IP5, dos (2) relacionados con Tutelas, dos (2) con Sentencias, y cuatro (4) con reconocimiento de prestaciones. Adicionalmente se integran cuatro (4) nuevos indicadores: dos (2) para reconocimientos, uno (1) para sentencias y uno (1) para PQRS; el asunto de PQRS se convierte así en un objeto de seguimiento adicional.

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); sin embargo, para el caso de sentencias, el cálculo se realiza desde el 1 de junio de 2013, así como para el indicador de nómina asociado a reconocimiento, el cual se calcula mensualmente a partir del mes de noviembre de 2013. Igualmente, los cálculos de los indicadores, atendiendo al principio de gradualidad, se han realizado conforme al proceso de depuración de información, de tal manera que cada uno de éstos se hicieron a partir de la fecha en que fue posible contar con información confiable.

2. Objetos de seguimiento

2.1 Objeto de seguimiento 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.

Anexo 2 - Tabla No. 1
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado

Anexo 1 - Tabla No. 1 (%) Trámites de tutelas con hecho superado Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi/Bases misionales	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).				Herramienta de gestión Bizagi.	

Anexo 2 - Tabla No. 2
(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Registro de datos del indicador agregado 2013					Registro de datos del indicador agregado 2014
Variables	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	18.786	44.578	62.870	71.826	76.944
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	96.222	102.707	108.058	112.949	113.185
Cálculo (%)	19.52%	43.40%	58.18%	63.59%	67.98%

Anexo 2 - Tabla No. 3
(%) Trámites de tutelas con hecho superado - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Registro de datos del indicador desagregado 2013					Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
Grupo 0					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	5.767	22.812	25.791	27.595	28.325
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	27.752	28.374	29.420	31.803	31.824
Cálculo (%)	20.78%	80.40%	87.66%	86.77%	89.01%
Grupo1					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	4.443	8.196	10.111	10.563	10.803
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	6.660	11.169	11.551	11.965	11.970
Cálculo (%)	66.71%	73.38%	87.53%	88.28%	90.25%
Grupo2					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	318	716	2.284	2.552	2.648
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	2.266	2.715	2.851	2.986	2.990
Cálculo (%)	14.03%	26.37%	80.11%	85.47%	88.56%
Grupo3					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	554	1.203	2.280	3.133	3.459
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	3.036	3.858	4.019	4.195	4.198
Cálculo (%)	18.25%	31.18%	56.73%	74.68%	82.40%
Grupo 4					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	3.775	3.533	7.920	10.461	12.189
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	17.797	17.655	18.181	18.740	18.746
Cálculo (%)	21.21%	20.01%	43.56%	55.82%	65.02%

Registro de datos del indicador desagregado 2013					Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
En proceso de clasificación					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	3.929	8.118	14.484	17.522	19.520
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	38.711	38.936	42.036	43.260	43.457
Cálculo (%)	10.15%	20.85%	34.46%	40.50%	44.92%

Análisis: el resultado del indicador muestra una evolución positiva de los trámites de tutela con hecho superado. Entre el mes de septiembre y el mes de diciembre de 2013 se pasó de 10.15% a 40.50% respectivamente (ver Tabla No. 2), esto representa una variación positiva de 30.35 puntos porcentuales con respecto a la respuesta efectiva de las tutelas ingresadas entre los meses señalados. De manera específica, entre noviembre y diciembre, el avance fue de 5 puntos porcentuales, lo cual aunque resulta inferior en comparación con los meses de octubre y noviembre, es positivo en la medida en que se trató de un aumento. Adicionalmente a 8 de enero de 2014 se logró llegar a 44.92%, es decir que se incrementó en 4 puntos porcentuales el resultado del indicador frente a lo obtenido a 31 de diciembre.

Por su parte, con respecto a la desagregación del indicador se encuentra que todos los grupos prioritarios evolucionaron positivamente entre septiembre y diciembre, siendo el más significativo el grupo 2 con una variación de 31 puntos porcentuales; continúa siendo destacado el avance del grupo prioritario 1, el cual llegó a 88.28% a diciembre (ver Tabla 3). Con respecto al cálculo de 8 de enero de 2014 se encuentra una mejora en todos los grupos definidos frente a diciembre de 2013, llegando en el caso del grupo prioritario 1 al 90.25%.

Indicador N° 2. (%) Trámites de tutelas 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 con hecho superado. Se entiende que el caso está cerrado cuando se da respuesta al juzgado y se tiene constancia de la entrega del documento.

Anexo 2 - Tabla No. 4
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.				Herramienta de gestión Bizagi.	

Anexo 2 - Tabla No. 5
(%) Trámites de tutelas cerrados

Registro de datos del indicador agregado 2013					Registro de datos del indicador agregado 2014
Variables	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	12.108	38.237	51.122	57.050	60.137
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	18.786	45.578	62.870	71.826	76.944
Cálculo (%)	64.45%	83.89%	81.31%	79.43%	78.16%

Anexo 2 - Tabla No. 6
(%) Trámites de tutelas cerrados

Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Registro de datos del indicador desagregado 2013					Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
Grupo 0					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	5.653	19.613	21.668	22.815	23.190
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	7.566	22.812	25.791	27.595	28.325
Cálculo (%)	74.72%	85.98%	84.01%	82.68%	81.87%
Grupo1					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.324	6.741	7.990	8.218	8.332
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	4.458	8.196	10.111	10.563	10.803
Cálculo (%)	52.13%	82.25%	79.02%	77.80%	77.13%

Registro de datos del indicador desagregado 2013					Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
Grupo2					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	202	644	1.840	1.996	2.035
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	320	716	2.284	2.552	2.648
Cálculo (%)	63.13%	89.94%	80.56%	78.21%	76.85%
Grupo3					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	348	1.060	1.902	2.566	2.772
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	554	1.203	2.280	3.133	3.459
Cálculo (%)	62.82%	88.11%	83.42%	81.90%	80.14%
Grupo 4					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	1.162	3.137	6.516	8.467	9.788
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	2.071	3.533	7.920	10.461	12.189
Cálculo (%)	56.11%	88.79%	82.27%	80.94%	80.30%
En proceso de clasificación					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.419	7.024	11.206	12.988	14.020
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	3.817	8.118	14.484	17.522	19.520
Cálculo (%)	63.37%	86.52%	77.37%	74.12%	71.82%

Análisis: este indicador muestra un descenso en el mes de diciembre de 2013 con respecto al resultado del mes de noviembre de 1,89 puntos porcentuales (Tabla No. 5). Si bien se continúa mejorando 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 evolucionado de la misma manera, lo cual desde luego se refleja en los diferentes grupos prioritarios que muestran también un decrecimiento frente al periodo analizado (Tabla No. 6). En todo caso, debe considerarse que el resultado del indicador agregado se encuentra en 79.43%, lo que representa una variación positiva de 14,98 puntos porcentuales con respecto a la mes de septiembre.

Con respecto al resultado del indicador a 8 de enero de 2014, se presenta un leve descenso (se pasa de 79.43% a diciembre de 2013 a 78.16% a 8 de enero de 2014) lo cual se comprende dado

el periodo de vacancia judicial, esperando normalizar la entrega de respuestas a los juzgados después del 13 de enero del presente, con lo cual se mejorará el resultado del indicador.

La explicación al decrecimiento de éste indicador en el mes de diciembre se detalla en el capítulo 6.1 del presente informe, así como los ajustes requeridos para mejorar el cierre efectivo de los trámites de tutela.

2.2 Objeto de seguimiento 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 ISS¹¹⁰.

Anexo 2 - Tabla No. 7

Metadatos clave del indicador (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS, Colpensiones, PQRS, halladas en la represa del ISS).				Vicepresidencia Jurídica	

Anexo 2 - Tabla No. 8

(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

Registro de datos del indicador agregado 2013					Registro de datos del indicador agregado 2014
Variables	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	6.199	8.961	11.192	12.783	12.992
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS, Colpensiones, PQRS, halladas en la represa del ISS).	19.932	27.519	31.779	33.201	33.978
Cálculo (%)	31.10%	32.56%	35.22%	38.50%	38.24%

¹¹⁰ Este indicador incluye específicamente las sentencias condenatorias identificadas a las cuales Colpensiones debe dar cumplimiento. No incluye las sentencias absolutorias.

Anexo 2 - Tabla No. 9
(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Registro de datos del indicador desagregado 2013			Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	30-nov	31-dic	08-ene
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	7.526	8.181	8.181
VARIABLE 2: Sentencias entregadas ISS.	11.052	11.047	11.047
Cálculo (%)	68.10%	74.06%	74.06%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	242	242	242
VARIABLE 2: Sentencias identificadas en Colpensiones.	7.970	8.209	8.986
Cálculo (%)	3.04%	2.95%	2.69%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	166	192	192
VARIABLE 2: Sentencias identificadas en PQRS.	8.479	9.417	9.417
Cálculo (%)	1.96%	2.04%	2.04%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	3.258	4.168	4.377
VARIABLE 2: Sentencias identificadas en la repesa del ISS.	4.278	4.528	4.528
Cálculo (%)	76.16%	92.05%	96.67%

Análisis: de manera agregada el alistamiento de sentencias para iniciar su proceso de cumplimiento con respecto a las sentencias identificadas se incrementó en 7,40 puntos

porcentuales entre los meses de septiembre y diciembre de 2013, pasado de 31.10% a 38.50% (ver Tabla No. 8).

Por su parte, la desagregación del indicador por entrada da cuenta de que la prioridad de Colpensiones continúa siendo la atención de la represa del ISS, es ahí donde se encuentra la mayor evolución. Sobre las sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS se pasó de 76.16% a 96.67%, es decir una variación positiva de 15,89 puntos porcentuales, mientras las entregadas por el ISS pasaron de 68.10% a 74.06%. (ver Tabla No. 9). Con respecto a 8 de enero de 2014 tanto el resultado agregado como desagregado no varía sustancialmente.

A pesar de lo anterior, es preciso que la entidad continúe incorporando y mejorando los procedimientos, a partir del plan de acción definido, que permitan también alistar las sentencias para su cumplimiento identificadas en las entradas 2 y 3, es decir lo que ha sido identificado al interior de Colpensiones; ello permitirá mejorar el resultado agregado del indicador.

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.

Anexo 2 - Tabla No. 10
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 2 - Tabla No. 11
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Registro de datos del indicador agregado 2013					Registro de datos del indicador agregado 2014
Variables	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3.618	5.041	7.359	9.667	10.082
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	6.199	8.961	11.192	12.783	12.992
Cálculo (%)	58.36%	56.25%	65.75%	75.62%	77.60%

Anexo 2 - Tabla No. 12
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado 2013			Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	30-nov	31-dic	08-ene
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3.881	5.186	5.392
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	7.526	8.181	8.181
Cálculo (%)	51.57%	63.39%	65.91%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	95	172	172
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	242	242	242
Cálculo (%)	39.26%	71.07%	71.07%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	125	141	141

Registro de datos del indicador desagregado 2013			Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	30-nov	31-dic	08-ene
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	166	192	192
Cálculo (%)	75.30%	73.44%	73.44%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3.258	4.168	4.377
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	3.258	4.168	4.377
Cálculo (%)	100.00%	100.00%	100.00%

Análisis: los resultados de este indicador muestran un incremento sostenido desde septiembre de 2013. A 31 de diciembre se logró que el 75.62% de las sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento se convirtieran en actos administrativos proferidos; ello significa un aumento de 17 puntos porcentuales en dicho periodo (ver Tabla No. 11). Así mismo a 8 de enero de 2014, este indicador continúa mostrando resultados positivos, llegando a 77.60%.

Por su parte, de acuerdo con la desagregación planteada se destaca que el mayor incremento se presentó en los actos administrativos de cumplimiento de sentencias cuya entrada fue Colpensiones, la cual pasó de 39.26% a 71.07% lo que significa una variación positiva de 31,82 puntos porcentuales entre los meses de noviembre y diciembre. Con respecto a la entrada del ISS, el indicador muestra un incremento de 11,82 puntos porcentuales durante el mismo periodo, mientras se presenta una leve disminución en la entrada de PQRS; el comportamiento a 8 de enero de 2014 por desagregaciones se mantiene.

Cabe mencionar que todas las sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, halladas en los expedientes de la represa del ISS, se han convertido en actos administrativo proferidos.

Indicador N° 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han sido incluidos en nómina, con respecto al total de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos por Colpensiones.

Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Anexo 2 - Tabla No. 13
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 2 - Tabla No. 14
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Registro de datos del indicador agregado 2013	
Variables	31-dic
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	7.321
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.359 ¹¹¹
Cálculo (%)	99.48%

Análisis: el resultado del indicador muestra que el nivel de inclusión en nómina de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos es de más del 99%. Se trata de 38 casos que ya han sido identificados para ser incluidos en la siguiente nómina.

¹¹¹ Dato a noviembre de 2013.

2.3 Objeto de seguimiento reconocimientos¹¹²

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 decididas¹¹³.

Anexo 2 - Tabla No. 15
Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

¹¹² Algunos datos de esta sección, debidamente referenciados, han sido ajustados frente a lo reportado en informes anteriores (IP4 e IP5). Ello ha ocurrido dado el proceso de gestión de información suscitado al interior de la entidad, lo cual implica la revisión y optimización de las fuentes de información y los procedimientos para el cálculo de los datos. Lo anterior en aras de mejorar la calidad de la información suministrada, lo cual no ha implicado el cambio de las tendencias de los resultados de los indicadores.

¹¹³ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, de reliquidación, de indemnización y de auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Anexo 2 - Tabla No. 16
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Registro de datos del indicador agregado 2013				Registro de datos del indicador agregado 2014
Variables	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	403.074 ¹¹⁴	447.028	495.347	499.497
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	644.052	671.148	710.008	718.719
Cálculo (%)	62,58%	66,61%	69,77%	69,50%

Anexo 2 - Tabla No. 17
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado 2013				Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
Represa ISS				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	203.282	222.646	249.896	251.452
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	313.664	313.874	322.472	325.444
Cálculo (%)	64,81%	70,93%	77,49%	77,26%
Colpensiones				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	199.792 ¹¹⁵	224.382	245.451	248.045
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	330.388	357.274	387.536	393.275
Cálculo (%)	60,47%	62,80%	63,34%	63,07%

¹¹⁴ Dato ajustado con respecto al IP5. Anexo 1. Tabla No. 13. Bogotá D.C. 5 de diciembre de 2013.

¹¹⁵ Ibíd. IP5. Anexo 1. Tabla No. 14.

Anexo 2 - Tabla No. 18
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas - Represa ISS - Escenarios 4 y 5

Registro de datos del indicador agregado (por escenarios) 2013				Registro de datos del indicador agregado (por escenarios) 2014
Variables	31-oct (Escenario 4)	30-nov (Escenario 5)	31-dic (Escenario 5)	8-ene (Escenario 5)
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	79.512	98.876	126.126	127.682
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	189.894	190.104	190.104	190.104
Cálculo (%)	41,87%	52,01%	66,35%	67,16%

Anexo 2 - Tabla No. 19
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Desagregación del indicador por grupos prioritarios - Represa ISS - Escenarios 4 y 5

Registro de datos del indicador desagregado 2013				Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	31-oct (Escenario 4)	30-nov (Escenario 5)	31-dic (Escenario 5)	8-ene (Escenario 5)
Grupo1				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	43.262	48.014	48.290	48.333
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	48.978	49.008	49.008	49.008
Cálculo (%)	88,33%	97,97%	98,53%	98,62%
Grupo2				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	3.218	8.073	10.532	10.658
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones	12.147	12.157	12.156	12.156

Registro de datos del indicador desagregado 2013				Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	31-oct (Escenario 4)	30-nov (Escenario 5)	31-dic (Escenario 5)	8-ene (Escenario 5)
radicadas (Represa del ISS).				
Cálculo (%)	26,49%	66,41%	86,64%	87,68%
Grupo3				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	2.833	4.037	11.630	12.463
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	16.750	16.758	16.759	16.759
Cálculo (%)	16,91%	24,09%	69,40%	74,37%
Grupo 4				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	30.199	38.752	55.674	56.228
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	112.020	112.181	112.181	112.181
Cálculo (%)	26,96%	34,54%	49,63%	50,12%

Análisis: los resultados del presente indicador permiten observar que a 31 de diciembre de 2013 Colpensiones ha resuelto el 69.77% de las solicitudes radicadas desde octubre de 2012, es decir un total de 495.347 solicitudes de reconocimiento de prestaciones; y 499.497 a enero 8 de 2014, que representan el 69.50%. Ahora bien, el comportamiento del indicador entre octubre y diciembre de 2013 devela un mejoramiento continuo en el desempeño, toda vez que se registra un incremento de 7 puntos porcentuales, al pasar de un 62.58% en octubre a un 69.77% en diciembre (ver Tabla No. 16).

El buen desempeño de los resultados agregados, se refleja igualmente en la desagregación por entrada, especialmente con respecto a las solicitudes de la represa ISS, así como en la desagregación por grupos de prioridad definidos por la H. Corte Constitucional. En efecto, de la represa del ISS a 31 de diciembre se han resuelto 249.896 solicitudes, es decir el 77,49%, y a 8 de enero de 2014 251.452 solicitudes, que corresponden al 77.26% de las solicitudes recibidas. De Colpensiones, a 31 de diciembre se encuentran resueltas 245.451, y 248.045 a enero 8 de 2014, es decir, el 63.34% y el 63.07%, respectivamente. En este sentido, el incremento desde octubre hasta diciembre de 2013 es de 12,68 puntos porcentuales en la represa ISS y de 2,89 en las

solicitudes de Colpensiones, lo cual es evidencia de la atención prioritaria que Colpensiones le ha dado a las solicitudes represadas el ISS (ver Tabla No. 17).

En la desagregación por los grupos de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional en el Auto 182/2013 (ver Tabla No. 18), se reportan las solicitudes de reconocimiento de la repesa ISS que se encuentran pendientes de resolver mes a mes, desde octubre de 2013 hasta el 8 de enero de 2014, las cuales constituyen los escenarios 4 y 5. Al respecto, el indicador muestra en primer lugar que a 31 de diciembre de 2013 se han decidido en total 126.126 solicitudes y 127.682 a enero 8 de 2014, de un total de 190.104 solicitudes pendientes, que representan el 66.35% y el 67.16% respectivamente. Con lo cual, se evidencia que entre noviembre y diciembre de 2013 hubo un incremento de 14 puntos porcentuales en el desempeño de Colpensiones con respecto a las decisiones de reconocimiento de este universo (escenario 5), y de 15 puntos al enero 8 de 2014 (ver Tabla No. 18).

Por último, el indicador permite observar que la gestión de todos los grupos ha evolucionado positivamente, de manera consecuente con la directriz de la H. Corte. El grupo 1 es el que registra el avance más significativo, pues a 31 de diciembre se habían resuelto el 98.53% de las solicitudes pendientes y a enero 8 de 2014 el 98.62%; del grupo 2 se encuentran resueltas el 87.68%; del grupo 3 el 74.37%; y del grupo 4 el 50.12% (ver Tabla No. 19).

Indicador N° 2. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos

Descripción del indicador: el indicador mide la proporción de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas que han sido resueltas mediante un acto administrativo. Se propone estimar tal relación con el propósito de optimizar la gestión de reconocimiento.

Anexo 2 - Tabla No. 20
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 2 - Tabla No. 21
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos

Registro de datos del indicador agregado 2013				Registro de datos del indicador agregado 2014
Variables	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	370.402 ¹¹⁶	404.108 ¹¹⁷	444.781	448.619
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	644.052	671.148	710.008	718.719
Cálculo (%)	57,51%	60,21%	62,64%	62,42%

¹¹⁶Ibíd. IP5. Anexo 1. Tabla No. 18.

¹¹⁷Ibíd. IP5. Anexo 1. Tabla No. 18.

Anexo 2 - Tabla No. 22
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado 2013				Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
Represa ISS				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	181.125 ¹¹⁸	195.941 ¹¹⁹	217.161	218.689
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	313.664	313.874	322.472	325.444
Cálculo (%)	57,74%	62,43%	67,34%	67,20%
Colpensiones				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	189.277 ¹²⁰	208.167	227.620	229.930
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	330.388	357.274	387.536	393.275
Cálculo (%)	57,29%	58,27%	58,74%	58,47%

¹¹⁸ Ibíd. IP5. Anexo 1. Tabla No. 19.

¹¹⁹ Ibíd. IP5. Anexo 1. Tabla No. 21.

¹²⁰ Ibíd. IP5. Anexo 1. Tabla No. 19.

Anexo 2 - Tabla No. 23
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos - Represa ISS - Escenarios 4 y 5

Registro de datos del indicador agregado (por escenario) 2013				Registro de datos del indicador agregado (por escenario) 2014
Variables	31-oct (Escenario 4)	30-nov (Escenario 5)	31-dic (Escenario 5)	8-ene (Escenario 5)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	64.383	78.052	88.277	89.805
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	189.894	190.104	190.104	190.104
Cálculo (%)	33,90%	41,06%	46,44%	47,24%

Anexo 2 - Tabla No. 24
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos
Desagregación del indicador por grupos prioritarios - Represa ISS - Escenarios 4 y 5

Registro de datos del indicador desagregado 2013				Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	31-oct (Escenario 4)	30-nov (Escenario 5)	31-dic (Escenario 6)	8-ene (Escenario 6)
Grupo1				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	41.250	43.505	36.561	36.604
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	48.978	49.008	49.008	49.008
Cálculo (%)	84,22%	88,77%	74,60%	74,69%
Grupo2				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	2.549	7.155	8.731	8.851
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	12.143	12.157	12.156	12.156
Cálculo (%)	20,99%	58,85%	71,82%	72,81%

Registro de datos del indicador desagregado 2013				Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	31-oct (Escenario 4)	30-nov (Escenario 5)	31-dic (Escenario 6)	8-ene (Escenario 6)
Grupo 3				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	1.859	2.798	9.028	9.853
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	16.750	16.758	16.759	16.759
Cálculo (%)	11,10%	16,70%	53,87%	58,79%
Grupo 4				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	18.725	24.594	33.957	34.497
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	112.010	112.181	112.181	112.181
Cálculo (%)	16,72%	21,92%	30,27%	30,75%

Análisis: el resultado del indicador muestra una evolución positiva en los actos administrativos que Colpensiones ha proferido en respuesta a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas. Entre octubre de 2012 y el 31 de diciembre de 2013 Colpensiones ha proferido 444.782 actos administrativos, lo que significa que el 62.64% de las solicitudes radicadas han sido resueltas mediante un acto administrativo; y a enero 8 de 2014 se ha proferido 448.619 actos administrativos, manteniendo similar proporción (ver Tabla No. 21). Ahora bien, entre el mes de octubre y el mes diciembre de 2013 se pasó del 57.51% al 62.64%, reflejando así una variación positiva del resultado del indicador de 5,13 puntos porcentuales.

Por su parte, el comportamiento del indicador desagregado por entrada, devela que el 67.34% de las solicitudes de la represa del ISS se han resuelto mediante acto administrativo a 31 de diciembre de 2013, con lo cual se concluye que en el mes de diciembre hubo un aumento de 4,9 puntos porcentuales, y con respecto a octubre de 2013 de 9,6 puntos porcentuales (ver Tabla No. 22). Ahora, frente a las solicitudes de Colpensiones se observa que a 31 de diciembre el 58.74% de las solicitudes se han resuelto mediante un acto administrativo, lo cual refleja un incremento frente a octubre y noviembre del mismo año, en el primer caso de 1,45 puntos porcentuales y en el segundo de 0,47% puntos.

La desagregación del indicador, por su parte, muestra que todos los grupos prioritarios evolucionaron positivamente entre octubre y diciembre de 2013, y en consecuencia con los criterios de priorización establecidos por H. Corte Constitucional. A 31 de diciembre de las 190.104 solicitudes de reconocimiento pendiente de decisión (escenario 5), se han resuelto mediante acto administrativo el 74.60% del grupo 1; 71.82% del grupo 2; el 58.87% del grupo 3; y el 30.27% del grupo 4 (ver Tabla No. 24). Con respecto al cálculo a 8 de enero de 2014 se encuentra una mejora en todos los grupos definidos frente a diciembre de 2013.

Indicador N° 3. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha proferido positivamente, con respecto al total de Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que cuentan con un radicado bizagi; se trata de contabilizar la prestaciones económicas reconocidas.

Anexo 2 - Tabla No. 25

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 2 - Tabla No. 26
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos

Registro de datos del indicador agregado 2013				Registro de datos del indicador agregado 2014
Variables	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	240.515 ¹²¹	258.321 ¹²²	281.496	283.476
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	387.735	409.779	444.781	448.619
Cálculo (%)	62,03%	63,04%	63,29%	63,19%

¹²¹ Ibíd. IP5. Anexo 1. Tabla No. 23.

¹²² Ibíd. IP5. Anexo 1. Tabla No. 23.

Anexo 2 - Tabla No. 27
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado 2013				Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
Represa ISS				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	102.967 ¹²³	109.201 ¹²⁴	119.836	120.526
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	187.943	201.612	217.161	218.689
Cálculo (%)	54,79%	54,16%	55,18%	55,11%
Colpensiones				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	137.548 ¹²⁵	149.120	161.660	162.950
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	199.792	208.167	227.620	229.930
Cálculo (%)	68,85%	71,63%	71,02%	70,87%

Análisis: el resultado del indicador permite observar que entre octubre de 2012 y el 31 de diciembre de 2013, Colpensiones ha reconocido 281.496 prestaciones económicas que corresponden al 63.29% de lo que se ha proferido en el periodo (ver Tabla No. 26). Ello significa que de cada 100 actos administrativos que se profieren 63 reconocen una prestación económica, siendo esta una tendencia más o menos constante, dado que entre octubre y diciembre de 2013, ha habido un incremento en el resultado del indicador de 1,26 puntos porcentuales.

La desagregación del indicador por entrada devela que del total de actos administrativos proferidos en el periodo con respecto a las solicitudes de la represa de ISS, el 55.18% conceden la prestación; para el caso de Colpensiones ocurre en el 71.02% de lo proferido (ver Tabla No. 27).

¹²³ Ibíd. IP5. Anexo 1. Tabla No. 24.

¹²⁴ Ibíd. IP5. Anexo 1. Tabla No. 25.

¹²⁵ Ibíd. IP5. Anexo 1. Tabla No. 24.

Indicador N° 4. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos notificados

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos que se han proferido¹²⁶.

Anexo 2 - Tabla No. 28

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 2 - Tabla No. 29

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos notificados

Registro de datos del indicador agregado 2013	
Variables	31-dic
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	312.874
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	404.108 ¹²⁷
Cálculo (%)	77,42%

¹²⁶ Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

¹²⁷ Dato a 30 de noviembre de 2013.

Anexo 2 - Tabla No. 30
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos notificados
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado 2013	
Variables	31-dic
Represa ISS	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	153.656
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	195.941
Cálculo (%)	78,42%
Colpensiones	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	159.218
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	208.167
Cálculo (%)	76,49%

Análisis: el primer cálculo del indicador arroja como resultado que a 31 de diciembre de 2013 ha sido notificado el 77.42% de los actos administrativos que se han proferido desde octubre de 2012 hasta el 30 de noviembre de 2013 (ver Tabla No. 29). De este modo, se ha notificado el 78.42% de lo decidido con respecto a los expedientes del ISS y el 76.49% con respecto a las solicitudes de Colpensiones (ver Tabla No. 30).

La entidad ya ha identificado la necesidad de mejorar el proceso de notificaciones y en consecuencia ha diseñado un plan de acción que se puede consultar en el Capítulo 7. Sección 7.1 del presente informe, a partir del cual se espera un optimizar dicho proceso.

Indicador N° 5. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que ingresaron a la nómina y que corresponden a una solicitud con radicado Bizagi, con respecto a los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que fueron proferidos positivamente en el mes anterior¹²⁸.

Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

¹²⁸ Es importante aclarar que para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, no se deben tener en cuenta los casos Bizagi que no corresponden propiamente a las solicitudes de reconocimiento, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi.

Anexo 2 - Tabla No. 31
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente (a 31 de diciembre de 2013).	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Represa ISS + Colpensiones) en el mes (Del 1 al 30 de noviembre de 2013).				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 2 - Tabla No. 32
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente

Registro de datos del indicador agregado 2013	
Variables	31-dic
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente (a 31 de diciembre de 2013).	18.763
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Represa ISS + Colpensiones) en el mes (del 1 al 30 de noviembre de 2013).	19.185 ¹²⁹
Cálculo (%)	97,80%

¹²⁹ Dato correspondiente a los actos administrativos proferido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2013.

Anexo 2 - Tabla No. 33
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente - Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado 2013	
Variables	31-dic
Represa ISS	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente (a 31 de diciembre de 2013).	6.583
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Represa ISS) en el mes (del 1 al 30 de noviembre de 2013).	6.744
Cálculo (%)	97,61%
Colpensiones	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente (a 31 de diciembre de 2013).	12.180
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Colpensiones) en el mes (del 1 al 30 de noviembre de 2013).	12.441
Cálculo (%)	97,90%

Análisis: el primer cálculo del indicador ha dado como resultado que el 97,80% de los actos administrativos proferidos en el mes de noviembre de 2013 que conceden una prestación económica, han ingresado efectivamente a la nómina (ver Tabla No. 32). Ello supone que, 422 casos no ingresaron, sin embargo, como fue explicado en el Capítulo 6.5 del presente informe, se trata de 140 casos.

Sobre el particular, Colpensiones adoptó las medidas pertinentes para efectuar periódicamente las consultas de la información a las bases de datos de reconocimiento que permitan realizar una conciliación consistente frente a la nómina, con el fin de identificar y minimizar estos hallazgos, así como realizar los ajustes técnicos pertinentes.

Indicador N° 6. (%) 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 represa 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.

Anexo 2 - Tabla No. 34

Metadatos clave del indicador (%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos interpuestos decididos (cédulas únicas).				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 2 - Tabla No. 35

(%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión

Registro de datos del indicador agregado 2013				Registro de datos del indicador agregado 2014
Variables	31-oct	30-nov	31-dic	08-ene
VARIABLE 1: Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.	9.135	11.124	14.879	15.160
VARIABLE 2: Recursos interpuestos decididos (cédulas únicas).	35.342	37.477	44.887	45.699
Cálculo (%)	25,85%	29,68%	33,15%	33,17%

Análisis: el resultado del indicador muestra que el 33.15% de los recursos decididos entre octubre de 2012 y el 31 de diciembre de 2013, han cambiado la decisión inicial de los actos administrativos

proferidos (ver Tabla No. 35). Adicionalmente, reporta un incremento de 7 puntos porcentuales con respecto a lo decidido a 31 de octubre de 2013.

Sobre el particular, Colpensiones está desarrollando un plan de acción a partir del cual optimizar el proceso y mejorar la calidad de las decisiones, tal como se presenta en la Sección 3.8 del presente informe.

2.4 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS

Indicador N° 1: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de PQRS resueltas por Colpensiones con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. Para realizar el cálculo de este indicador se toma un periodo específico en el que fueron presentadas las PQRS, y se da cuenta del porcentaje de éstas que fueron efectivamente resueltas.

Anexo 2 - Tabla No. 36

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: PQRS recibidas				Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

Anexo 2 - Tabla No.37

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Registro de datos del indicador agregado 2013			Registro de datos del indicador agregado 2014
Variables	30-nov	31-dic	08-ene
VARIABLE 1: PQRS resueltas	459.030	510.130	519.961
VARIABLE 2: PQRS recibidas	538.712	575.411	581.920
Cálculo (%)	85.21%	88.65%	89.35%

Análisis: el indicador muestra avance en cuanto a la gestión para resolver las PQRS interpuestas a Colpensiones. Se creció en 3,45 puntos porcentuales entre los meses de noviembre y diciembre de 2013, llegando a resolver el 88.65% de las PQRS; ello continúa aumentando a 8 de enero de 2014

pasando a 89.35% (ver Tabla No. 37). Dado lo anterior, quedan por resolver 61.959 PQRS, asunto que es abordado en la sección 6.8 del presente informe.

Anexo 3- Concepto emitido por la Gerencia Nacional de Doctrina sobre las correcciones de errores formales o no sustanciales contenidos en un acto administrativo que confiere un derecho a un particular.

Bogotá, D.C., 08 de enero de 2013

BZ 2014_138266

PARA: ZULMA CONSTANZA GUAUQUE BECERRA
Gerente Nacional de Reconocimiento

DE: GERMAN ERNESTO PONCE BRAVO
Gerente Nacional de Doctrina

ASUNTO: CONCEPTO JURÍDICO

Respetada Doctora:

En atención a la necesidad de determinar el mecanismo mediante el cual se debe proceder a aclarar errores formales no sustanciales contenidos en actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas, se comunica:

1. Normas a Considerar

- Ley 1437 de 2011

2. Precedente jurisprudencial

- Corte Constitucional, Sentencia T-033 del 25 de enero de 2002, M.P. Dr. RODRIGO ESCOBAR GIL, Bogotá, D.C.

3. Tema

Medios legales para la aclaración de un acto administrativo que reconoce una prestación económica.

4. Consideraciones

La corrección del acto administrativo o rectificación se puede dar cuando un acto administrativo que es válido en cuanto a las formas y al procedimiento, competencia, etc. contiene errores materiales de escritura, transcripción, expresión o numéricos, que debían expresar algo e involuntariamente expresó otra cosa; o cuando la voluntad de quien lo emitió

fue una y la expresión externa de su voluntad consignó otra sin quererlo, en estos eventos es procedente modificar de oficio el acto administrativo para subsanar el error cometido, a través de otro acto administrativo el cual debe ser comunicado a los beneficiarios del mismo. Lo anterior, teniendo en cuenta que el artículo 45 de la Ley 1437 de 2011¹³⁰ permite corregir errores simplemente formales ya sean aritméticos, de digitación, transcripción u omisión de palabras, que no modifican el sentido sustancial del acto administrativo, ni revive términos legales para demandar el acto, por cuanto la corrección supone que su contenido sustancial es el mismo y que sólo se subsana un error material cometido en el dicho acto.

La Corte Constitucional en sentencia T-033 de 2002¹³¹ señaló que el error no sustancial que se puede corregir, es aquel que se trate de equivocaciones derivadas de una operación que no altera los fundamentos, ni las pruebas que sirvieron de base para proferir el acto administrativo.

Así mismo, la Corte Constitucional al referirse al error aritmético ha señalado que la misma norma autoriza a la administración para revocar parcialmente y en todos los casos sus propios actos cuando sea necesario para corregir simples errores formales no sustanciales, o de hecho

¹³⁰ Artículo 45 de la Ley 1437 de 2011, “En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados según corresponda”

¹³¹ Corte Constitucional, ref.: Sentencia T-033/02, M. P. Dr. RODRIGO ESCOBAR GIL, Bogotá, D.C., Sentencia de 25 de enero de 2002.: “*ERROR ARITMÉTICO EN ACTO ADMINISTRATIVO EN CONCURSO DE MÉRITOS .corrección no puede alterar alcance y sentido del acto administrativo.*

El error aritmético se refiere a aquellas equivocaciones derivadas de una operación matemática que no altere los fundamentos ni las pruebas que sirvieron de base para adoptar la decisión. De suerte que se limita su desarrollo o práctica a las modificaciones que no impliquen un cambio jurídico sustancial en la decisión adoptada, teniendo entonces dicha figura un uso restrictivo y limitado. Bajo esta consideración, el error aritmético no puede ser utilizado como herramienta jurídica válida para alterar el sentido y alcance de los actos administrativos, mediante una nueva evaluación probatoria, la aplicación de nuevos fundamentos jurídicos, o la inobservancia de los que sirvieron de sustento a la decisión. Incluso, en el caso de presentarse duda sobre la naturaleza jurídica del error, es decir, si este es o no aritmético, es deber de la administración proceder en el sentido más garantista para el administrado, de tal manera que no se afecte la posición obtenida por éste legítimamente. Esta interpretación está acorde con los principios de imparcialidad y favorabilidad que gobiernan el ejercicio de la función administrativa. La administración, so pretexto de revocar parcialmente un acto administrativo por error aritmético, no puede abrogarse competencia para revisar el acto administrativo en todo su contexto, pues, como se ha venido señalando, tal actitud le impide al respectivo titular del derecho subjetivo establecido en el acto, ejercitar la defensa de su situación jurídica y controvertir la nueva decisión adoptada por la administración.”

que no incidan en el sentido de la decisión, es decir, que no impliquen un cambio del contenido jurídico sustancial en la decisión adoptada inicialmente.¹³²

De conformidad con lo expuesto, para corregir errores formales o no sustanciales de actos administrativos que confieren derechos a particulares, debe hacerse a través de un acto administrativo aclaratorio, el cual debe ser comunicado al usuario.

5. Conclusión

- I. La corrección de un error formal o no sustancial contenido en un acto administrativo que confieren un derecho a un particular, debe realizarse a través de un acto administrativo aclaratorio de acuerdo a lo señalado por la Corte constitucional y al artículo 45 de la Ley 1437 de 2011, siempre y cuando no se altere o modifique el fundamento probatorio ni jurídico de la decisión adoptada.
- II. La potestad que tiene la administración de rectificar sus propios actos administrativos por simples yerros materiales no sustanciales, no da lugar a reabrir términos de Ley para interponer recursos.
- III. El acto administrativo aclaratorio que se profiere para subsanar un error formal no sustancial debe ser comunicado a los beneficiarios del mismo, toda vez que no se está cambiando el contenido jurídico sustancial de la decisión adoptada inicialmente.

Cordialmente,



GERMAN ERNESTO PONCE BRAVO
Gerente Nacional de Doctrina

Elaboró: Mary Salinas.

¹³² Ibídem