

**SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL
SENTENCIA T-774-15 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL**

COLPENSIONES

Bogotá, septiembre de 2016

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

Contenido

1. Introducción	5
2. Reconocimiento de solicitudes prestacionales	12
2.1.1. Resumen del estado de las solicitudes de reconocimiento desagregado por riesgo 13	
2.1.2. Solicitudes de reconocimiento de primera vez radicadas en Colpensiones	14
2.1.3. Recursos y reliquidaciones	16
2.1.4. Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes de atención con términos legales vencidos	19
2.1.5. Recursos de apelación	20
2.2. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la repesa del ISS con respuesta parcial	27
2.3. Revocatorias directas	28
2.4. Novedades de personal en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones- línea manual de decisión	30
2.4.1. Movimiento de personal	30
2.4.2. Ausentismo laboral	31
2.5. Inclusión en nómina	33
2.5.1. Actos administrativos proferidos en julio de 2016 que deben ingresar a la nómina con corte a agosto de 2016	33
2.5.2. Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	34
2.5.3. Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	36
3. Historia laboral	38
3.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	38
3.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos	40
3.2.1. Correcciones de historias laborales pendientes	41
3.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral	42
3.4. Medidas adoptadas para corregir los problemas de completitud en las historias laborales de los afiliados de Colpensiones	43
4. Calidad	54
4.1. Medidas adoptadas para superar definitivamente los problemas de calidad en los actos administrativos	54
4.1.1. Acciones que fortalecen la gestión del conocimiento	54

4.1.2.	Acciones para la mejora de los aplicativos.....	57
4.1.3.	Acciones encaminadas a mejorar los procesos.....	59
4.1.4.	Calidad en las decisiones emitidas por el liquidador automático de pensiones.....	64
4.1.5.	Adecuación de las reglas de negocio a los precedentes jurisprudenciales indicados en sentencia T-774 de 2015	67
4.1.6.	Acciones de socialización y capacitación de las medidas y desarrollos adoptados para mejorar la calidad de los actos administrativos.....	68
4.1.7.	Mejoras para la completitud de la Historia Laboral.....	69
4.2.	Atención de solicitudes a través de las mesas técnicas	70
4.2.1.	Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	70
4.2.2.	Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	70
5.	Sentencias	73
5.1.	Estado general del avance de cumplimiento de las sentencias condenatorias.....	73
5.1.1.	Sentencias condenatorias relacionadas exclusivamente con prestaciones pensionales.....	73
5.1.2.	Fallos judiciales identificados no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales.....	79
5.1.3.	Cumplimiento de mandamientos de pago.....	80
5.2.	Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden primera y la orden tercera contenidas en los artículos décimo y décimo segundo de la parte resolutive	80
5.2.1.	Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden primera contenida en el artículo décimo de la parte resolutive	80
5.2.2.	Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden tercera contenida en el artículo décimo.....	85
6.	Tutelas.....	92
6.1.	Identificación y atención de tutelas	92
6.2.	Tutelas gestionadas con respuesta parcial por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias	94
6.3.	Acciones adoptadas para mejorar el proceso de atención de tutelas.....	95
7.	Priorización de solicitudes por enfermedad catastrófica	96
7.1.	Avances en la atención de solicitudes de prestaciones económica y de sentencias priorizadas por enfermedad catastrófica o similar	96
7.2.	Medidas adoptadas para priorizar la atención de las solicitudes de prestaciones económicas por enfermedad catastrófica o similar.....	97

8.	Medicina Laboral.....	98
8.1.	Incapacidades médicas temporales	98
8.2.	Pérdida de capacidad laboral	102
8.2.1.	Gestión de citas médicas.....	102
8.2.2.	Gestión de calificación de pérdida de capacidad laboral.....	102
8.3.	Honorarios pagados a las Juntas de Calificación de Invalidez.....	103
9.	Notificaciones.....	105
9.1.	Avances en la notificación de actos administrativos proferidos.....	105
9.2.	Calidad en la notificación	108
10.	PQRS	109
10.1.	Estado de avance de las PQRS.....	109
10.2.	Calidad en el proceso de atención de PQRS.....	115
10.3.	Acciones adoptadas para mejorar el proceso de PQRS	115
11.	Indicadores.....	116
11.1.	Avances frente la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015.....	116
12.	Fortalecimiento institucional	129
12.1.	Reorganización institucional	129
12.2.	Novedades relacionadas con el recurso humano	131
12.3.	Estrategias implementadas para suplir las necesidades de personal	133
12.4.	Capacitaciones.....	133
13.	Avances en el cumplimiento de las órdenes octava, décimo quinta, décimo sexta y décimo octava de la parte resolutive.....	136
13.1.	Incorporación del precedente constitucional en materia de pensión de invalidez	136
13.2.	Avances en el sistema de divulgación de información.....	137
13.3.	Protocolo de actuación	141
Anexo 1. Propuesta metodológica para la medición de la calidad de los actos administrativos VPB-GNR		143
Anexo 2. Resultados de los indicadores de seguimiento		147
Anexo 3. Avance ejercicio de desagregaciones de los indicadores de la Estrategia de Seguimiento		191

1. Introducción

La Honorable Corte Constitucional, mediante la sentencia T-774 de 2015, declaró superado el Estado de Cosas Inconstitucional en la transición entre el Instituto de Seguros Sociales y la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, verificado a partir el Auto 110 de 2013. Para Colpensiones este es un logro de suma importancia, y ahora la entidad no puede ser menos de lo que fue en el momento en que buscaba la superación del Estado de Cosas Inconstitucional, sino día a día mejorar para estar a la cabeza de las mejores instituciones del país. La entidad, gracias al apoyo de la H. Corte y de todos los demás órganos del Estado, presenta un modelo eficiente e integral de administración del Régimen de Prima Media (RPM) que continuará ganando la confianza de los colombianos.

A pesar de lo anterior, y como ya lo estableció la Honorable Corte, aún existen universos por resolver. Dando cumplimiento a la orden vigésimo sexta de la sentencia T-774-15, Colpensiones presenta este Segundo Informe Trimestral (IT2) de seguimiento al cumplimiento e implementación de las órdenes dictadas en dicha providencia. Este documento recoge los avances de la entidad a 31 de agosto de 2016, 3 años y 11 meses después de entrar en operación, y 9 meses después de que la Sala Novena de Revisión decretara el levantamiento del ECI (y 6 meses después de comunicar este levantamiento). Específicamente en este documento se reportan avances para cumplir las órdenes segunda a octava, décima a décimo sexta, décimo octava y vigésimo sexta de la sentencia T-774-15.

Los resultados que se reportan en este informe muestran que la entidad ha seguido avanzando a buen ritmo, en la dirección correcta y sin retroceso, especialmente en materia de reconocimiento, tutelas y sentencias, todas resoluciones proferidas bajo un estricto control de calidad. El siguiente cuadro presenta los avances frente a los datos que fueron utilizados por la Honorable Corte para evaluar el ECI en la sentencia T-774-15, los datos presentados en el IT1 con corte a mayo 31 de 2016, y las cifras de este informe con corte a agosto 31 de 2016.

Capítulo 1 – Cuadro 1. Avances de Colpensiones desde noviembre 2015 (evaluación ECI) hasta agosto 2016

	nov-15			may-16			ago-16			Variación nov-15 a ago-16	
	Radicadas y/o identificadas	Pendientes vencidas	% avance	Radicadas y/o identificadas	Pendientes vencidas	% avance	Radicadas y/o identificadas	Pendientes vencidas	% avance	Crecimiento radicadas y/o identificadas	Crecimiento pendientes
Solicitudes de reconocimiento Colpensiones	1.065.252	21.329	97,90%	1.214.040	7.203	99,40%	1.304.308	4.923	99,60%	22,44%	-76,92%
Vejez	250.736	2.555	99,00%	266.818	641	99,80%	278.590	473	99,83%	11,11%	-81,49%
Sobrevivientes	69.482	1.883	97,20%	80.749	613	99,20%	86.847	585	99,33%	24,99%	-68,93%
Invalidez*	24.918	282	98,80%	28.950	28	99,90%	31.514	218	99,25%	26,47%	-22,70%
Indemnización sustitutiva	225.838	2.054	99,00%	265.906	562	99,80%	290.205	529	99,81%	28,50%	-74,25%
Auxilios funerarios	59.980	389	99,30%	70.409	107	99,80%	75.999	82	99,89%	26,71%	-78,92%
Recursos	189.294	5.180	97,10%	211.696	2.293	98,90%	222.261	1.275	99,41%	17,42%	-75,39%
Reliquidaciones	245.004	8.986	96,10%	289.512	2.959	98,90%	318.892	1.761	99,43%	30,16%	-80,40%
Sentencias**	128.135	24.162	81,10%	142.986	17.992	87,40%	151.098	12.392	91,80%	17,92%	-48,71%
Tutelas	228.456	12.081	97,00%	242.020	3.465	98,60%	250.704	1.998	99,20%	9,74%	-83,46%

*Es importante aclarar que las sentencias identificadas corresponden al mes de abril/julio, mientras que las pendientes son con corte a mayo/ago, de acuerdo con la nueva metodología de conteo explicada en la sección 5 de este informe.

**De los 218 casos vencidos de invalidez pendientes de decisión, únicamente 5 casos tuvieron vencimiento antes del mes de mayo, y corresponden a cumplimiento de sentencias con las que no se cuenta aún y a solicitudes del convenio España que requieren que se alleguen los documentos; los 213 restantes tienen los siguientes vencimientos: 17 en el mes de junio, 54 en el mes de julio y 142 en el mes de agosto; han sido debidamente gestionados y se encuentran pendientes de respuesta por encontrarse en etapa de pruebas al interior de Colpensiones, en validaciones documentales través de los terceros, o se ha solicitado completitud documental al ciudadano

En el cuadro anterior se observa que en todas las dimensiones la entidad ha avanzado. El Cuadro 1 presenta, por un lado, en las columnas 2 a 10 los volúmenes totales (radicados y/o identificadas), los pendientes, y los avances en porcentaje para noviembre 2015 (datos en los cuales se basó la Corte para evaluar el ECI), para mayo 31 de 2016 y para agosto 31 del mismo año; y por otro lado, en las columnas 11 y 12 presenta los crecimientos de las radicaciones (o de las sentencias identificadas) y la disminución de las pendientes, entre noviembre de 2015 y agosto de 2016. El Cuadro 1 muestra también que, mientras el número de radicación creció, el número de pendientes disminuyó radicalmente en todas las dimensiones.¹

Cumplimiento del plazo para contestar peticiones prestacionales radicadas ante Colpensiones.

Cuando la H. Corte declaró el levantamiento del ECI, se basó en cifras con corte a noviembre de 2015, según las cuales en Colpensiones se encontraban 1.065.252 solicitudes prestacionales radicadas, y vencidas 21.329. Es decir, el avance era del 97,9% (ver la primera línea de cifras del cuadro 1, columnas 2 a 4). A mayo 2016 el avance alcanzaba el 99,4% (ver la primera línea de cifras del Cuadro 1, columnas 5 a 7), y para agosto 2016 el progreso es aún mayor: de 1.304.308 solicitudes prestacionales recibidas, únicamente se encuentran fuera de término 4.923, lo cual representa un avance de 99,6%. Adicionalmente, aunque la radicación ha crecido 22,44%, entre noviembre 2015 y agosto 2016, las solicitudes vencidas han disminuido en 76,9% (ver la primera línea de cifras del Cuadro 1, últimas dos columnas). Estos resultados se reportan en detalle en el

¹De los 218 casos vencidos de invalidez pendientes de decisión, únicamente 5 casos tuvieron vencimiento antes del mes de mayo, y corresponden a cumplimiento de sentencias con las que no se cuenta aún y a solicitudes del convenio España que requieren que se alleguen los documentos; los 213 restantes tienen los siguientes vencimientos: 17 en el mes de junio, 54 en el mes de julio y 142 en el mes de agosto; han sido debidamente gestionados y se encuentran pendientes de respuesta por encontrarse en etapa de pruebas al interior de Colpensiones, en validaciones documentales través de los terceros, o se ha solicitado completitud documental al ciudadano.

capítulo 2. Es de señalar que en el área de reconocimiento Colpensiones ha debido revisar constantemente la línea de decisión para disminuir el número de casos vencidos.

Ya en el margen, es decir, con un número reducido de casos, la línea de decisión debe cambiar para lograr reducciones sustanciales. De hecho, mientras en el 2015 en los informes especiales presentados en septiembre y octubre, y desde el IP28 hasta el IP31² reportamos que iba a existir un volumen de alrededor de 20 mil casos que probablemente estarían vencidos, a agosto 2016 el número es menor de 5 mil.

Al replicar este análisis a nivel de riesgos, se encuentra una disminución consistente, y teniendo en cuenta las prioridades de la H. Corte, esto es, dando prioridad a los trámites de vejez, sobrevivientes e invalidez, los cuales pasaron de cumplimientos de 99,0, 97,2 y 98,8% en noviembre de 2015, a cumplimientos de 99,8, 99,3 y 99,3% respectivamente, como se observa en el cuadro 1 de esta sección. Lo anterior, sin dejar de lado la atención de recursos y reliquidaciones, que actualmente se encuentra en niveles de cumplimiento de 99,4% para ambos casos (ver Capítulo 1 – Cuadro 1).

Cumplimiento de los plazos dispuestos para acatar las sentencias ordinarias y contencioso administrativas que condenaron al ISS o Colpensiones al reconocimiento y pago de una prestación económica. Antes de hacer el análisis de los datos, Colpensiones se permite hacer una anotación con respecto a las cifras de sentencias utilizadas por la H. Corte para evaluar el ECI. Con corte a 30 de noviembre de 2015, la H. Corte estableció que estaban pendientes 28 mil sentencias pendientes de ingresar a nómina. No obstante, este dato está sobreestimado ya que no está teniendo en cuenta la existencia de fallos cuyo cumplimiento no implica el ingreso a nómina, y que ascendían a 5.943 para la fecha de análisis. De allí, que las sentencias pendientes de ingresar a nómina a noviembre eran realmente 24.162, lo cual significa un avance del 81% (ver la penúltima línea de cifras del Cuadro 1, columnas 2 a 4).

A 31 de mayo de 2015, existía un avance de 87,4% en el cumplimiento (ver la penúltima línea de cifras del Cuadro 1, columnas 5 a 7); y con corte a este informe el avance es aún mayor: de 151 mil sentencias identificadas sólo están pendientes por atender 12 mil, lo cual representa un avance de 91,80%. De estas, un poco más de 10 mil quinientas están en alistamiento, la etapa que, como se ha reportado a la H Corte en varias ocasiones, es la más compleja porque depende de factores exógenos provenientes de la rama, y sobre los cuales, como se reporta más adelante, Colpensiones ha estado innovando para eliminar esas barreras. Así mismo, se observa que mientras la radicación ha crecido 17,9%, las vencidas se han disminuido en 48,7% con respecto a lo reportado para noviembre de 2015 (ver la penúltima línea de cifras del Cuadro 1, últimas dos columnas). Estos resultados se reportan en detalle en el capítulo 5.

Cumplimiento de los plazos dispuestos para acatar las sentencias de tutela proferidas en contra del ISS o Colpensiones. El avance de la entidad en el cumplimiento de esta orden es quizá uno de los aportes más significativo del proceso de intervención constitucional para la judicialización y la congestión de la Rama Judicial, sobre todo si se tiene en cuenta que dentro del sistema de la

² Ver IP28, Sección 2.4.2, página 37; Ver IP29, Sección 2.4.2, página 40; Ver IP30, Introducción, página 7; Ver IP31, Introducción, página 7.

seguridad social el sistema pensional siempre estaba a la par del sistema de salud, en cuanto al uso de la tutela como mecanismo principal para la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos, y en los últimos años solo superada por la difícil situación de la Unidad para las Víctimas.

En la Sentencia T-774-15 que, como ya se mencionó, evaluó a Colpensiones con corte a 30 de noviembre de 2015, la Sala encontró que se había resuelto de fondo 216.375 (95%) tutelas y gestionado el 2%, lo que implica un avance del 97%, y que existían 12.081 tutelas pendientes de acatamiento (ver la última línea de cifras del Cuadro 1, columnas 2 a 4).

Ahora, con corte a 31 de mayo de 2016, la entidad contaba con un avance de 98,6% (ver la última línea de cifras del Cuadro 1, columnas 4 a 7). El avance a 31 de agosto es aún mayor, de 250.074 tutelas identificadas Colpensiones tiene pendientes por resolver 1.998, alrededor de 10 mil menos que las pendientes a noviembre de 2015, es decir, el avance alcanza un 99,2% (ver la última línea de cifras del Cuadro 1, columnas 8 a 10). Por otro lado, las tutelas pendientes se han disminuido en 83,5% mientras que la radicación ha aumentado sólo 9,8% (ver la última línea de cifras del Cuadro 1, últimas dos columnas). Estos resultados se reportan en detalle en el capítulo 6.

Un punto importante sobre las tutelas pendientes es que la entidad no ha podido resolver por falta de información o documentación 252, y que para cada una de ellas se ha remitido respuesta a los jueces o a los accionantes señalando la imposibilidad del caso, siendo así que el avance de la entidad en la atención es de 99,3%.

Es de recordar, de todas maneras, que entre el momento en que la entidad abrió las puertas, en octubre 2012, y ahora, el ritmo de radicación de tutelas ha disminuido sustancialmente. Tal y como se reportó en el informe especial presentado en mayo de 2015 a la H. Corte³, la radicación de tutelas en Colpensiones alcanzó un promedio mensual de 9.600 antes de la comunicación del Auto 110 de 2013. En Colpensiones, en los últimos 6 meses, esta radicación está alrededor de 2.700 tutelas Considerando la constante atención mensual de tutelas y contrastándolo con la disminución del ingreso de las mismas que se ha mantenido en los últimos meses, se llega a la conclusión que el fenómeno de las tutelas está en un escenario ya de control y estabilización de la entidad⁴ y por primera vez en la historia reciente de la administración del RPM, este es un problema que está en su etapa de extinción si se habla de la tutela como mecanismo preferente a la vía administrativa. Gran logro para el trabajo de coordinación de la H. Corte y la diligencia de Colpensiones en beneficio de los ciudadanos. Uno de los enfoques más importantes que tuvo Colpensiones para llegar a este resultado fue concentrarse en gerenciar las áreas misionales, para de esta manera evitar que la ciudadanía tuviese que acudir a las tutelas.

Análisis del grado de cumplimiento de la orden de proferir actos administrativos de calidad al contestar las peticiones prestacionales. En el capítulo 4 de este informe Colpensiones reporta a la H. Corte Constitucional las medidas que ha adoptado para superar los problemas de calidad en los actos administrativos, en cumplimiento de lo ordenado en el numeral décimo de la Sentencia T-774 de 2015. En los últimos tres meses Colpensiones logró, por una parte, mejorar los procesos de

³ Ver informe especial, Respuesta a los oficios OPT-A-500/2015 y OPT-A-483/2015 presentado por Colpensiones, página 18.

⁴ En los últimos 6 meses, el promedio de ingreso se ha mantenido alrededor de 2.667, y la atención en 3.069.

revisión y auditoría, tanto de la línea de decisión manual como automática, con la entrada en operación del tercer control de calidad “auditoría correctiva”, la ampliación de las casuísticas para la “auditoría preventiva” o segunda revisión, y la implementación del control de “auditoría integral” para la línea de decisión automática.

Por otra parte, y en respuesta a la ausencia de una metodología ampliamente aceptada para medir la calidad de las decisiones, la entidad logró desarrollar una propuesta metodológica de medición y análisis, adicional a las trabajadas en el pasado, y realizar el primer ejercicio de medición. Todo ello orientado a garantizar, en la medida de las posibilidades, que Colpensiones profiera decisiones con calidad que conlleven al goce efectivo de derechos por parte de los ciudadanos

Ahora bien, la sentencia T-774-15 dicta nuevas órdenes, que se resumen a continuación y se reportan en los capítulos 7, 11 y 13 respectivamente:

Priorización de enfermedades catastróficas. Los avances de la entidad en esta materia, con corte a 31 de agosto muestran que Colpensiones ha atendido la orden décimo tercera de la Sentencia T-774, de tal forma que, de las solicitudes prestacionales priorizadas por enfermedad catastrófica, actualmente sólo existen 12 casos pendientes de cumplir no mayores a 3 meses, lo cual significa un nivel de atención del 99%. En cuanto a la priorización del cumplimiento de sentencias por enfermedad catastrófica o similar, se observa que se han identificado 52 casos, de los cuales se han atendido 51; y el caso pendiente se encuentra en proceso de alistamiento por parte de la Gerencia de Defensa Judicial, lo que refleja un nivel de atención del 98,1% con respecto a las sentencias alistadas. El detalle de las acciones y los avances sobre esta materia se presentan en el capítulo 7 de este documento.

Indicadores. La entidad, de acuerdo con la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015 de la H. Corte, culminó el desarrollo y ha puesto en producción la primera versión de un sistema permanente de indicadores, el cual ha sido denominado como Colpensiones VERAZ. Se trata de una aplicación tecnológica que soporta la Estrategia de Seguimiento que alberga los indicadores institucionales de Colpensiones. Esta aplicación está diseñada para ser consultada tanto internamente por los funcionarios de la entidad, como externamente por los ciudadanos, esto último mediante el portal web de la Administradora.

Actualmente se están finalizando las pruebas técnicas de la aplicación tecnológica para su disposición en la página de inicio del portal web, según lo requerido por H. Corte; tales pruebas hacen énfasis en la seguridad informática de la aplicación de modo que no sea vulnerable y pueda ser consultada amigablemente por cualquier ciudadano. Así mismo, en el último trimestre (junio, julio y agosto de 2016) se ha incorporado en el marco de la Estrategia de Seguimiento un nuevo objeto de seguimiento denominado Financiamiento, seis indicadores adicionales y nuevas desagregaciones, siguiendo la orden dada por la H. Corte en la sentencia mencionada. El detalle de lo avanzando durante el último trimestre se informa en el Capítulo 11 y los anexos 2 y 3 del presente informe.

Sistema de divulgación de información. Con el fin de informar a la ciudadanía, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la audiencia y publicación del Informe trimestral de la sentencia T-774-15, que da cumplimiento a lo ordenado por la Honorable Corte Constitucional en la orden décimo quinta, Colpensiones ajustó su protocolo de publicación del portal www.colpensiones.gov.co con el objetivo de ubicar y publicar esta información de manera eficaz, visible y de fácil accesos para ser consultado por los usuarios e interesados.

De acuerdo a lo anterior, se ajustó la sección llamada *Transparencia y acceso a información pública* que se ubica en la página de inicio del portal web. El detalle de los ajustes y los contenidos se encuentra reportado en la Sección 13.2 de este informe.

Conformación de una mesa técnica y un protocolo de actuación. De acuerdo con lo informado a la H. Corte en el IT1⁵, y con el fin con el fin de dar cumplimiento a la orden décimo octava de la S-T774-15, Colpensiones y la OISS, con el apoyo del Ministerio del Trabajo y la Universidad Externado de Colombia, realizarán el próximo 27 de octubre de 2016 el conversatorio planteado en el IT1 para evaluar el Estado de Cosas Inconstitucional y su levantamiento. Este evento contará con la participación de la Ministra del Trabajo, Clara López Oblegón, Mauricio Olivera, Presidente de Colpensiones, Rafael Pardo, Ministro del Trabajo que definió el traslado del ISS a Colpensiones y Juan Carlos Henao, Rector de la Universidad Externado de Colombia y ex Magistrado de la Corte Constitucional.

Antes de continuar, es necesario reportar los últimos pasos para cumplir la orden vigésima en la cual la H. Corte exhorta a la Presidencia de la República, a la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Departamento Administrativo de la Función Pública a adecuar la capacidad de la entidad para que se garantice una atención digna y de calidad y no se repita el escenario de masiva violación de los derechos fundamentales verificada a partir del Auto 110 de 2013 proferido en el asunto de la referencia. En la Junta Directiva del 29 de junio de 2016 se concluyó, como consta en el acta número 97 de 2016, que “por unanimidad de los miembros de Junta Directiva y teniendo en cuenta su conformidad con la propuesta presentada, se autorizó la solicitud de someter a aprobación del Gobierno Nacional, la modificación de estructura organizacional y planta de personal de trabajadores oficiales de Colpensiones.”

En consecuencia, Colpensiones procedió a realizar la radicación de “Solicitud de trámite para aprobación de la modificación de estructura y planta” en el Ministerio del Trabajo. El cual, posterior al estudio de la solicitud, autorizó realizar el trámite ante el DAFP para contar con el concepto técnico favorable. Tras ejecutar mesas de trabajo entre los equipos técnicos del DAFP y Colpensiones, el departamento administrativo dio autorización para efectuar la radicación de la documentación respectiva ante el Ministerio del Trabajo. De acuerdo con lo anterior, el 23 de agosto el estudio técnico ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para la revisión de la viabilidad presupuestal.

⁵ Ver Primer Informe Trimestral, Sección 13.1.

En resumen, y para facilitar el seguimiento a las órdenes establecidas por la H. Corte Constitucional en la Sentencia T-774-15, este nuevo informe presenta la siguiente estructura, aparte de este primer capítulo, su introducción. El segundo capítulo abarca los temas relacionados con el reconocimiento de peticiones prestacionales, de acuerdo con la orden vigésimo sexta⁶; el tercero hace el seguimiento al proceso de corrección de historia laboral, y en esta medida, a la orden décimo primera en cuanto a lo que se refiere a asegurar completitud de la historia laboral de todos los afiliados; el cuarto es el capítulo de calidad que reporta las acciones que han llevado a la mejora de la calidad en las decisiones, cumplimiento la orden décima, en lo referente a superar los problemas presentes en la calidad de los actos administrativos prestacionales y la completitud de las historias laborales al momento de la decisión.

En el capítulo 5 se presenta el nuevo modelo de sentencias, y las demás medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden décimo segunda. Dicha sección también muestra los avances de Colpensiones en cuanto al cumplimiento de fallos judiciales. El capítulo 6 comprende los avances en cuanto a la atención de tutelas, y las acciones tomadas en la entidad en los últimos 3 meses para asegurar que se continúe sin retrocesos y en el camino correcto. En seguida, el capítulo 7 expone los avances y medidas tomadas para priorizar la atención de solicitudes y el cumplimiento de enfermedades catastróficas. Los capítulos siguientes 8, 9 y 10 abordan el seguimiento a los temas de medicina laboral, notificaciones y PQRS, en ese orden. En los tres últimos capítulos de este informe -11, 12 y 13- Colpensiones da cuenta del cumplimiento de la orden décimo cuarta (sobre indicadores); el fortalecimiento institucional de la entidad; y los avances en el cumplimiento de las órdenes octava, décimo quinta, décimo sexta y décimo octava de la parte resolutive.

⁶ En este numeral, la H. Corte establece que el informe trimestral “deberá señalar, además, el estado de los derechos fundamentales de los usuarios de la entidad, de conformidad con las pautas trazadas en las providencias de medidas cautelares proferidas a partir del Auto 182 de 2013.”

2. Reconocimiento de solicitudes prestacionales

En la presente sección se reporta a la H. Corte Constitucional el estado de avance en la atención de todas las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha recibido desde el inicio de sus operaciones, tanto las entregadas por el ISS como las radicadas directamente en los puntos de atención de la entidad.

Se informa que, desde octubre de 2012 hasta el 31 de agosto de 2016, Colpensiones ha recibido 1.651.316 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS y 1.304.308 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.596.507: 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 1.249.499 del día a día, alcanzando un nivel de cumplimiento del 99,7% (ver Capítulo 2.1 - Cuadro 1). Ahora bien, si se incluyen en este indicador los casos gestionados (aún pendientes) que a la fecha llegan a 2.852, el nivel de avance sería del 99,8%.

Capítulo 2.1 - Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de reconocimiento - Corte a 31 de agosto de 2016

	Radicadas	Decididas	Pendientes		% avance
			En tiempo	Vencidas	
Represa ISS	347.008	347.008	0	0	100,0%
Día a día	1.304.308	1.249.499	49.886	4.923	99,6%
Total	1.651.316	1.596.507	49.886	4.923	99,7%

Es importante recordar que Colpensiones cuenta con un modelo de producción y reparto que ha permitido establecer las necesidades de personal y demás acciones requeridas para mantener la producción y alcanzar las metas planteadas, según las distintas prioridades definidas por la entidad y en atención a las recomendaciones realizadas por los diferentes organismos de control.

Dicho modelo de producción incluye por una parte la atención de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas, y por otra parte, los ajustes por calidad, las apelaciones, y las tutelas y las sentencias relacionadas con el reconocimiento de prestaciones económicas.

En este sentido, además de las decisiones de reconocimiento de día a día que en agosto de 2016 fueron 30.634, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 7.166 casos; sentencias cuya producción fue de 6.740 casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 3.835 casos y apelaciones 2.741. Por lo tanto, la producción de reconocimiento del mes fue de 51.116 casos decididos. (Ver Capítulo 2.1 -Cuadro 2)

Capítulo 2.1 – Cuadro 2. Solicitudes atendidas de reconocimiento 31 de agosto de 2016

Descripción	Cantidad
Tutelas ⁷	7.166
Sentencias ⁸	6.740
Apelaciones	2.741
Día a día	30.364
Ajustes por calidad	3.835
Total	51.116

De este modo, adicional a las 1.596.507 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 539.322 trámites adicionales que corresponden a 178.321 tutelas de reconocimiento, 182.231 sentencias, 74.563 ajustes por calidad y 104.207 apelaciones, para un total de 2.135.829 trámites de reconocimiento atendidos a la fecha.

2.1.1. Resumen del estado de las solicitudes de reconocimiento desagregado por riesgo

En esta sección se reporta el estado de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en Colpensiones desde el inicio de las operaciones y los avances en su atención a 31 de agosto de 2016.

Tal como se refleja en el cuadro 3 de la presente sección, en Colpensiones se han radicado 1.304.308 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales el 30,43% corresponden a solicitudes pensionales, el 28,08% a otras prestaciones y el 41,49% a recursos y reliquidaciones. Por su parte, a 31 de agosto de 2016 se han atendido 1.249.499 solicitudes, que corresponden al 99,61% del total radicado. Quedan por atender 54.809 de las cuales el 25,68% corresponden a solicitudes pensionales, el 36,54% a otras prestaciones, y el 37,78% a recursos y reliquidaciones; sin embargo, solo 4.923 se encuentran vencidas y la mayoría (61,67%) son recursos y reliquidaciones. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 3)

⁷ Estas tutelas corresponden al número de casos radicados en Bizagi. Al contabilizarlas por cédulas, la cantidad trabajada en agosto de 2016 es de 5.910 y, si se toma por cédula única cuyo primer cumplimiento se ha dado en agosto de 2016, el número es 3.458.

⁸ Incluye actos administrativos para el cumplimiento de 4.304 sentencias ordinarias, 541 mandamientos de pago y 1.895 casos de revisión de cumplimiento integral.

**Capítulo 2.1 – Cuadro 3. Estado de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas
Corte a 31 de agosto de 2016**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas					% de avance	Pendientes por resolver					
			Total Resueltas	% total resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados		Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Reconocimiento de Prestaciones	396.951	30,43%	382.876	30,64%	167.362	202.983	12.531	99,67%	14.075	25,68%	12.799	25,66%	1.276	25,92%
Pensión de invalidez	31.514	2,42%	28.965	2,32%	12.787	15.247	931	99,25%	2.549	4,65%	2.331	4,67%	218	4,43%
Pensión de sobrevivientes	86.847	6,66%	82.905	6,64%	14.508	64.982	3.415	99,30%	3.942	7,19%	3.357	6,73%	585	11,88%
Pensión de Vejez	278.590	21,36%	271.006	21,69%	140.067	122.754	8.185	99,83%	7.584	13,84%	7.111	14,25%	473	9,61%
Otras solicitudes	366.204	28,08%	346.177	27,71%	209.214	134.592	2.371	99,82%	20.027	36,54%	19.416	38,92%	611	12,41%
Auxilios funerarios	75.999	5,83%	72.961	5,84%	20.863	51.368	730	99,89%	3.038	5,54%	2.956	5,93%	82	1,67%
Indemnizaciones	290.205	22,25%	273.216	21,87%	188.351	83.224	1.641	99,81%	16.989	31,00%	16.460	33,00%	529	10,75%
Recursos y reliquidaciones	541.153	41,49%	520.446	41,65%	117.762	375.053	27.631	99,42%	20.707	37,78%	17.671	35,42%	3.036	61,67%
Recursos de reposición	198.860	15,25%	192.747	15,43%	40.531	124.585	27.631	99,40%	6.113	11,15%	4.957	9,94%	1.156	23,48%
Recursos de apelación directa	23.401	1,79%	22.672	1,81%	4.887	17.785	-	99,48%	729	1,33%	610	1,22%	119	2,42%
Reliquidaciones	318.892	24,45%	305.027	24,41%	72.344	232.683	-	99,43%	13.865	25,30%	12.104	24,26%	1.761	35,77%
Total	1.304.308	100%	1.249.499	100%	494.338	712.628	42.533	99,61%	54.809	100%	49.886	100%	4.923	100%

En las siguientes secciones se detallan los avances en la atención de las solicitudes separando primera vez de recursos y reliquidaciones.

2.1.2. Solicitudes de reconocimiento de primera vez radicadas en Colpensiones

Desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de agosto 2016 se han radicado en Colpensiones 763.155 solicitudes de reconocimiento de prestaciones de primera vez, de las cuales se han resuelto 729.053 solicitudes, y de éstas 694.030⁹ se han decidido mediante acto administrativo. Quedan por decidir 34.102 solicitudes, de las cuales 32.215 están en término y solo 1.887 están fuera de término, es decir el 6% del universo de solicitudes pendientes.

Ahora bien, frente al total de las decisiones de reconocimiento (actos administrativos proferidos a 31 de agosto de 2016, incluyendo gestionados), 484.171 conceden la prestación que representan el 67,80%, y 229.980 que representan el 32,20% la niegan. De este modo, sumando las 14.902 solicitudes cerradas, da el total de actos administrativos proferidos de primera vez (729.053).

⁹ La diferencia de 35.023 casos entre los resueltos y los decididos corresponde a: (i) casos gestionados que son solicitudes que han sido radicadas por el ciudadano varias veces, pero que al momento de la decisión son revisadas y mencionadas en el Acto Administrativo con el fin de dar respuesta a todas las solicitudes del ciudadano (ii) casos cerrados que son solicitudes que al ser revisadas por los analistas ya se encuentran resueltas en su totalidad.

A continuación se presenta la información detallada de las decisiones de primera vez, clasificando las decisiones que conceden y las que niegan una prestación, y desagregando por riesgo. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 4)

Capítulo 2.1 – Cuadro 4. Sentido de la decisión¹⁰ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de agosto de 2016

Tipo de Solicitud	Decisiones que conceden una prestación					Decisiones que niegan una prestación				
	Acum jun-16	jul-16	ago-16	Total general	%	Acum jun-16	jul-16	ago-16	Total general	%
Solicitudes pensionales	188.44 2	3.715	5.064	197.22 1	53,25 %	168.01 5	2.29 2	2.81 7	173.12 4	46,75 %
Pensión de invalidez	17.770	436	832	19.038	67,91%	8.580	151	265	8.996	32,09%
Pensión de sobrevivientes	48.661	1.750	1.635	52.046	65,47%	26.306	536	602	27.444	34,53%
Pensión de Vejez	122.011	1.529	2.597	126.137	47,99%	133.129	1.605	1.950	136.684	52,01%
Otras solicitudes	269.40 2	9.375	8.173	286.95 0	83,46 %	55.084	903	869	56.856	16,54 %
Auxilios funerarios	50.707	1.181	1.035	52.923	73,27%	18.620	406	282	19.308	26,73%
Indemnizaciones	218.695	8.194	7.138	234.027	86,17%	36.464	497	587	37.548	13,83%
Total	457.84 4	13.09 0	13.23 7	484.17 1	67,80 %	223.09 9	3.19 5	3.68 6	229.98 0	32,20 %

Como se puede observar en el cuadro 5 de la presente sección, la principal causa de negación de las prestaciones es “no cumple con el tiempo requerido por la norma”, representando el 87,22% de los casos. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 5)

¹⁰ Para realizar la clasificación de decisión concedidas y negadas se tienen en cuenta los actos administrativos proferidos y los gestionados, se excluyen los cerrados, toda vez que a estos últimos no se les puede clasificar entre concede o niega. Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario aclarar el procedimiento de clasificación entre decisiones concedidas y negadas que se realiza de acuerdo con los estados que emite el liquidador, para luego realizar una homologación con la que se determina que solicitudes quedan con estado Concede y cuales con estado Niega; así las decisiones se clasifican de la siguiente forma:

CONCEDE: Acata, Accede, Concede, Modifica, Modifica Régimen, Revoca, Revoca Ficto y Reconoce Incremento. (Estados que aparece en el liquidador).

NIEGA: Archivo, Confirma, Confirma Ficto, No accede, Niega, Niega Favorabilidad y Niega Incompatibilidad. (Estados que aparece en el liquidador).

Sin embargo, para algunos casos de esta clasificación no es posible establecer si se le está otorgando o negando la solicitud realizada por el ciudadano y la única forma de determinar dicho sentido sería revisando uno a uno los actos administrativos emitidos, tarea que demandaría una alta carga operativa que actualmente no es posible asumir.

**Capítulo 2.1 - Cuadro 5. Causales de negación por tipo de prestación
(Muestra estadísticamente representativa)¹¹**

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	146	64		65	275	0,12%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		68	1	865	934	0,42%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha	5		229		234	0,11%
Niega incompatibilidad	773	3.803	1.633	4.301	10.510	4,72%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.061	34	42	1.235	2.372	1,07%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		162		164	0,07%
No cumple edad requerida por la norma	17	28	1.335	3.544	4.924	2,21%
No cumple el tiempo requerido por la norma	7.525	21.730	139.151	25.748	194.154	87,22%
Por competencia	3	23	2.141	891	3.058	1,37%
Por no ser cotizante en el mes anterior de la fecha de fallecimiento	1	42	3	4.608	4.654	2,09%
Se niega por falta de completitud documental	10	54	399	23	486	0,22%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	591	605	0,27%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			9		9	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			19	189	208	0,09%
Auxilio funerario de afiliado				1	1	0,00%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha			2		2	0,00%
Total	9.543	25.859	145.127	42.061	222.590	100%
% Total	4,29%	11,62%	65,20%	18,90%	100,00%	

2.1.3. Recursos y reliquidaciones

En la presente sección se reportan los avances en la atención de los recursos de reposición y apelación directa y de las reliquidaciones que los ciudadanos han radicado frente a las decisiones de primera vez resueltas por Colpensiones, o decisiones del ISS que generaron un recurso administrativo sin resolver.

¹¹ El cálculo se hace sobre una población de 222.590 decisiones que niegan la prestación de un total de 229.980; es decir, el 96,8% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de negación descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 7.390 resoluciones restantes cuentan con la misma distribución porcentual teniendo en cuenta que al catalogarse como una variable con distribución normal las demás observaciones replican esta distribución.

Así las cosas, se observa que desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 541.153 recursos y reliquidaciones, de las cuales a 31 de agosto de 2016 ha atendido 520.446 para un avance del 99,42%; y tiene por atender 20.707, de los cuales 3.036 están fuera de término. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 3).

Por su parte, se han decidido por acto administrativo 447.145 ¹² recursos únicos¹³, de los cuales en 150.124 casos ha cambiado el sentido de la decisión inicial, es decir el 33,6% (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 6). A continuación se presenta la información sobre el sentido de la decisión de los recursos decididos por Colpensiones, desagregada por riesgo. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 6)

**Capítulo 2.1 - Cuadro 6. Sentido de la decisión de los recursos administrativos
Corte a 31 de agosto de 2016**

Tipo de Solicitud	Recursos que cambian el sentido de la decisión					Recursos que confirman el sentido de la decisión				
	Acum jun-16	jul-16	ago-16	Total general	%	Acum jun-16	jul-16	ago-16	Total general	%
Solicitudes pensionales	42.221	680	572	43.473	28,1%	108.239	1.676	1.528	111.443	71,9%
Pensión de invalidez	2.025	35	30	2.090	28,2%	5.154	91	89	5.334	71,8%
Pensión de sobrevivientes	7.888	67	59	8.014	32,0%	16.442	293	292	17.027	68,0%
Pensión de Vejez	32.308	578	483	33.369	27,3%	86.643	1.292	1.147	89.082	72,7%
Otras solicitudes	10.990	254	283	11.527	44,2%	14.057	251	239	14.547	55,8%
Auxilios funerarios	5.728	197	210	6.135	51,8%	5.430	149	139	5.718	48,2%
Indemnizaciones	5.262	57	73	5.392	37,9%	8.627	102	100	8.829	62,1%
Reliquidaciones	91.315	1.766	2.043	95.124	35,7%	159.520	5.379	6.132	171.031	64,3%
Total	144.526	2.700	2.898	150.124	33,6%	281.816	7.306	7.899	297.021	66,4%

Con respecto a la tipificación de las causales del cambio de decisión en los recursos administrativos, en el siguiente cuadro se muestra la clasificación de las causales de cambio de decisión de los recursos por tipo de prestación, correspondientes al mes de agosto de 2016, y se destaca como principal causa del cambio de la decisión que la persona si cuenta con la edad requerida con un 50,1%, y le sigue aumento de semanas con un 21,1%. (Ver Capítulo 2.1 –Cuadro 7)

¹² Esta cifra incluye 446.681 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

¹³ Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo más de un recurso para un mismo trámite.

Capítulo 2.1 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Tiene la edad requerida	30	56	29	20	254	389	50,1%
Aportó las pruebas faltantes	60	18	15	16	23	132	17,0%
Aumento de semanas	2	42	3	5	112	164	21,1%
Cambio de IBL		4		1	52	57	7,3%
Aparece el retiro del sistema					17	17	2,2%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			7			7	0,9%
Cambia fecha de causación			2		7	9	1,2%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez					1	1	0,1%
Total general	92	120	56	42	466	776	100,0%
% Total	11,86%	15,46%	7,22%	5,41%	60,05%	100,00%	

Por último, es necesario señalar que, del universo de recursos de reposición y apelación directa pendientes de atención, 14.726 corresponden a decisiones que concedieron la prestación, es decir, corresponden a ciudadanos que se encuentran incluidos en la nómina; y por su parte, 5.923 corresponden a decisiones que negaron el reconocimiento de la prestación. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 8)

Capítulo 2.1 - Cuadro 8. Recursos de reposición y apelación directa pendientes, desagregados según el sentido de la decisión inicial Corte 31 de agosto de 2016¹⁴

Tipo de Solicitud	Recursos pendientes sobre decisiones que concedieron la prestación			Recursos pendientes sobre decisiones que negaron la prestación		
	Corte a jun-16	Corte a jul-16	Corte a ago-16	Corte a jun-16	Corte a jul-16	Corte a ago-16
Solicitudes pensionales	2.695	2.594	2.762	3.373	3.263	3.037
Pensión de invalidez	196	188	246	168	227	200
Pensión de sobrevivientes	207	178	160	1.127	1.108	1.092
Pensión de Vejez	2.292	2.228	2.356	2.078	1.928	1.745
Otras solicitudes	414	307	411	707	753	632
Auxilios funerarios	20	17	10	539	474	430
Indemnizaciones	394	290	401	168	279	202
Reliquidaciones	10.447	11.145	11.553	2.169	2.431	2.254
Total	13.556	14.046	14.726	6.249	6.447	5.923

¹⁴ De las 13.865 reliquidaciones pendientes 13.807 corresponden a recursos de reposición.

2.1.4. Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes de atención con términos legales vencidos

En la presente sección se reporta el estado de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes que han superado los términos legales para su atención.

Como se observa en el cuadro 9, el total de casos vencidos es de 4.923 es decir 457 trámites menos que el mes anterior, de los cuales la mayoría (3.036) son recursos y reliquidaciones; y por su parte, 1.317 trámites tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 9)

Capítulo 2.1 – Cuadro 9. Solicitudes vencidas desagregadas por tiempo y si tienen o no asociada una sentencia – Corte agosto de 2016

Meses de vencimiento	Total casos vencidos	Casos que no tienen pendiente cumplimiento de una sentencia				Casos que tienen pendiente cumplimiento de una sentencia			
		Solicitudes pensiones	Otras solicitudes	Recursos y reliquidaciones	Total	Solicitudes pensiones	Otras solicitudes	Recursos y reliquidaciones	Total
3 o menos	3.633	1.010	580	1.475	3.065	29	2	537	568
De 4 a 6	523	86	24	224	334	15	1	173	189
De 7 a 9	201	24	1	44	69	7		125	132
De 10 a 12	110	22		19	41	6		63	69
De 13 a 15	79	20	2	9	31	3		45	48
De 16 a 18	66	14	1	2	17	3		46	49
De 19 a 21	51	14		9	23			28	28
De 22 a 24	73	15		1	16	4		53	57
De 25 a 27	65	2		7	9	1		55	56
De 28 a 30	67			1	1			66	66
31 o más	55				0	1		54	55
Total	4.923	1.207	608	1.791	3.606	69	3	1.245	1.317

Vale la pena señalar que del total de casos con términos legales vencidos, el 26.2% superan tres meses de vencimiento, es decir 1.290 casos. Ello significa que el 73.8% (3.633) son casos con menos de tres meses de vencimiento. En el cuadro 10 de la presente sección se detalla el estado de los casos vencidos que corresponden a vigencias anteriores. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 10)

**Capítulo 2.1 – Cuadro 10. Casos con vencimiento mayor a 3 meses
Factores que influyen en la decisión definitiva
Corte agosto de 2016**

Factores que influyen en la decisión definitiva	2013	2014	2015	2016	Total
Sentencias	32	212	233	292	769
Proceso de decisión - Etapa de trámite interno	-	-	20	127	147
Solicitud pruebas – documentos	-	29	75	41	145
Convenios internacionales	-	-	5	125	130
Servidores públicos	-	-	8	43	51
Etapas de validación	-	1	6	41	48
Total	32	242	347	669	1.290

2.1.5. Recursos de apelación

En la presente sección se reporta el estado de avance de los recursos de apelación tanto directos como los subsidiarios¹⁵. En efecto, en el cuadro 11 se presenta la totalidad de los recursos de apelación (directos y subsidiarios), recibidos por Colpensiones, y en relación con estos, cuántos han sido decididos y cuántos se encuentran pendientes de decidir. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 11)

Capítulo 2.1 – Cuadro 11. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de apelaciones

	Radicadas	Decididas	Pendientes		
			Total	En tiempo	Vencidas
Apelaciones Directas	48.288	46.862	1.426	1.190	236*
Apelaciones Subsidiarias**	107.547	104.705	2.842	2.396	446
Total	155.835	151.567	4.268	3.586	682

*Las 236 apelaciones directas vencidas se encuentran contenidas en la información de recursos pendientes por cumplir de las secciones anteriores.

** Estas solicitudes no son radicadas por el ciudadano en los puntos de atención presenciales, y el número de casos depende de la respuesta que se dé al recurso de reposición.

Como se puede observar de las 155.835 apelaciones que ha recibido Colpensiones a 31 de agosto de 2016, cumplieron el término legal de decisión 152.249 las cuales a la fecha deberían haber sido atendidas. Por su parte, la administradora ha decidido 151.567 de esos recursos de apelación, para un nivel de avance del 99,6%. No obstante, 4.268 recursos se encuentran pendientes de decisión,

¹⁵ Los recursos de apelación subsidiarios a los recursos de reposición se presentan cuando el solicitante al interponer el recurso de reposición solicita también que, en caso de que el funcionario que resuelve la reposición considere que no hay lugar a modificar su decisión, entonces, se envíe el caso al superior jerárquico para que este revise lo decidido en primera instancia, y en el recurso de reposición y determine si hay lugar a cambiar la decisión. La apelación subsidiaria se diferencia de la apelación directa en cuanto a que en la directa, el solicitante no interpone recurso de reposición sino de apelación para que el caso se envíe directamente al superior jerárquico.

de los cuales 3.586 se encuentran dentro del término y 682 se encuentran vencidos. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 12)

Capítulo 2.1 – Cuadro 12. Nivel de avance Apelaciones

Apelaciones	Radicaladas vencidas	Decididas	Nivel de avance	Pendiente
Directas	47.098	46.862	99,5%	0,5%
Subsidiarias	105.151	104.705	99,6%	0,4%
Total	152.249	151.567	99,6%	0,4%

1. Recursos de apelación interpuestos de forma directa

En cuanto a los recursos de apelación interpuestos en forma directa por el ciudadano, en el cuadro 13 se reportan los casos pendientes por decidir de acuerdo al tipo de riesgo al que pertenecen. Igualmente se han discriminado los casos en los cuales los recurrentes se encuentran recibiendo un pago de la nómina de pensionados y aquellos que no los reciben (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 13).

Capítulo 2.1 – Cuadro 13. Recursos de apelación interpuestos en forma directa pendientes - clasificados por riesgo y según el estado en nómina de los recurrentes

Tipo de Solicitud	Apelaciones Directas					
	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	507	35,55%	405	34,03%	102	43,22%
Pensión de invalidez	44	3,09%	36	3,03%	8	3,39%
Pensión de sobrevivientes	139	9,75%	114	9,58%	25	10,59%
Pensión de Vejez	274	19,21%	206	17,31%	68	28,81%
Auxilios Funerarios	29	2,03%	29	2,44%		0,00%
Indemnizaciones	21	1,47%	20	1,68%	1	0,42%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	919	64,45%	785	65,97%	134	56,78%
Pensión de invalidez	40	2,81%	25	2,10%	15	6,36%
Pensión de sobrevivientes	17	1,19%	10	0,84%	7	2,97%
Pensión de Vejez	821	57,57%	712	59,83%	109	46,19%
Indemnizaciones	41	2,88%	38	3,19%	3	1,27%
Total	1.426	100,00%	1.190	100,00%	236	100,00%

De acuerdo con lo anterior, de las 236 apelaciones directas fuera de término: (i) 102 corresponden a personas que no reciben un pago de Colpensiones, y (ii) 134 a personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados (ver columna 6 del cuadro 13). Esto quiere decir que de las apelaciones

directas pendientes que se encuentran fuera de término, el 57% (134) corresponde a personas que se encuentran recibiendo un pago en nómina de pensionados.

A 31 de agosto de 2016, las 236 apelaciones directas vencidas ya han sido debidamente estudiadas y gestionadas. Sin embargo, se presentan dificultades jurídicas y/o documentales que impiden u obstaculizan su decisión de fondo, como se muestra en el cuadro 14 (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 14).

Capítulo 2.1 – Cuadro 14. Apelaciones directas vencidas - Factores que influyen en la decisión definitiva. Corte 31 de agosto de 2016

Factores que influyen en la decisión definitiva	Total
Proceso de decisión - Etapa de trámite interno	104
Sentencias	75
Solicitud pruebas – documentos	47
Servidores públicos	6
Convenios internacionales	2
Etapas de validación	2
Total	236

- Proceso de decisión – Etapa de trámite interno: Se encuentran 104 solicitudes surtiendo etapas de trámites internos.
- Sentencias: En el estudio de estos 75 expedientes, se ha podido determinar que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma, para resolver la solicitud pensional.
- Solicitud de pruebas – documentos: 47 casos tienen una respuesta parcial al peticionario solicitando documentación adicional y se encuentran agotando el plazo otorgado para presentar las pruebas.
- Servidores públicos: 6 casos que se refieren a solicitudes de quienes han sido servidores públicos y está pendiente la confirmación de los tiempos servidos o de casos que tienen retiros del servicio con fecha futura.
- Convenios internacionales: 2 casos en espera que las autoridades alleguen la documentación correspondiente.
- Etapas de validación: 2 casos que están surtiendo las etapas previas de validación, siendo el más importante el proceso de corrección de historia laboral.

Dentro de las recomendaciones suministradas por la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social se ha señalado la atención prioritaria de los recursos correspondientes a pensiones de vejez de los mayores de 70 años, las solicitudes de invalidez y las de sobrevivientes, razón por la cual, en el cuadro 14 (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 15) se detallan los casos pendientes para cada una de estas poblaciones, así como el tiempo de vencimiento de los mismos. Se tiene entonces que, del total de casos pendientes, 75 corresponden a estos grupos poblacionales: (i) 23 son casos invalidez, (ii) 32 de sobrevivientes, y (iii) 20 son solicitudes de pensión de vejez de personas mayores de 70 años.

Capítulo 2.1 – Cuadro 15. Apelaciones directas vencidas - población prioritaria (Invalidez – Mayores de 70 y Sobrevivientes)

Año de Vencimiento	Apelaciones Directas					
	Total Apelaciones Directas Vencidas	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez Mayores 70 años	Pensión de Vejez Menores 70 años	Indemnizaciones
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	102	8	25	5	63	1
Vencido en 2013	1		1			
Vencido en 2014	3		1		2	
Vencido en 2015	6		3		3	
Vencido en 2016	92	8	20	5	58	1
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	134	15	7	15	94	3
Vencido en 2013	2			1	1	
Vencido en 2014	17	1	1	6	9	
Vencido en 2015	15	2	1	2	10	
Vencido en 2016	100	12	5	6	74	3
Total	236	23	32	20	157	4

Más específicamente, de los 75 casos señalados arriba, 38 corresponden a la población vulnerable que no recibe un pago de la nómina: (i) 8 de pensión de invalidez, (ii) 25 de pensión de sobrevivientes y (iii) 5 de mayores de 70 años.

Se debe anotar además que el 85% de estos 75 casos vencidos son de 2015 o 2016. Así mismo, los 75 casos prioritarios representan el 0,05% de las 152.249 apelaciones, que por su plazo legal deberían haber sido resueltas ya, y si se tiene en cuenta solamente los 38 que no reciben un pago de la nómina, se tiene que éstos representan el 0,02% de los recursos.

2. Recursos de apelación subsidiaria

Con respecto a los recursos de apelación subsidiaria, en el cuadro 16 (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 15) se reportan los casos pendientes por decidir de acuerdo al tipo de riesgo al que pertenecen. Igualmente se han discriminado los casos en los cuales los recurrentes se encuentran recibiendo un pago de la nómina de pensionados y aquellos que no los reciben.

Es posible observar que con respecto a los 2.842 recursos de apelación subsidiarias a un recurso de reposición pendientes, 2.396 se encuentran dentro del término legal para decidir, y 446 se encuentran vencidas. A su vez, de los casos fuera de término (446), 214 corresponden a recursos de personas que no reciben un pago de Colpensiones, y 232 a personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 16. Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición pendientes - clasificados por riesgo y según si los recurrentes se encuentran o no recibiendo pagos de la nómina

Tipo de Solicitud	Apelaciones Subsidiarias					
	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	1.265	44,51%	1.051	43,86%	214	47,98%
Pensión de invalidez	43	1,51%	32	1,34%	11	2,47%
Pensión de sobrevivientes	345	12,14%	279	11,64%	66	14,80%
Pensión de Vejez	778	27,38%	659	27,50%	119	26,68%
Auxilios Funerarios	50	1,76%	39	1,63%	11	2,47%
Indemnizaciones	49	1,72%	42	1,75%	7	1,57%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	1.577	55,49%	1.345	56,14%	232	52,02%
Pensión de invalidez	103	3,62%	77	3,21%	26	5,83%
Pensión de sobrevivientes	32	1,13%	28	1,17%	4	0,90%
Pensión de Vejez	1.218	42,86%	1.022	42,65%	196	43,95%
Indemnizaciones	224	7,88%	218	9,10%	6	1,35%
Total	2.842	100,00%	2.396	100,00%	446	100,00%

Al comparar las cifras con el corte a julio 31 de 2016, se observa una disminución en las apelaciones subsidiarias pendientes de decisión en 927 casos, al pasar de 3.769 en julio a 2.842. Específicamente, para los casos que se encuentran fuera de término el avance es de 71 casos, al pasar de 517 a 446.

Igualmente, al comparar las cifras con el corte a 31 de mayo 2016, fecha de corte del reporte efectuado en el IT1¹⁶ se observa una disminución en las apelaciones subsidiarias pendientes de decisión de 1.881 casos, al pasar de 4.723 en mayo a 2.842 a 31 de agosto. Específicamente, para los casos que se encuentran fuera de término el avance es de 444 casos, al pasar de 890 en mayo a 446.

De esta forma, de los 446 pendientes vencidos a 31 de agosto, 167 tienen vencimiento anterior a mayo de 2016, y para los restantes 279 casos su vencimiento ocurrió durante los últimos tres meses así: 39 en junio, 82 en julio y 158 en agosto.

Por otra parte, a 31 de agosto de 2016, las 446 apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición que se encuentran vencidas ya han sido debidamente estudiadas y gestionadas, sin embargo se presentan dificultades jurídicas y/o documentales que impiden u obstaculizan su decisión de fondo, como se muestra en el cuadro 17 (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 17).

¹⁶ Ver Primer Informe Trimestral, sección 2.1.5, página 21.

Capítulo 2.1 – Cuadro 17. Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición vencidas - Factores que influyen en la decisión definitiva. Corte 31 de agosto de 2016

Factores que influyen en la decisión definitiva	Total
Proceso de decisión - Etapa de trámite interno	227
Solicitud pruebas – documentos	108
Sentencias	67
Etapas de validación	22
Servidores públicos	14
Convenios internacionales	8
Total	446

- Proceso de decisión – Etapa de trámite interno: Se encuentran 227 solicitudes surtiendo etapas de trámites internos.
- Solicitud de pruebas – documentos: 108 casos cuentan con respuesta parcial al peticionario solicitando documentación adicional y se encuentran agotando el plazo otorgado para presentar las pruebas.
- Sentencias: En el estudio de estos 67 expedientes, se ha podido determinar que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma, para resolver la solicitud pensional.
- Etapas de validación: 22 casos que están surtiendo las etapas previas de validación, siendo el más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- Servidores públicos: 14 casos que se refieren a solicitudes de quienes han sido servidores públicos y que está pendiente la confirmación de los tiempos servidos o de casos que tienen retiros del servicio con fecha futura.
- Convenios internacionales: 8 casos en espera que las autoridades alleguen la documentación correspondiente.

Como ya se mencionó, dentro de las recomendaciones suministradas por la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad Social, se ha señalado la atención prioritaria de los recursos correspondientes a pensiones de vejez de los mayores de 70 años, las solicitudes de invalidez y las de sobrevivientes, razón por la cual, se ha hecho énfasis en la atención de estos casos. En el cuadro 18 (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 18) se presentan los casos pendientes para cada una de estas poblaciones prioritarias, así como el tiempo de vencimiento de los mismas. En este sentido, de las 446 apelaciones subsidiarias vencidas 149 corresponden a población prioritaria, de los cuales 37 casos son de invalidez, 70 de sobrevivientes, y 42 de vejez de personas mayores de 70 años.

Capítulo 2.1 - Cuadro 18. Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición pendientes-clasificados por riesgo, año de vencimiento y según si los recurrentes se encuentran o no recibiendo pagos de la nómina. Corte a 31 de agosto de 2016

Año de Vencimiento	Apelaciones Subsidiarias						
	Total Apelaciones Subsidiarias Vencidas	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez Mayores 70 años	Pensión de Vejez Menores 70 años	Auxilios Funerarios	Indemnizaciones
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	214	11	66	9	110	11	7
Vencido en 2013	0						
Vencido en 2014	16		5	2	9		
Vencido en 2015	11		6	2	3		
Vencido en 2016	187	11	55	5	98	11	7
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	232	26	4	33	163	0	6
Vencido en 2013	1				1		
Vencido en 2014	19	1	1	3	14		
Vencido en 2015	23	1	1	2	19		
Vencido en 2016	189	24	2	28	129		6
Total	446	37	70	42	273	11	13

Por su parte, de las 446 apelaciones subsidiarias vencidas, 86 casos corresponden a población vulnerable (invalidez, sobrevivientes, mayores de 70 años) que no recibe un pago de la nómina. Se debe anotar igualmente que para 71 casos de estos 86 su vencimiento ocurrió durante el año 2016.

Así mismo, los 149 casos pendientes que corresponden a población prioritaria representan el 0,10% de las 152.249 apelaciones con términos legales cumplidos, y por su parte, los 86 casos que no reciben un pago de la nómina representan el 0,06% de los recursos.

En suma, Colpensiones tiene en total 124 recursos de apelación pendientes vencidos correspondientes a la población vulnerable que no recibe un pago de nómina (38 apelaciones directas y 86 casos subsidiarios), lo cual representa el 0,08% de las 152.249 apelaciones que deberían haberse resuelto a 31 de agosto de 2016.

Al comparar esta cifra con el reporte efectuado en el IT¹⁷, a 31 de mayo 2016 se tenían 241 recursos de apelación pendientes vencidos correspondientes a la población vulnerable que no recibe un pago de nómina, de los cuales están pendientes a 31 de agosto 47 casos que han sido estudiados, pero no se ha podido dar una solución de fondo por las razones ya expuestas. De esta forma, de los 124 pendientes a 31 de agosto, 47 tienen vencimiento anterior a mayo de 2016, y

¹⁷ Ver Primer Informe Trimestral, sección 2.1.5, página 21.

para los restantes 77 casos, su vencimiento ocurrió durante los últimos tres meses así: 9 en junio, 25 en julio y 43 en agosto.

Los avances en materia de apelaciones se han logrado aún considerando que el personal y la línea de decisión de la entidad es una sola, y por tanto, en los años anteriores se había dado prioridad a la atención de los casos de primera vez y a los recursos de reposición teniendo en cuenta que en los casos de las apelaciones, las personas ya habían recibido al menos dos decisiones de la administración respecto de quienes radicaban por primera vez.

A 31 de agosto de 2016, de las 152.249 apelaciones que debieron ser atendidas a la fecha solo resta la decisión de fondo del 0,4%, esto es 682 solicitudes (directas y subsidiarias), que ya han sido debidamente estudiadas y gestionadas. Sin embargo, se presentan dificultades jurídicas y/o documentales que impiden u obstaculizan su decisión de fondo, como se mencionó en la sección anterior.

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

Colpensiones gestionó la totalidad del universo de las peticiones de prestaciones pensionales que el Instituto de Seguros Sociales en Liquidación (ISS) entregó a Colpensiones, el cual ascendió a 347.008 casos, resolviendo todos aquellos sobre los cuales se contaba con la información completa e informando a los ciudadanos a los cuales no era posible hacerlo, para que aportará la información adicional requerida para darle una respuesta de fondo. Estos casos se han denominado respuestas parciales y son a las que se hace referencia en adelante. Por consiguiente, en esta sección se presenta el estado de avance de los 746 casos de reconocimiento de prestaciones que se atendieron con respuesta parcial solicitando soportes adicionales al ciudadano, indispensables para la decisión de la prestación.

En el cuadro 1 de esta sección se presenta el avance por grupos de prioridad en la respuesta de fondo dada al ciudadano, en los casos en que se logró obtener toda la información requerida para decidir la prestación, evidenciándose que con corte a 31 de agosto de 2016 se ha dado respuesta completa a 704 casos y 42 se mantienen con respuesta parcial (ver Capítulo 2.2 - Cuadro 1).

Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial de la Represa del ISS - Corte a 31 agosto de 2016

Grupos por prioridad	Acumulado a jun-16	Decididos jul-16	Decididos ago-16	Pendientes de decisión	Total
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	20	-	-	1	21
Grupo 1 Mayor A 74	45	-	1	3	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	84	1	-	3	88
Grupo 1 Sin Información	15	-	-	1	16

Grupos por prioridad	Acumulado a jun-16	Decididos jul-16	Decididos ago-16	Pendientes de decisión	Total
Grupo 1 Sobrevivientes	56	-	-	5	61
Grupo 1 Subsidiado	20	-	-	1	21
Subtotal Grupo 1	240	1	1	14	256
Grupo 2	-	-	-	-	-
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	28	-	-	1	29
Grupo 2 Sobrevivientes	37	-	-	1	38
Subtotal Grupo 2	65	-	-	2	67
Grupo 3	-	-	-	-	-
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	47	-	-	3	50
Grupo 3 Sobrevivientes	42	-	-	1	43
Subtotal Grupo 3	89	-	-	4	93
Grupo 4	-	-	-	-	-
Grupo 4 Corriente	240	-	-	20	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	15	-	-	-	15
Grupo 4 Indemnizaciones	53	-	-	2	55
Subtotal Grupo 4	308	-	-	22	330
Total	702	1	1	42	746

2.3. Revocatorias directas

En la presente sección se reportan los avances en la atención de las revocatorias directas solicitadas por los ciudadanos. Frente al particular se observa que a 31 de Agosto de 2016, Colpensiones ha recibido 10.805 solicitudes de revocatoria, ha decidido 10.196 y tiene pendientes 609, de las cuales 113 han superado los términos legales. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 1)

**Capítulo 2.3 - Cuadro 1. Revocatorias directas
Corte 31 de Agosto de 2016**

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Revocatorias Directas	10.805	10.196	496	113

Para mejor ilustración, se presenta en el siguiente cuadro el avance en la atención acumulado y el comportamiento de los últimos tres meses, observando un nivel de cumplimiento acumulado del 94,4% (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 2).

Capítulo 2.3 - Cuadro 2. Estado de avance de revocatorias directas radicadas, decididas y pendientes

Corte 31 de Agosto 2016

Revocatorias Directas	Acumulado a May- 2016	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Total general
Recibidas	9.830	350	321	304	10.805
Decididas	9.186	369	301	340	10.196
Pendientes *	59	49	197	304	609
% de avance					94,4%

*Se reportan los casos pendientes de acuerdo al mes de radicación.

Es de aclarar que durante el mes de Agosto fueron decididas 340 revocatorias directas de meses anteriores, las 304 revocatorias pendientes que se reflejan en el cuadro corresponden a las radicadas por los ciudadanos en Agosto, y la administradora tiene un plazo de dos (2) meses para decidir las.

A continuación se presenta el estado de las revocatorias directas pendientes de decisión con término legal cumplido, discriminadas por tiempo de vencimiento (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 3).

Capítulo 2.3 – Cuadro 3. Revocatorias directas pendientes de decisión por mes de vencimiento

Corte 31 de Agosto

Tiempo de vencimiento	Revocatorias pendientes
1 mes	58
2 meses	11
3 meses	4
4 meses	6
5 meses	2
6 meses	4
7 a 12 meses	10
Más de 12 meses	18
Total	113

A continuación se reportan las principales causas que han dificultado el cumplimiento en tiempo de las revocatorias, así como aquellas que se encuentran en proceso de decisión (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 4).

Capítulo 2.3 – Cuadro 4. Estado de las solicitudes de revocatoria que presentan más de 5 meses de vencimiento

Trámite	5 meses	6 meses	7 a 12 meses	Más de 12 meses	Total general
Casos que requieren una sentencia	2	3	8	15	28
En proceso de sustanciación		1	1	1	2
Otros estados (Convenio España, Confirmación de Tiempos Públicos, Cosinte)			1	2	3
Total general	2	4	10	18	34

2.4. Novedades de personal en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones- línea manual de decisión

En lo corrido del último trimestre, 875 personas han conformado los diferentes grupos de trabajo en actividades de decisión manual, procesamiento automático, auditoría, calidad, Medicina Laboral y PQRs en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento; la línea de decisión manual está conformada principalmente por 473 analistas, 128 revisores y 19 coordinadores.

A partir de los cálculos modelados desde el grupo de gestión de producción se adoptaron las siguientes medidas:

2.4.1. Movimiento de personal

Durante el trimestre junio a agosto de 2016, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones viene direccionando el recurso humano del área con el fin de reforzar y organizar varios frentes conforme a las necesidades del día a día.

- a. **Piloto grupo de conciliación:** Este grupo de apoyo administrativo conformado por 17 personas de las áreas de nómina y reconocimiento, se implementó desde el 10 de agosto de 2016 y su finalidad es revisar, conciliar y solucionar de fondo para los ciudadanos, los casos que entre el área de Reconocimiento y la Gerencia Nacional de Nómina presentan dificultad para determinar su competencia.
- b. **Medicina Laboral:** Para el área en mención se asignaron 16 personas en junio de 2016, trasladadas desde la línea de decisión de prestaciones con la finalidad de reforzar procesos dentro del área como la sustanciación de peticiones quejas y reclamos, respuesta a acciones de tutela instauradas en contra de la entidad e igualmente parte de este recurso se direccionó a clasificación de correspondencia externa.
- c. **Piloto grupo de estandarización:** Su implementación está planeada a partir del 1º de septiembre de 2016. El recurso humano del Grupo interno de trabajo línea manual de decisión N° 12 será direccionado a un programa piloto que consiste en un análisis previo de los documentos que conforman expedientes administrativos en solicitudes de sobrevivientes, de tal manera que al ingresar en línea de decisión, estos expedientes cuenten con toda la documentación que permita adoptar una decisión integral de fondo.

Este grupo está diseñado de la siguiente manera: de los 33 analistas que integran el grupo, 13 continuarán en sustanciación en la línea de decisión de prestaciones económicas, y 20 realizarán actividades de estandarización.

- d. **Grupo de PQRs (Peticiones quejas y reclamos):** El 15 de julio de 2016 se reforzó este grupo con 12 personas de apoyo quedando conformado por 39 personas en total; lo anterior con el fin de adoptar un plan de contingencia para apoyo, clasificación, y trámite de la correspondencia externa.

- e. **Grupo de determinación de deuda:** En el mes de julio de 2016, el grupo de determinación de deuda fue reforzado con 20 personas más entre analistas y revisores para un total de 68 personas en la actualidad. Esta decisión se adoptó como medida de contingencia ante la necesidad de adelantar una serie de casos pendientes de decisión en relación con títulos de deuda.
- f. **Grupos de fallos ordinarios:** En julio de 2016, los grupos internos de trabajo N° 4, 5 y 6 de la línea manual de decisión que tienen como finalidad el cumplimiento a fallos ordinarios quedaron conformados por 106 personas; del total de este recurso humano 78 son analistas, 18 revisores, los demás son personal de apoyo entre los cuales están liquidadores y coordinadores; esta disminución se presenta en proporción al del flujo de casos que para su cumplimiento provienen de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

2.4.2. Ausentismo laboral

En cuanto al ausentismo laboral de la línea manual de decisión de prestaciones, en lo corrido del último mes se presentaron 251 novedades laborales como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, entre otros. Estas novedades corresponden a 113 funcionarios de la línea manual de decisión de prestaciones económicas, situación que incide de manera negativa en la posibilidad de gestionar aproximadamente 1.389 casos, tomando como medida de producción 5 casos diarios por analista.

Visto lo anterior, entre junio y agosto de 2016 la composición de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento es la que se presenta en el cuadro 1 (ver Capítulo 2.4 –Cuadro 1).

**Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Composición grupos de trabajo de la VBP
Agosto de 2016**

Grupo Interno de trabajo	Línea de decisión	Reparto	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Automatización	Automática	Casos susceptibles de procesamiento automático	7:30am - 5:30/6:00pm			13	13
Línea manual de decisión N° 1	Manual	Apelaciones	7:30am - 5:30/6:00pm	4	4	2	10
Línea manual de decisión N° 2	Manual	Apelaciones	2:00PM a 10:00PM	40	10	2	52
Línea manual de decisión N° 3	Manual	Día a día especial	2:00PM a 10:00PM	23	5	2	30
Línea manual de decisión N° 4	Manual	Cumplimiento a fallos ordinarios	2:00PM a 10:00PM	25	8	4	37
Línea manual de decisión N° 5	Manual	Cumplimiento a fallos ordinarios	6:00AM a 2:00PM	24	6	4	34
Línea manual de decisión N° 6	Manual	Cumplimiento a fallos ordinarios	2:00PM a 10:00PM	26	6	3	35
GESTION DOCUMENTO FALLOS	Manual	Cumplimiento a fallos ordinarios	2:00PM a 10:00PM	10	3	1	14

Grupo Interno de trabajo	Línea de decisión	Reparto	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Línea manual de decisión N° 7	Suprimido						
Línea manual de decisión N° 8	Manual	Día a día Alto riesgo	2:00PM a 10:00PM	35	10	2	47
Línea manual de decisión N° 9	Manual	Día a día Tutelas	6:00AM a 2:00PM	24	6	2	32
Línea manual de decisión N° 10	Manual	Día a día Entes de control	6:00AM a 2:00PM	16	5	4	25
Línea manual de decisión N° 11	Manual	Día a día especial	6:00AM a 2:00PM	31	7	3	41
Línea manual de decisión N° 12	Manual	Día a día	2:00PM a 10:00PM	31	10	2	43
Línea manual de decisión N° 13	Manual	Día a día	2:00PM a 10:00PM	29	11	2	42
Línea manual de decisión N° 14	Manual	Día a día	6:00AM a 2:00PM	40	11	2	53
Línea manual de decisión N° 15	Manual	Día a día	6:00AM a 2:00PM	37	10	2	49
Medicina laboral			(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 6:00 am 2:00 pm y (3) 2:00 a 10 pm			80	80
Seguimiento			7:30am - 5:30/6:00pm			13	13
Calidad N° 1	Calidad GNR		(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 6:00 am 2:00 pm y (3) 2:00 a 10 pm			18	18
Calidad N° 2	Calidad VBP		7:30am - 5:30/6:00pm			4	4
Auditoria N° 1	Auditoria línea de decisión manual		7:30am - 5:30/6:00pm			21	21
Auditoria N° 2	Auditoria automático	oxo69	(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 6:00 am 2:00 pm y (3) 2:00 a 10 pm			10	10
Auditoria N° 3	Apoyo Procuraduría		(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 2:00 a 10 pm			25	25
Reacción Inmediata	Manual	Sanciones en casos de tutela	7:30am - 5:30/6:00pm	6	2	2	10
Gestión de Producción			(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 6:00 am 2:00 pm y (3) 2:00 a 10 pm			6	6
Determinación de Deuda	Manual	Determinación de deuda	2:00PM a 10:00PM	54	11	3	68
Tutelas	Manual		7:30am - 5:30/6:00pm	18	3	3	24
PQR	N/A		6:00AM a 2:00PM			39	39
TOTAL				473	128	274	875

Colpensiones en calidad de administradora del Régimen de Prima Media con Prestación Definida giró, en cumplimiento de sus funciones legales, un valor aproximado de \$1.8 billones para la nómina del mes de agosto efectiva en septiembre de 2016. Este valor corresponde a los 1.256.816 beneficiarios prestacionales que se encuentran en estado activo en la base de datos de la nómina de pensionados de la entidad. En ese sentido, el cuadro 1 expuesto a continuación refleja la información del número de beneficiarios activos junto con las cifras giradas durante las nóminas de junio, julio y agosto de 2016. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 1).

Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente – Corte agosto de 2016

Período	Beneficiarios de pensión	Valor girado en el mes
jun-16	1.250.286	2.817.706.037.154
jul-16	1.255.601	1.804.003.382.128
ago-16	1.256.816	1.791.029.535.080

2.5.1. Actos administrativos proferidos en julio de 2016 que deben ingresar a la nómina con corte a agosto de 2016

Respecto a los actos administrativos de la referencia se logró identificar que en dicho periodo fueron reconocidas un total de 15.226 prestaciones económicas, de las cuales 15.207 ingresaron en la nómina de pensionados y las restantes 19 no pudieron ser incluidas dentro de la misma. En el cuadro 2 se reflejan las cifras de las resoluciones que conceden una prestación clasificadas de acuerdo al tipo de riesgo (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 2).

Capítulo 2.5 - Cuadro 2. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina- Por tipo de riesgo - corte agosto de 2016

Riesgo	Resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Solicitudes pensionales	3.335	3.333	2	21,90%
Pensión vejez	1.281	1.281	0	8,41%
Pensión invalidez	419	419	0	2,75%
Pensión sobrevivientes	1.635	1.633	2	10,74%
Otras solicitudes	9.490	9.488	2	62,33%
Auxilios funerarios	1.173	1.172	1	7,70%
Indemnizaciones sustitutivas	8.317	8.316	1	54,62%
Recursos	2.401	2.386	15	15,77%
Total	15.226	15.207	19	100%

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

El grupo de los reconocimientos prestacionales pendientes de inclusión en nómina asciende a un total de 39 casos, de éstos 25 corresponden a pensiones reconocidas que no escribieron en nómina, 8 a casos en los cuales se dio orden de no pago y 6 a prestaciones en las que se dio orden de retiro (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 3).

En virtud de lo expuesto, a continuación se relaciona la información detallada de las prestaciones que desde la entrada en operación de Colpensiones no han sido ingresadas dentro de la nómina de pensionados:

- Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina

En esta categoría se han evidenciado un total de 3.357 casos, de los cuales 3.332 han sido solucionados. Es así que a la fecha se encuentran por reprocesar 25 de ellos.

- Pensiones que escribieron en nómina, pero se dio orden de no pago

Las pensiones que escribieron en nómina frente a las cuales se dio orden de no pago suman 692 casos. Del referido total han sido resueltos 684, quedando un saldo de 8 casos por solucionar.

- Pensiones que escribieron en nómina, pero se dio orden de retiro

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han identificado dentro de esta clasificación un total de 792 casos, de los cuales 723 han sido atendidos, por lo que a la fecha 6 prestaciones con estas características son objeto de reproceso.

- Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

Conforme a lo señalado en los anteriores informes, el proceso de inclusión en nómina de pensionados de las personas que ostentan la calidad de servidores públicos se encuentra supeditada a la acreditación de las pruebas que permitan verificar el retiro del servicio. Por tal consideración, es menester precisar que a la fecha se han efectuado 10.529 reconocimientos prestacionales a servidores públicos, de los cuales han sido allegados los documentos de retiro en 7.016 casos, lo que permite concluir que en 3.513 de ellos no se han presentado los requeridos soportes de retiro del servicio público.

Capítulo 2.5 – Cuadro 3. Resumen casos no ingresados a la nómina

Total inventario	No ingresadas del mes	Reprocesadas del mes	Reprocesadas de periodos anteriores	Pendientes
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	19	36	3.296	25
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	2	1	683	8
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	0	2	721	6
Total	21	39	4.700	39

Ahora bien, las prestaciones pendientes por atender clasificadas de acuerdo al tipo de riesgo se encuentran resumidas en el cuadro 4 (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 4)

**Capítulo 2.5 - Cuadro 4. Resumen casos pendientes de atender clasificados por riesgo
Corte 31 de agosto de 2016**

Riesgo	No escribieron en nómina	Escribieron en nómina y se dio orden de no pago	Escribieron en nómina y se dio orden de retiro	Total pendientes
Solicitudes pensionales	2	3	0	5
Pensión vejez	0	1	0	1
Pensión invalidez	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	2	2	0	4
Otras solicitudes	2	5	6	13
Auxilios funerarios	1	5	6	12
Indemnizaciones sustitutivas	1	0	0	1
Recursos	21	0	0	21
Total	25	8	6	39

Las cifras de los casos que se encuentran por atender categorizadas por mes de atraso y de conformidad con el tipo de riesgo es expuesta en el cuadro 5, el cual refleja un total de 39 casos, los cuales son objeto de revisión y reproceso. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 5).

**Capítulo 2.5 - Cuadro 5. Casos pendientes clasificados por mes de atraso y tipo de riesgo
Corte 31 de agosto de 2016**

Atraso	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Recursos	Total pendientes
1 mes	2	1	1	2	15	21
2 meses				5	4	9
3 meses	1				2	3
5 meses				1		1
6 meses				1		1
7 meses	1			1		2
9 meses				1		1
10 meses				1		1
Total pendientes	4	1	1	12	21	39

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

Como se indicó en el primer informe trimestral de cumplimiento a la Sentencia T-774 de 2015¹⁸ a los pensionados que ingresan nuevos a la nómina, previa información de afiliación correspondiente, junto con los pensionados que históricamente vienen activos, se aplica el descuento por concepto de salud sobre la mesada pensional reconocida, liquidando un porcentaje equivalente al 12%, para aquellos pensionados residentes en el territorio colombiano, sin exceder los 25 salarios mínimos legales mensuales vigentes; en el caso de los residentes en el exterior no hay lugar a descuento en salud, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2388 de 2016. Dicho pago se efectúa mediante giro a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA).

Con respecto a los casos en que se giraban las cotizaciones a una EPS diferente a aquella en donde el pensionado se encuentra afiliado, el Ministerio de Salud y Protección Social emitió la Resolución No. 1015 de abril de 2015, por la cual se modifican los artículos 11 y 12 de la Resolución No. 610 de 2012, con el objeto de validar y redireccionar los aportes a la Entidad Promotora de Salud (EPS) a la que realmente se encuentra afiliado el cotizante de acuerdo con la información contenida en la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA).

En dicha Resolución se establece que:

“(...) Como resultado de estos cruces se deberá proceder de la siguiente forma:

(...) Caso 1. Coincide el tipo y número de identificación, pero el Código de la EPS reportado en PILA no coincide con la EPS de la BDUA, la fecha de afiliación a la EPS registrada en la BDUA es inferior o igual al periodo de pago para el sistema de salud y el valor del campo 12 “coincidencia” de la tabla “información de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) con destino a los operadores de información” del artículo anterior es 1.

En este caso, el operador de información reemplazará el valor del campo 33 del registro tipo 2 del archivo tipo 2 “Código EPS o EOC a la cual pertenece el afiliado” de que trata el artículo 10 de la Resolución número 1747 de 2008 con la información registrada en el campo 2 de la tabla “información de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) con destino a los operadores de información” del artículo anterior. (...).”

Con lo anterior se garantiza que los aportes en Salud se realicen a la EPS donde efectivamente se encuentra activa la afiliación del cotizante pensionado, razón por la cual radica en cabeza de la BDUA la obligación de mantener actualizada la información, para que al momento de realizar el giro de los aportes, éstos se efectúen de forma correcta.

La obligatoriedad en la implementación de dicha resolución empezó a regir a partir del mes de julio de 2015 de conformidad con lo preceptuado en el artículo tercero de la resolución en comento, correspondiente al periodo en salud de agosto de 2015 y esta Administradora cuenta con la información de las cotizaciones que fueron reemplazadas, en los términos de la misma, a fin de proceder con las modificaciones en la base de datos de la nómina, si a ello hay lugar.

¹⁸ Ver Primer informe trimestral de cumplimiento a la sentencia T- 774 del 15 de junio de 2016. Páginas 33 y ss.

No obstante lo anterior, Colpensiones continúa realizando los cruces de información con la BDUA, a fin de determinar los pensionados que se encuentran afiliados en el régimen contributivo en un estado diferente al activo, régimen de excepción, universidades, régimen subsidiado y los que no figuran en ningún régimen, encontrando que para el periodo del mes de agosto de 2016, se evidencia el siguiente resultado:

Capítulo 2.5 – Cuadro 6. Resultados de cruces con la BDUA

Periodo	Total Registros ¹⁹	Régimen Subsidiado	No Figuran
Agosto 2016	1.257.576	7.468	8.914

De acuerdo con el cuadro anterior, para el periodo de agosto de 2016:

- 7.468 cédulas registran afiliación en el régimen subsidiado, de las cuales:
 - (i) 1.679 prestaciones presentan estado “suspendido” y “retirado”, razón por la cual no se puede realizar ninguna gestión, toda vez que no se está generando ningún pago, ni de mesada pensional ni de aportes en salud.
 - (ii) Para las 5.789 cédulas restantes, cuyo estado es activo, se gestionará la afiliación en las entidades respectivas, en virtud de lo contemplado en el Decreto 3047 de 2013, *“a través del cual se establecen las reglas sobre movilidad entre regímenes para afiliados focalizados en los niveles I y II del Sisben”*.

Para tal efecto, Colpensiones le informa al pensionado, a través del desprendible de pago, y en el momento de la notificación que es su obligación legalizar la afiliación ante la misma Entidad Promotora de Salud, en la que venía disfrutando los servicios de salud bajo el régimen subsidiado, como cotizante pensionado en el régimen contributivo.
- Respecto a los 8.914 registros que no figuran en ningún régimen:
 - (i) 5.935 figuran activos en la nómina de Colpensiones, por lo que la Administradora les informará mediante el desprendible de pago, que deberán realizar la afiliación en la EPS donde se vienen realizando los aportes o en su defecto Colpensiones realizará la afiliación en virtud de lo dispuesto en el Decreto 2353 de 2015.

Sobre los restantes 2.979 registros, que se encuentran en estado “suspendido” y “retirado”, es necesario indicar que no es posible realizar ninguna gestión, toda vez que no se está generando ningún pago.

¹⁹ Corresponde a todos los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

3. Historia laboral

En el presente capítulo se informa a la H. Corte Constitucional la gestión que adelanta la entidad en materia de corrección de historia laboral. Al cierre del 31 de agosto de 2016, se ha recibido un total de 2.687.656 solicitudes de corrección de historia laboral. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 2.597.080 solicitudes, quedando por resolver al corte del mes 90.576 solicitudes, lo cual muestra un avance acumulado del 96,63%. (Ver capítulo 3 -Cuadro 1)

Vale la pena aclarar que los datos reportados consolidan toda la gestión que Colpensiones ha realizado en materia de corrección de historia laboral desde el inicio de la operación hasta el 31 de Agosto de 2016. Es pertinente precisar que allí se incluyen las 197.927 solicitudes de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS, a las cuales se les dio cumplimiento en diciembre de 2013, así como la corrección de 223.239 historias laborales asociadas a los trámites de reconocimiento heredados del ISS, proceso que terminó en el mes de julio de 2014.

El Cuadro 1 de la presente sección muestra el resumen general acumulado del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral, clasificadas por los trámites recibidos en el ISS en L. y los radicados en Colpensiones, indicando las solicitudes atendidas y las pendientes por resolver a la fecha del informe. (Ver Capítulo 3 – Cuadro 1)

Capítulo 3 – Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral

Corte a agosto de 2016

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100,00%
Colpensiones	2.266.490	2.175.914	90.576	96,00%
Total	2.687.656	2.597.080	90.576	96,63%

Las solicitudes de corrección de historia laboral que llegan al área de operaciones se clasifican en internas y externas. Las primeras corresponden a requerimientos realizados por la Gerencia Nacional de Reconocimiento con el propósito de resolver una solicitud prestacional, y por la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS- para identificar los ciudadanos susceptibles de ingresar al sistema. Y se consideran como externas las solicitudes de corrección de historia laboral que realizan los ciudadanos por diferentes canales: i) trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos ante Colpensiones; ii) PQRS; iii) Tutelas; y iv) Correspondencia. A continuación, se presenta el estado de avance de cada uno de estos dos grupos.

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

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

siguiente cuadro se observan las cifras acumuladas a mayo de 2016 y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes internas. (Ver capítulo 3.1- Cuadro 1)

Capítulo 3.1 – Cuadro 1. Evolución mensual de las solicitudes internas de corrección de historia laboral

Corte a agosto de 2016

	Acumulado a may 2016	jun-16	jul-16	ago-16	Total
Para trámites de reconocimiento Colpensiones					
Recibidas	718.354	14.051	13.947	15.372	761.724
Resueltas	700.136	21.081	11.707	14.711	747.635
Pendientes	18.218	11.188	13.428	14.089	14.089
% de avance	97%	98%	98%	98%	98%
Para trámites de BEPS					
Recibidas	519.359	8.241	6.950	6.406	540.956
Resueltas	519.359	8.241	6.950	6.406	540.956
Pendientes	0	0	0	0	0
% de avance	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Total recibidas acumuladas	1.237.713	1.260.005	1.280.902	1.302.680	1.302.680
Total resueltas acumuladas	1.219.495	1.248.817	1.267.474	1.288.591	1.288.591
% de avance	99%	99%	99%	99%	99%

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

Dada la estrategia que adelanta la entidad para garantizar la completitud de las historias laborales, se ha considerado necesario correr el proceso masivo de corrección de historia laboral (por defecto) para todos los casos que tienen una solicitud de reconocimiento, sin que exista una solicitud previa por parte del ciudadano.

Por lo tanto, desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de agosto del 2016, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 761.724 correcciones de historia laboral, a parte de las 223.239 solicitudes heredadas del ISS que pasaron por corrección de historia laboral, de las cuales se han corregido 747.635 para un cumplimiento del 98%. En el mes de agosto del 2016 fueron recibidas 15.372, atendidas 14.711 y continúan en trámite 14.089. (Ver capítulo 3.1- Cuadro 1)

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

Dentro de los programas que administra la entidad se encuentra los Beneficios Económicos Periódicos, y en aras de direccionarlo adecuadamente a los ciudadanos se hace necesaria la corrección de las historias laborales de manera previa. Por este concepto se han recibido y

resuelto 540.956 solicitudes de corrección de historia laboral, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 100%. Para agosto de 2016 fueron recibidos y solucionados 6.406 casos. (Ver capítulo 3.1- Cuadro 1)

3.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

El esquema de operación Colpensiones contempla diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos elevan sus requerimientos de corrección de historia laboral. A continuación se reporta la gestión por cada uno de los trámites. El cuadro 1 de esta sección refleja las cifras acumuladas a mayo de 2016 y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes externas. (Ver Capítulo 3.2- Cuadro 1)

**Capítulo 3.2 – Cuadro 1. Evolución mensual de las solicitudes externas de corrección de historia laboral radicadas en Colpensiones
Corte a agosto de 2016**

	Acumulado a may 2016	jun-16	jul-16	ago-16	Total
Trámites de CHL radicados					
Radicadas	749.140	11.795	11.138	11.031	783.104
Resueltas	674.889	13.598	12.490	11.450	712.427
Pendientes	74.251	72.448	71.096	70.677	70.677
% de avance	90%	90%	91%	91%	91%
PQRS					
Radicadas	79.898	2.955	3.436	4.265	90.554
Resueltas	76.942	3.156	2.511	3.751	86.360
Pendientes	2.956	2.755	3.680	4.194	4.194
% de avance	96%	97%	96%	95%	95%
Tutelas					
Radicadas	51.190	741	519	568	53.018
Resueltas	51.047	756	520	601	52.924
Pendientes	143	128	127	94	94
% de avance	99,7%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%
Correspondencia					
Radicadas	35.389	675	521	549	37.134
Resueltas	33.895	767	471	479	35.612
Pendientes	1.494	1.402	1.452	1.522	1.522
% de avance	96%	96%	96%	96%	96%
Total radicadas acumuladas	915.617	931.783	947.397	963.810	963.810
Total resueltas acumuladas	836.773	855.050	871.042	887.323	887.323
% de avance	91%	92%	92%	92%	92%

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

En lo que respecta a los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, se informa que desde el inicio de las operaciones Colpensiones ha recibido 783.104 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 712.427, logrando un nivel de cumplimiento del 91%.

Específicamente en el mes de agosto del 2016 fueron radicados 11.031 trámites, se atendieron 11.450, quedando un saldo por resolver de 70.677 casos. (Ver capítulo 3.2- Cuadro 1)

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

Durante toda la operación se han recibido 90.554 PQRS relacionadas con una solicitud de corrección de historia laboral y se han resuelto 86.360, alcanzando un nivel de respuesta del 95%. En agosto se recibieron 4.265 solicitudes, fueron resueltas 3.751, y quedaron en trámite 4.194. (Ver capítulo 3.2- Cuadro 1).

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

Desde el inicio de las operaciones se han interpuesto 53.018 acciones de tutela por este concepto y se han atendido 52.924 logrando un nivel de cumplimiento del 99,8%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de agosto se recibieron 568 solicitudes y se gestionaron 601, quedando 94 casos por resolver. (Ver capítulo 3.2- Cuadro 1)

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

En el corrido de la operación se han radicado 37.134 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 35.622, alcanzando un cumplimiento del 96%. En junio se recibieron 549 casos, se solucionaron 479 solicitudes, y queda un saldo de 1.522 requerimientos por gestionar. (Ver capítulo 3.2- Cuadro 1)

3.2.1. Correcciones de historias laborales pendientes

En el siguiente cuadro se presentan los trámites de corrección de historia laboral pendientes, de acuerdo con el tiempo transcurrido desde su radicación (ver Capítulo 3.2 – Cuadro 2).

Capítulo 3.2 – Cuadro 2. Trámites de corrección de historia laboral pendientes por tiempo desde la radicación
Corte a agosto 2016

Trámites pendientes	Solicitudes internas			Solicitudes externas			Total
	Reconocimiento	BEPS	Trámites ciudadanos	PQRS	Tutelas	Correspondencia	
1 mes	10.300	-	10.450	3.439	75	300	24.564
2 meses	2.099	-	9.893	224	5	103	12.324
3 meses	786	-	9.509	156	9	462	10.922
4 meses	311	-	10.097	72	4	221	10.705
5 meses	338	-	9.150	45	-	110	9.643
6 meses	176	-	6.924	35	-	68	7.203
7 meses	42	-	5.566	32	1	33	5.674
8 meses	19	-	3.309	19	-	28	3.375

Trámites pendientes	Solicitudes internas		Solicitudes externas			Total	
	Reconocimiento	BEPS	Trámites ciudadanos	PQRS	Tutelas		Correspondencia
9 meses	2	-	1.597	19	-	13	1.631
10 meses	5	-	1.228	13	-	14	1.260
11 meses	3	-	1.030	18	-	11	1.062
12 meses	8	-	1.794	28	-	13	1.843
mas de 12 meses	-	-	130	94	-	146	370
Total	14.089	-	70.677	4.194	94	1.522	90.576

Es importante señalar que el 41% de los casos pendientes se encuentran dentro de los términos legales para su atención, y la entidad ejecuta diferentes planes de acción a fin de atender con mayor prioridad aquellos que se encuentran vencidos. De hecho, en los últimos tres meses, se ha logrado disminuir los trámites pendientes en 6.486 casos, si se compara con lo reportado en el primer informe trimestral²⁰

Dentro de estos planes y acciones implementados para atender los casos pendientes que han superado los términos legales se encuentran:

- Seguimiento y control permanente a los indicadores de gestión para proponer planes de acción, que garanticen el cumplimiento de metas y la mejora en la calidad de los procesos. Semanalmente se revisa el cumplimiento de los compromisos trazados en materia de producción de corrección de historia laboral.
- Creación y reorganización de grupos de trabajo con tareas específicas para proporcionar efectividad en la atención de los diferentes casos.
- Diseño, desarrollo e implementación del proyecto enfocado al mejoramiento de la administración de la historia laboral, con el cual se busca asegurar la completitud de la información contenida en las historias laborales para los periodos tradicionales (1967-1994), posteriores a 1994 y aquellos cotizados con entidades del sector público. Lo que adicionalmente impactará en la disminución de correcciones de historias laborales.

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

Dentro de las diferentes acciones adelantadas por la Gerencia Nacional de Operaciones en pro de la calidad del proceso están: i) el incremento de la capacidad instalada en materia de recurso humano y ofimático; ii) la automatización del proceso de corrección de historia laboral; iii) la creación grupo de control de calidad; iv) la definición de políticas de calidad; y v) la formulación de indicadores orientados a medir el grado de aceptación que la ciudadanía tiene con respecto a la atención dada por Colpensiones a sus solicitudes de corrección de historia laboral.

²⁰ Ver Primer Informe Trimestral, página 41.

En el cuadro 1 se observa que con respecto a las 52.632 solicitudes de CHL atendidas durante la vigencia 2016 hasta el 30 de junio, se han radicado 1.041 reiteraciones con corte a 31 de julio²¹, es decir el 1.98% de los casos atendidos han presentado alguna inconformidad con la atención dada (ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1). Este indicador que lleva a analizar las posibles casuísticas de insatisfacción en la respuesta, y en consecuencia a proponer acciones de mejora en los procesos y en la comunicación con el ciudadano. Es importante precisar que estas solicitudes de reiteración han sido atendidas en su totalidad nuevamente.

**Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas
Enero - julio de 2016**

Mes	Cantidad
feb a may-16	648
jun-16	194
jul-16	199
Total	1.041

3.4. Medidas adoptadas para corregir los problemas de completitud en las historias laborales de los afiliados de Colpensiones

A continuación, Colpensiones se permite presentar a la H. Corte, los avances en las medidas adoptadas para corregir los problemas de completitud en las historias laborales de los afiliados, en cumplimiento de la orden décima primera de la parte resolutive de la Sentencia T-774 de 2015²².

En ese sentido, esta administradora se encuentra desarrollando acciones que buscan subsanar las problemáticas bien identificadas que inciden directamente en la falta de completitud de la historia laboral: (i) inconsistencias de la información que reposa en las bases de datos de Colpensiones; (ii) ausencia de un mecanismo unificado de información de los regímenes del Sistema General de Pensiones (RPM y Régimen de Ahorro Individual - RAIS); y (iii) disponibilidad de la información de los tiempos cotizados en el sector público²³. Estos planes de acción atienden las recomendaciones

²¹ Debido a la complejidad técnica para depurar y validar los datos, la medición se realiza con corte al último día del mes anterior al de análisis del informe periódico. En este caso los datos se reportan a 31 de julio de 2016 sobre lo atendido durante la vigencia de 2016 hasta el 30 de junio. La medición contempla un margen de un mes entre la atención del caso y la reiteración, dado que no necesariamente el ciudadano radica su reiteración de manera inmediata.

²² "La Corte le ordenará a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia, en el marco de sus atribuciones y competencias, adopten las medidas necesarias para corregir los problemas presentes en la completitud de las historias laborales de los afiliados de Colpensiones, tomando en consideración las recomendaciones que efectúen la Superintendencia Financiera de Colombia, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República." (Sentencia 774 de diciembre de 2015, fj 602).

²³. Estas problemáticas fueron explicadas en detalle en el informe especial presentado a la honorable corte constitucional como respuesta al Auto 181 de 2015 (ver Informe Especial Presentado a la Honorable Corte Constitucional. Auto 181 de 2015, página 51), y se recuerdan aquí para contextualizar las acciones realizadas. El primer grupo de problemas se refiere a la inconsistencia que presenta la información entregada por el ISS a Colpensiones en su entrada a operación. Por ejemplo, Colpensiones recibió en su entrada en operación 22,3 millones de novedades (ingreso, cambio de salario, licencia, retiro, etc.) que no habían sido cargadas en las historias laborales de Colpensiones,

efectuadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, y buscan mitigar aquellos otros eventos que la administradora ha identificado como susceptibles de mejora y que permiten lograr el objetivo trazado.

Antes de entrar en el detalle del avance de los planes de acción que tiene en curso Colpensiones, cuyo resumen aparece en el cuadro 1 de esta sección (ver Capítulo 3.4 – Cuadro 1), es importante resaltar, por un lado, que Colpensiones definió un plan específico con la Superintendencia Financiera de Colombia para superar las inconsistencias resultantes de novedades aplicadas por usuarios masivos en la historia laboral del periodo tradicional por el extinto ISS, el cual se encontraba en elaboración al corte del pasado informe trimestral (IT1).

Aunque para estas novedades, los analistas de corrección de historia laboral verifican las correcciones registradas con usuarios masivos específicos (gnhl, dcan_namorales, dcan_fpulido y dcan_jmarquez), de cada una de las historias laborales que les son asignadas en reparto para corrección manual, contra los medios físicos (microfichas) que soportan dicha información, el plan de acción iniciado contempla tres etapas. La primera etapa consiste en la determinación de las historias laborales que pueden estar afectadas por esta situación (fecha de terminación: septiembre de 2016). La segunda etapa concierne el establecimiento de las novedades que se encuentran correctamente aplicadas, y que por lo tanto no requieren corrección adicional (fecha de terminación: diciembre de 2016). Y la tercera etapa hace referencia a la corrección manual de las novedades que realmente presentan inconsistencias. El tiempo de terminación de la tercera etapa será determinado al momento de finalizar la segunda etapa, ya que depende del volumen de novedades que resulten para ser corregidas manualmente.

Por otro lado, como se indicó en el informe anterior²⁴, Colpensiones se permite reportar a la H. Corte Constitucional que la nueva forma de presentar la consulta de la historia laboral en el portal web, estará disponible para los ciudadanos en el transcurso del mes de septiembre, permitiendo que el ciudadano pueda realizar la consulta de las semanas que ha cotizado de una manera más fácil y ágil.

A continuación, se presenta en detalle el avance de los planes de acción que Colpensiones se encuentra desarrollando con el fin de corregir los problemas de completitud en las historias laborales de los afiliados de esta entidad.

debido a que no se puede relacionar de manera inequívoca la identificación utilizada en dichas novedades para afiliados y aportantes antes diciembre de 1994 (“número de afiliación” y “el número patronal”), con la identificación utilizada a partir de enero de 1995 para afiliados y aportantes (“documento de identidad”). Este tipo de novedades se conoce como “Novedades No Correlacionadas”. El segundo grupo de problemas concierne la deficiencia en los mecanismos para el intercambio de información entre el RPM y el RAIS. Por ejemplo, Colpensiones recibió en su entrada en operación aproximadamente 15 millones de pagos, realizados por los empleadores para sus trabajadores, sin que hubiese una afiliación por parte del ciudadano al Sistema General de Pensiones. Este tipo de pagos se conocen como “Pagos Convalidados”. El tercer problema se refiere al hecho de que no existen actualmente canales de comunicación expeditos entre las entidades que fueran administradoras del RPM y Colpensiones, que permitan conocer las cotizaciones de los servidores públicos en esas entidades.

²⁴ Ver Primer Informe Trimestral, sección 3.4, página 42.

Capítulo 3.4 – Cuadro 1. Planes de acción para enfrentar los problemas estructurales de la historia laboral de los afiliados

Problema estructural	Causal / Plan de acción	Estado	Actores responsables
Inconsistencias de la información que reposa en las bases de datos de Colpensiones	1. Inconsistencias en la información reportada por los empleadores entre los años 1995 y 2006 / a. Inferencia del detalle del pago de pensiones de los trabajadores que no fueron reportados por el aportante; b. Estrategia jurídica para la normalización del detalle del pago de pensiones de los trabajadores que no fueron reportados por el aportante.	25% de archivos cargados (10.134 archivos) a. Inferencia del detalle del pago. Culminación diciembre 2016. b. Estrategia jurídica. Envío de comunicaciones requiriendo a los aportantes por la información del detalle del pago.	Colpensiones y empleadores
	2. Ausencia de novedad por cambio de sistema y existencia de novedades masivas registradas automáticamente por el ISS / Digitalización y digitación de microfichas.	Contratación del piloto de digitación de microfichas con información de la Historia Laboral del periodo tradicional (1967 – 1994). Culminación septiembre de 2016.	Colpensiones
	3. Novedades No Correlacionadas (NNC) debido al cambio de identificación del afiliado y del aportante a partir de enero de 1995 / Tipificación y migración a las historias laborales de las NNC.	En curso (25%). Culminación diciembre 2016.	Colpensiones y afiliados
Ausencia de un mecanismo unificado de información de los regímenes del Sistema General de Pensiones (RPM y RAIS)	4. Pagos convalidados: existencia de pagos sin que medie afiliación a ninguna AFP / Creación de las afiliaciones para los ciudadanos a quienes pertenecen estos pagos.	Culminado. Junio 30 de 2016	Colpensiones y Asofondos
	5. Aportes recibidos por concepto del traslado desde el RAIS / Implementación de una estrategia para la normalización de historias laborales de afiliados provenientes del RAIS.	En curso (98%). Trabajo en conjunto con Asofondos.	Colpensiones y Asofondos
	6. Aportes que por error del empleador fueron consignados en una administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el antiguo ISS o en Colpensiones (No Vinculados) / Cargue de la información a las bases de datos de Colpensiones.	En curso (97%). Trabajo en conjunto con Asofondos.	Colpensiones y Asofondos

Problema estructural	Causal / Plan de acción	Estado	Actores responsables
Disponibilidad de la información de los tiempos cotizados en el sector público	7. Participación en el proyecto de unificación de historias laborales de los colombianos / Implementación del sistema CETIL	En curso (50%), Trabajo liderado por MinHacienda y MinTrabajo, en espera de la aprobación del presupuesto por las entidades patrocinadoras.	Minhacienda, Mintrabajo y Colpensiones
	8. Proyecto historia laboral / Incorporación los tiempos cotizados en el sector público en la historia laboral de Colpensiones.	Fase 1. (100%). Culminado agosto 10 de 2016 Fase 2. (35%). Culminación abril 2017	Colpensiones

Problema 1: Inconsistencias de la información que reposa en las bases de datos de Colpensiones

Dentro de esta tipificación de la problemática, Colpensiones tiene enmarcados tres de los planes de acción enunciados, a saber:

1. *Inconsistencias en la información reportada por los empleadores entre los años 1995 y 2006. a. Inferencia del detalle del pago de pensiones de los trabajadores que no fueron reportados por el aportante; b. Estrategia jurídica para la normalización del detalle del pago de pensiones de los trabajadores que no fueron reportados por el aportante.*

Como se había reportado a la H. Corte, respecto de los 130.036 pagos de las obligaciones pensionales realizados por empleadores, entre los años 1995 y 2006, de los cuales Colpensiones no tenía información del detalle (nombres completos, identificación, salarios, etc.), en marzo de 2016 se implementó el proceso de inferencia de pagos para aquellos detalles faltantes que cumplen con las reglas de negocio específicas. Existen 41.252 pagos que cumplen con esta regla, a los cuales el proceso será aplicado para completar la información.

Al cierre de agosto de 2016 se han cargado un total 10.134 pagos con la información del detalle de los afiliados (6.248 pagos por inferencia y 3.886 pagos reportados por los aportantes). De esta manera, se han incluido aportes en las historias laborales a 892.162 afiliados. Es decir, 203.539 afiliados adicionales de los reportados al cierre de mayo de 2016. Colpensiones continúa ejecutando el proceso de inferencia para los 31.118 pagos faltantes cuya culminación está prevista para diciembre de 2016.

Adicionalmente, se determinó que existían 23.958 pagos que correspondían a planillas de corrección y que deberían ser correlacionados adecuadamente con el pago principal, sobre el cual existía efectivamente el detalle de la información. Estos pagos fueron ajustados durante los meses de junio y julio de 2016.

De esta manera, hay un total de 64.826 pagos que no cumplen las reglas de negocio para poder efectuar la inferencia del detalle del pago, sobre los cuales la entidad continúa remitiendo a los aportantes comunicaciones donde se solicita que alleguen el detalle requerido. Para ello, Colpensiones determinó una estrategia que consistió en el ajuste de las cartas que se remiten a los

empleadores con el fin de clarificar la información faltante en el detalle de los pagos. Igualmente, con la estrategia definida se establecieron las prioridades para el envío de los requerimientos y se definió un plan de acción para las compañías liquidadas para las cuales hace falta detalle de algunos pagos.

En el cuadro 2 de esta sección (ver Capítulo 3.4 – Cuadro 2), se detalla el resumen de los pagos sin detalle procesados.

Capítulo 3.4 – Cuadro 2. Resumen de pagos sin detalle procesados

Grupo	Total	Pagos Procesados	Afiliados	% Ejecutado
Pagos para correlacionar con un pago principal	23.958	23.958	155.970	100%
Pagos que cumplen las reglas de negocio	41.252	10.134	404.583	25%
Pagos que no cumplen las reglas de negocio	64.826	7.634	331.609	12%
Totales	130.036	41.726	892.162	32%

2. *Ausencia de novedad por cambio de sistema y existencia de novedades masivas registradas automáticamente por el ISS. Digitalización y digitación de microfichas.*

En atención a lo mencionado en el IT 1²⁵, respecto del plan que en la actualidad la entidad ejecuta con el fin de digitalizar y digitar las microfichas para construir una base de datos que permita realizar un proceso de depuración masiva sobre la información del periodo tradicional (1967 – 1994), y de esta manera corregir las inconsistencias de forma integral, se presenta el avance de cada una de las fases reportadas:

- Diagnóstico de la información: Como se reportó en informe anterior, la fase de diagnóstico finalizó en enero de 2016, siendo el principal resultado que la fuente de información más completa y fidedigna con que se puede contar para completar la información del periodo tradicional (1967 – 1994) es la que reposa en las microfichas.

- Digitalización y captura de la Información: Para la ejecución de la prueba piloto contemplada en la fase de diagnóstico, durante el trimestre junio a agosto de 2016, Colpensiones definió las especificaciones técnicas para la ejecución de la prueba piloto de digitación, y firmó un acuerdo de confidencialidad con el proveedor seleccionado para la prueba. Actualmente, se adelantan las actividades de contratación con el proveedor para la ejecución del piloto.

Es importante resaltar que las actividades desarrolladas se ajustan al cronograma actual de trabajo y se prevé iniciar la prueba piloto en el mes de septiembre del año en curso, una vez se firme el contrato para su ejecución.

²⁵ Ver IT1, Sección 3.4, página 68.

3. *Novedades No Correlacionadas (NNC) debido al cambio de identificación del afiliado y del aportante a partir de enero de 1995. Tipificación y migración a las historias laborales de las NNC.*

En el IT 1 se explicó en detalle la problemática asociada a las novedades no correlacionadas²⁶. A cierre de agosto de 2016, aún subsisten 20.4 millones de novedades no correlacionadas que no han sido cargadas a la base de datos de Colpensiones.

Como se ha informado, Colpensiones ha venido desarrollando ejercicios de depuración de las novedades no correlacionadas, sin embargo, las inconsistencias de información que tienen esas novedades (ausencia de nombres completos, ausencia de tipos y/o números de identificación, entre otras) hacen que sólo un pequeño número haya sido cargado masivamente a las historias laborales.

En el IT 1 se describió el resultado que se espera del ejercicio en implementación. Sin embargo, el desarrollo de las reglas que permiten llegar a esos resultados ha tomado más tiempo del inicialmente previsto debido a que sólo se cuenta en esta etapa con la información de la registraduría como fuente de referencia, y por lo tanto se debe tener mucho cuidado para garantizar la inclusión de las novedades no correlacionadas en las historias laborales que corresponden. Así, la fecha de finalización de este ejercicio se reajustó para ser finalizada en diciembre de 2016.

Problema 2: Ausencia de un mecanismo unificado de información de los regímenes del Sistema General de Pensiones (RPM y RAIS)

Como muestra el cuadro resumen (ver Capítulo 3.4 – Cuadro 1), Colpensiones se encuentra adelantando tres planes de acción frente a dicho problema. Ahora, es necesario resaltar que la ausencia de un mecanismo unificado de información es un problema que sobrepasa el accionar de Colpensiones, por lo que esta tarea se desarrolla en mesas de trabajo con Asofondos y con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera de Colombia.

4. *Pagos convalidados. Existencia de pagos en las bases de datos de Colpensiones sin que medie una afiliación a ninguna AFP. Creación de las afiliaciones para los ciudadanos a quienes pertenecen estos pagos*

Como se informó a la H. Corte en la respuesta al Auto 181, los aportes convalidados son pagos que aportantes o empleadores realizan por sus trabajadores a alguna administradora de pensiones sin que exista una afiliación del ciudadano en el Sistema General de Pensiones que permita acreditarlo como afiliado. A partir del mes de noviembre de 2015, Colpensiones inició el procesamiento de la información para normalizar la afiliación de 462.863 ciudadanos. El proceso

²⁶ Ver IT1, Sección 3.4, página 45. Estas son novedades de la historia laboral (ingreso, cambio de salario, licencia, retiro, etc.) que no han podido ser cargadas en las historias laborales que administra Colpensiones, debido a que no se puede relacionar de manera inequívoca la identificación utilizada para afiliados y aportantes antes diciembre de 1994 (“número de afiliación” y “el número patronal”), con la identificación utilizada a partir de enero de 1995 para afiliados y aportantes (“documento de identidad”).

consiste en realizar diferentes ejecuciones de manera consecutiva y sincronizada entre Colpensiones y Asofondos, los cuales se han desarrollado de la siguiente manera:

Asofondos inició la ejecución de la creación y marcación en su sistema de las afiliaciones de los ciudadanos, y ha entregado a la Administradora un total de 462.863 afiliaciones para crear en la base de datos, las cuales se ejecutaron finalizando el proceso el 30 de junio de 2016. Luego de efectuar todos los procesos, se logró regularizar la afiliación y por ende la historia laboral de 462.863 ciudadanos cuyos pagos se encontraban sin acreditar por no tener una afiliación en el Sistema General de Pensiones. Es importante resaltar que se crearon las afiliaciones para los 443.128 afiliados que estaban en gestión con relación al informe anterior.

Para las afiliaciones faltantes (19.735) se estableció una mesa de trabajo con Asofondos para ajustar las inconsistencias que impidieron su creación. Esta mesa estableció que es necesario implementar un ajuste en el desarrollo inicial, y Asofondos ha asumido ese desarrollo con la mayor prioridad. Se espera concluir la creación de estas afiliaciones faltantes en diciembre de 2016.

5. *Aportes recibidos por concepto del traslado desde el RAIS. Integración de la información a las bases de datos de Colpensiones*

Antes de la entrada en operación de Colpensiones, se tenía un inventario de 369.960 ciudadanos que no contaban con la información de los aportes cotizados en el RAIS, a pesar de estar formalizado su traslado en el antiguo ISS.

Con la entrada en operación de Colpensiones se inició el proceso de búsqueda de la información pendiente; esto implicó la instauración de mesas de trabajo con Asofondos en representación de los Fondos Privados, con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera como órgano de control. A 31 de agosto del año en curso, de 1.828.752 de ciudadanos trasladados del RAIS a Colpensiones se ha recibido e integrado la información de 1.788.808 ciudadanos, lo que representa el 97.8% del total de la población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 39.944 personas.

El proceso de entrega y/o actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen al corte de este informe, presentó una disminución con respecto al número de afiliados con información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que descendió en 16.318 ciudadanos en comparación al saldo de mayo de 2016 que cerraba en 55.762. No obstante, es importante señalar, que el avance real o neto en la entrega de Historia Laboral por parte del RAIS es de 49.927 en los últimos tres meses, avance del 55.6%, dado que la cifra incluye los traslados aprobados en los últimos tres meses, los cuales ascendieron a 34.109 ciudadanos.

La estrategia para agilizar la obtención de información de usuarios trasladados desde el RAIS que puede requerir el proceso de reconocimiento, continúa en ejecución de forma adecuada, lo que ha permitido a la entidad avanzar en el reconocimiento pensional asegurando la calidad de la información al momento de promulgar el acto administrativo.

6. *Aportes que por error del empleador fueron consignados en una administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el antiguo ISS (No Vinculados). Cargue de la información correspondiente a las bases de datos de Colpensiones*

Los aportes de no vinculados se refieren a los aportes que por error del empleador fueron consignados en una Administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el antiguo ISS, o en Colpensiones a partir de octubre de 2012. Los aportes de no vinculados antes de la entrada en operación de Colpensiones serán referidos aquí como correspondientes a la vigencia ISS. Aquellos recibidos a partir de octubre de 2012 serán referidos como correspondientes a la vigencia Colpensiones.

Esta Administradora, al inicio de su operación, fue informada por el ISS que éste había realizado el cargue total de 4.937.952 pagos recibidos por el proceso de no vinculados por parte de RAIS (vigencia ISS). No obstante, una vez se hizo el proceso de empalme con los fondos privados a través de Asofondos, se identificó que existían aproximadamente 1,8 millones de pagos correspondientes a no vinculados, que no habían sido incorporados en las historias laborales de los ciudadanos, dado que el ISS estando en operación devolvió a los fondos esos pagos por encontrarlos inconsistentes²⁷.

Así mismo, Colpensiones desarrolló un plan de trabajo que fue presentado a la Superintendencia Financiera en marzo de 2015, cuyo objetivo es procesar 825 archivos que no fueron entregados por las administradoras privadas al extinto ISS, y reprocesar 2.690 archivos procesados parcialmente, para un total de 3.515 archivos. El propósito de ello es conciliar la información para 5.108.020 afiliados, correspondiente a 7.913.057 aportes (planillas) y 10 millones de registros que equivalen a \$1.1 billones en pagos aproximadamente.

Actualmente, las AFP se encuentran en el proceso de regeneración de los 825 archivos mencionados, de los cuales ya ha entregado a Colpensiones 451; sin embargo, se han devuelto 137 archivos dado que al momento del procesamiento han presentado errores de estructura que ha impedido el cargue de la información recibida. Así mismo, de los archivos recibidos se encuentran 84 en proceso de validación y el cargue de los 314 archivos exitosos, ha permitido la incorporación de 920.786 ciclos en la historia laboral de 334.237 ciudadanos vigencia seguro social. Es importante señalar que el avance en el plan de trabajo establecido en este punto, ha dependido de la entrega de los archivos por parte de las AFP y de la corrección de los archivos que se ha devuelto Colpensiones por errores de estructura y base de datos.

En cuanto al procesamiento de los 2.690 archivos que se encuentran cargados parcialmente en Colpensiones, fue necesario desarrollar una aplicación que permitiera el procesamiento de la información faltante. Con corte a mayo de 2016 el desarrollo se encontraba en fase de pruebas y fue puesto en producción en el mes de junio. De los 2.690 archivos en mención, 442 se encuentran en proceso de cargue, 24 han sido exitosos y 53 se han enviado a las AFP porque han presentado errores de estructura. Es importante señalar que sobre este tema existe un plan de trabajo

²⁷ Este hecho fue evidenciado luego de aplicar criterios de validación que tenía el ISS vigentes, en especial la validación de rentabilidad de los aportes recibidos. Por esta razón no se cargaba la información recibida por éste concepto.

presentado y cuyo seguimiento se ejecuta de forma mensual en las mesas de trabajo que se realizan con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera de Colombia, cuyo avance es el 28% de acuerdo a las actividades definidas en la fase III, denominada “Reproceso de archivos de NV vigencia ISS”.

Problema 3: Disponibilidad de la información de los tiempos cotizados en el sector público

7. Participación en el proyecto de unificación de las historias laborales de los colombianos

Como parte del proceso de implementación del mecanismo que agilice la certificación de los tiempos cotizados en el sector público, finalizó el día 23 de mayo de 2016 el proceso de construcción del documento de especificaciones funcionales y no funcionales, el cual fue desarrollado de manera progresiva con la intervención de todas las entidades actoras, en 7 mesas técnicas así:

Mesa técnica N° 1 efectuada 26 de febrero de 2016

- Revisión antecedentes aplicaciones similares CENISS.
- Se establecen premisas iniciales.
- Responsabilidades de la mesa técnica.
- Definición aspectos logísticos de las reuniones correspondientes a mesas técnicas.
- Revisión flujo general preliminar.

Mesa técnica N° 2 efectuada 08 de marzo de 2016

- Definición y revisión reglas de negocio para cada administradora aplicable en los flujos actuales de recepción formatos Clebp 1,2 y 3B.
- Revisión necesidades con respecto al nuevo modelo de certificación para cada administradora.
- Presentación funcionarios por administradora (funcional y técnico).

Mesa técnica N° 3 efectuada 16 de marzo de 2016

- Revisión funcionalidad CENISS versus funcionalidad requerida.

Mesa técnica N° 4 efectuada 06 de abril de 2016

- Revisión funcionalidad CENISS versus funcionalidad requerida.
- Revisión concepto y argumentos trabajados en la mesa jurídica a fin de garantizar la utilización. del modelo por parte de las entidades públicas, pendiente realizar nueva revisión de documento definitivo.

Mesa técnica N° 5 efectuada 25 de abril de 2016

- Revisión factores salariales aplicables para cada administradora sea su objetivo reconocimiento o emisión de bono pensional.

- Revisión validaciones a implementar sobre el formulario único de certificación con bases de datos de referencia.
- Identificar entidades certificadoras y empleadoras para estimación de usuarios en el sistema.
- Revisión características funcionales aplicación CENISS, se identifican y especifican en modelo de simulación las características adaptables al nuevo modelo.
- Revisión documento especificación del nuevo aplicativo.

Mesa técnica N° 6 efectuada el 10 de mayo de 2016

- Revisión seguridad en la expedición de certificaciones, pendiente concluir con Gerentes tecnología de cada administradora.
- Revisión propuesta final aplicativo, pendiente incluir observaciones adicionales en reunión.

Mesa técnica N° 7 efectuada el 23 de mayo de 2016.

- Revisión propuesta y cotización plataforma tecnológica por parte del proveedor Cromasoft, pendiente decisión final por parte de gerentes tecnología de cada administradora.
- Revisión propuesta para incluir al afiliado/ciudadano en el esquema de certificación con el objeto de lograr su aprobación a la certificación previo a la solicitud de reconocimiento o emisión de bono pensional, con lo cual se evita las inconformidades por tiempos certificados y se minimizan los tiempos de decisión.

Una vez finalizado el proceso de definición del documento funcional, se da inicio a la etapa de estimación y aprobación del presupuesto por parte de las entidades que patrocinan el objeto del proyecto, para lo cual de acuerdo a información suministrada por el gerente de proyecto CETIL se estima una oficialización con fechas definitivas en octubre de 2016.

8. *Proyecto interno de historia laboral tiempos cotizados en el sector público*

Como se presentó en el IT1²⁸, dentro del desarrollo del proyecto se tienen dos grandes hitos que conllevarán a disponer la historia laboral completa a los ciudadanos, de manera que éstos podrán visualizar en su extracto los tiempos tradicionales (es decir, del período 1967-1994), los tiempos posteriores a la aplicación de Ley 100 de 1993 (es decir a partir de 1 de enero de 1995) y los tiempos cotizados en el sector público antes de 1994.

El gran primer hito, que corresponde a la implementación de un nuevo trámite para recepción, captura y transferencia a la base de datos de la información de los formularios CLEBP, para que el ciudadano pueda realizar este trámite en cualquier momento, sin esperar el momento de la solicitud de pensión, se cumplió el 10 de agosto de 2016 con el paso a producción de esta funcionalidad. Previamente, este trámite fue aprobado por la función pública y superó algunas

²⁸ Ver IT1, Sección 3, Pág. 49

dificultades técnicas que se presentaron en el desarrollo de las pruebas. A la fecha el nuevo trámite se encuentra estable en producción sin presentar ninguna inconsistencia o debilidad.

En cuanto al segundo hito, el cual se trata de la visualización tanto de los tiempos públicos como del detalle los tiempos tradicionales en el reporte de la historia laboral unificada, éste se encuentra actualmente en etapa de pruebas. Es importante resaltar que este hito es de mayor alcance dado que no solamente pretende visualizar los tiempos antes mencionados en el reporte de la historia laboral unificada, sino también incluye cambios al interior de la entidad a los procesos actuales para proteger la información, y así mismo poder suministrar información de calidad, clara y oportuna a las diferentes áreas que requieren de la misma. Dentro de estos cambios se tienen las siguientes macro actividades:

- Diseño y desarrollo Nuevo repositorio.
- Cálculo simultaneidad Tiempos Públicos.
- Cargue Tiempos Públicos en Historia Laboral.
- Implementación de Requerimiento Interno Tiempos Públicos.
- Redireccionamiento de las consultas realizadas por el liquidador de pensiones para la consulta de los tiempos públicos y bloqueo de campos tiempos públicos en el liquidador.
- Ajuste a la interoperabilidad entre los aplicativos que apoyan el análisis del derecho pensional.
- Ajuste al proceso de actualización de la historia laboral - Inclusión de tiempos públicos.
- Solicitud de Corrección de Historia Laboral Tiempos Públicos por parte del ciudadano.
- Implementación de la inclusión del detalle de los tiempos tradicionales en el reporte de la historia laboral tradicional.

Estos impactos se evidenciaron durante la primera etapa del desarrollo de las actividades correspondientes a este hito. Por lo tanto, fue necesario reorganizar la arquitectura del desarrollo propuesta inicialmente. En particular, la nueva arquitectura considera la implementación de una tabla de tiempos públicos en las bases de datos misionales de la entidad, así como un proceso de lectura de dicha tabla desde el liquidador de pensiones. En efecto, la nueva funcionalidad abarcada en este hito tiene implicaciones tanto en el proceso de Reconocimiento como en el de Historia Laboral y, por ende, en los aplicativos que soportan estos procesos.

La reorganización de la arquitectura del desarrollo explicada anteriormente, que considera las interacciones necesarias en los diferentes aplicativos de Colpensiones, afectó el cronograma inicialmente propuesto. Por tal razón, con los desarrollos adicionales que deben realizarse para garantizar dichas interacciones, y las pruebas asociadas a los nuevos desarrollos y a la integración de las diferentes aplicaciones, se estima culminar este hito y que se encuentre en producción en abril de 2017²⁹.

²⁹ En el IT1, Sección 3.4, página 42, se había anunciado que se incluiría el detalle de los tiempos del periodo tradicional (es decir el periodo comprendido entre 1967 y 1994) en el reporte de la Historia Laboral Unificada durante el mes de octubre de 2015. Sin embargo, debido a las dependencias de los desarrollos expuesta en esa sección, ese cronograma se ha alineado para abril de 2017.

4. Calidad

En el presente capítulo Colpensiones le reporta a la H. Corte Constitucional las medidas que ha adoptado para superar los problemas de calidad en los actos administrativos, en cumplimiento de lo ordenado en el numeral décimo de la Sentencia T-774 de 2015. Específicamente se reportan los avances sobre las medidas adoptadas e informadas en el primer IT para superar los problemas y falencias que se presentan en el proceso de decisión, y las nuevas medidas adoptadas en los últimos meses.

4.1. Medidas adoptadas para superar definitivamente los problemas de calidad en los actos administrativos

Conforme se indicó en el primer IT presentado a la H. Corte, Colpensiones se encuentra desarrollando y ejecutando permanentemente acciones y mecanismos de mejora que permitan que los actos administrativos emitidos por la entidad cuenten con estándares de calidad, no solo desde el punto de vista formal (redacción, coherencia, claridad) sino en su aspecto sustancial, permitiendo que antes de la emisión de los mismos se agoten todos los procedimientos previos y probatorios que se requieren para que se decida de fondo una prestación económica de manera integral, garantizando la efectividad de los derechos de los ciudadanos.

En el mismo sentido, Colpensiones se encuentra trabajando en la definición de una nueva metodología diferente a las informadas a la H. Corte, que permita realizar una medición objetiva de la calidad de las decisiones proferidas por la entidad, que sirva para identificar aspectos a mejorar, y conforme a ello adoptar medidas y planes que superen estas incidencias.

Con el mismo propósito se han adoptado las diferentes medidas para superar definitivamente los problemas de calidad en los actos administrativos, cuyos avances y resultados se presentan a continuación:

4.1.1. Acciones que fortalecen la gestión del conocimiento

a. Creación del Manual Unificado de Decisión

Conforme se indicó en el Primer Informe Trimestral, este manual se encuentra implementado y publicado en el Sistema Integrado de Gestión – SIG desde el mes de mayo de 2016, el cual ha sido una herramienta fundamental de consulta para el personal de reconocimiento y ha redundado en los siguientes resultados:

- La aplicación adecuada de las normas jurídicas en materia de seguridad social (normas, circulares internas y conceptos).
- La suficiente motivación en los actos administrativos que permitan el adecuado entendimiento de las decisiones adoptadas.
- La coherencia y claridad del acto administrativo.
- La atención y respuesta integral de todas las solicitudes presentadas por el ciudadano.

b. Expedición del instructivo unificado de calidad en la emisión de los actos administrativos

Con el fin de complementar el Manual Unificado de Decisión antes descrito, Colpensiones elaboró un instructivo de calidad, el cual contiene una compilación de todas las circulares y los conceptos jurídicos internos emitidos por la entidad puntualmente en temas de calidad, con el fin de que este sirva como guía de consulta para el personal de reconocimiento, conforme el detalle y descripción indicada en el IT1³⁰.

Este Instructivo fue publicado en el Sistema Integrado de Gestión - SIG el 12 de julio de 2016 y divulgado a todo el personal de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. La función de supervisión de la aplicación y apropiación del mismo por parte del personal ha sido delegada en los coordinadores de los grupos internos de trabajo.

c. Expedición de circulares y directrices conjuntas encaminadas al cumplimiento de la calidad en las decisiones

En el IT1³¹ se informó a la H. Corte que Colpensiones en aras de mejorar la calidad de los actos administrativos había expedido a corte 31 de mayo de 2016, los siguientes documentos:

- i) Instructivo No. 3, el cual emite la instrucción de proferir actos administrativos con parámetros de calidad, teniendo en cuenta la aplicación adecuada de las normas y directrices vigentes, la valoración de la totalidad de las pruebas, la correcta redacción del acto administrativo con un lenguaje claro y coherente.
- ii) Circular conjunta No. 01 de 2016 a través de la cual se reiteran las directrices y lineamientos establecidos para emitir actos administrativos con calidad, teniendo en cuenta lo establecido en la circular 09 de 2014.
- iii) Instrucción conjunta 01 de 2016 que se refiere a la instrucción de subsanar los errores durante la actuación administrativa.

Dando continuidad a esta medida, desde el 01 de junio de 2016 hasta el 31 de agosto del mismo año, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento han expedido las siguientes instrucciones con el fin de obtener mejoras en el proceso de decisión y en la calidad de los actos administrativos:

- i) Instrucción No. 14 del 20 de Junio de 2016: A través de esta instrucción, se reiteraron las directrices dictadas en agosto y noviembre de 2015 respecto a la consulta y escogencia de las entidades bancarias a través de las cuales se va a efectuar el pago de la prestación reconocida, observando el lugar o sitio más cercano al domicilio del causante o beneficiario, de acuerdo a la tabla de bancos que es remitida periódicamente al interior de la Gerencia, esto con el fin de brindar a nuestros pensionados las mejores condiciones respecto al acceso a las entidades bancarias. Evitando de este modo mayores largos desplazamientos para el cobro de sus prestaciones y aumentando el nivel de satisfacción a los usuarios de Colpensiones.

³⁰ Ver Primer Informe Trimestral, sección 4, páginas 53 y 54.

³¹ Ver Primer Informe Trimestral, sección 4, página 54.

- ii) Instrucción No. 17 de 13 de Julio de 2016: Con esta instrucción se conmina al personal de reconocimiento a realizar de forma correcta el diligenciamiento de los datos básicos de notificación y/o dirección del empleador, en las prestaciones cuya decisión corresponde a un servidor público y la misma es reconocida en suspenso (sin ingreso a nómina de pensionados), y para los casos en los cuales se decida una prestación se carácter compartida.

Lo anterior se realizó con el fin de comunicar de manera oportuna al empleador las decisiones adoptadas por la administración.

Como resultado de esta instrucción se ha fortalecido la calidad de las decisiones, evitando traumatismos en los procedimientos establecidos, en este caso el de notificación y por ende el derecho de contradicción, evitando reprocesos y futuros recursos en contra de las decisiones adoptadas por la entidad.

Es importante resaltar que estas directrices son remitidas al personal de reconocimiento a través de correo electrónico y retroalimentadas a través de los coordinadores de los grupos internos de trabajo.

- d. Elaboración del manual de requerimientos internos para la Gerencia Nacional de Reconocimiento

De acuerdo a lo informado en el IT1³², Colpensiones elaboró un manual en el cual se indica la totalidad de los requerimientos internos ejecutados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, los cuales son utilizados durante la etapa de sustanciación y estudio del expediente pensional por parte del personal de reconocimiento, con el fin de solicitar pruebas internas o información específica necesaria para emitir un acto administrativo integral.

Este manual tiene como finalidad, indicar y recordar la utilidad de cada uno de los requerimientos, internos; siempre encaminados a que se dé un buen uso de los mismos, ya que de esto depende que las decisiones adoptadas por la entidad se soporten en la totalidad del material probatorio e información veraz y consistente que genere calidad en las decisiones.

Es importante indicar que este manual se encontraba para la aprobación y firma, pero teniendo en cuenta que se han generado nuevos requerimientos internos y se han eliminado otros, fue necesario actualizar el documento, y a la fecha se encuentra nuevamente en etapa de revisión. En el próximo IT se informarán los avances.

³² Ver Primer Informe Trimestral, sección 4, Páginas 55 y 56.

4.1.2. Acciones para la mejora de los aplicativos

a. Nuevos desarrollos en el liquidador de pensiones

Conforme lo informado en el IT1³³ Colpensiones se encuentra constantemente en proceso de modificación y actualización del sistema liquidador de pensiones de reconocimiento, con el fin de contar con una herramienta completa e integral que permita a la entidad tomar decisiones oportunas y con calidad.

De la misma manera es importante destacar que el constante desarrollo y actualización de esta herramienta es un gran soporte tecnológico para la entidad, la cual maximiza los resultados y minimiza los tiempos de decisión y las posibles falencias que se puedan presentar en el proceso de decisión de prestaciones económicas.

Así las cosas y dando continuidad a lo informado a la H. corte, Colpensiones desarrolló la versión 5 del liquidador de pensiones, encaminada a la Adecuación del Modelo de Expedición de Actos Administrativos. Dentro de esta versión se implementó un nuevo control para la calidad de las decisiones denominado *auditoría correctiva*, y se amplió la variabilidad de las casuísticas que requieren una doble revisión, la cual fue puesta en producción el 10 de junio de 2016.

Sin embargo, actualmente se adelanta una nueva modificación en el liquidador de pensiones denominado **PLAN PILOTO**, teniendo en cuenta que este plan contiene una serie de desarrollos que pueden ser implementados en el sistema sin necesidad de estar ligado a una versión consecucional preestablecida (Ej. Primero dejo poner en producción la versión 5.1 para implementar la versión 5.2).

Capítulo 4.1 – Cuadro 1. Desarrollos en versión Plan Piloto

RF	Nombre del requerimiento funcional
154	Aplicación Decreto 758 de 1990 en virtud del régimen de transición para empleados del orden departamental, municipal y distrital y el departamento de Cundinamarca.
166	Tiempos públicos en pensiones reconocidas con decreto 758 de 1990.
191	Generación de reporte diario liquidador.
206	Establecer fecha de entrada en vigencia del sistema general de pensiones para los trabajadores del orden nacional, territorial y distrital.
151	Aplicación ley 71 de 1988 en virtud del régimen de transición para empleados del orden departamental, municipal y distrital en el departamento de Cundinamarca.
159*	Aplicación de ley 33 de 1985 y ley 71 de 1988 en pensiones compartidas.

Los requerimientos antes descritos están encaminados a la creación de nuevos tipos pensionales en el liquidador de reconocimiento, así como la aplicación de lo establecido en la sentencia SU – 769 de 2014, a través de la cual la H. Corte reguló la acumulación de tiempos públicos y privados para el reconocimiento de prestaciones económicas, a las cuales se les aplique el acuerdo 049 de 1990 aprobado por el decreto 758 de 1990.

³³ Ver Primer Informe Trimestral, sección 4, Páginas 56 – 59.

Es importante resaltar, que cada uno de los requerimientos pensionales que hacen parte de este plan puede ingresar a producción de manera independiente, una vez se culminen las pruebas de los mismos y estas sean satisfactorias. Por lo tanto, en el próximo IT se informarán los avances.

Es importante mencionar que la versión 5.1 del liquidador de pensiones, la cual fue enunciada en el anterior informe³⁴, entrará en producción el 30 de octubre de 2016.

Por su parte, la versión 5.2 ya fue entregada por el proveedor para el inicio de pruebas, de modo que la fecha probable de implementación será en diciembre de 2016.

No obstante, Colpensiones ya se encuentra trabajando en otros desarrollos que permitan la mejora de la herramienta, los cuales se detallan a continuación:

Capítulo 4.1 – Cuadro 2. Desarrollos en versión 5.3

RF	Nombre del requerimiento funcional
146	Ajuste en salud sustitución y reliquidación en pensión de vejez e invalidez manual con indicador de incrementos.
165	Marcación de valores en pensiones compartidas.
219	Datos complementarios reconocimientos.
222	Validación en reliquidación y sustitución pensión existente en nómina.
216	Indemnización sustitutiva (fallo judicial en abstracto y en concreto).

Los anteriores requerimientos tienen como finalidad:

- i) Optimizar las reglas existentes en el liquidador.
- ii) Mejorar las validaciones previas realizadas en la nómina para ciertos tipos pensionales.
- iii) Creación de nuevos tipos pensionales.

Una vez esta versión sea entregada por el proveedor, se realizarán las pruebas correspondientes y se informará la fecha de su implementación, la cual se estima sea para el primer semestre de 2017

Por último, se avanza en la conformación de una nueva versión del liquidador, la cual se encuentra en levantamiento de información con el fin de realizar los respectivos requerimientos funcionales para que sean aprobados y verificados por el proveedor, en donde se desarrollarán los siguientes temas:

- i) Pensión convenio Chile.
- ii) Resoluciones aclaratorias.
- iii) Asignación automática de banco y sucursal.
- iv) Mejoras en pensión de sobreviviente.
- v) Pensión familiar segunda fase – Riesgo muerte.

³⁴ Ver Primer Informe Trimestral, sección 4, página 57.

- b. Ampliación de parámetros en el liquidador de pensiones para definir casuísticas que requieren doble revisión – Auditoría Preventiva

De acuerdo a lo indicado en el IT1³⁵, con el fin de mejorar la calidad de los actos administrativos, Colpensiones consideró necesario ampliar los parámetros establecidos para los casos que requieren una segunda revisión por parte del grupo de calidad, la cual se denominó “Auditoría Preventiva” y fue implementada con la versión 5.0 del liquidador de reconocimiento el 10 de junio de 2016.

Es importante destacar que los parámetros sobre los cuales se realiza la auditoría son definidos y aplicados directamente por la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos con el fin de que el procedimiento sea transparente y no cuente con la participación de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para otorgar mayor objetividad al proceso.

La Vicepresidencia de Planeación y Riesgos inició su primera parametrización el 1 de septiembre de 2016 y diariamente selecciona y varía las casuísticas a revisar.

4.1.3. Acciones encaminadas a mejorar los procesos

- a. Creación de un nuevo control sistematizado denominado auditoría correctiva

En atención a lo informado a la H. Corte en el IT1³⁶, Colpensiones desarrolló una nueva funcionalidad en el liquidador de pensiones denominada “Auditoría Correctiva”, la cual se constituye en un tercer control de calidad dentro del proceso de decisión, con posterioridad a la firma del acto administrativo que decide la solicitud pensional pero antes de surtir el registro del reconocimiento pensional en la nómina de pensionados y a que se surta el proceso de notificación.

Es decir, una vez firmados los actos administrativos por parte del suscriptor (Gerencia Nacional de Reconocimiento o Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones según la instancia que corresponda), pero de manera previa al registro en la nómina de pensionados y a la notificación, el aplicativo en forma aleatoria selecciona un porcentaje paramétrico de los casos firmados para la revisión por parte del grupo de auditoría correctiva, quien determina si el acto administrativo reúne los criterios de calidad exigidos, y en caso contrario lo devuelve para su respectiva corrección.

Este desarrollo fue implementado el 10 de junio de 2016 y ha permitido realizar un seguimiento respecto de la calidad de los actos administrativos, la identificación de aspectos a mejorar y el desarrollo de una metodología que permita obtener una medición de la calidad de los actos administrativos, la cual se detallará en el siguiente numeral.

Aunado a lo anterior, es importante resaltar que Colpensiones además de realizar este control de calidad posterior a la firma del suscriptor, continúa realizando el control de calidad previo a la

³⁵ Ver Primer Informe Trimestral, sección 4, página 58.

³⁶ Ver Primer Informe Trimestral, sección 4, páginas 59 y 60.

firma de los actos administrativos de la línea de decisión manual y automática, la cual es realizada por los grupos de calidad denominada Auditoría Preventiva.

b. Formulación de indicadores para la medición de la calidad en los Actos Administrativos

Cumpliendo con lo indicado por la H. Corte en Sentencia T – 774 de 2015³⁷, Colpensiones desarrolló una nueva propuesta metodología para medir y analizar la calidad de los actos administrativos, a partir de la revisión que realiza la auditoría correctiva.

Esta metodología está orientada a evaluar y medir la calidad de las decisiones adoptadas³⁸, identificando además los aspectos susceptibles de mejora, los cuales redundarán en el desarrollo de planes que optimicen el proceso de decisión y la calidad de los actos administrativos expedidos por la entidad.

Es importante mencionar, que dicha metodología se propone como un procedimiento de medición adicional a las dos técnicas anteriormente definidas por Colpensiones: I) Actos administrativos expedidos que cuenten con una queja presentada ante los entes de control y II) Actos administrativos que atienden recursos generando un cambio en la decisión. No obstante, esta nueva propuesta cuenta con unos criterios de medición que permiten valorar directamente los actos administrativos emitidos por Colpensiones y determinar el grado de calidad de los mismos, garantizando que las decisiones notificadas a nuestros ciudadanos gocen de total calidad.

A continuación se presentan los criterios definidos en la propuesta metodológica para la valoración de la calidad de los actos administrativos, a partir de los cuales los auditores evalúan y califican cada uno de los casos.

CLARIDAD: En este criterio se evalúa el texto contenido en el acto administrativo, con el fin de verificar redacción, coherencia de ideas, claridad y cuidado en el uso de las formas, buscando que sea de fácil comprensión para el interesado.

SUFICIENCIA: En este criterio se evalúa que el acto administrativo resuelva de fondo todas las pretensiones, y que se haya realizado la valoración completa de los documentos e información que obra en la entidad y que forma parte integral del expediente pensional.

VERACIDAD: En este criterio se evalúa la correspondencia entre la información (veraz y verificable) ingresada o especificada en el aplicativo liquidador en relación con los documentos del expediente aportados por el solicitante y/o la información adicional de las bases de datos (Nómina de pensionados, Historia Laboral del afiliado, formatos Clebp, entre otros).

CONGRUENCIA: En este criterio se evalúa la relación lógica y coherente entre la decisión adoptada y reflejada en el Acto Administrativo con relación a lo solicitado, normatividad aplicable, resultado del estudio de cada caso y su estructura (encabezado, motivación y/o parte resolutive).

Estos criterios se encuentran ajustados a las recomendaciones realizadas por la H. Corte³⁹, en cuanto a la orden tendiente a que se tomen las medidas necesarias para asegurar que las

³⁷ Ver Sentencia T-774 de 2015, FJ 535.

³⁸ Ver Anexo 1. Propuesta metodológica para la medición de la calidad de los actos administrativos VPB-GNR.

³⁹ Ver Sentencia T – 774 de 2015, Fj 515, pág. 143

respuestas a las peticiones prestacionales sean motivadas, eficaces, pertinentes, de fondo, congruente con lo pedido y finalmente que gocen de corrección jurídica, conforme se muestra a continuación:

Capítulo 4.1 – Cuadro 3. Homologación de los criterios de calidad definidos por la H. Corte en la metodología de Calidad de Colpensiones

Criterios de calidad H. Corte Constitucional	Criterios Metodología Calidad Colpensiones
Respetar la faceta sustancial del derecho de petición y ajustarse al ordenamiento jurídico	Congruencia
Respuesta motivada	Claridad ,Congruencia y Veracidad
Respuesta eficaz	Suficiencia
Respuesta de fondo y congruente con lo pedido	Congruencia
Historia laboral completa	Suficiencia

El procedimiento definido en la metodología para efectuar la evaluación de calidad es la siguiente:

Los criterios fueron ponderados de acuerdo a la relevancia de cada uno frente a la calidad de la decisión, dado que algunos criterios permiten generar acciones de mejora, en tanto que otros, se relacionan con la legalidad misma del acto administrativo. Por tal razón, cada criterio tiene un peso en la valoración del acto administrativo así:

Capítulo 4.1 – Cuadro 4. Ponderación de los criterios de calidad

Criterios	Peso en la valoración	Puntaje a obtener
Claridad	10%	5
Suficiencia	20%	10
Veracidad	35%	17,5
Congruencia	35%	17,5
Total	100%	50

Cada uno de los criterios se evalúa a través de una serie de preguntas (Respuesta SI – NO) que a su vez, tienen una calificación entre las que se distribuye el puntaje a obtener.

La calificación del acto administrativo se consigna en un formulario previamente diseñado, el cual debe ser diligenciado por cada auditor una vez efectúa la revisión de la decisión. Es importante aclarar que los auditores desconocen el puntaje y por tanto el resultado de la calificación final.

El formulario contiene 14 preguntas con respuestas cerradas, a las cuales se les asignó un puntaje de acuerdo a la relevancia de las mismas en la decisión y que al sumar los que cumplen (SI) se llega a un máximo de 50 puntos. Ahora bien, en todos los casos en los cuales el puntaje es inferior a 50, el acto administrativo es retornado al analista de origen para que proceda a la corrección o

completitud, por lo tanto hasta que el caso no sea corregido en su totalidad y reúna todos los criterios de calidad, el acto administrativo no puede ser ingresado a nómina y notificado al ciudadano.

Conforme la metodología explicada, Colpensiones realizó un ejercicio piloto a través del cual evaluó 10.886 casos que corresponden a la muestra extraída entre el 13 de junio y el 31 de agosto. El resultado de esta medición arrojó que en promedio la calificación de calidad de los 10.886 actos administrativos auditados es de 48.66 puntos de un máximo alcanzable de 50 puntos, logrando de este modo en promedio una calidad de 97,33% como se muestra a continuación:

Capítulo 4.1 – Cuadro 5. Primeros resultados de calidad - ejercicio piloto

criterio	Puntaje obtenido	Puntaje máximo a alcanzar	% promedio calidad AA
Claridad	4,85	5,0	96,91%
Suficiencia	9,62	10,0	96,17%
Veracidad	17,09	17,5	97,65%
Congruencia	17,11	17,5	97,78%
Puntaje total	48,66	50,0	97,33%

En el próximo IT se informarán los avances en la definición de la metodología, así como los resultados de su implementación.

Finalmente, es importante indicar que en el anexo 1 del presente informe se amplía el detalle de la propuesta metodología desarrollada por Colpensiones.

- c. Creación de un nuevo formulario de radicación y flujo para las solicitudes de auxilio funerario

Con el fin de optimizar el proceso de reconocimiento, Colpensiones se encuentra en proceso de creación y desarrollo de un nuevo formulario de radicación para las solicitudes de reconocimiento de auxilio funerario, el cual permita que desde la radicación se diligencien y capturen nuevos campos que permitan optimizar la decisión contribuyendo a la generación de decisiones con estándares de calidad óptimos.

Es de anotar que a la fecha nos encontramos en el proceso de levantamiento de la información con el fin de realizar el respectivo requerimiento funcional para su posterior desarrollo por parte del proveedor.

- d. Actualización de las validaciones ejecutadas en el proceso de reconocimiento

Conforme se indicó a la H. Corte en el IT1, Colpensiones estableció dentro del proceso de reconocimiento, como paso necesario previo a la decisión de prestaciones económicas en el liquidador de reconocimiento, de manera semiautomática y/o automática, se surtieran una serie de validaciones con el fin de emitir actos administrativos consistentes y ajustados a las normas

legales. Algunas de estas validaciones fueron automatizadas y están disponibles para su visualización en una pestaña de la herramienta BIZAGI (Gestor documental).

Estas validaciones han permitido que Colpensiones emita actos administrativos de mejor calidad, toda vez que las mismas son de obligatoria consulta y permiten que la información se encuentre unificada y sea tenida en cuenta integralmente en el momento de la decisión.

No obstante lo anterior, y con el fin de mejorar los desarrollos ya implementados, Colpensiones se encuentra trabajando en un desarrollo que permita actualizar la información de las validaciones realizadas en la radicación.

El objetivo de esta actualización es que el personal del área de reconocimiento, el cual decide las solicitudes de prestaciones económicas, cuente con el resultado de la información actualizada de las validaciones realizadas para el proceso de reconocimiento, al momento de sustanciar y decidir las solicitudes y no con el resultado de las validaciones iniciales (realizadas en la radicación). Con el fin de que la información consultada para emitir un acto administrativo se encuentra consistente, veraz y actualizada al momento de sustanciar el caso.

Para realizar esta actualización es necesario realizar las validaciones en tres momentos diferentes dependiendo del grupo en el que se encuentren los casos, así:

Grupo 1: Las validaciones se continuarán ejecutando en la radicación de la solicitud prestacional para aquellos casos que son susceptibles de ser procesados a través de la línea de decisión automática (Pensión vejez tiempos privados, indemnización sustitutiva de la pensión de vejez tiempos privados).

Grupo 2: Las validaciones se ejecutarán previa a la realización del reparto de los casos pendientes de atención al personal de reconocimiento, para aquellos casos que no son susceptibles de ser procesados por la línea de decisión automática, sino que requieren del análisis e intervención de una analista.

Grupo 3: Las validaciones surtirán un proceso de actualización previo al reparto de los casos al personal de reconocimiento, en aquellos casos en los cuales no se han decidido por la línea de decisión automática o fueron remitidos a reparto manual y por alguna razón no fueron atendidos (Ej . solicitud de pruebas, etc).

Es de anotar que a la fecha nos encontramos en el proceso de levantamiento de la información con el fin de realizar el respectivo requerimiento funcional para su posterior desarrollo por parte del proveedor. La fecha de implementación de este desarrollo se tiene programada para el primer semestre de 2017.

e. Optimización en el proceso de visualización de los requerimientos internos y externos

Conforme se ha informado a la H. corte⁴⁰, Colpensiones con el fin de mejorar la comunicación entre las áreas de la entidad creó un desarrollo en el BPM denominado “Subtrámites Internos”, el cual es gestionado a través del aplicativo BIZAGI, que permite al analista o revisor de reconocimiento en el momento de la sustanciación del acto administrativo, realizar requerimientos internos a otras áreas de Colpensiones solicitando pruebas internas o información específica para adoptar una correcta decisión.

Adicionalmente, se creó un desarrollo en el BPM denominado “Subtrámites Externos”, gestionado a través del aplicativo BIZAGI, que permite al analista de reconocimiento en el momento de la sustanciación del acto administrativo, realizar la solicitud de documentos o información a los ciudadanos y a otras entidades para decidir de fondo peticiones de prestaciones económicas, así como, la remisión de solicitudes prestacionales o documentos a otras entidades por ser de su competencia.

Con el fin de optimizar estos desarrollos, Colpensiones actualmente está trabajando en una mejora que permita visualizar en el BIZAGI el nombre o tipología de cada uno de los requerimientos internos o externos realizados para cada caso, con el fin de identificar de manera rápida el tipo de prueba o requerimiento y su respectiva respuesta, lo cual minimiza el riesgo de que no se revisen todos los requerimientos por la cantidad y se obvien pruebas.

Es de anotar que a la fecha nos encontramos en el proceso de levantamiento de la información con el fin de realizar el respectivo requerimiento funcional para su posterior desarrollo por parte del proveedor.

4.1.4. Calidad en las decisiones emitidas por el liquidador automático de pensiones

Colpensiones continúa con el proceso de validación de la información previo al procesamiento de las solicitudes de prestaciones económicas a través de liquidador automático de pensiones, las cuales han generado que los actos administrativos procesados por esta línea cuenten con parámetros de calidad.

Estas validaciones han permitido: I) identificar las peticiones que se pueden resolver automáticamente y las que necesariamente deben decidirse manualmente y II) Permiten controlar y prevalidar la información utilizada para el procesamiento de los casos.

a. Validación y análisis previo de la información

Conforme se indicó en el I IT1⁴¹, Colpensiones desarrolló e implementó una serie de acciones tendientes a mejorar la calidad de los actos administrativos expedidos por la línea de decisión automática, los cuales se detallan a continuación:

⁴⁰ Ver IP Informe Especial de Calidad. Sección 2 Pág. 22.

⁴¹ Ver IT1 Sección 4. Pág. 60-66

- I) En el año 2013 se delegó un grupo de analistas de la línea decisión semiautomática para realizar las validaciones manuales de la información para su posterior procesamiento a través de liquidador de pensiones.
- II) En el año 2014 se creó el Grupo interno de trabajo de Automatización de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones el cual tiene dentro de sus funciones principales validar la información de los casos que deben ser procesados a través de la línea de decisión automática, realizar todas acciones tendientes a la optimización del proceso de reconocimiento, y definir y ejecutar desarrollos funcionales del liquidador de reconocimiento.
- III) En el mes de mayo de 2014, se desarrollaron e implementaron validaciones automatizadas, las cuales son realizadas por parte de un proveedor en la radicación, las cuales han permitido contar con la trazabilidad de la información utilizada para el procesamiento de casos a través de la línea de decisión automática, permitiendo que la información procesada cuente con los más altos estándares de calidad.
- IV) Se desarrolló un proceso de auditoría a través de un modelo establecido por la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, el cual consiste en la revisión por parte de la línea de decisión semiautomática de una muestra establecida procesada por el liquidador de pensiones automático que arroja como resultados que los casos se encuentran ajustados tanto en sus aspecto formal y jurídico, y así se da el aval para procesar todos los casos de un lote de forma automática , en caso contrario, ninguno de los casos de ese lote puede ser procesado.

Conforme lo anterior, es importante indicar que Colpensiones ha desarrollado, implementado y adoptado controles de calidad para la línea de decisión automática, lo que ha conllevado a que se emitan actos administrativos con el lleno de los requisitos legales y formales.

b. Auditoría a la línea de decisión automática

Como se explicó en el Primer Informe Trimestral⁴², Colpensiones fortaleciendo la calidad de los actos administrativos procesados a través de la línea de decisión automática, mediante un procedimiento de auditoría para una muestra determinada de casos a procesar por la línea automática. Consiste en la revisión manual donde se realiza una revisión integral del expediente para su posterior aprobación y firma del suscriptor, en el caso en que se cumpla con las condiciones de calidad, en caso contrario será devuelto para su procesamiento a través de la línea de decisión semiautomática; este procedimiento es ejecutado en todas las prestaciones que son susceptibles de procesamiento a través de esta línea, esto es, pensión de vejez tiempos privados e indemnización sustitutiva de pensión de vejez tiempos privados.

No obstante lo anterior y con el fin de complementar este procedimiento, Colpensiones adoptó un proceso de auditoría integral en la línea de decisión automática, la cual permite no solo la revisión de una muestra del lote sino del total de casos a procesar, teniendo en cuenta que la casuística auditada cuenta con unas características especiales que requieren de una revisión detallada por parte de la línea semiautomática de decisión y las cuales se presentan a continuación:

⁴² Ver Primer Informe Trimestral, Sección 4, páginas 66-68.

i) Pensión de Vejez con aportes en Mora

En el proceso de selección de casos para procesar por la línea automática de decisión (pensión vejez), se realiza una validación adicional que consiste en la verificación de los casos que cuentan con aportes pensionales en mora, con el fin que los mismos sean procesados a través del proceso mixto de decisión (procesamiento y cargue automático y revisión manual).

Lo anterior teniendo en cuenta que estos casos requieren una revisión específica con relación a los aportes en mora, donde se verifica que los mismos se encuentren cargados en la historia laboral y se contabilicen dentro de la prestación a reconocer y así emitir actos administrativos con el lleno de los requisitos y la valoración íntegra de la historia laboral en beneficio de nuestros ciudadanos, en concordancia con los requerimientos adelantados por los diferentes Órganos de Control y los pronunciamientos judiciales de la H. Corte Constitucional y el H. Consejo de Estado, respecto a la asunción de la mora y la consolidación de los procesos preparatorios a la decisión.

ii) Procesamiento de Auxilios Funerarios

Al igual que el proceso anterior, Colpensiones retomó el procesamiento de solicitudes cuyo objeto es el reconocimiento de un auxilio funerario, en el cual se estableció que luego de surtir el proceso de validación y cargue de la información en el liquidador automático, los casos son revisados en su totalidad por la línea de revisión semiautomática, a través de la cual un revisor adelanta la verificación del cumplimiento de los requisitos normativos y de calidad, estableciendo su viabilidad para el paso a firma del Acto Administrativo por parte del suscriptor o decide enviarlo a la línea manual de decisión para su procesamiento.

Con lo anterior, Colpensiones adopta medidas que propenden por la calidad de sus decisiones, puesto que además de realizar validaciones de forma previa al procesamiento de las prestaciones, fortalece la emisión de las decisiones implementando procedimientos de verificación de las mismas, con el fin que se produzcan actos administrativos acordes y coherentes a lo solicitado por el ciudadano.

En concordancia con lo anterior, a continuación se muestra el comportamiento de los recursos interpuestos contra las decisiones adoptadas a través de la línea de decisión automática, y el cambio de decisión de los mismos.

A corte 31 de agosto de 2016, se han notificado 47.742 actos administrativos decididos por el liquidador automático durante el periodo comprendido desde el 1 de enero de 2016 hasta el 31 de agosto del mismo año, frente a los cuales se han interpuesto 2.825 recursos, es decir que en el 5.91% de los casos se ha generado la presentación de un recurso. Ahora bien, de los 2.825 recursos interpuestos, Colpensiones ha decidido 2.442 y tiene pendientes 383, de los cuales 288 se encuentran dentro del término legal para su decisión y 95 se encuentran en proceso de decisión. (Ver Capítulo 4.1– Cuadro 8)

Capítulo 4.1 – Cuadro 6. Recursos interpuestos y decididos frente a las decisiones automáticas notificadas durante la vigencia 2016, desagregados por tipo de prestación⁴³

Tipo de riesgo	Actos administrativos notificados	Recursos interpuestos	%	Recursos decididos	Recursos pendientes de decisión
Auxilios funerarios	4.523	86	1.90%	64	22
Indemnizaciones	36.635	588	1.60%	582	6
Pensiones Vejez	6.584	2.151	32.67%	1.796	355
Total	47.742	2.825	5.91%	2.442	383

De la misma manera se observa que de los 2.442 recursos decididos, 387 han generado un cambio en la decisión inicial, es decir el 15.85% y para 2.055 casos se ha confirmado lo decidido inicialmente, lo cual arroja un 84.15%; advirtiendo que los cambios de decisión pueden corresponder a valoración de nuevas pruebas aportadas por el recurrente mas no a deficiencia en la calidad de las decisiones proferidas de forma automática.

4.1.5. Adecuación de las reglas de negocio a los precedentes jurisprudenciales indicados en sentencia T-774 de 2015

A continuación se muestra el avance con relación a la recomendación realizada por la H. Corte en cuanto a la aplicación de la sentencia SU 769 de 2014 “ Acumulación de tiempos públicos y privados para el reconocimiento de prestaciones económicas cobijadas por el Acuerdo 049 de 1990”, toda vez que para el cómputo de períodos en mora en la historia laboral en el IT1 se indicó el procedimiento jurídico y tecnológico que se realizó con el fin de atender esta solicitud.

Colpensiones en el IT 1⁴⁴ informó que dando cumplimiento a la Sentencia SU-769 de 2014 realizó todas las acciones necesarias para incluir dichos parámetros en las reglas de negocio de la herramienta tecnológica (Liquidador de Pensiones de reconocimiento), con el fin de poder realizar el estudio de este tipo de prestaciones y así proferir las respectivas decisiones bajo estos supuestos.

Así mismo se informó en esa oportunidad, que el desarrollo sería implementado en producción para el mes de julio de 2016, sin embargo es menester informar que dicha acción no fue posible realizarla, por cuanto para su implementación es necesario la ejecución y puesta en producción de otros requerimientos funcionales relacionados y conexos que en la actualidad se encuentran también en pruebas de factibilidad.

Vale la pena aclarar que el requerimiento funcional con el que se desarrolla lo solicitado por la H. Corte a través de la Jurisprudencia citada, hace parte del plan piloto diseñado, ya enunciado y descrito en el numeral 4.1.2 de la presente sección.

⁴³ Es importante aclarar que los recursos se estudian y se deciden a través de la línea manual de decisión.

⁴⁴ IT1 Sección 4. Pág. 69 - 70

4.1.6. Acciones de socialización y capacitación de las medidas y desarrollos adoptados para mejorar la calidad de los actos administrativos

Como se mencionó en el primer informe trimestral, Colpensiones adoptó medidas con el fin de continuar con el mejoramiento en la calidad de los actos administrativos expedidos por la entidad, entre ellas la realización de jornadas de capacitación dirigidas al personal del área de reconocimiento sobre aspectos jurídicos como el refuerzo a dudas puntuales sobre la decisión de prestaciones económicas, la estructura del acto administrativo, implementación de nuevos desarrollos en el liquidador y otras de tipo técnico que permitan la interacción con otras áreas de la entidad (Gerencia Nacional de Operaciones – Gerencia Nacional de Reconocimiento).

Visto lo anterior, es pertinente indicar que la Gerencia Nacional de Operaciones y Tecnología, la Gerencia de Desarrollo de Talento Humano y la Gerencia Nacional de Reconocimiento actualmente se encuentran adelantando actividades dentro del programa de capacitaciones con los siguientes avances en el último trimestre:

- a. **Historia Laboral:** A finales del mes de septiembre de 2016, se implementarán mesas técnicas entre las Gerencias de Operaciones y Reconocimiento cuya finalidad es estandarizar criterios técnicos relacionados con respuestas parciales y otra serie de conceptos que buscan mejorar la comunicación entre las áreas, de tal manera que las respuestas otorgadas atiendan las solicitudes de los ciudadanos y que las mismas al ser plasmadas en los actos administrativos sean claras para los mismos.

Es importante destacar que en los ejercicios realizados para direccionar esta serie de capacitaciones, se identificó y definió con el personal de la línea manual de decisión de prestaciones económicas los temas sobre los cuales la Gerencia Nacional de Operaciones desarrollará las capacitaciones dirigidas al área de Reconocimiento.

- b. **Estructura del Acto Administrativo:** Al respecto se han fijado entre las áreas de Reconocimiento y Desarrollo del Talento Humano una serie de pautas tendientes a fijar los parámetros de la capacitación cuya finalidad es lograr que los actos administrativos que se sustancian en la línea manual de decisión de prestaciones económicas cuenten con una correcta estructura (Fundamentos de hecho y derecho); actualmente se encuentra en etapa de cotización de costos con consultores externos de Colpensiones.
- c. **Redacción jurídica:** Esta capacitación se encuentra actualmente en desarrollo y ejecución en conjunto con la Universidad de la Sabana con 240 cupos asignados a la Vicepresidencia de Beneficios Y Prestaciones (línea manual de decisión de prestaciones económicas) para una intensidad de 16 horas. El desarrollo de esta capacitación tiene como finalidad mejorar la calidad en los actos administrativos en cuanto a los aspectos jurídicos y técnicos, relacionados con la motivación y sustentación de los actos administrativos y el mejor entendimiento por parte de los ciudadanos.
- b. **Posiciones jurídicas institucionales:** Esta capacitación se encuentra en etapa de implementación. Desde la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones se realizaron mesas técnicas en la línea manual de decisión de prestaciones económicas con el personal de

reconocimiento, a través de las cuales se identificaron 55 casuísticas relacionadas con los riesgos de invalidez, vejez y sobrevivientes sobre temas jurídicos específicos. A partir de esta temática se planea reforzar los aspectos jurídicos, posiciones y conceptos adoptados por Colpensiones desde la Gerencia Nacional de Doctrina.

4.1.7. Mejoras para la completitud de la Historia Laboral

En el primer informe trimestral⁴⁵, Colpensiones reportó a la H. Corte Constitucional las acciones que venía implementando con el fin de mejorar la calidad de la historia laboral al momento de la decisión pensional. El avance respecto de esas acciones se detalla a continuación:

a) Verificación de la historia laboral en el momento de la radicación de la solicitud de reconocimiento pensional. La implementación del modelo de atención en las oficinas donde se asesora al afiliado acerca del estado de su historia laboral antes de que éste realice la radicación del trámite pensional ha permitido lograr entregar al área de reconocimiento pensional, historias consistentes al momento de la decisión y brinda al ciudadano mayor claridad sobre su situación pensional al momento de la radicación del trámite correspondiente. Esta es una práctica que ya hace parte de la guía de servicio de los asesores en los puntos de atención al ciudadano, la cual cuenta con un procedimiento establecido en la entidad.

Adicionalmente, teniendo en cuenta la complejidad del desarrollo que está en proceso para conservar la trazabilidad de la asesoría, lo cual no ha permitido su instalación en la plataforma productiva, Colpensiones está efectuando el seguimiento al resultado de la asesoría mediante cruce de bases de datos. De esta manera, ha sido posible retroalimentar a los asesores para mejorar la asesoría brindada a los ciudadanos.

b) Respuestas oportunas y concisas a los requerimientos internos. Como se reportó en el Informe anterior⁴⁶, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología finalizaron conjuntamente en junio de 2016 la revisión y estandarización de las respuestas dadas a los requerimientos internos por parte de los analistas de historia laboral. Esta estandarización ha permitido evitar el reproceso de los diferentes trámites ocasionados por las respuestas inadecuadas o incompletas que anteriormente se remitían entre las dos áreas, permitiendo no solo mayor efectividad en el proceso de atención del reconocimiento pensional, sino que también se ha logrado mayor oportunidad en las respuestas.

Igualmente, para contribuir a las respuestas con oportunidad a los ciudadanos, Colpensiones puso en marcha un plan de verificación de las historias laborales en donde se anticipa en dos meses la atención de la historia laboral que será objeto de estudio para un reconocimiento pensional, de manera que se pueda garantizar cada vez más la atención de las solicitudes de reconocimiento en términos de ley y con calidad.

Finalmente, respecto del texto que Colpensiones ha considerado incluir en el acto administrativo, informándole con detalle sobre la historia laboral utilizada para la decisión prestacional, es importante señalar que dicho texto ha sido objeto de discusión en varias mesas interdisciplinarias

⁴⁵ Ver Primer Informe Trimestral, sección 4, pág. 71.

⁴⁶ IT1 Sección 4. Pág. 72

y será definido en el último trimestre de 2016. En todo caso, la relevancia de ese texto radica en que se está definiendo como orientador de las acciones que debe seguir el afiliado para subsanar cualquier tipo de inconveniente que su historia laboral presente y que impida el reconocimiento del beneficio.

4.2. Atención de solicitudes a través de las mesas técnicas

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

La Mesa Técnica se desarrolla a través de comités de trabajo que cuentan con la participación de funcionarios de distintas áreas de Colpensiones, quienes brindan asesoría y resuelven las inquietudes realizadas por los abogados y asesores de los Entes de Control. Así mismo, se reciben y resuelven las reclamaciones presentadas por los ciudadanos ante estos organismos.

En vista de los avances positivos de este canal de comunicación, se continúa con la metodología de trabajo acordada así: (i) con la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social en reunión celebrada en forma semanal los días jueves, en las instalaciones de esa entidad; (ii) con la Defensoría del Pueblo y la Personería de Bogotá, mediante reuniones mensuales o por solicitud realizada por el Ente de Control en las sedes de dichas Entidades, o mediante la radicación de los oficios por cualquiera de los canales de atención de la Entidad; y (iii) con las Procuradurías distritales, con las cuales se establecen sesiones de trabajo o comunicación vía electrónica.

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

Con corte a 31 de agosto de 2016, la Mesa Técnica ha recibido un total de 21.087 requerimientos reportados por los diferentes Entes de Control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 20.300 de ellos, es decir el 96,3%.

En el cuadro 1 se puede observar la procedencia de los requerimientos y el avance en la solución de éstos por cada uno de los órganos de control.

Capítulo 4.2 – Cuadro 1. Gestión por Órgano de Control

Mesa Técnica	Recibidos	% Total	Casos Resueltos	% Resueltos	Casos Pendientes	% Pendientes
Procuraduría Delegada	18.438	87,4	17.763	96,3	675	3,7
Defensoría del Pueblo	1.360	6,4	1.321	97,1	39	2,9
Procuraduría Primera Distrital	377	1,8	374	99,2	3	0,8
Procuraduría Otras Regionales	250	1,2	200	80,0	50	20,0
Procuraduría Segunda Distrital	197	0,9	195	99,0	2	1,0
Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla	176	0,8	174	98,9	2	1,1
Procuraduría Judicial Laboral de Medellín	153	0,7	153	100,0	0	0,0

Mesa Técnica	Recibidos	% Total	Casos Resueltos	% Resueltos	Casos Pendientes	% Pendientes
Personería de Bogotá	93	0,4	81	87,1	12	12,9
Otras Entidades	39	0,2	35	89,7	4	10,3
Contraloría Delegada	4	0,0	4	100,0	0	0,0
Total General	21.087	100%	20.300	96,3%	787	3,7%

En agosto se recibieron 376 requerimientos de los Entes de Control, lo que representa un aumento del 20,9% respecto a lo recibido en julio de 2016, mes en el que radicaron 311 solicitudes nuevas. Asimismo, se resolvieron 369 casos, un 8,2% más que el mes anterior en el que se atendieron 341 solicitudes. La gestión realizada respecto al consolidado general de quejas remitidas por cada uno de los Órganos de Control muestra que en promedio Colpensiones ha resuelto el 96,3% de los requerimientos, el detalle del avance se muestra a continuación:

1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social presenta un avance de 96,3% equivalente a 17.763 casos resueltos.
2. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo, reporta un avance de 97,1% equivalente a 1.321 casos resueltos.
3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, tiene un avance de 99,2 % la cual representa 374 casos resueltos.
4. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá, presenta un avance de 99,0 % representado en 195 casos resueltos.
5. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, visualiza un avance de 98,9% el cual representa 174 casos resueltos.
6. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, observa un avance de 100% referente a 153 casos resueltos.
7. Mesa Técnica de Seguimiento Personería de Bogotá, evidencia un progreso de 87,1% representado en 81 casos resueltos.

Ahora bien, los temas más sobresalientes de los requerimientos pendientes para el mes de agosto de 2016 corresponden a: reliquidación pensional, que no presentó variación respecto al mes anterior, ya que ingresaron y se atendieron igual número de requerimientos (41 casos); pensión de vejez con 104 pendientes, lo que representa una reducción del 3,7 % con respecto al mes de julio en el que quedaron 108 solicitudes. Finalmente, las solicitudes de cumplimiento a sentencia judicial disminuyeron en un 8,4% respecto al mes anterior, quedando 87 pendientes. (Ver Capítulo 4.2 - Cuadro 2).

Capítulo 4.2 – Cuadro 2. Casos pendientes de trámite por tema de requerimiento

Tema del Requerimiento	Total
Reliquidación Pensional	132
Pensión de Vejez	104
Incrementos Pensionales	89
Cumplimiento a Sentencia Judicial	87
Pensión de Sobrevivientes	55
Corrección de Historia Laboral	49
Trámite de Recursos	49
Retroactivo Pensional	33
Pensión de Vejez Alto Riesgo	25
Pensión de Invalidez	18
Solicitud de Información	17
Pago de Costas	10
Pago de Incapacidades	10
Tutela Sin Especificar	8
Inclusión en Nómina	8
Indemnización Sustitutiva	9
Pago Único a Herederos	8
Cálculo Actuarial	7
Novedades de Nómina	7
Sustitución Pensional	5
Cobro de Aportes	5
Intereses Moratorios	5
Devolución de Aportes	4
Cobro Coactivo	4
Bono Pensional	4
Conceptos	3
Calificación Pérdida de Capacidad Laboral	3
Pensión de Invalidez Víctimas de La Violencia	3
Auxilio Funerario	4
Reintegros	3
Solicitud de Copias	3
Proceso Ejecutivo	3
Queja	2
Pensión Especial de Vejez Por Hijo Inválido	2
Revocatoria Directa	1
Recuperación de Semanas	1
Conciliación Extrajudicial	1
Convenio COES	1
Pensión Familiar	1
Traslado de Aportes	1
Traslado de Régimen Pensional	1
Cobro Persuasivo	1
Compartibilidad de Pensión	1

5. Sentencias

En el presente capítulo se reporta la gestión realizada para la identificación y alistamiento, y los resultados en el cumplimiento de las sentencias competencia de Colpensiones, el cual se encuentra dividido en dos secciones. En la sección 5.1 se expone el estado general del avance en el cumplimiento de las sentencias cuya competencia es de Colpensiones. En la sección 5.2 se informa a la H. Corte Constitucional las medidas adicionales adoptadas para dar cumplimiento a las órdenes décima y décima segunda impartidas en la Sentencia T-774 de 2015, esto es, para superar los problemas presentes en el acatamiento de los fallos judiciales (ordinarios y contencioso administrativos), así como para el cumplimiento oficioso y expedito de las providencias que se profieran en contra de la entidad. Finalmente, se explica el funcionamiento del proceso automatizado, transversal a las etapas de alistamiento y cumplimiento de sentencias.

5.1. Estado general del avance de cumplimiento de las sentencias condenatorias

5.1.1. Sentencias condenatorias relacionadas exclusivamente con prestaciones pensionales

Como se indicó en el Primer Informe Trimestral⁴⁷, desde mayo de 2016 la Entidad adoptó la metodología de “*mes vencido*” para la presentación de resultados. Con esta metodología se toman como base las sentencias identificadas en el mes inmediatamente anterior, respecto de las cuales, en el mes siguiente se surten todas las etapas para el cumplimiento integral de las sentencias, teniendo en cuenta la operatividad de cada una de ellas. Es así como con el presente informe se parte del universo de sentencias condenatorias identificadas en el mes de julio y su avance en las etapas de alistamiento, cumplimiento, inclusión en nómina y notificación a 31 de agosto de 2016.

La anterior medida se adoptó considerando que diariamente se entregan, por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, sentencias alistadas para iniciar la etapa de cumplimiento, y posteriormente, en la etapa de cumplimiento, se adelantan acciones como la revisión integral de la documentación requerida para el reconocimiento de una solicitud prestacional, el agotamiento de trámites internos cuando son necesarios para la atención a la orden judicial, y el estudio integral de los documentos obrantes en el expediente con el fin de proferir el correspondiente acto administrativo. Es decir, entre la identificación y el cumplimiento de las sentencias la entidad debe realizar una serie de trámites y dedicar tiempo y personal para cumplirlas.

Dado lo anterior, se ha considerado técnicamente pertinente hacer la medición basándose en las sentencias que fueron alistadas hasta el último día del mes inmediatamente anterior al mes de reporte, para informar el nivel de cumplimiento de éstas. Ello, con el propósito de mostrar y reportar el avance real, facilitando así una medición ordenada que refleje con mayor precisión la gestión adelantada por Colpensiones.

⁴⁷ Ver Primer Informe Trimestral, Sección 5.1.1, Página 76.

Con corte a 31 de agosto de 2016 Colpensiones identificó 156.909 sentencias condenatorias de las cuales 156.554 corresponden a prestaciones económicas y 355 a pretensiones diferentes a las antes mencionadas.

En el siguiente cuadro se presentan las cifras consolidadas encontrando que, del universo de 151.108 sentencias a cargo de Colpensiones con corte a 31 de julio, se han alistado y entregado a 31 de agosto un total de 140.500 para cumplimiento, lo que representa el 93% de los fallos identificados. Ahora bien, de los anteriores 151.108 fallos, a 31 de julio fueron entregados 139.407 a la Gerencia de Reconocimiento, de los cuales se han cumplido 138.706, lo que corresponde a un 99,5% del total de las sentencias recibidas por dicha gerencia; quedando pendientes de alistamiento 10.598 y de cumplimiento 701 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1). Estos resultados permiten también resaltar que la entidad cuenta con el proceso adecuado para cumplir las sentencias desde el momento en que han sido alistadas, y que el reto grande sigue presentándose entre la identificación y el alistamiento.

Capítulo 5.1 – Cuadro 1. Estado de los fallos judiciales relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales

Panel A. Identificación, alistamiento y cumplimiento

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS	(II) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS	(III) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO			(IV) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS		
		Alistados y entregados para cumplimiento con corte a 31 de agosto	En proceso de alistamiento con corte a 31 de agosto	Alistados y entregados para cumplimiento con corte a 31 de julio	Actos adm. Proferidos hasta 30 de junio de lo entregado con corte 31 de julio	Pendientes que han sido gestionados hasta 30 de junio de lo entregado con corte 31 de julio	Pendientes en proceso de decisión hasta 30 de junio de lo entregado con corte a 31 de julio
Origen del fallo condenatorio (con corte a 31 de agosto de 2016)	Origen del fallo condenatorio (Con corte a 31 de julio)						
11.246	11.221	11.187	34	11.186	11.182	4	0
Entregados por el ISS en L.	Entregados por el ISS en L.	99,70%	0,3%	99,7%	99,96%	0,04%	0,00%
8.621	8.621	8.621	0	8.619	8.614	4	1
Hallados por Colp. en expedientes ISS	Hallados por Colp. en expedientes ISS	100,00%	0,0%	100,0%	99,94%	0,05%	0,01%
74.640	70.178	67.677	2.501	66.942	66.430	431	81
Fallados en contra de Colpensiones	Fallados en contra de Colpensiones	96,44%	3,6%	95,4%	99,24%	0,64%	0,12%
62.047	61.078	53.015	8.063	52.660	52.480	145	35
Entregados por ciudadanos a Colp.	Entregados por ciudadanos a Colp.	86,80%	13,2%	86,2%	99,66%	0,28%	0,07%
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos condenatorios identificados	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total Actos Adm. Proferidos	Total Pendientes que han sido gestionados	Total Pendientes por tramitar
156.554	151.098	140.500	10.598	139.407	138.706	584	117
		93%	7%	92%	99,5%	0,42%	0,08%
					Suma dos últimas columnas	701	

Panel B. Notificación e ingreso a nómina

(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS	(IV) NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS		(V) INCLUSIÓN EN LA NÓMINA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN INGRESAR			
	Actos adm. Notificados Con corte a 31 de agosto	Actos adm. Pendientes de Notificación Con corte a 31 de agosto	Actos adm. Proferidos a 31 de Julio que No deben ingresar a la nómina	Actos adm. Proferidos a 31 de Julio que deben ingresar a la nómina	Actos adm. Proferidos a 31 de Julio incluidos en la nómina Con corte a 31 de Agosto	Actos adm. Proferidos a 31 de Julio pendientes de ingresar a la nómina Con corte a 31 de Agosto
Actos adm. Proferidos Con corte a 31 de julio	11.180	7	422	10.758	10.746	12
Entregados por el ISS en L.	99,9%	0,1%	3,8%	96,3%	99,89%	0,11%
8.599	8.596	3	289	8.310	8.297	13
Hallados por Colp. en expedientes ISS	100,0%	0,0%	3,4%	96,7%	99,84%	0,16%
65.777	64.449	1.328	6.916	58.861	58.794	67
Fallados en contra de Colpensiones	98,0%	2,0%	10,5%	91,3%	99,89%	0,11%
52.306	52.149	157	1.501	50.805	50.776	29
Entregados por ciudadanos a Colp.	99,7%	0,3%	2,9%	97,4%	99,94%	0,06%
Total Actos Adm. Proferidos	Total Actos Adm. Notificados	Total Actos Adm. Pendientes de notificados	Total Actos Adm. Proferidos que No deben ingresar a la nómina	Total Actos Adm. Proferidos que deben ingresar a la nómina	Total Actos Adm. Incluidos en la nómina	Total Actos Adm. Pendientes de ingresar a la nómina
137.862	136.367	1.495	9.128	128.734	128.613	121
	98,9%	1,1%	6,6%	93,4%	99,9%	0,09%

De otro lado, en cuanto a las cifras que corresponden a los actos administrativos a notificar e incluir en nómina de pensionados reflejadas en el panel B (ver Capítulo 5.1- cuadro 1). Se precisa que son el resultado de la misma dinámica de “mes vencido” mencionada anteriormente, es decir los casos que una vez son emitidos por la Gerencia Nacional de Reconocimiento pasan a ser notificados por la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano, al igual que aquellos actos administrativos que reconocen valores pecuniarios y son ingresados en la nómina de pensionados al mes subsiguiente de la expedición de la resolución.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Panel B del cuadro 1 muestra el estado en la notificación y el ingreso a nómina con corte a 31 de agosto de los datos de los actos administrativos que fueron expedidos hasta el 31 de julio de 2016. Es así como de los 137.862 actos administrativos expedidos en cumplimiento de un fallo judicial, 128.734 debían ingresar a la nómina de pensionados y los resultados muestran que ingresaron 128.613, quedando pendientes de inclusión 121 casos, lo cual refleja un avance del 99.9% (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1. Panel B. notificación e ingreso a nómina).

Finalmente, en cuanto a la notificación de actos administrativos de cumplimiento de sentencias al 31 de julio de 2016 se han proferido 137.862 actos administrativos de cumplimiento de sentencias condenatorias, de los cuales a 31 de agosto se han notificado 136.367 que corresponde al 98,9% y se tienen pendientes por notificación 1.495, de los cuales 965 ya surtieron el proceso de citación y se encuentran en trámite de notificación por aviso; asunto que se reportara en el próximo informe de Gestión.

a. Identificación y alistamiento de fallos condenatorios

En relación con las alistadas relacionadas en el cuadro 1 Panel A, con corte a 31 de mayo el avance en materia de alistamiento era de 92% y con corte 31 de agosto este avance es del 93%. Adicionalmente, para el periodo de análisis de este informe se encuentran pendientes de alistamiento 10.598 sentencias lo que corresponde a una disminución del 7,4%, que corresponde a 848 sentencias, frente a lo reportado en el IT1 (11.446),⁴⁸ las cuales han sido estudiadas y se ha realizado la siguiente gestión (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2):

Capítulo 5.1 – Cuadro 2. Sentencias pendientes de alistamiento por estado a Corte a agosto 2016

	Gestionadas						Sentencias gestionadas
	Consecución de documentos jurídicos	Con carta al ciudadano	En estudio de seguridad	En proceso de alistamiento	En consecución CD	En transcripción	
Fallos judiciales condenatorios	3.199	3.039	1.787	2.027	255	291	10.598

- 3.199 por falta de documentos jurídicos correspondientes a casos que, si bien fueron alistados, el área competente de cumplimiento manifestó la ausencia de piezas procesales fundamentales para el cumplimiento y, por lo tanto, éstos se encuentran en consecución.
- 3.039 con carta al ciudadano, toda vez que una vez verificado el caso por la GNDJ la documentación allegada se encuentra incompleta o en copia simple y, por lo tanto, no ha sido posible proceder a su alistamiento.
- 1.787 en estudio de seguridad, esto en razón a que los documentos allegados estaban completos y se entregaron a Cyza para su validación. No obstante, se encuentra pendiente la determinación de la autenticidad del fallo o se está a la espera del sello patrón para realizar el cotejo grafológico.
- 2.027 en proceso de alistamiento, corresponden a sentencias que están siendo validadas para su entrega al área competente de cumplimiento y que serán entregadas en el mes de septiembre de 2016.
- 255 en consecución de CD, son casos en los cuales, si bien se allegaron los extractos del fallo, su parte resolutive es abstracta y no se cuenta con el audio, motivo por el cual, se adelantan las gestiones necesarias para su consecución.

⁴⁸ Ver Primer Informe Trimestral. Sección 5.1. Página 81.

- 291 casos que se encuentran en proceso de transcripción por tratarse de fallos orales abstractos.

b. Cumplimiento de fallos condenatorios

En el Primer Informe Trimestral⁴⁹ se hizo referencia a los avances generados en materia de cumplimiento de las sentencias con corte al mes de agosto, obteniendo para dicho periodo un total de 124.583 actos administrativos proferidos por la Entidad, lo que corresponde al 98% de los casos alistados y entregados por cumplir. Ahora bien, con corte a agosto se cuenta con un total de 138.706 actos administrativos emitidos de los 139.407 alistados y entregados a la Gerencia de Reconocimiento para su cumplimiento, alcanzando de esta forma un avance del 99,5%, superior al reportado al IT1.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia que las estrategias, planes y proyectos de mejoramiento adoptados por la entidad se ven reflejados en un aumento de 14.123 casos cumplidos con respecto al informe trimestral anterior, es decir un avance del 1,5p.p.

De otra parte, en cuanto a los casos pendientes por tramitar se observa una disminución de 762 casos entre el primer informe trimestral y el presente; la entidad logró reducir los pendientes de atender de 879 casos a 117 casos al 31 de agosto de 2016, lo que refuerza la gestión realizada en el último trimestre. Adicionalmente, se han gestionado 584 sentencias, por lo que quedan pendientes por cumplir un total de 701 casos.

A continuación se señalan las casuísticas de las sentencias (701 fallos) y mandamientos de pago (397), para un total de 1.098 casos, que se encuentran pendientes de cumplimiento con corte a agosto de 2016 para un total de 1.098 casos, clasificándose según la gestión adelantada para cada uno de ellos (ver Capítulo 5.1- Cuadro 3). Respecto de los mandamientos de pago, se encuentran 397 casos pendientes de cumplimiento al 31 de agosto de 2016, aclarando que, de 15.847 mandamientos de pago entregados por la Gerencia de Defensa Judicial a la Gerencia de Reconocimiento, se han acatado 15.450.

⁴⁹ Ver Primer Informe Trimestral, página 79, Sección 5.1.2.

**Capítulo 5.1 – Cuadro 3. Sentencias pendientes de cumplimiento por estado con
Corte a agosto de 2016**

	Gestionados		En Proceso de Decisión			Total Pendientes
	Pendientes por Falta de Documentos del Ciudadano	Pendientes por Falta de Documentos Jurídicos y del Ciudadano	Pendientes Trámite Interno	En Validación Compleitud	En Reparto	
Fallos Judiciales Condenatorios	539	45	58	12	47	701
Mandamientos de Pago	324	27	9	8	29	397
Total		935		163		1.098

Ahora bien, como se muestra en el cuadro 3 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 3), las razones por las cuales no se ha emitido acto administrativo de cumplimiento a fallo judicial (584 casos), corresponden a:

- 539 casos requieren documentos que debe aportar el ciudadano, y que por tanto les han sido debidamente solicitados.
- 45 casos que requieren tanto documentos por parte del ciudadano como documentos jurídicos para dar cumplimiento a la sentencia o para proferir la decisión que en derecho corresponda.

En cuanto a los 117 casos que se encuentran en proceso de decisión es necesario tener en cuenta que:

- 58 casos se encuentran pendientes por un trámite interno, esto es, que por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento se ha determinado que para acatar la orden judicial es necesaria la intervención de otra dependencia de Colpensiones en aras de corregir o completar la información soporte del acto administrativo de cumplimiento, encontrándose aún pendiente la respuesta a dicho procedimiento previo.
- 12 casos se encuentran en validación de completitud documental, es decir en esta etapa se revisa la entrega efectuada por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a la Gerencia Nacional de Reconocimiento respecto de si obra la completitud documental correspondiente para proceder a la decisión del caso o si por el contrario procede la devolución del caso a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.
- 47 casos que se encuentran en proceso de reparto, vale la pena señalar que en el transcurso de la conciliación de información la Gerencia Nacional de Defensa Judicial devolvió a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para que sean reprocesados.

5.1.2. Fallos judiciales identificados no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales

Adicionalmente, y como se ha informado a la H. Corte desde el IP19, la entidad no solamente tiene condenas que implican el reconocimiento de una prestación económica, sino que también se encuentran fallos que ordenan a la entidad efectuar traslados de régimen pensional, cálculos actuariales, iniciar cobros coactivos, devolver aportes, trasladar aportes a otro fondo de pensiones, entre otros; motivo por el cual, en el cuadro 4 se presenta el estado de estos fallos, bajo la nueva metodología “mes vencido” planteada arriba (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 4).

Capítulo 5.1 – Cuadro 4. Estado de los fallos judiciales identificados no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS PARA ENTREGA A OTRAS ÁREAS CON CORTE A 31 DE AGOSTO	(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS PARA ENTREGA A OTRAS ÁREAS CON CORTE A 31 DE JULIO	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO CON CORTE A 31 DE AGOSTO DE 2016		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS CON CORTE 31 DE AGOSTO	
Origen del fallo condenatorio	Origen del fallo condenatorio	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	En proceso de cumplimiento	Cumplido
11	11	0	11	3	8
Entregados por el ISS en L.	Entregados por el ISS en L.				
0	0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS	Hallados por Colp. en expedientes ISS				
236	199	6	193	104	89
Fallados en contra de Colpensiones	Fallados en contra de Colpensiones				
108	104	1	103	45	58
Entregados por ciudadanos a Colp.	Entregados por ciudadanos a Colp.				
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos condenatorios identificados	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total en proceso de proferir de cumplimiento	Total cumplidos
355	314	7	307	152	155

Del cuadro anterior se puede evidenciar que con corte al 31 de julio de 2016, se identificaron 314 fallos condenatorios para entregar a otras áreas de la entidad, de los cuales se alistaron 307 al 31 de agosto de 2016 y a 155 se les dio cumplimiento, quedando pendiente un total de 152 con corte al 31 de agosto de 2016.

Con relación a las 152 sentencias que se encuentran pendientes de cumplimiento, se realizará un seguimiento semanal a éstas, con el fin de lograr el cumplimiento del 100%, o en caso contrario, reportar las gestiones realizadas tendientes a su cumplimiento.

5.1.3. Cumplimiento de mandamientos de pago

Conforme se reportó a la H. Corte Constitucional⁵⁰, las Gerencias Nacionales de Defensa Judicial (GNDJ) y Reconocimiento (GNR), acordaron la entrega de mandamientos de pago concretos librados por prestación económica, notificados a la Administradora con el fin de: (i) evitar el decreto de medidas cautelares (Embargos), y (ii) reducir el pago de intereses moratorios, costas y agencias en derecho del proceso ejecutivo.

Los actos administrativos de cumplimiento de mandamientos de pagos reportados por la GNR son validados por la GNDJ, los cuales, al establecer que dan cumplimiento integral al fallo, se remiten a cada una de las regionales con el fin de que sean radicados ante los diferentes Despachos Judiciales, para efectos de que los jueces conozcan el cumplimiento y decreten la terminación del proceso por pago total de la obligación o tengan en cuenta el abono al momento de liquidar el crédito.

Con corte a 31 de julio, Colpensiones ha cumplido 18.054 mandamientos de pago, lo cual representa un aumento de 2.480 con respecto a lo reportado en el Primer Informe Trimestral (15.574). Es necesario precisar que los 18.054 mandamientos de pago están compuestos por: 2.604 cumplimientos identificados al momento de la notificación del mandamiento de pago que no fueron entregados a la GNR y 15.450 cumplidos con ocasión de la entrega del mandamiento de pago.

Ahora bien, los 18.054 mandamientos de pago cumplidos se encuentran en los siguientes estados: (i) 16.790 han sido radicados ante los despachos judiciales, (ii) 1.246 se encuentran en proceso de radicación, y (iii) 18 no fue posible radicarlos ante los Juzgados, toda vez que el proceso se encuentra archivado como se muestra en el Cuadro 5 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 5).

Capítulo 5.1 – Cuadro 5. Cumplimiento de mandamientos de pago

	Cumplimientos radicados						Total	Cumplimientos en trámite de radicación	Cumplimientos en imposibilidad de radicación (archivo del proceso)	Total
	Sin decisión	Terminados	Acepta pago parcial	Requiere al demandante	No acepta pago	Requiere a Colpensiones				
Mandamientos de pago	4.832	6.032	2.833	1.221	510	1.362	16.790	1.246	18	18.054

5.2. Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden primera y la orden tercera contenidas en los artículos décimo y décimo segundo de la parte resolutive

5.2.1. Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden primera contenida en el artículo décimo de la parte resolutive

La Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015 dispone en la orden primera de su parte motiva, que corresponde al artículo décimo de la parte resolutive, la superación de los problemas presentes en el proceso de acatamiento de las sentencias judiciales ordinarias y contencioso

⁵⁰ Ver Primer Informe Trimestral, página 84, Sección 5.1.4.

administrativas. Sobre este particular, a continuación, se expone el avance de las medidas adoptadas en cada etapa de dicho proceso, así como de las que se han adoptado en el último trimestre, con el fin de acatar la orden en mención.

1. Medidas adoptadas en la etapa de alistamiento

Como se reportó en el pasado informe,⁵¹ existen sentencias que se encuentran en proceso de alistamiento toda vez que: (i) están en proceso de validación de completitud de la documentación allegada, o (ii) en consecución de los documentos faltantes para lograr su alistamiento, incluida la primera copia del fallo.

Es importante manifestar que, frente a la consecución de las piezas procesales faltantes para el alistamiento completo de las sentencias y su posterior envío para cumplimiento, Colpensiones ha encontrado las siguientes dificultades: (i) sentencias correspondientes a años anteriores, cuyos expedientes se encuentran archivados, (ii) demora por parte de la Rama Judicial en el pronunciamiento frente a las solicitudes de desarchivo, (iii) supresión de los Despachos de Descongestión en donde se adelantaron procesos judiciales contra la entidad y cambio de ubicación del expediente judicial,⁵² (iv) dificultad en la obtención y autorización de acceso a los archivos generales con el fin de buscar directamente el fallo, y (v) entrega de formatos de audio inconsistentes, entre otros.

Para superar las dificultades mencionadas, la entidad ha reforzado su accionar para la obtención de dichos fallos y piezas procesales, tanto de manera directa, a través de su propio personal en las diferentes regionales, así como con la intervención de los denominados “rotadores”, abogados encargados de esta labor, y de las firmas de abogados externos, quienes realizan las gestiones correspondientes a la radicación y seguimiento a las solicitudes de desarchivo, visita e insistencia ante los despachos judiciales y revisión de las bases de datos correspondientes, entre otras. Dichas actividades se realizan frente a los fallos que se profieren día a día y que son responsabilidad de las mencionadas firmas, así como respecto de las sentencias correspondientes a vigencias anteriores.

Así mismo, para aumentar la eficiencia en la obtención de las sentencias objeto de solicitud de desarchivos, la entidad ha realizado diferentes gestiones con la rama judicial, con el fin de facilitar el acceso a las diferentes bodegas donde se encuentran archivados los procesos judiciales. No obstante, aún se mantienen dificultades para ello, tales como la limitación en el número de veces que se puede acceder a las instalaciones, o en el número de proceso que pueden ser objeto de revisión; así como las derivadas de las deficiencias en los sistemas de búsqueda y de archivo físico de los expedientes.

El avance en las medidas adoptadas y que fueron reportadas en el informe anterior es el siguiente:

⁵¹ Ver Primer Informe Trimestral, página 85, Sección 5.1.4.

⁵² Por ejemplo, en Bogotá, si bien se ha contado con la colaboración de los Despachos Judiciales en el suministro de la información de la ubicación, el 19% de este reporte contiene inconsistencias, lo que conlleva a que se deba buscar de nuevo la información de la ubicación de la sentencia

a. Plan piloto de consecución de sentencias

Para el universo inicial de 10.911 casos reportados en el IP30 como “en proceso de alistamiento”, y con corte a 31 de diciembre de 2015, la Administradora implementó un “plan piloto de consecución de sentencias” que continúa en ejecución y que responde a la necesidad de obtener de manera prioritaria aquellas sentencias que han sido objeto de trámites de tutela y requerimientos de Entes de Control, o de alguna otra situación que implique la necesidad de atención prioritaria.

Como resultado del avance de este Plan se logró disminuir las sentencias en proceso de alistamiento de la vigencia 2015, pues en el informe trimestral de mayo de 2016 de estos fallos, incluidos en el plan piloto, se encontraban pendientes 4.050 y con corte a 31 de agosto se logró la disminución de 815 sentencias adicionales que corresponden a un avance del 20,1%, quedando pendientes 3.235 los cuales están incluidos dentro de las 10.598 sentencias en proceso de alistamiento reportadas en el cuadro 1 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1) cuya gestión se encuentra detallada en el cuadro 2 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2).

b. Propuestas de cumplimiento de sentencias en copia simple

Como medida adicional a la mencionada, la Entidad durante el segundo trimestre de 2016 ha estudiado mecanismos alternos para el alistamiento y cumplimiento de sentencias con el fin de disminuir los fallos pendientes de acatamiento. Es así como en sesiones del 6 y 19 de julio el Comité de Riesgo Operativo de Colpensiones aprobó propuestas para proceder, en ciertos casos, al cumplimiento de las sentencias aportadas en copia simple o con documentación incompleta por parte de los ciudadanos.

En este sentido, se aprobó el cumplimiento de fallos en copia simple:

- (i) Cuando exista sanción por arresto y/o multa impuesta en procesos de tutela sin necesidad de que se encuentre confirmada
- (ii) Cuando se hubiere impugnado y confirmado el fallo de tutela

Una vez la sentencia sea cumplida, la Entidad procederá a la consecución del fallo y realizará un estudio de seguridad ex post donde se cotejará el contenido de la sentencia cumplida con la obtenida en los Despachos judiciales. Para la ejecución de esta propuesta la Entidad ha realizado las siguientes acciones: (i) diseño del Protocolo correspondiente cuya adopción se realizará en el mes de septiembre; (ii) en el mes de agosto se enviaron 2.950 comunicados al ciudadano a través de los cuales se le requiere por segunda vez los documentos completos del fallo judicial, con el fin de continuar con la identificación de casos para los cuales es susceptible la aplicación del protocolo.

De otra parte, en relación con las solicitudes de cumplimiento de sentencia en donde los ciudadanos hayan aportado de manera incompleta la documentación del fallo judicial, Colpensiones procederá a identificar los casos en los cuales se hubiere requerido allegar o completar la documentación en dos oportunidades y de no existir respuesta a éstos, la

Administradora procederá al cierre de las solicitudes mediante acto administrativo debidamente motivado en donde se expondrá la imposibilidad de la Entidad de dar cumplimiento a la sentencia, y contra el cual procederán los recursos de ley, con el fin de garantizar el debido proceso, el derecho de contradicción y el defensa. Lo anterior, sin perjuicio de que en cualquier momento los apoderados externos de Colpensiones o el solicitante aporten la documentación necesaria para decidir de fondo la solicitud.

En el mes de septiembre la Entidad continuará con el análisis de casos que cumplan con los criterios arriba establecidos, y con el desarrollo de los procedimientos que permitan la implementación de las medidas para dar respuesta de fondo a las solicitudes de cumplimiento de sentencias radicadas por los ciudadanos.

2. Medidas adoptadas en la etapa de cumplimiento a fallos

En concordancia con el Primer Informe Trimestral presentado a la H. Corte Constitucional, en cuanto a las acciones que se han adoptado para dar cumplimiento a la orden primera de la parte motiva de la Sentencia T-774 en materia de cumplimiento de sentencias, a través de este documento se exponen los avances alcanzados con corte a 31 de agosto del año en curso, haciendo la salvedad que las estrategias, proyectos y grupos conformados desde la entrada en operaciones de esta Administradora hasta el mes inmediatamente anterior, gozan de vocación de permanencia y serán mejoradas en la medida que el proceso lo requiera.

Vale la pena recapitular a través de este informe que metodologías como la consulta en el aplicativo *litigando*,⁵³ la *revisión integral de los expedientes*, la *unificación de formatos para solicitud de documentos jurídicos* y demás estrategias implementadas tanto en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones como en la Gerencia Nacional de Reconocimiento continúan en operación debido a los resultados satisfactorios obtenidos.

De acuerdo a lo anterior, se describen los principales avances en las medidas desarrolladas para el cumplimiento de fallos judiciales, de las estrategias y planes ya propuestos:

- Distribución del personal

Esta Administradora propende por tomar medidas que en el tiempo se consoliden y permitan una estabilidad del proceso de cumplimiento a sentencias. Es así que, con los resultados generados por las estrategias ya adoptadas, en la actualidad y con el fin de atender lo ordenado por la H. Corte Constitucional, se mantienen tres grupos encargados del cumplimiento de fallos judiciales (ordinarios y contencioso administrativos) realizando algunos cambios estratégicos de personal, atendiendo las necesidades del grupo interno de trabajo, por lo que en la línea de decisión manual el Grupo de Sentencias al 31 de agosto de 2016 cuenta con 95 colaboradores entre analistas y revisores en la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Es de señalar que la disminución de personal con respecto al anterior informe trimestral⁵⁴ se explica en razón a que Colpensiones con su gestión ha avanzado en la atención y cumplimiento de

⁵³ Ver Primer Informe Trimestral, Página 83.

⁵⁴ Ver Primer Informe Trimestral. Sección 5.2.1 Página 85

las sentencias que han superado la etapa de alistamiento, e igualmente, ha culminado la revisión del cumplimiento integral reportado a la H. Corte en el IP33⁵⁵. Estas situaciones explican que la entidad haya efectuado la redistribución del personal para atender los procesos que requieren en esta etapa de Colpensiones, mayor focalización.

Cabe recordar que el Grupo de Sentencias además de su labor de estudio jurídico - legal apoya el proceso de georreferenciación de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial. Es decir, la identificación y captura de información relativa a los datos del proceso que permita la ubicación de los expedientes.

Gracias a esta gestión, en Colpensiones se ha alcanzado a cumplir el 99,5% de las sentencias alistadas, tal y como se reportó arriba.

- *Instrucciones para la calidad de los actos administrativos*

Siempre bajo los parámetros legales y en seguimiento a las recomendaciones de los Entes de Control, avanzando de manera oficiosa en los planes de mejoramiento de la Entidad, se emitió instructivo que resume y agrupa los lineamientos que en materia de calidad de los actos administrativos deben observarse. Este instructivo fue socializado el día 12 de julio de 2016 con los analistas, revisores y coordinadores de la línea manual de decisión, incluyendo los de los grupos de sentencias, siendo publicado en el SIG (Sistema Integrado de Gestión) para su consulta y fácil acceso para todos los colaboradores.

En el citado instructivo se consolidan las instrucciones y directrices (circulares, resoluciones, comunicados) impartidas por las instancias internas competentes de la Entidad (Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General), con el fin de organizar la información y así colaborar de manera coordinada con la expedición con calidad de los actos administrativos a cargo de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento, sin que esto impida que los analistas y revisores continúen actualizándose con la normatividad en general y las nuevas directrices que imparta la Entidad.

El Instructivo de criterios básicos de calidad en la emisión de los actos administrativos fue realizado en la línea manual de decisión por la Gerencia Nacional de Reconocimiento, tras un gran esfuerzo de unificación de fundamentos legales para la Entidad, por lo que su expedición contempló un universo de temas y es una guía general para el analista y el revisor al momento de expedir un acto administrativo que conlleva no solo a reducir los tiempos de decisión sino a elevar los estándares de calidad de la Entidad.

⁵⁵ Ver IP33, Sección 5.4.2, página 70.

5.2.2. Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden tercera contenida en el artículo décimo

En este acápite del informe se reportan las acciones para cumplir la orden tercera correspondiente al artículo décimo segundo de la mencionada sentencia⁵⁶ referente al cumplimiento oficioso de fallos judiciales.

1. Medidas adoptadas en la etapa de alistamiento

a. Metodología del monitoreo y seguimiento para el alistamiento oficioso de las sentencias proferidas diariamente

En los fundamentos jurídicos 497 y 498 del pronunciamiento judicial T/774 de 2016 la H. Corte Constitucional manifestó: <<El deber de obedecer las decisiones judiciales es especialmente relevante para los servidores públicos, en tanto el artículo 35 numeral 24 de la Ley 734 de 2002 sanciona su incumplimiento con falta disciplinaria al prohibirles “Incumplir cualquier decisión judicial, fiscal, administrativa, o disciplinaria en razón o con ocasión del cargo o funciones, u obstaculizar su ejecución”(…) “ Tanto el ISS como Colpensiones han comparecido a los respectivos procesos y por ello han debido tomar las provisiones necesarias para atender oportunamente los dictados judiciales”.>>

Respecto a las medidas en la etapa de alistamiento de las sentencias judiciales, la entidad ha seguido reforzando las acciones enunciadas en el informe anterior,⁵⁷ en cuanto al fortalecimiento del seguimiento y supervisión de la gestión de los abogados externos en materia de entrega oportuna de las sentencias judiciales proferidas dentro de los procesos judiciales a su cargo.

En este sentido, tanto el nivel central como las regionales han reforzado el seguimiento estricto a la gestión de las firmas por medio de su personal y a través de un esquema adicional de supervisión por parte de la firma de vigilancia judicial “Litigando”.

En desarrollo de este esquema, el vigilante judicial “Litigando” reporta a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial las sentencias proferidas diariamente. Lo anterior con el fin de contar con una nueva herramienta de supervisión para la medición de la gestión de las firmas de abogados externos, evitar la generación de una represa y minimizar la radicación de solicitudes de desarchivo ante los Despachos Judiciales.

Las sentencias contenidas en este reporte son requeridas directamente a las firmas de abogados externos quienes cuentan con un plazo de 5 días hábiles para allegar a cada una de las regionales la consecución de los fallos o el reportar el motivo por el cual no es posible allegarla. Respecto de

⁵⁶ Sentencia 774/2015 ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO.- ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia adopte de forma permanente las medidas necesarias para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias de (sic) ordinarias y contencioso administrativas que se profieran en contra de la entidad, una vez sea notificada la respectiva decisión y siempre que esta quede ejecutoriada.

⁵⁷ Ver Primer Informe Trimestral. Sección 5.2.2 Página 90

las sentencias pendientes de entrega, tanto la firma, que es externa, como la oficina regional de Colpensiones realizan el seguimiento para obtener el fallo en el momento en que este se encuentre a disposición de las partes para la toma de copias que, como se mostrará a continuación, no es inmediato al pronunciamiento judicial dado el trámite operativo al interior del Juzgado y, en consecuencia, las firmas de abogados allegan las sentencias con posterioridad al plazo de 5 días hábiles establecido por la Gerencia.

En el primer informe trimestral con corte a 31 de mayo, se habían proferido 4.450 sentencias, de las cuales habían sido allegadas 2.061, esto es el 46,31%, y se encontraban pendientes de recibo 2.389. Con corte a 31 de agosto se han proferido 12.552 sentencias de las cuales han sido allegadas 10.051 que corresponde al 80,07%, y se encuentran pendientes de recibo 2.501 equivalente al 19,92% como se muestra en el siguiente cuadro. Lo anterior demuestra un gran avance en el desempeño de las firmas de abogados externos al allegar las sentencias de los procesos que han sido terminados en 2016 (ver Capítulo 5.2 – Cuadro 1, se deben sumar las sentencias pendientes por diligencias al despacho y las no entregadas por apoderado).

Capítulo 5.2 - Cuadro 1. Estado de entrega de sentencias

Regional	Total #	Entregada entre y 5 días		Entregada mayor a 5 días		Entregadas		Pendientes por diligencias del despacho		No se ha entregado por apoderado	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Antioquia	3.176	690	21,73%	1897	59,73%	2.587	81,45%	392	12,34%	197	6,20%
Occidente	2.996	207	6,91%	2148	71,70%	2.355	78,60%	462	15,42%	179	5,97%
Caribe	2.809	610	21,72%	1671	59,49%	2.281	81,20%	398	14,17%	130	4,63%
Bogota	1.660	114	6,87%	1064	64,10%	1.178	70,96%	201	12,11%	281	16,93%
Eje Cafetero	835	110	13,17%	540	64,67%	650	77,84%	130	15,57%	55	6,59%
Santander	605	129	21,32%	434	71,74%	563	93,06%	24	3,97%	18	2,98%
Sur	395	57	14,43%	333	84,30%	390	98,73%	5	1,27%	0	0,00%
Centro	76	7	9,21%	40	52,63%	47	61,84%	29	38,16%	0	0,00%
Total general	12.552	1.924	15,33%	8.127	64,75%	10.051	80,07%	1.641	13,07%	860	6,85%

Ahora bien, de las 2.501 sentencias pendientes de entrega se identifican dos clases: (i) 860 casos en los cuales las firmas de abogados externos se encuentran en proceso de entrega de los fallos a las regionales, y (ii) 1.641 pendientes por diligencias del despacho que corresponden a sentencias que fueron proferidas, pero aún Colpensiones no tiene acceso a las mismas dado los trámites operativos propios del Juzgado (ver Capítulo 5.2 – Cuadro 2).

Capítulo 5.2 - Cuadro 2. Sentencias pendientes de entrega

Causal de no entrega de sentencia	Occidente	Antioquia	Caribe	Bogotá	Eje cafetero	Santander	Centro	Sur	Total general
No se ha entregado por apoderado	179	197	130	281	55	18			860
Sentencia proferida - pendiente de entrega	179	192	128	266	55	17			837
No es contra la entidad		3		15					18
En proceso de radicación		2	2			1			5
Pendientes por diligencias del despacho	462	392	398	201	130	24	29	5	1.641
Al despacho por liquidación de costas	297	132	32	79	102	2	19	4	667
Fallo de segunda instancia, no ha regresado al juzgado	61	249	186	51	25		8		580
Demora en el despacho en la entrega del audio	40		138				1		179
Pendiente constancia ejecutoria		5	24	59			1	1	90
Al despacho para firma del juez	44	1	2	1	2				50
Fallo de casación, no ha regresado al juzgado		5	16	9	1				31
Fallo de segunda instancia, no ha regresad						22			22
Juzgado cerrado	20								20
Sentencia sin notificar				1					1
Proceso al despacho pendiente que salga para tomar pie				1					1
Total general	641	589	528	482	185	42	29	5	2.501

Igualmente, con el fin de disminuir las sentencias pendientes de entrega, la Gerencia Nacional de Defensa Judicial ha realizado las siguientes acciones: (i) Elaboración de requerimientos de cumplimiento contractual a las firmas de abogados que realizan la representación judicial de la entidad y la abstención en el pago de las facturas a aquellas firmas de abogados que no cumplen con la entrega de la sentencias, y (ii) implementación de la revisión por parte del vigilante judicial de las sentencias que se encuentran pendientes de diligencias al despacho con el fin de verificar la disposición de la sentencia.

2. Medidas adicionales adoptadas en la etapa de cumplimiento de sentencias

Las medidas adoptadas que fueron reportadas en el punto 5.2.1 frente al cumplimiento de las sentencias alistadas han demostrado ser efectivas, lo cual se evidencia cuando se considera que se ha alcanzado un cumplimiento total del 99,5%. Por tal razón, se considera pertinente mantener dichas medidas con el fin de atender las sentencias que superan la etapa de alistamiento.

Sin embargo, y considerando que la orden tercera hace referencia a la importancia que debe darle Colpensiones al cumplimiento oficioso y expedito de los fallos judiciales, se presenta a continuación el avance generado por Colpensiones en la búsqueda de obtener expedientes completos y adoptar medidas que permitan agilizar los trámites internos en la entidad para así

acatar las disposiciones que se profieren en sede judicial.

a. Completitud documental de los expedientes

Con la conformación, ejecución y puesta en marcha del Grupo de Gestión de Trámites Internos en la Gerencia Nacional de Reconocimiento ya reportado en el Primer Informe Trimestral⁵⁸ se ha mejorado la completitud documental de los expedientes lo cual ha permitido avanzar en la emisión de actos administrativos de los fallos judiciales respecto de los cuales se requería documentación adicional que permitiera su cumplimiento y se ha disminuido la tipología “falta de documentos del ciudadano”.

En este punto es importante indicar que para efectuar un análisis completo de la labor y logros obtenidos con el Grupo de Gestión de Trámites Internos, a partir del presente informe se generará un reporte acumulado de los casos asignados a dicho grupo.

Desde el mes de conformación del grupo interno, esto es desde abril de 2016, hasta el 31 de agosto, este grupo ha tenido a cargo 3.290 casos con documentación faltante que debe ser solicitada a los ciudadanos. Con corte al 31 de agosto de 2016 el Grupo de Gestión de Trámites Internos ha gestionado un total de 2.621 casos cifra que equivale al 80% de los asignados, los cuales se desagregan a continuación:

- 1.249 casos con cumplimiento de sentencia (4,65%)
- 102 casos fueron firmados en aplicación de la Circular Interna No.01 de 2016 (3,89%)
- 6 casos fueron detectados con sentencia que niega las pretensiones (0,22%)
- 546 casos continúan pendientes por falta documentos de los ciudadanos (20,83%)
- 553 casos continúan pendientes por falta de documentos jurídicos (21,09%)
- 15 casos fueron clasificados como no competencia de la GNR (0,57%)
- 150 casos se encuentran pendientes por trámites internos (5,72%)

Respecto de los 669 casos restantes, que equivalen al 20%, se comunica que, para seguir avanzando con esta labor, estos fueron repartidos para trabajar en el grupo en la última semana del mes de agosto de 2016 (mes objeto de reporte) razón por la cual su avance se verá reflejado en el siguiente informe de gestión.

En los casos en los que falta un documento que debe ser aportado por parte del peticionario, se sigue el protocolo previsto en la Circular Interna No. 01 de 2016 de esta entidad, según el cual en los eventos en que no se ha aportado la documentación faltante, de manera oficiosa se requiere en dos oportunidades al ciudadano, con el objetivo de lograr la completitud de los documentos para así, dar cumplimiento al fallo judicial respectivo.

Empero, si luego de agotar el procedimiento de requerir al ciudadano por dos oportunidades, sin que el mismo allegue la documentación al expediente prestacional, en aras de no dilatar el acatamiento de las órdenes judiciales esta Entidad procede a emitir acto administrativo, con los elementos de juicio obrantes en el expediente.

⁵⁸ Ver Primer Informe Trimestral. Sección 5.2.2 Página 92

b. Conciliación parcial de entrega de las sentencias

Como se expuso en el punto 5.1 (estado general del avance de cumplimiento de las sentencias condenatorias) de este informe, existe un procedimiento establecido en Colpensiones para dar cumplimiento a los fallos que son proferidos en sede judicial, con el fin de garantizar la trazabilidad de los casos, la integridad de la información y la decisión de fondo de las solicitudes de los afiliados que han acudido a la jurisdicción.

Así las cosas, antes de la expedición de un acto administrativo en cumplimiento de una sentencia, se surten etapas para determinar la completitud documental del expediente, lo cual incluye la identificación, alistamiento y entrega por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Si bien se lleva un ponderado mensual de las sentencias que son entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento y en consideración a la magnitud de casos que se tramitan, ha sido necesario replantear el proceso de conciliación del número entregado cada mes, en aras de determinar oportunamente los puntos disímiles en la información.

Es así como de manera oficiosa se adoptaron desde el 12 de agosto de 2016 las conciliaciones parciales con una periodicidad semanal entre la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y la Gerencia Nacional de Reconocimiento, con el propósito de tener mayor control en los procesos de depuración y adoptar así de manera oportuna, y en caso de que sean necesarias, las correcciones correspondientes.

Por lo tanto, al finalizar cada semana se avanza en el proceso de depuración y conciliación facilitándose la administración de la información y optimizándose el tiempo para evitar reprocesos.

Lo anterior permite que al finalizar el mes se tenga la mayoría de la información conciliada, quedando tan solo la última semana pendiente de depuración para los respectivos informes.

c. Automatización del procedimiento de entrega de las sentencias

Desde el mes de junio de 2016 se avanzó significativamente en la automatización del proceso de transferencia de información entre la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y la Gerencia Nacional de Reconocimiento, respecto a la trazabilidad y custodia de las sentencias que deben ser objeto de cumplimiento por parte de esta entidad.

Con esta funcionalidad se estableció que la Gerencia Nacional de Defensa Judicial entregaría las sentencias listas para cumplimiento a la Gerencia Nacional de Reconocimiento a través del gestor documental de la entidad, Bizagi.

Actualmente se transfieren por este medio, las siguientes casuísticas:

- Nuevas entregas: Sentencias que no han sido estudiadas ni repartidas para cumplimiento.
- Completitud documental: En aquellos eventos en los que luego de haber surtido un requerimiento previo, se obtiene el documento que hacía falta para el estudio y decisión del caso.

Colpensiones continúa enfocando sus esfuerzos para que todos sus procedimientos cuenten con el debido fundamento normativo y con el respaldo tecnológico que demanda la administración de los recursos del Régimen de Prima Media.

d. Nuevo proceso automatizado transversal a las etapas de alistamiento y cumplimiento

En respuesta a la H. Corte Constitucional, que en el fundamento jurídico 496 manifestó: *“resulta inquietante para la Sala pues las personas que solicitan el cumplimiento de un fallo judicial han soportado un amplio periodo de espera representado en el trámite administrativo y judicial”*, en el primer informe trimestral⁵⁹ se reportó que el día 23 de mayo de 2016, entró en operación el proceso automatizado de cumplimiento de sentencias ciudadano y apoderado.

Con corte a 31 de agosto de 2016 se cuentan con los siguientes avances:

- i. Radicación de sentencias: con el fin de brindar un servicio más eficiente al ciudadano y radicar las sentencias que diariamente allegan las firmas de abogados externos que ejercen la defensa judicial de la entidad, se decidió que la documentación sería digitalizada por los agentes de rotonda (SYC), de tal forma que una vez digitalizada, el caso pasara al agente de servicio y éste pudiera brindar una atención personalizada y efectiva especialmente al ciudadano, y en donde se le indicara la completitud o no del fallo allegado.
- ii. Personal: el grupo de alistamiento de sentencias se encuentra conformado por 22 personas con dedicación exclusiva y en turno completo, lo que les permite validar 23 casos diarios cada uno.

La validación corresponde a la captura de los datos demográficos de las sentencias y a revisión de la completitud de los documentos que son necesarios para el cumplimiento de las sentencias, así como la determinación de si el fallo es concreto o abstracto lo que incide en la necesidad de transcribir la sentencia judicial para su cumplimiento.

- iii. Resultado de la validación y entrega de sentencias a las áreas competentes a través de Bizagi: Con corte a 31 de agosto de 2016, a través del nuevo sub trámite de cumplimiento de sentencias, se ha logrado el alistamiento de 9.579 sentencias para entrega a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.
- iv. Respecto a la generación de reportes para conocer la trazabilidad y avance de las sentencias en el sub trámite de cumplimiento de sentencias, si bien la GNDJ implementó un modelo de seguimiento manual, junto con la Oficina de Ingeniería de Procesos se adelanta y se encuentra en prueba un reporte orquestado que permita a la Entidad reconocer con facilidad el estado del fallo judicial en proceso de alistamiento y cumplimiento.

⁵⁹ Ver Primer informe trimestral, Sección 5, Página 92.

- v. En el mes de agosto se continuó con la mejora al requerimiento propuesto por las gerencias Nacionales de Reconocimiento y Defensa Judicial para la creación automática del caso de reconocimiento, entrega organizada de las sentencias a las áreas competentes y complemento de la información necesaria para la identificación completa del fallo y correspondencia con la base única de procesos judiciales de Colpensiones denominada BUPC.

6. Tutelas

En el presente capítulo se presentan los avances en la atención de las acciones de tutelas durante los meses de junio, julio y agosto. Como se puede verificar, con los datos que descritos a continuación, Colpensiones ha mantenido la senda de mejoramiento en el sentido correcto pues ha conservado – y superado- el nivel de atención, el control de los casos pendientes y del ingreso de nuevas tutelas.

6.1. Identificación y atención de tutelas

Durante el último trimestre la entidad ha mantenido un ingreso bajo de acciones de tutela. En efecto, en este período se identificaron: 3.239 en junio, 2.565 en julio y 2.880 en agosto, alcanzando en agosto un acumulado de casos de 250.704. Aunque ha habido pequeñas fluctuaciones en los casos nuevos identificados, los ingresos se mantienen dentro de márgenes razonables que permiten concluir que la entidad se está estabilizando en un nivel de ingresos entre los 2.500 a 3.000 casos mensuales⁶⁰.

En cuanto a la atención de tutelas, los resultados también fueron positivos en este trimestre pues se mantuvo la tendencia creciente en el nivel de atención y reducción de los casos pendientes. En efecto, de las 250.704 tutelas identificadas se han atendido 248.706 quedando pendientes de atención 1.998 de las cuales 252 no son materialmente posibles de cumplir y cuentan con una respuesta parcial. Los anteriores datos representan un nivel de atención del 99,2% (ver Capítulo 6.1 – Cuadro 1).

**Capítulo 6.1 - Cuadro 1. Trámites de tutelas identificadas y atendidas
Acumulado corte a agosto de 2016**

	Recibidas identificadas	Atendidas	Pendientes		% avance
			Gestionadas con respuesta parcial	Por gestionar	
Total tutelas	250.704	248.706	252	1.746	99,2%

En cuanto a la atención de las tutelas en el mismo mes en el que son interpuestas también se ha logrado mantener la senda de mejoría. En el cuadro 2 (ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2) se incluyen los datos de las tutelas notificadas a Colpensiones en los tres últimos meses, y su nivel de atención según la instancia procesal. De esta manera, se puede observar que durante el último trimestre el nivel de atención se ha mantenido en promedio en cerca del 50% de los casos. En el caso de sanciones el avance ha sido particularmente alto pues se ha logrado una atención promedio

⁶⁰ A partir del mes de junio se realizó un ajuste a la metodología de elaboración de informe. El informe se realizaba haciendo un registro de los casos nuevos ingresados, atendidos y pendientes el primer día del mes siguiente al del informe. Por razones relacionadas con la programación del informe no se estaban registrando adecuadamente los casos que ingresaban y se atendían en el mismo mes y de los que no quedaba ningún registro pendiente. Aun cuando estos casos eran adecuadamente atendidos y registrados en los informes generales de gerencia, no eran registrados adecuadamente en el IP. A partir del 1 de junio se realiza el registro diario de los casos ingresados y de los casos atendidos para evitar el problema mencionado.

alrededor del 60% de los casos ingresados en el mes. También se destaca que en el mes de agosto se logró un nivel de atención histórico que en promedio fue del 63%.

Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Trámites de tutelas identificadas y atendidas por instancia procesal mensualmente
Corte a 31 de agosto de 2016

Instancia procesal	jun-16	jul-16	ago-16
Sanción			
Identificadas	50	22	33
Atendidas	29	14	24
Pendientes	21	8	9
% de avance	58%	64%	73%
Desacato			
Identificadas	349	279	233
Atendidas	180	139	162
Pendientes	169	140	71
% de avance	52%	50%	70%
Tutela			
Identificadas	2.840	2.264	2.614
Atendidas	1.512	1.113	1.632
Pendientes	1.328	1.151	982
% de avance	53%	49%	62%
Total			
Identificadas	3.239	2.565	2.880
Atendidas	1.721	1.266	1.818
Pendientes	1.518	1.299	1.062
% de avance en el mismo mes	53%	49%	63%

El objetivo de Colpensiones es profundizar y mejorar la atención de las acciones de tutela dentro de los plazos establecidos en la ley y los fijados por los jueces de tutela. Para ello se han seguido adoptando medidas para mejorar el nivel de atención de los casos dentro del término, como la adopción de una circular sobre causales de improcedencia de las tutelas y de un requerimiento interno para acelerar la respuesta de fondo en esta etapa.

En cuanto a los casos sin identificar, como se puede ver ha habido una reducción importante: mientras en mayo – mes en que se inició esta medición - existían 1.486 casos, en junio se presentaron 501, 377 en julio y 458 en agosto. Asimismo, se ha logrado un nivel de identificación alto, pues de 12.566 acumuladas sin identificar se ha logrado individualización en 12.232 casos, quedando pendientes 334 (ver Capítulo 6.1 – Cuadro3). Estos resultados se han logrado con la continuidad del grupo de identificación de casos, que en tiempo real realiza todas las acciones

necesarias para individualizar las acciones de tutelas, pero también con medidas tecnológicas adicionales como la adopción de un instructivo de radicación que está en proceso de revisión final y el ajuste de las reglas de identificación de casos con el tercero encargado de la radicación que es SyC.

Capítulo 6.1 - Cuadro 3. Trámites de tutela recibidos mensualmente No identificados

	Acumulado a May-16	jun-16	jul-16	ago-16	Total
Recibidas	11.230	501	377	458	12.566
Identificadas	10.908	500	375	449	12.232
Pendientes	322	1	2	9	334

En cuanto al rango de tiempo de las tutelas pendientes (ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4), la mayoría de casos (79%) tienen menos de 90 días en la entidad, mejorando el nivel de atención temprana que en el mes de julio había sido de 65%, en junio de 64% y en mayo de 57%.

En cuanto a los casos de más de 90 días, se han establecido varias metas con el objetivo de eliminar completamente el stock. Los casos correspondientes a 2014 y 2015 fueron asignados a un grupo especial conformado por analistas de tutelas y analistas de las áreas misionales con el objetivo de que sean atendidos con mayor celeridad.

Capítulo 6.1 - Cuadro 4. Trámites de tutela pendientes por días de atraso

Días de atraso	Pendientes Identificadas
0-15	801
16 a 30	261
31 a 60	254
61 a 90	254
Más de 90	428
Total pendientes	1.998

6.2. Tutelas gestionadas con respuesta parcial por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias

En el cuadro 1 de esta sección, se presenta el avance de tutelas con respuesta parcial. Como se puede observar se ha mantenido una tendencia decreciente de estos casos, que en el trimestre ha correspondido a 540 en junio, 514 en julio y 252 en agosto (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1).

Esto se explica, al igual que en el mes anterior, porque Colpensiones se encuentra trabajando en la revisión de los casos con respuesta parcial para lograr resolverlos de manera definitiva, en todo caso siguen siendo comunes los documentos judiciales que carecen de información suficiente para su cumplimiento lo que obliga a hacer nuevos requerimientos a las autoridades judiciales y a los ciudadanos.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Gestión de acciones de tutela con respuesta parcial
Corte a agosto de 2016**

Tipo Respuesta Parcial	jun-16	jul-16	ago-16
Con carta al juzgado según Auto 202	53	48	3
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	6	2	1
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	379	361	248
Defensa Judicial Con Tramite	102	103	0
Total general	540	514	252

6.3. Acciones adoptadas para mejorar el proceso de atención de tutelas

Durante el período, en acciones de tutela se adoptaron varias acciones específicas de mejoría:

1. Se puso en operación un grupo de calidad conformado por 5 analistas que está realizando un análisis aleatorio de las respuestas enviadas a los juzgados, en cuestiones de forma y de fondo, con la finalidad de mejorar en este ámbito.
2. Se implementó la meta de cero casos 2013 y 2014 que permitió atender por completo todos los casos pendientes en estos años. Asimismo se implementó una meta para atender los casos 2015 y primeros meses de 2016 que permitió un gran avance en la atención.
3. Se unificó la ubicación espacial del grupo, lo que ha permitido mejorar la coordinación y consolidación de la atención de las tutelas.

7. Priorización de solicitudes por enfermedad catastrófica

En el IT1⁶¹ se informó a la Corte que, de acuerdo con lo establecido en el Auto 110 de 2013, Colpensiones diseñó en junio de 2014 un mecanismo que ha permitido la identificación y atención prioritaria de las solicitudes de prestaciones económicas de los ciudadanos que manifiestan padecer una enfermedad catastrófica o de alto costo.

Por otra parte, considerando que, en la orden décimo tercera de la sentencia T-774, la H. Corte Constitucional le ordena a Colpensiones *“que dentro de los tres meses siguientes a la comunicación de esta sentencia adopte de manera permanente las medidas necesarias para priorizar la atención de las solicitudes de prestaciones económicas y cumplimiento de fallos judiciales de las personas que soportan enfermedades catastróficas o similares”*, Colpensiones implementó una actividad de control automática en su sistema que le permite al ciudadano informar el padecimiento de una enfermedad catastrófica desde el mismo momento de la solicitud y de esta forma priorizar la atención en todas sus etapas.

Esta marcación prioriza el reparto de los trámites para que las diferentes áreas funcionales que lo gestionan lo atiendan en primer lugar. Los trámites a los cuales se implementó el desarrollo son Reconocimiento, PQRS, Actualización de Datos (Corrección de Historia Laboral) y Cumplimiento de Sentencias.

7.1. Avances en la atención de solicitudes de prestaciones económica y de sentencias priorizadas por enfermedad catastrófica o similar

De conformidad con lo anterior, las áreas cuentan con información inmediata sobre los trámites que presentan esta casuística y lo gestionan con mayor oportunidad. De la misma forma se implementó un ajuste en el sistema para que una vez proferida la respuesta de fondo por parte del área encargada el sistema priorice la remisión de la misma al ciudadano, alertando automáticamente al proveedor de envío de correspondencia y a los Jefes de Punto de Atención para que el ciudadano sea contactado de forma prioritaria mejorándose así los tiempos de notificación.

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

En el cuadro 1 (ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1) se presentan los principales avances en esta materia, discriminando si son solicitudes de reconocimiento o si se trata del cumplimiento de una sentencia. Es posible determinar que Colpensiones ha dado cumplimiento a la orden décimo tercera de la Sentencia T-774-15, puesto que actualmente sólo existen 12 casos pendientes de cumplir, lo cual significa un nivel de atención del 99,0%.

⁶¹ Ver Primer informe trimestral, Capítulo 7, páginas 102 y 103.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Evolución de casos priorizados por enfermedad catastrófica
Corte a agosto 31 de 2016**

	Acumulado May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Total
Solicitudes de reconocimiento					
Casos generados con prioridad	1.143	10	14	10	1.177
Casos atendidos con prioridad	1.143	8	12	2	1.165
Casos priorizados pendientes de atención	0	2	2	8	12
% de avance en la atención al corte					99,0%

Por otro lado, en cuanto a la priorización del cumplimiento de sentencias por enfermedad catastrófica o similar, en el cuadro 2 (ver Capítulo 7.1 - Cuadro 2) se observa que se han identificado 52 casos, de los cuales se han atendido 51, se encuentran en proceso de alistamiento por parte de la Gerencia de Defensa Judicial 1, lo que refleja un nivel de atención del 98,1% con respecto a las sentencias alistadas.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Evolución de sentencias priorizadas por enfermedad catastrófica
Corte a agosto 31 de 2016**

	Acumulado May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Total
Cumplimiento de sentencias					
Casos generados con prioridad	50	1		1	52
Casos atendidos con prioridad	50	1			51
Casos priorizados pendientes de alistar				1	1
% de avance con respecto a los alistados al corte					98,1%

7.2. Medidas adoptadas para priorizar la atención de las solicitudes de prestaciones económicas por enfermedad catastrófica o similar

En aras de cumplir con la orden décimo tercera de la sentencia T-774 de 2015 y con el propósito de garantizar la priorización en la atención de los trámites interpuestos por los ciudadanos en los que hayan manifestado mediante declaración jurada el padecimiento de una enfermedad catastrófica, se dispuso en los Puntos de Atención de Colpensiones de un trámite denominado “Recepción de Documentos Adicionales- Enfermedades Catastróficas” a partir del cual se recibe la declaración juramentada para los siguientes trámites: Reconocimiento, Sentencias, PQRS y Actualización de Datos – Corrección de Historia Laboral, con la finalidad de ofrecerles una atención prioritaria a éstos.

8. Medicina Laboral

En la siguiente sección se informa a la H. Corte Constitucional los avances en la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en relación con los subsidios por incapacidad temporal, las determinaciones de pérdida de la capacidad laboral (dictámenes de PCL), y los pagos realizados a las juntas de calificación de invalidez para la atención de las inconformidades y los recursos interpuestos sobre dictámenes de PCL emitidos.

8.1. Incapacidades médicas temporales

En relación con la gestión de las solicitudes del subsidio por incapacidades médicas temporales, se informa que, desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 213.121 certificados de incapacidades que corresponden a 39.070 afiliados, de las cuales al corte del 31 de agosto de 2016 se han procesado 208.904, para un nivel de cumplimiento del 98,02%. Es importante resaltar el avance de la administradora en esta materia en el último trimestre, toda vez que en el primer informe trimestral con corte a 31 de mayo de 2016, el porcentaje de cumplimiento era del 94%⁶².

A continuación, se muestran los avances en la gestión de las solicitudes del subsidio por incapacidad. Los datos son acumulados desde el inicio de la operación de Colpensiones hasta el 31 de agosto de 2016 (ver capítulo 8.1 – cuadro 1).

**Capítulo 8.1 – Cuadro 1. Gestión de incapacidades temporales
Corte a 31 de agosto de 2016**

Mes	No. de afiliados	Casos radicados	Incapacidades para estudio (certificados)	Incapacidades procesadas	Incapacidades pendientes de procesar	% procesamiento
Acumulado a May-16	32.642	45.434	183.744	183.739	5	99,97%
Jun-16	2.056	2.486	9.678	9.452	226	97,66%
Jul-16	2.076	2.496	9.868	9.184	684	93,07%
Ago-16	2.296	2.782	9.831	6.529	3.302	66,41%
Totales	39.070	53.198	213.121	208.904	4.217	98,02%

Como se puede observar en el cuadro 2 de la presente sección, con corte al 31 de agosto de 2016 se han procesado un total de 208.904 certificados de incapacidades, los cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas (pagadas): Se han ordenado el reconocimiento y pago de 115.730 subsidios por incapacidad médica temporal (certificados).
- ii) Negadas: Se han negado 93.174 subsidios por incapacidad médica temporal por los siguientes motivos: (i) por ser inferiores a 180 días o superiores a 540 días, (ii) por ser posteriores a calificación de pérdida de la capacidad laboral, (iii) por tener concepto

⁶² Ver Primer Informe Trimestral, página 104.

de rehabilitación desfavorable, (iv) por pertenecer al régimen subsidiado, o (v) por ser de origen laboral.

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Incapacidades temporales procesadas
Corte a 31 de agosto de 2016**

Mes	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas		Total incapacidades procesadas
		No tiene derecho	No competencia Colpensiones	
Acumulado a May-16	104.451	74.187	5.101	183.739
Jun-16	3.683	4.036	1.733	9.452
Jul-16	4.233	4.082	869	9.184
Ago-16	3.363	3.027	139	6.529
Totales	115.730	85.332	7.842	208.904

Por su parte, existen 4.217 incapacidades temporales pendientes de atención que corresponden a 1.044 afiliados, las cuales al corte del 31 de agosto presentan los siguientes estados (ver capítulo 8.1 – cuadro 3):

- 1.416 certificados que corresponden a 424 afiliados, presentan documentación incompleta y se encuentran en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante.
- 2.135 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 519 afiliados, se encuentran en revisión documental por parte de Asalud.
- 639 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 95 afiliados, se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones.
- 27 incapacidades temporales que corresponden a 6 afiliados, han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección.

**Capítulo 8.1 – Cuadro 3. Incapacidades pendientes de procesar
Acumulado con corte a 31 de agosto de 2016**

Motivo	Corte a jun-16		Corte a jul-16		Corte a ago-16	
	Incapacidades Certificadas	Afiliados	Incapacidades Certificadas	Afiliados	Incapacidades Certificadas	Afiliados
Pendiente por documentos del ciudadano	2.786	580	1.841	463	1.416	424
En revisión de Asalud	2.883	858	1.682	512	2.135	519
En auditoría de Colpensiones	640	175	158	43	639	95

Motivo	Corte a jun-16		Corte a jul-16		Corte a ago-16	
	Incapacidades Certificadas	Afiliados	Incapacidades Certificadas	Afiliados	Incapacidades Certificadas	Afiliados
Devueltas a Asalud para corrección	216	48	85	20	27	6
Total	6.525	1.661	3.766	1.038	4.217	1.044

Descripción de variables:

- ✓ Pendiente por documentos del ciudadano: son los certificados de incapacidad en los cuales se le ha solicitado al ciudadano documentación necesaria para continuar con el estudio.
- ✓ En revisión de Asalud: son los certificados de incapacidad que aún no han sido validados por el proveedor de medicina laboral.
- ✓ En auditoría de Colpensiones: son los certificados de incapacidad, que se encuentran en el proceso de control de calidad por parte de Colpensiones.
- ✓ Devueltas a Asalud para corrección: corresponden a certificados de incapacidades que han sido auditadas por Colpensiones, presentando inconsistencias con el CRI, CRE, historia laboral. O corresponde a casos en los cuales existe error en la fecha de inicio de incapacidades, o error en el día 180 y/o 540, o error en las fechas de las incapacidades temporales, o cuando las incapacidades no se reflejan en el Certificado de reconocimiento de incapacidades - CRI. Estos estados los podemos ver desagregados en el siguiente cuadro (ver capítulo 8.1 – cuadro 3).

A continuación, se presentan los estados de los casos pendientes que han sido devueltos a Asalud para corrección (ver capítulo 8.1 – cuadro 4):

Capítulo 8.1 - Cuadro 4. Incapacidades pendientes auditadas y devueltas a Asalud para corrección

Acumulado con corte a 31 de agosto de 2016

Incapacidades para procesar	Incapacidades (certificados)	Afiliados
En devolución al tercero – CRI	2	1
En devolución al tercero - CRE	4	1
En devolución al tercero - HISTORIA LABORAL	5	1
En respuesta de devoluciones	16	3
Total	27	6

Descripción de variables:

- ✓ En devolución al tercero – CRI: por falta de documento expedido por la EPS mediante el cual se relacionan las incapacidades expedidas o transcritas por esa entidad.
- ✓ En devolución al tercero – CRE: por falta de documento expedido por la EPS que refleja el concepto médico de rehabilitación del ciudadano ya sea favorable o desfavorable.
- ✓ En devolución al tercero – historia laboral: corresponden a casos que presentan inconsistencias en la cotización a Colpensiones que se reflejan en la historia laboral y que requieren corrección.
- ✓ En respuesta de devoluciones: corresponde a los casos que han sido auditados por Colpensiones y devueltos al proveedor para corrección.

Es importante mencionar que la auditoría de Colpensiones devuelve al proveedor para corrección los casos en los cuales existe error en la fecha de inicio de incapacidades, o error en el día 180 y/o 540, o error en las fechas de las incapacidades temporales, o cuando las incapacidades no se reflejan en el CRI.

Ahora bien, en el siguiente cuadro se discrimina la edad de los certificados pendientes por procesar a partir de la fecha del radicado de la solicitud. Como se puede observar, la gran mayoría de los casos pendientes se encuentran dentro de los siguientes 30 días a su solicitud, y el tiempo máximo de retraso es de 4 meses, solamente para 5 casos en los cuales no se ha contado con la documentación suficiente para su procesamiento (ver capítulo 8.1 – cuadro 5):

Capítulo 8.1 - Cuadro 5. Incapacidades pendientes de procesar por edad de la solicitud Acumulado con corte a 31 de agosto de 2016

Edad de la solicitud	No. de incapacidades pendientes
1 mes	3.302
2 meses	684
3 meses	226
4 meses	5
Total pendientes	4.217

La continuidad en la atención de las solicitudes que se encuentran pendientes de procesar depende de la oportunidad de la respuesta del ciudadano al requerimiento que se ha venido realizando mediante seguimiento telefónico. Se continúa con el contacto directo con las EPS de los afiliados para que en lo posible alleguen la documentación faltante para procesar las incapacidades pendientes por información incompleta.

No obstante, frente a las solicitudes que presentan mayor atraso se han venido formulando planes de acción para su atención prioritaria y el respectivo seguimiento por parte del proveedor y del grupo interno de trabajo de medicina laboral.

Es necesario destacar el avance que ha presentado la entidad en los últimos tres meses, toda vez que en el primer informe trimestral presentado a la H. Corte Constitucional, con corte mayo de 2016 Colpensiones tenía 11.643 certificados de incapacidades pendientes de procesar que correspondían a 2.986 afiliados, muchos de los cuales tenía más de 5 meses de radicados⁶³; mientras que las cifras reportadas con corte a 31 de agosto de 2016 muestran 4.017 incapacidades pendientes que corresponden a 1.044 afiliados, los cuales no tienen más de 4 meses de espera desde su radicación, tal como lo muestra el cuadro 5 de la presente sección.

⁶³ Ver Primer Informe Trimestral, páginas 105 y 106.

8.2. Pérdida de capacidad laboral

A continuación se informa a la H. Corte los avances los avances de Colpensiones en materia de determinación de pérdida de la capacidad laboral de los afiliados al corte del 31 de agosto de 2016.

8.2.1. Gestión de citas médicas

Durante el último trimestre de 2016 fueron concedidas 7.462 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 6.879 afiliados o beneficiarios. A continuación se muestra el detalle de las citas asignadas durante el último trimestre, y el acumulado desde el inicio de las operaciones (ver capítulo 8.2 – cuadro 1).

Capítulo 8.2 – Cuadro 1. Citas asignadas por cédula única para valoración y calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte a 31 de agosto de 2016

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas atendidas		Inasistencia y otros
			Con documentación completa	Sin documentación completa	
Acumulado a May-16	113.674	93.805	50.241	17.286	26.278
Jun-16	2.563	2.371	1.788	424	159
Jul-16	2.288	2.119	1.577	336	206
Ago-16	2.611	2.389	1.820	380	189
Total general	121.136	100.684	55.426	18.426	26.832

Descripción de variables:

- ✓ Total de citas: citas asignadas en los PAC y call center Colpensiones.
- ✓ Citas asignadas por cédula única: número de citas únicas por afiliado/beneficiario.
- ✓ Citas atendidas con documentación completa: el afiliado asiste con la documentación completa y es visto por el médico laboral.
- ✓ Citas atendidas sin documentación completa: el afiliado asiste y es visto por el médico laboral. Sin embargo, no se procede a calificar hasta tanto no allegue los documentos faltantes.
- ✓ Inasistencia: él afiliado cancela la cita o no asiste. También puede ocurrir que ya se encuentren calificados y/o no se encuentren afiliados a Colpensiones.

8.2.2. Gestión de calificación de pérdida de capacidad laboral

Desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de agosto de 2016, se han realizado 55.426 valoraciones médicas laborales de las cuales 54.961 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones, de éstos se han notificado 54.814 para un nivel de cumplimiento del 99.7%, y 147 se encuentran en proceso de notificación teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de agosto (ver capítulo 8.2 – cuadro 2).

**Capítulo 8.2 – Cuadro 2. Gestión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral
Corte a agosto de 2016**

Mes cita	Dictámenes pendientes		Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
	Por proyectar	Por aprobación en auditoría			
Acumulado a May-16	0	1	50.240	50.240	100,0%
Jun-16	0	0	1.788	1.788	100,0%
Jul-16	26	23	1.528	1.528	100,0%
Ago-16	312	103	1.405	1.258	89,5%
Total general	338	127	54.961	54.814	99,7%

Lo anterior permite observar los avances en la gestión de Colpensiones, por cuanto los casos pendientes a 31 de mayo de 2016 (fecha de corte del primer informe trimestral) eran 496⁶⁴, mientras que al corte de este informe (31 de agosto de 2016) los casos pendientes suman 465.

A continuación se detalla el estado de los dictámenes pendientes y el tiempo de los mismos desde la fecha de solicitud. (Ver capítulo 8.2 – cuadro 3)

**Capítulo 8.2 - Cuadro 3. Dictámenes pendientes por edad de la solicitud
Corte a 31 de agosto de 2016**

Edad de la solicitud	Pendientes por		Total pendientes
	proyectar	calificación en auditoría	
1 mes	312	103	415
2 meses	26	23	49
4 meses	0	1	1
Total pendientes	338	127	465

8.3. Honorarios pagados a las Juntas de Calificación de Invalidez

Conforme lo indica la normatividad⁶⁵, Colpensiones debe asumir los costos de los honorarios de las Juntas Regionales y Nacional, cuando los ciudadanos interponen inconformidades y recursos frente a los dictámenes emitidos en primera oportunidad por Colpensiones, o frente a aquellos emitidos por la EPS o ARL cuando son de origen común, a fin de garantizar los derechos de los ciudadanos. A continuación se informan los pagos realizados por esta Administradora a las Juntas de Calificación de Invalidez. (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 1).

⁶⁴ Ver Primer Informe Trimestral, página 108.

⁶⁵ Artículo 42 Ley 100 de 1993.

**Capítulo 8.3 - Cuadro 1. Casos cobrados y honorarios pagados a las Juntas Regionales y Nacional
Corte a 31 de agosto de 2016**

Concepto	Casos cobrados	Honorarios pagados
Total honorarios pagados a las Juntas Regionales	18.983	\$ 12.219.424.645
Total honorarios pagados a la Junta Nacional	7.954	\$ 5.049.449.629

Cabe señalar, que así mismo Colpensiones asume los gastos de traslado, valoraciones por especialistas y exámenes complementarios solicitados por las Juntas de Calificación de Invalidez de conformidad con artículo 34 del Decreto 1352 de 2013, en los casos que se requiera. De este modo, desde la entrada en operación hasta el 31 de agosto de 2016, Colpensiones ha pagado mil ciento sesenta y cuatro millones seiscientos cincuenta y tres mil quinientos cincuenta y un pesos (\$1.164.653.551.00) por el traslado de 3.700 ciudadanos para ser valorados por las juntas. (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 3)

**Capítulo 8.3 - Cuadro 3. Gastos de traslados/reintegros cancelados
Corte a agosto 31 de 2016**

Concepto	Gastos de traslado		Reintegros a usuarios		Total gastos traslado a juntas	
	Personas	Valor	Personas	Valor	Personas	Valor
Acumulado Ago-16	2.820	\$986.342.319	880	\$178.311.232	3.700	\$1.164.653.551

9. Notificaciones

9.1. Avances en la notificación de actos administrativos proferidos

Desde la entrada en operación de Colpensiones y con corte al 31 de agosto de 2016, se han proferido 1.432.876⁶⁶ actos administrativos de reconocimiento, de los cuales se han notificado 1.409.402 (98,4%), (ver Capítulo 9 – Cuadro 1).

Capítulo 9.1 - Cuadro 1. Estado de las notificaciones

	Actos administrativos proferidos	Notificados	Pendientes de notificar	% avance
Represa ISS	284.840	284.840	0	100%
Día a día	1.148.036	1.124.562	23.474	98%
Total	1.432.876	1.409.402	23.474	98,4%

En cuanto a las solicitudes radicadas ante Colpensiones, se han notificado 1.124.562 actos administrativos, de los cuales 1.012.637 (90%) fueron de manera personal, y 111.925 (10%) por aviso; se encuentran en proceso de notificación 23.474 actos administrativos. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 2)

**Capítulo 9.1 – Cuadro 2. Notificaciones mensuales
Corte a 31 de agosto de 2016**

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado may 16	942.388	102.646	1.045.034
jun-16	24.241	3.198	27.439
jul-16	22.414	2.329	24.743
ago-16	23.594	3.752	27.346
Total	1.012.637	111.925	1.124.562
% Total	90%	10%	100%

En agosto de 2016, Colpensiones notificó 27.346 actos administrativos, 2.603 más con respecto a los notificados en julio de 2016; de los actos administrativos notificados en agosto, 23.594 se realizaron de manera personal en los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC) de Colpensiones, y 3.752 por aviso a través de correspondencia certificada o publicación en la página web de la entidad. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 2).

⁶⁶ Cabe aclarar que el indicador reportado relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de julio de 2016.

Por otro lado, de los 23.474 actos administrativos de solicitudes de reconocimiento en proceso de notificación, se encuentran aptos para notificar 22.709⁶⁷ de los cuales 4.658 corresponden a solicitudes pensionales, 9.262 a otras solicitudes y 8.789 a recursos.

Por otra parte, de los 142.230⁶⁸ actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos con corte al 31 de agosto de 2016, se han notificado 138.536 que corresponde al 97,4%. De acuerdo a la distribución mensual, la mayoría de las resoluciones pendientes por notificar fueron proferidas durante los meses de julio y agosto, por lo que se encuentran en proceso de citación o trámite de notificación por aviso. (Ver Capítulo 9 – Cuadro 3).

Capítulo 9.1 – Cuadro 3. Notificaciones mensuales Corte a 31 de agosto de 2016

	Solicitudes pensionales	Otras solicitudes	Recursos	Sentencias	total
Acumulado may - 16					
A.A. proferidos	351.086	319.391	398.435	130.159	1.199.071
A.A. notificados	350.852	319.064	398.288	130.157	1.068.204
Pendientes	0	0	0	0	0
Pendientes con orden de No notificación	234	327	147	2	710
jun-16					
A.A. proferidos	4.476	10.021	12.003	4.125	30.625
A.A. notificados	4.465	9.541	11.710	4.105	29.821
Pendientes	8	479	278	19	784
Pendientes con orden de No notificación	3	1	15	1	20
jul-16					
A.A. proferidos	5.338	10.523	9.603	1.308	26.772
A.A. notificados	4.593	7.859	7.244	995	20.691
Pendientes	742	2.655	2.341	313	6.051
Pendientes con orden de No notificación	3	9	18	0	30
ago-16					
A.A. proferidos	7.149	9.414	10.597	6.638	33.798
A.A. notificados	3.238	3.286	4.422	3.279	14.225
Pendientes	3.908	6.128	6.170	3.358	19.564
Pendientes con orden de No notificación	3	0	5	1	9

⁶⁷ La diferencia son 765 casos que se encuentran en revisión por parte de la Gerencia de Reconocimiento debido a que dentro del proceso de calidad que lleva a cabo el área, detecta errores de tipo técnico que deben ser corregidos previo a la notificación, luego de lo cual se determina su viabilidad de notificar o se profiere un nuevo acto administrativo para notificar.

⁶⁸ Cabe aclarar que el indicador reportado relacionado con notificaciones de actos administrativos, de cumplimiento de sentencias incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de julio de 2016.

	Solicitudes pensionales	Otras solicitudes	Recursos	Sentencias	total
Acumulado ago - 16					
A.A. proferidos	368.049	349.349	430.638	142.230	1.290.266
A.A. notificados	363.148	339.750	421.664	138.536	1.263.098
Pendientes	4.658	9.262	8.789	3.690	26.399
Pendientes con orden de No notificación	243	337	185	4	769

Finalmente, de los 122.154 actos administrativos proferidos con corte al 31 de agosto de 2016 que se relacionan con una tutela, han sido notificados 108.382 (88,7%).

De otro lado, de los 22.709 actos administrativos de solicitudes de reconocimiento pendientes por notificar con corte al 31 de agosto de 2016, 16.206 (71.4%) se encuentran dentro de términos para la notificación, dado que fueron proferidos en el mes de agosto de 2016; por su parte, 6.503 (29%) actos administrativos se encuentran fuera de términos, tales casos ya surtieron la etapa de citación y se encuentran en trámite de notificación por aviso. Cabe mencionar que los casos pendientes por notificar que se encuentran fuera de términos disminuyeron en 1.631 con respecto a los que se tenían pendientes en julio.

De otro lado en el último trimestre se han disminuido los pendientes por notificar fuera de término de 33,8% en junio a 28,6% en agosto. Este avance permite que los ciudadanos tengan conocimiento de manera oportuna sobre la respuesta a su solicitud de prestación económica.

Capítulo 9.1 – Cuadro 5. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 31 de agosto de 2016

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Otras solicitudes	Recursos	Total	Participación
agosto-16					
En Término	3.908	6.128	6.170	16.206	71,4%
Total fuera de términos	750	3.134	2.619	6.503	28,6%
2 meses	742	2.655	2.341	5.738	88%
3 meses	8	479	278	765	12%
Total	4.658	9.262	8.789	22.709	100%
% total fuera de términos	16%	34%	30%	29%	
julio-16					
En Término	2.912	6.505	5.370	14.787	64,5%
Total fuera de términos	748	3.045	4.341	8.134	35,5%
2 meses	738	3.036	4.290	8.064	99%
3 meses	10	9	51	70	1%
Total	3.660	9.550	9.711	22.921	100%

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Otras solicitudes	Recursos	Total	Participación
% total fuera de términos	20%	32%	45%	35%	
junio-16					
En Término	2.772	7.412	5.162	15.346	66,2%
Total fuera de términos	1.119	4.010	2.709	7.838	33,8%
2 meses	1.005	3.705	2.391	7.101	91%
3 meses	114	305	318	737	9%
Total	3.891	11.422	7.871	23.184	100%
% total fuera de términos	29%	35%	34%	34%	

9.2 Calidad en la notificación

Colpensiones comprende la importancia de realizar seguimiento y control sobre el proceso de notificación que se realiza en los Puntos de Atención al Ciudadano de Colpensiones (PAC), inició la construcción de la “**Metodología para el análisis y mejora en el proceso de Notificaciones en Colpensiones**”. El propósito de este ejercicio es convertirse en un instrumento de control y evaluación permanente de la calidad bajo el principio del mejoramiento continuo que se establece en la NTC GP1000-2009. De esta forma se busca proteger a los ciudadanos de los principales riesgos que se presentan durante el proceso de notificaciones, buscando así generar una mayor confianza en la Entidad.

Con la metodología planteada por la entidad, se determinó actividades tales como: (i) Selección de muestra; (ii) monitoreo, tabulación y análisis de la información; (iii.) socialización de los resultados, y (iv) determinación de planes de acción en cuanto a las oportunidades de mejoras identificadas.

Luego de realizar un análisis preliminar del proceso se estableció una muestra de 2.500 casos, la cual es una muestra estadísticamente representativa del promedio mensual de las notificaciones realizadas en los PAC durante marzo, abril y mayo de 2016. Durante julio y agosto del presente se elaboró la matriz de calidad que aplicarán los analistas de este ejercicio; así mismo se dispuso de un manual y se brindó capacitación sobre los criterios a evaluar. Los resultados y análisis de este proceso se rendirán en el próximo informe a la H. Corte.

10. PQRS

En esta sección se presenta a la H. Corte Constitucional la información estadística de las PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones a corte de 31 de agosto de 2016, las estrategias desarrolladas y el seguimiento al plan de acción que la entidad ha implementado para resolver las solicitudes pendientes de respuesta.

10.1. Estado de avance de las PQRS

Colpensiones ha resuelto el 99,0% de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 17.892 con corte a 31 de agosto de 2016. Esta cifra evidencia el esfuerzo de la entidad por avanzar en la evacuación del stock de PQRS, que se traducen una disminución del 27,8% en los PQRS pendientes con respecto a diciembre de 2015, cuando el volumen de pendientes era de 24.783 PQRS⁶⁹; y de 20,3% frente a las 22.447 PQRS pendientes al corte del informe anterior (31 de mayo de 2016).

Ahora bien, 30.358 PQRS se han respondido de manera parcial⁷⁰, que corresponden a PQRS que requieren el cumplimiento de sentencias judiciales. En ese sentido, a 31 de agosto de 2016 las PQRS por resolver de fondo suman 48.250⁷¹, es decir un 12,9% menos de lo pendiente a diciembre de 2015 (55.401 casos), y un 14,4% menos con respecto a mayo de 2016. (Ver Capítulo 10.1 - cuadro 1)

**Capítulo 10.1 - Cuadro 1. Estado de las PQRS
Acumulado Corte a 31 de agosto de 2016**

	Radicadas	Atendidas	Con respuesta parcial	Por atender	Total pendientes
PQRS	1.718.987	1.701.095	30.358	17.892	48.250

Ahora bien, en el cuadro 2 de esta sección, se presenta la evolución de las PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones clasificadas por tipo de solicitud. Tal como se observa, durante agosto de 2016, la entidad recibió 27.416 nuevas solicitudes, de las cuales 23.706 (86,5%) fueron peticiones y 3.503 (12,8%) reclamos, y logró atender 30.213 PQRS, y tiene por atender 17.892 PQRS. (Ver Capítulo 10.1 - Cuadro 2).

⁶⁹ Ver IP30.

⁷⁰ 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, también se consideran respuestas parciales aquellas que explican al ciudadano los trámites o acciones adicionales que debe adelantar Colpensiones para poder resolver en forma definitiva la solicitud. (Esta definición fue igualmente enunciada en la nota al pie 102 del IP5, página 132).

⁷¹ 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 de 2013, y teniendo además en cuenta la observación dada por la Procuraduría General de la Nación.” (página 132).

Capítulo 10.1 - Cuadro 2. Avance en la atención de PQRS por tipo corte a agosto de 2016

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	TOTAL
Acumulado agosto-16							
Recibidos	6.812	1.483.300	1.187	220.163	5.804	1.721	1.718.987
Contestados	6.810	1.471.455	1.184	214.231	5.695	1.720	1.701.095
ago-16							
Recibidos	90	23.706	10	3.503	78	29	27.416
Contestados	94	25.223	8	4.738	122	28	30.213
Pendientes	2	11.845	3	5.932	109	1	17.892
Pendientes con respuesta parcial		26.994		3.306	58		30.358

Es importante mencionar que, en términos de radicación, el primer semestre de 2016 presentó una disminución de 14,7% en el promedio de PQRS radicadas respecto al primer semestre de 2015. Así mismo, la estacionalidad en la radicación de PQRS, demuestra que los niveles de casos recibidos son menores durante el segundo semestre del año.

Por otra parte, el cuadro 3 relaciona el número de PQRS pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de los 17.892 casos pendientes, 10.882 PQRS se encuentran vencidas y corresponden al 60,8% (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3). Este porcentaje evidencia una disminución si se compara con el 71,7% que representaban los casos fuera de término reportados en el informe de mayo de 2016. En este sentido, se aprecia que los planes de evacuación adelantados por la entidad para disminuir el stock de PQRS en áreas como Defensa Judicial y Reconocimiento han servido para disminuir el número de casos vencidos.

Adicionalmente, se tiene que de las 1.245 PQRS vencidas con fecha de vencimiento superior a 12 meses, el 44,0% corresponde a solicitudes relacionadas con el área de nómina (553) y al cumplimiento de sentencias judiciales (47) (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3). Es pertinente aclarar que periódicamente cada área realiza un análisis para validar cuáles de esas solicitudes se pueden resolver de fondo.

Capítulo 10.1 – Cuadro 3. PQRS radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento corte a 31 de agosto de 2016

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	4.296
1 mes	1.489
2 meses	880
3 meses	586
4 meses	522

Trámites vencidos	PQRS*
5 meses	411
6 meses	427
7 meses	164
8 meses	165
9 meses	147
10 meses	190
11 meses	194
12 meses	166
>12 meses	1.245
Total	10.882

A continuación se presenta el acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 31 de agosto de 2016 y las siguientes columnas presentan la evolución de tres. (Ver Capítulo 10.1 - Cuadro 4).

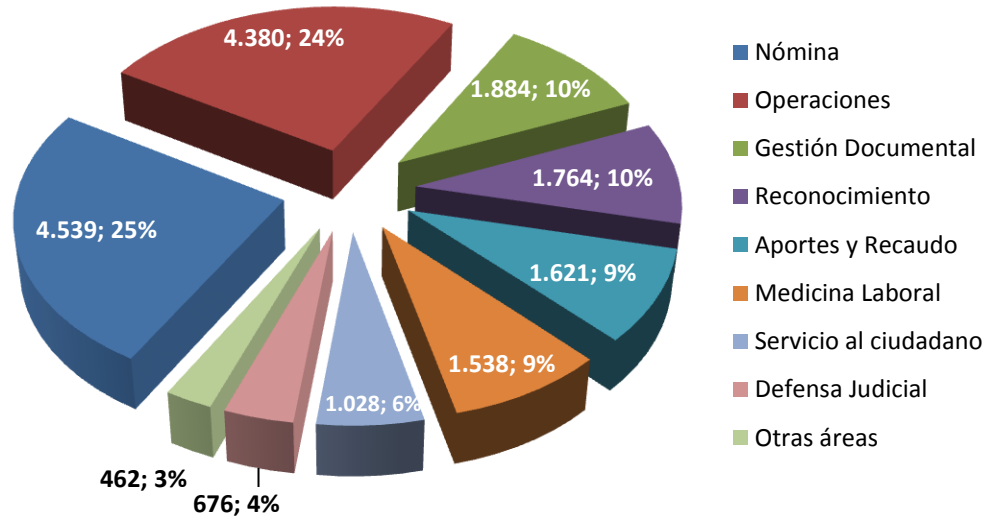
**Capítulo 10.1 - Cuadro 4. Acumulado de PQRS pendientes por área
Corte a agosto de 2016**

Áreas	Acumulado ago-16			Gestión junio de 2016		Gestión julio de 2016		Gestión agosto de 2016	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Beneficios y prestaciones									
Medicina laboral	18.947	17.409	1.538	905	1044	833	1169	958	2240
Nómina	95.549	91.010	4.539	1.464	2.048	1.617	1.023	1.609	2.457
Reconocimiento	298.468	296.704	1.764	3.561	4.033	3.580	3.818	3.813	4.478
Total VP. Beneficios y Prestaciones	412.964	405.123	7.841	5.930	7.125	6.030	6.010	6.380	9.175
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	143.842	143.166	676	1.343	2.027	710	1.318	872	786
Doctrina	2.942	2.941	1	10	5	5	6	4	11
Secretaría General	75	75	0	0	0	0	0	0	0
Total VP. Jurídica	146.859	146.182	677	1.353	2.032	715	1.324	876	797
VP. Administrativa									
Gestión documental	108.022	106.138	1.884	3.564	3.914	3.825	3.493	4.128	4.160
Total VP. Administrativa	108.022	106.138	1.884	3.564	3.914	3.825	3.493	4.128	4.160

Áreas	Acumulado ago-16			Gestión junio de 2016		Gestión julio de 2016		Gestión agosto de 2016	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	92.821	88.441	4.380	3.769	3.982	3.435	2.479	4.217	3.777
Total VP. Operaciones y Tecnología	92.821	88.441	4.380	3.769	3.982	3.435	2.479	4.217	3.777
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	29.076	29.062	14	56	55	51	59	69	66
Servicio al ciudadano	835.346	834.318	1.028	9.691	9.748	8.485	8.198	9.624	9.512
Red y canales alternos	909	899	10	31	37	25	7	14	41
Total VP. Servicio al Ciudadano	865.331	864.279	1.052	9.778	9.840	8.561	8.264	9.707	9.619
VP. Financiamiento									
Aportes y recaudo	74.721	73.100	1.621	1.787	1.661	1.528	2.006	1.834	2.369
Cobro	2.932	2.562	370	116	77	123	84	109	107
Ingresos y egresos	9.991	9.959	32	88	102	101	74	91	135
Total VP. Finanzas e Inversiones	87.644	85.621	2.023	1.991	1.840	1.752	2.164	2.034	2.611
VP. Comercial									
Gestión Comercial	3.367	3.345	22	51	39	38	36	63	62
Total VP. Comercial	3.367	3.345	22	51	39	38	36	63	62
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	21	21	0	0	0	0	0	0	0
Total VP. Planeación	21	21	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno Disciplinario									
Oficina de Control Interno Disciplinario	1.179	1.176	3	3	3	2	1	10	8
Total Of. Control Interno Disciplinario	1179	1176	3	3	3	2	1	10	8
Solicitudes No Clasificadas									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	779	769	10	3	8	7	7	1	4
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	779	769	10	3	8	7	7	1	4
Total	1.718.987	1.701.095	17.892	26.442	28.783	24.365	23.778	27.416	30.213

En el gráfico 1, se presenta la distribución por área de las 17.892 PQRS pendientes a 31 de agosto de 2016 (ver Capítulo 10.1 – Gráfico 1).

**Capítulo 10.1 -Gráfico 1. PQRS pendientes de respuesta por área
Corte a 31 de agosto de 2016**



Según el cuadro 4, el mayor volumen de solicitudes pendientes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones que recoge las áreas de medicina laboral, reconocimiento y nómina, con un total de 7.841 PQRS, que corresponde al 43,8% del total de pendientes, seguido por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología con 4.380 casos por resolver que representan el 24,5% (Ver Capítulo 10.1 - Cuadro 4).

Adicionalmente, se reportan los resultados discriminados por vicepresidencia. Al respecto, es preciso indicar que, así como en meses anteriores, para agosto de 2016, la entidad concentró sus esfuerzos en la evacuación de casos con mayor edad de radicación, la disminución de la represa se ha dado de manera gradual.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

Para agosto de 2016, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones presenta 7.841 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una disminución de 38,4% respecto a diciembre de 2015 cuando se registraron 12.737 PQRS pendientes. Así mismo, si se compara con las 11.812 PQRS por atender reportadas en el primer informe trimestral en mayo de 2016, se aprecia una disminución de 33,6% en los casos abiertos.

En ese sentido, la Gerencia de Reconocimiento reporta una disminución de 62,8% en sus PQRS pendientes, al pasar de 4.737 en diciembre de 2015 a 1.764 PQRS en agosto de 2016. De igual manera, la Gerencia de Nómina reporta una represa de 4.539 casos, volumen que ha disminuido en 12,5% frente a las 5.188 PQRS de diciembre de 2015. Por último, el área de medicina laboral

disminuye su represa en 45,3% si se compara los 2.812 casos de finales de 2015 con los 1.538 de agosto de 2016.

Es importante resaltar que a partir de mayo del presente año, fue ampliado el grupo de funcionarios del área de medicina laboral, con dedicación exclusiva a la atención de PQRS de forma temporal, lo que ha permitido aumentar la producción diaria, y por ende una disminución constante hasta agosto de 2016.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

La Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General reportó en diciembre de 2015 (IP30) un total de 1.529 PQRS pendientes de respuesta y a corte de agosto de 2016 este volumen ha disminuido a 677, lo que corresponde a una disminución de 55,7%. Frente a lo reportado en mayo de 2016 (1.883), la disminución es de 64,0%.

Si se tiene en cuenta que el 99,9% de las PQRS pendientes de la Vicepresidencia están en la Gerencia de Defensa Judicial, la disminución se debe a que el área redujo en los últimos ocho meses sus PQRS de 1.525 a 676 casos a 31 de agosto de 2016 (55,7 %).

iii. Vicepresidencia Administrativa

La Gerencia de Gestión Documental en agosto de 2016 disminuye su represa en 2,7% al pasar de 1.937 PQRS, según lo reportado en el primer informe trimestral de mayo de 2016, a 1.884 tres meses después. Es importante señalar que desde agosto el área empezó un plan de evacuación para disminuir su represa y se espera que en los próximos meses sus PQRS pendientes de respuesta disminuyan.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

En marzo de 2016, la Gerencia de Operaciones reportó una represa de 6.006 casos pendientes de respuesta, cinco meses después, en agosto la cifra ha disminuido 27,1% al ubicarse en 4.380 PQRS pendientes.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 1.052 PQRS abiertas a 31 de agosto de 2016. En ese sentido, la Gerencia de Servicio al Ciudadano pasa de 492 casos en diciembre de 2015 a 1.028 ochos meses después. Por otra parte, la Gerencia de Atención al Afiliado reporta 3 PQRS frente a las 14 de diciembre de 2015. Finalmente, la Gerencia de Red y Canales cierra con una disminución en sus PQRS pendientes de agosto (10 PQRS) frente a 25 que tenía al finalizar el año 2015.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones con corte a 31 de diciembre de 2015 tenía un total de 5.156 solicitudes abiertas y en agosto de 2016, la cifra ha disminuido en 60,8% ubicándose

en 2.023 PQRS pendientes de respuesta. Así mismo, en relación a los 2.870 casos reportados en mayo de 2016, también se evidencia una disminución de 29,5% en sus PQRS abiertas.

Al respecto, la Gerencia de Aportes y Recaudo registró una disminución de 67,0% en sus PQRS pendientes, al pasar de 4.918 a 1.621 entre diciembre de 2015 y agosto de 2016. Por otro lado, la Gerencia de Cobro aumenta sus PQRS pendientes, si se comparan 132 casos de diciembre de 2015 con 370 PQRS ocho meses después.

10.2. Calidad en el proceso de atención de PQRS

En agosto de 2016 se dio inicio a la socialización de los resultados del “Informe de Causas Generadoras de las PQRS” con cada una de las gerencias encargadas de gestionarlas. El reporte permite conocer y evaluar los factores internos que impactan en la radicación de peticiones por parte de los ciudadanos, y trabajar en la generación de estrategias que permitan mejorar los procesos al interior de la entidad que redunden en la disminución de PQRS radicadas por los ciudadanos.

10.3. Acciones adoptadas para mejorar el proceso de PQRS

El “Plan de Evacuación Prioritario para Otras Áreas (PEPOA)” iniciado el 9 de marzo de 2016 se ha consolidado como una estrategia importante para conciliar entre áreas y evacuar las PQRS de competencia compartida. Como se reportó en el informe de mayo de 2016, se conciliaron y atendieron la totalidad de PQRS con que inició el plan (1.642).

Por su parte, en julio de 2016 la Gerencia Nacional de PQRS solicitó el reporte de casos de “No competencia” que se encuentren en las bandejas, con el objetivo de consolidar la información y dar inicio en agosto a la segunda versión del Plan de Evacuación Prioritario Otras Áreas (PEPOA II). La iniciativa busca además de disminuir el volumen de casos represados, identificar temas de alta complejidad que requieran escalarse a la alta dirección para la toma de decisiones.

En el cuadro 5 de la presente sección, se puede observar que en julio se recibieron 2.689 casos para gestionar, y a 31 de agosto fue conciliado el 91,7%, y contestado el 17,03% que corresponde a 458 PQRS (ver Capítulo 10.3 - Cuadro 1).

**Capítulo 10.3 - Cuadro 5. Consolidado resultados PEPOA
Corte a agosto de 2016**

Total inicial PQRS	Total conciliado	% conciliado	Total PQRS cerradas	% cerradas	Total PQRS abiertas	% abiertas
2.689	2.465	91,7%	458	17,03%	2.231	82,97%

11. Indicadores

En esta sección se informa sobre el avance con respecto a la orden décimo cuarta proferida por H. Corte mediante la Sentencia T- 774 de 2015. Para ello se presenta los adelantos efectuados durante de junio, julio y agosto del presente año en cuanto a las orientaciones brindadas por la H. Corte sobre los indicadores institucionales de Colpensiones, los cuales se encuentran albergados en la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados.

11.1. Avances frente la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015

La Estrategia de Seguimiento, bajo el principio de institucionalidad, ha sido integrada desde su creación en agosto de 2013 en Colpensiones como soporte de los reportes solicitados por la propia H. Corte y los diferentes entes de control, sin embargo se trata también de un ejercicio que ha permitido detectar prácticas adecuadas (buenas prácticas) frente a los asuntos institucionales clave que son objeto de seguimiento, así como asuntos susceptibles de ser optimizados (aspectos por mejorar) de cara a cumplir con la misión institucional en cuanto a la administración del Régimen de Prima Media.

En esa línea, y dado lo requerido por la H. Corte Constitucional en la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015, se informa en seguida los avances correspondientes y las acciones por realizar de manera detallada, para ello se divide la orden en dos partes.

En la primera parte la H. Corte ordena a Colpensiones “que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia implemente en su portal de internet un sistema permanente de indicadores con enfoque de derecho fundamental que refleje la oportunidad y calidad del proceso de i) resolución de solicitudes de prestaciones económicas; ii) cumplimiento de fallos de tutela, ordinarios y contencioso administrativos; iii) notificación de actos administrativos prestacionales; iv) inclusión en nómina y pago efectivo de prestaciones económicas; v) corrección y completitud de la historia laboral; vi) calificación de la pérdida de capacidad laboral y vii) requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas”.

i. Al respecto del *sistema permanente de indicadores*, la entidad ha desarrollado una aplicación tecnológica como soporte de la Estrategia de Seguimiento denominada Colpensiones VERAZ. Tal aplicación se encuentra actualmente en fase de producción, es decir que se encuentra disponible para los funcionarios al interior de la entidad. En esa línea, fueron capacitados y generados los usuarios de los responsables institucionales de cada uno de los indicadores, de acuerdo con los objetos de seguimiento definidos hasta el momento.

De esta manera, Colpensiones cuenta con un sistema permanente de indicadores que se viene afianzando de manera gradual, incorporando nuevos requerimientos como la posibilidad de crear múltiples desagregaciones, desarrollo de gráficos compresibles en general y otros aspectos técnicos que surgen de la operación del propio sistema.

Frente a la disposición del sistema en portal web de la entidad para la consulta de ciudadanos, se han efectuado los desarrollos tecnológicos correspondientes, basados especialmente en la seguridad informática de la aplicación de modo que no sea vulnerable pero que pueda ser

consultado por cualquier ciudadano. En esa materia se está concluyendo la fase de pruebas del sistema en la web, lo cual ha arrojado algunas actividades adicionales para ser efectuadas por parte del equipo técnico de la Estrategia de Seguimiento, de modo que la aplicación pueda estar dispuesta lo antes posible en el portal de Colpensiones.

En seguida se presenta las pantallas de pruebas de cómo se va a presentar el sistema de indicadores en la web, siguiendo los requerimientos efectuados por la H. Corte.

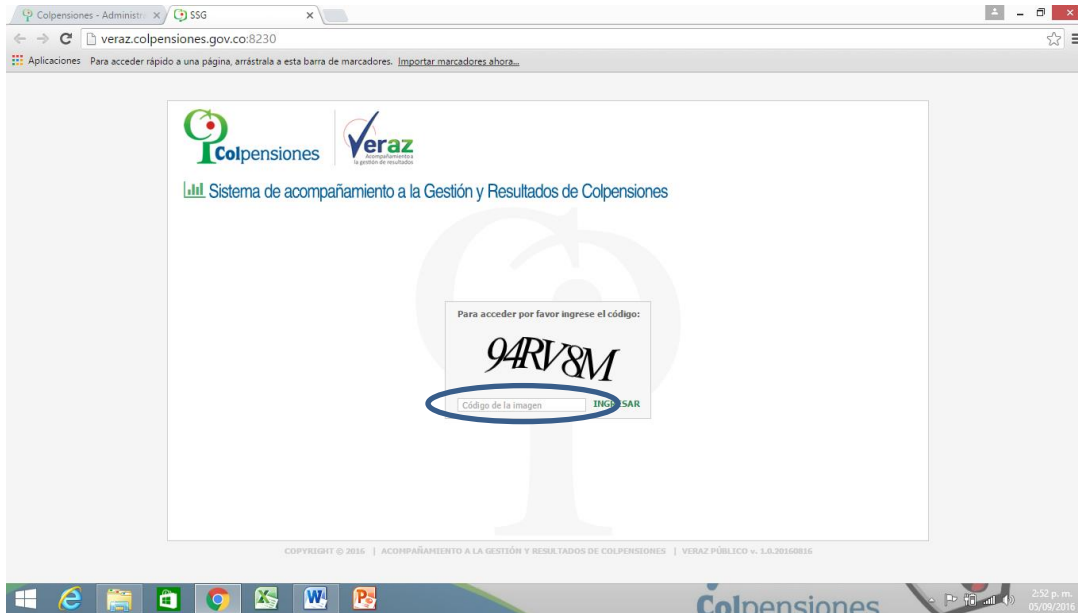
1. Portal web www.colpensiones.gov.co⁷²
En “Secciones de interés” se ubica el link Indicadores Institucionales, el cual lleva a la aplicación tecnológica Colpensiones VERAZ.



⁷² La H. Corte señaló en el literal e. de la Orden Décimo Cuarta de la Sentencia T-774 que “El enlace de ingreso a los indicadores de seguimiento se ubicará de forma permanente en la página de inicio del portal de internet de Colpensiones en un sitio de fácil visibilidad y acceso”; como se observa en la pantalla el enlace se ubica en “Secciones de interés” que se encuentra ubicada en la página de inicio.

2. Zona de registro de código

Aparece la pantalla de ingreso a la aplicación Colpensiones VERAZ; el ciudadano debe registrar el código de seguridad que aparece en la pantalla para su ingreso efectivo.

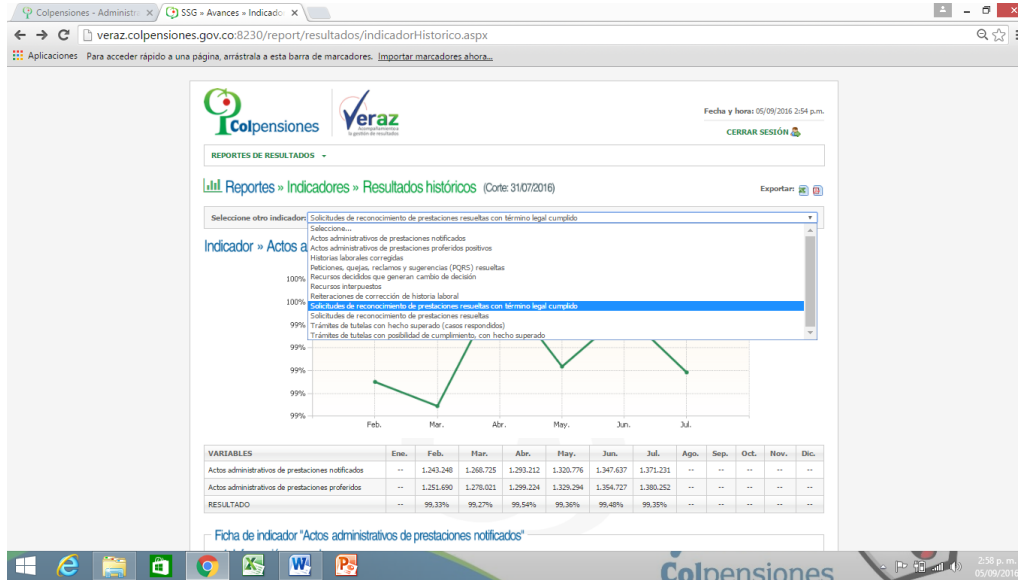


3. Zona de consulta de reportes de resultados de indicadores

Aparecen los reportes disponibles basados en los indicadores registrados y calculados institucionalmente.



4. Zona de consulta de resultados por indicador
Aparecen los nombres de los indicadores que se encuentran disponibles basados en los indicadores registrados y calculados institucionalmente.



- 4A. Zona de reporte de resultados por indicador
Según el indicador seleccionado, aparecen los resultados agregados en gráfica, acompañado en la parte inferior de los datos por cada una de las variables que conforman el indicador. La información publicada para cada indicador en esta zona puede ser descargada por el ciudadano en formato Excel o PDF.



4B. Zona de reporte de resultados por indicador

En la parte inferior de esta zona aparece la ficha técnica del indicador que incluye los metadatos que conforman el indicador.



VARIABLES	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas	1.395.517	1.424.392	1.447.889	1.478.850	1.506.521	1.536.951	1.565.873	--	--	--	--	--
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos	1.411.781	1.438.627	1.456.809	1.486.458	1.513.724	1.542.342	1.571.253	--	--	--	--	--
RESULTADO	98,85%	99,01%	99,39%	99,49%	99,52%	99,65%	99,66%	--	--	--	--	--

Ficha de indicador "Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas con término legal cumplido"

1. Información general

Objeto: RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONOMICAS **Tema:** Atención de solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas

Descripción: El indicador mide las solicitudes de reconocimiento que cumplieron el término legal para su atención resueltas por Colpensiones. Se trata de estimar la relación entre las solicitudes radicadas excluyendo las pendientes que se encuentran en términos legales, y el total de las solicitudes de reconocimiento resueltas. Esta medición resulta importante dado que arroja información precisa con respecto al nivel de cumplimiento de la entidad, frente a las solicitudes de reconocimiento que han superado los plazos establecidos por la ley

Tipo de indicador: Gestión **Dimensión:** Eficacia **Unidad de medida:** Porcentaje **Periodicidad:** Mensual **Categoría:** Anual

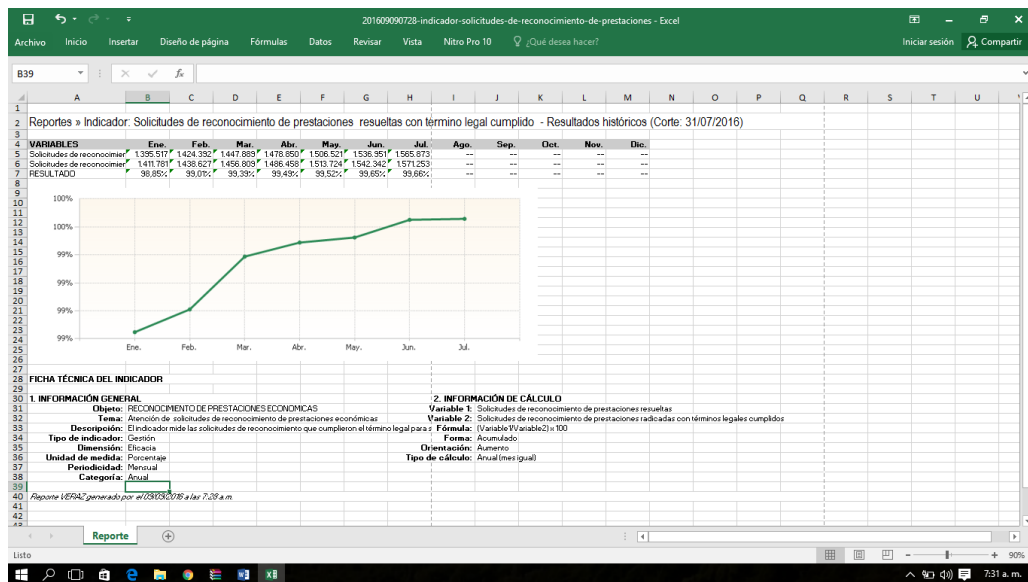
2. Información de cálculo

Variable 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos

Fórmula: (Variable1/Variable2) x 100 **Forma:** Acumulado **Orientación:** Aumento **Tipo de cálculo:** Anual (mes igual)

5. Descarga de información en formato Excel y PDF

La información publicada puede ser descargada en formato Excel y PDF; en Excel puede ser editada por el ciudadano.



201009090728-indicador-solicitudes-de-reconocimiento-de-prestaciones-Excel

Reportes > Indicador: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas con término legal cumplido - Resultados históricos (Corte: 31/07/2016)

VARIABLES	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas	1.395.517	1.424.392	1.447.889	1.478.850	1.506.521	1.536.951	1.565.873	--	--	--	--	--
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos	1.411.781	1.438.627	1.456.809	1.486.458	1.513.724	1.542.342	1.571.253	--	--	--	--	--
RESULTADO	98,85%	99,01%	99,39%	99,49%	99,52%	99,65%	99,66%	--	--	--	--	--

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objeto: RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONOMICAS **Variable 1:** Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Tema: Atención de solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas **Variable 2:** Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos

Descripción: El indicador mide las solicitudes de reconocimiento que cumplieron el término legal para su atención resueltas por Colpensiones. Se trata de estimar la relación entre las solicitudes radicadas excluyendo las pendientes que se encuentran en términos legales, y el total de las solicitudes de reconocimiento resueltas. Esta medición resulta importante dado que arroja información precisa con respecto al nivel de cumplimiento de la entidad, frente a las solicitudes de reconocimiento que han superado los plazos establecidos por la ley

Tipo de indicador: Gestión **Dimensión:** Eficacia **Unidad de medida:** Porcentaje **Periodicidad:** Mensual **Categoría:** Anual

2. INFORMACIÓN DE CÁLCULO

Variable 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos

Fórmula: (Variable1/Variable2) x 100 **Forma:** Acumulado **Orientación:** Aumento **Tipo de cálculo:** Anual (mes igual)

Reporte generado por el 03/08/2016 a las 7:20 a.m.

Reportes » Indicador: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas con término legal cumplido - Resultados históricos (Corte: 31/07/2016)

VARIABLES	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas	1.395.51	1.424.39	1.447.88	1.478.85	1.506.52	1.536.95	1.565.87	--	--	--	--	--
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos	1.411.78	1.438.62	1.456.80	1.486.45	1.513.72	1.542.34	1.571.25	--	--	--	--	--
RESULTADO	98,85%	99,01%	99,39%	99,49%	99,52%	99,65%	99,66%	--	--	--	--	--

Ficha técnica del indicador:

1. Información general:

Objeto: RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS
Tema: Atención de solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas
Descripción: El indicador mide las solicitudes de reconocimiento que cumplieron el término legal para su atención resueltas por Colpensiones. Se trata de estimar la relación entre las solicitudes radicadas excluyendo las pendientes que se encuentran en términos legales, y el total de las solicitudes de reconocimiento resueltas. Esta medición resulta importante dado que arroja información precisa con respecto al nivel de cumplimiento de la entidad, frente a las solicitudes de reconocimiento que han superado los plazos establecidos por la ley
Tipo de indicador: Gestión **Dimensión:** Eficacia **Unidad de medida:** Porcentaje **Periodicidad:** Mensual **Categoría:** Anual

2. Información de cálculo:

Variable 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Variable 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos
Fórmula: (Variable1/Variable2) x 100 **Forma:** Acumulado **Orientación:** Aumento **Tipo de cálculo:** Anual (mes igual)

Cabe mencionar que se continúa manteniendo la publicación de los resultados de los indicadores disponibles que vienen siendo reportados como anexo a los diferentes IP e IT presentados a la H. Corte, en la página web de la entidad. Cada uno de los indicadores publicados incluye la ficha técnica del mismo, los resultados más recientes graficados y un breve análisis de su comportamiento; esta información se encuentra dispuesta para ser consultada y descargada por cualquier ciudadano en la página web www.colpensiones.gov.co⁷³.

ii. Frente al *enfoque de derecho fundamental* de dicho sistema; partiendo de comprender de manera general que el enfoque de derecho se trata de “un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que desde el punto de vista normativo está basado en las normas internacionales de derechos humanos y desde el punto de vista operacional está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos”⁷⁴ y con base en lo expuesto en el informe trimestral previo⁷⁵, se reitera que la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones se encuentra conformada por indicadores enmarcados en que “el objetivo fundamental de la evaluación del ejercicio de los derechos humanos (y su valor añadido) es medir el esfuerzo que la entidad encargada hace para cumplir sus obligaciones -independientemente de si está encaminado a promover o proteger un derecho”⁷⁶.

Ahora bien, desde luego que al revisar y formular nuevos indicadores como una acción institucional permanente, así como integrar nuevas desagregaciones por tipo de prestación económica, género, localización geográfica del solicitante, edad y otros aspectos relevantes, tal como lo sugiere la H. Corte en orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015, se fortalece

⁷³ El link para la consulta de los resultados de los indicadores es: [http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/786/Estrategia_de_seguimiento_\(indicadores\)](http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/786/Estrategia_de_seguimiento_(indicadores))

⁷⁴ OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS (2006). Preguntas frecuentes sobre el Enfoque de Derechos Humanos en la cooperación para el desarrollo, página 15.

⁷⁵ Ver IT1, sección 11.2, página 126.

⁷⁶ NACIONES UNIDAS (2006). Informe sobre indicadores para vigilar el cumplimiento de los instrumentos internacionales de Derechos Humanos.

dicho enfoque. De esta manera, Colpensiones, mediante la Estrategia de Seguimiento, seguirá motivando el desarrollo de instrumentos y ejercicios técnicos que continúen ubicando a los ciudadanos como centro del análisis, de modo que ofrezcan información para contribuir en la garantía de los derechos de los ciudadanos.

iii. Sobre *la oportunidad y calidad del proceso de i) resolución de solicitudes de prestaciones económicas; ii) cumplimiento de fallos de tutela, ordinarios y contencioso administrativos; iii) notificación de actos administrativos prestacionales; iv) inclusión en nómina y pago efectivo de prestaciones económicas; v) corrección y completitud de la historia laboral; vi) calificación de la pérdida de capacidad laboral y vii) requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas*, debe considerarse que Colpensiones cuenta actualmente con una batería de indicadores en proceso de actualización.

A continuación, se presentan los avances efectuados por Colpensiones frente a los asuntos solicitados por la H. Corte relacionados con cumplimiento de fallos de tutela, ordinarios y contencioso administrativos; pago efectivo de prestaciones económicas; corrección y completitud de las historias laborales; calificación de pérdida de capacidad laboral; y requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas,

a. Cumplimiento de fallos de tutelas, ordinarios y contenciosos administrativos

Fue formulado y desarrollado un indicador complementario denominado “(%) cumplimiento de fallos judiciales”, el cual da cuenta de los fallos en contra de Colpensiones en firme que han sido cumplidos. Actualmente se están efectuando las pruebas de cálculo sobre tal indicador para lograr su registro institucional y vincularlo al objeto de seguimiento Tutelas, sumando los indicadores disponibles (%) Trámites de tutelas con hecho superado, y (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado.

b. Pago efectivo de prestaciones económicas

Como complemento a los indicadores actuales i. “(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas que deben ingresar a la nómina, efectivamente ingresados”, y ii. “(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente ingresados”, han sido formulados y calculados los siguientes dos indicadores: (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente; y (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas. Estos indicadores se incluyen en el Anexo No. 2 del presente informe, vinculados al objeto de seguimiento Reconocimiento de prestaciones económicas.

c. Corrección y completitud de las historias laborales

Fue formulado y calculado el indicador (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL, el cual mide la gestión frente a la completitud de historias laborales. Este indicador se suma a los cuatro indicadores de corrección de las historias laborales; este indicador es integrado al Anexo No.2 del presente informe.

d. Calificación de pérdida de capacidad laboral

Colpensiones ha considerado necesario crear un nuevo objeto de seguimiento denominado como Medicina Laboral al cual han sido vinculados indicadores que permitan efectuar un seguimiento integral al proceso de calificación de pérdida de capacidad laboral en cuanto a la efectividad, la oportunidad y la calidad.

En este sentido, y atendiendo al principio de gradualidad, han sido formulados los siguiente cuatro indicadores hasta el momento:

- 1) (%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano.
- 2) (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas.
- 3) (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre el total de citas.
- 4) (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados.

Actualmente, se están realizando las pruebas de cálculo de cada uno de los indicadores mencionados de modo que pueda concluirse la fase de registro institucional, y así pasar a la fase de programación y posteriormente registro de avance (comportamiento) del indicador, según la metodología establecida en el marco de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones; en el próximo informe se presentarán los resultados obtenidos.

e. Requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas

Fue desarrollado y formulado el indicador (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo, el cual estima la gestión en materia de requerimiento a empleadores de cotizaciones insolutas. Tal indicador, junto con los indicadores (%) Recaudo acumulado y (%) Transferencias de la nación inauguran el objeto de seguimiento Financiamiento; ello es incluido en el Anexo No.2 del presente informe.

De esta manera, la batería de indicadores disponibles a 31 de agosto de 2016 en el marco de la Estrategia de Seguimiento, se encuentra conformada por 25 indicadores que se vinculan a seis objetos de seguimiento; en el siguiente cuadro (ver Capítulo 11 – cuadro 1) se presentan los indicadores disponibles.

Capítulo 11 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y Resultados de Colpensiones – agosto de 2016

Objeto de seguimiento	Indicadores
Reconocimiento de prestaciones económicas	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas. ii. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido. iii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos. iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados (acumulado - mensual). v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente. vi. (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente vii. (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas. viii. (%) Recursos interpuestos. ix. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.
Sentencias judiciales	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados. iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.
Tutelas	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado. ii. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado.
Historias laborales	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Historias laborales corregidas. ii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas mensualmente. iii. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral. iv. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente. v. (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL.
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas (acumulado - mensual). ii. (%) PQRS resueltas mensualmente de manera oportuna.
Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Recaudo acumulado. ii. (%) Transferencias de la nación. iii. (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo.

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

En la segunda parte de la orden décimo cuarta la H. Corte señala:

En el cumplimiento de esta orden Colpensiones seguirá las siguientes pautas:

a) Aplicará los principios de (i.) pertinencia, (ii.) simplicidad, (iii.) eficacia, (iv.) eficiencia, (v.) claridad, (vi.) oportunidad, (vii.) transparencia, (viii.) calidad, (ix.) publicidad, (x.) contradicción, (xi.)

actualidad, (xii.) trato preferente e incluyente de sectores marginados y (xii.) participación ciudadana más amplia posible.

Como ha sido informado desde el inicio de la Estrategia de Seguimiento (agosto de 2013)⁷⁷, ésta se soporta en tres principios técnicos: gerencial, gradualidad e institucionalidad; así mismo para la formulación de indicadores (fase de registro institucional del indicador) son aplicados los denominados criterios CREMA (Banco Mundial, 2004) que buscan que el indicador desarrollado sea claro, relevante, económico, medible y adecuado.

En esa línea, a continuación se presenta (ver Capítulo 11 – Cuadro 2) los principios técnicos sugeridos por la H. Corte y su relación (equivalencia) con los principios técnicos de la Estrategia de seguimiento, y los criterios técnicos para la formulación de indicadores.

Capítulo 11 – Cuadro 2. Análisis de principios sugeridos por la H. Corte y la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y Resultados de Colpensiones

Principios sugeridos por la H. Corte	Principios técnicos de la Estrategia de Seguimiento	Característica técnica
i. Pertinencia.	Gerencial	Promueve la medición de asuntos clave de la institución - más que su calificación-, dan cuenta de procesos estratégicos o productos finales (bienes y/o servicios – outputs-) que entrega la entidad, y los efectos de éstos sobre la sociedad (resultados e impactos –outcomes-).
vii. Transparencia.	Gradualidad	El desarrollo de la Estrategia de Seguimiento se profundiza de acuerdo con la disponibilidad y construcción de información; permite involucrar nuevos objetos de seguimiento y calibrar indicadores.
ix. Publicidad.	Institucionalidad	La Estrategia de Seguimiento corresponde integralmente a la organización y brinda información a instancias internas y externas de manera permanente; la información generada facilita el cumplimiento de la misión de Colpensiones, lo que debe contribuir a mejorar la calidad de vida de los colombianos.
Principios sugeridos por la H. Corte	Criterios técnicos aplicados a los indicadores que conforman la Estrategia de Seguimiento – CREMA (Banco Mundial, 2004)	Característica técnica / pregunta de chequeo
ii. Simplicidad. v. Claridad.	Claro	Preciso e inequívoco ¿El indicador refleja lo más directamente posible el objeto de seguimiento?
vi. Oportunidad. xi. Actualidad. xii. Trato preferente e incluyente de	Relevante	Apropiado al tema en cuestión ¿El indicador permite conocer información significativa sobre el objeto de seguimiento?

⁷⁷ Ver IP3, Anexo 1, página 52.

Principios sugeridos por la H. Corte	Criterios técnicos aplicados a los indicadores que conforman la Estrategia de Seguimiento – CREMA (Banco Mundial, 2004)	Característica técnica / pregunta de chequeo
sectores marginados.		
iv. Eficiencia.	Económico	Disponible a un costo razonable ¿El indicador es capaz de emplear el medio más práctico y económico de obtención de datos?
vii. Transparencia. x. Contradicción. xii. Participación ciudadana más amplia posible.	Medible	Abierto a validación independiente ¿El resultado del indicador es relativamente inmune independiente de quien lo mida?
iii. Eficacia.	Adecuado	Permite estimar el desempeño a partir de la fijación de metas ¿Es factible asociar o crear una meta para informar sobre el resultado?

Los principios sugeridos por la H. Corte pueden ser clasificados conceptual y técnicamente en los principios de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones. Sin embargo, es claro que aspectos como la participación ciudadana, la posibilidad de contradicción y el trato preferente e incluyente de sectores marginados, vía desagregaciones, será objeto de optimización. En este contexto el sistema de indicadores Colpensiones VERAZ, que estará ubicado en el portal web de la entidad, será el instrumento de contacto con la ciudadanía para promover dichos aspectos. Cabe también mencionar que el principio de (viii.) calidad sugerido por la H. Corte, se cumple en la medida en que sean aplicados los principios y criterios técnicos que soportan la Estrategia de Seguimiento.

b) Los indicadores abarcarán todas las prestaciones económicas consagradas en el régimen de prima media. La entidad considerará la adaptación con carácter permanente de las pautas de seguimiento desarrolladas en el marco del estado de cosas inconstitucional verificado a partir de la adopción del Auto 110 de 2013.

En el marco del objeto de seguimiento Reconocimiento de prestaciones económicas, el cual busca dar cuenta mediante los indicadores propuestos del cumplimiento de las prestaciones económicas a cargo de la entidad, ha sido incluida la desagregación por tipo de prestación: pensión de vejez, de invalidez, sobrevivientes, indemnizaciones, auxilios funerarios y recursos; este desarrollo se presenta en el Anexo No. 2 del presente informe.

c) Garantizará la presentación de información desagregada según tipo de prestación, género, edad, localización geográfica del solicitante y demás aspectos relevantes.

Frente a las desagregaciones sugeridas por la H. Corte, ha sido activado un ejercicio técnico conjunto entre el equipo de la Presidencia y la Vicepresidencia de Planeación de la entidad, y los equipos de las áreas involucradas en la Estrategia de Seguimiento, siendo el propósito revisar la información disponible y la pertinencia para cada caso de las desagregaciones planteadas. Dicho

ejercicio se encuentra en curso, los avances frente a los cálculos efectuados se exponen en el Anexo No. 3 del presente informe.

Cabe mencionar que siguiendo la orientación de la H. Corte, ha sido incluida la desagregación por tipo de prestación en los indicadores vinculados al objeto de seguimiento de Reconocimiento de prestaciones económicas.

d) Al desarrollar los indicadores de calidad de los actos administrativos que resuelven solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas Colpensiones tendrá en cuenta que este incluye por lo menos los siguientes aspectos i) los elementos que integran la faceta sustantiva del derecho fundamental de petición; ii) el respeto de los precedentes judiciales; iii) la corrección jurídica de la resolución; iv) la identificación de causales de negación de prestaciones económicas; v) la enumeración de las pensiones negadas y reconocidas por tipo de riesgo y vi) el monto de la mesada pensional.

Conforme a lo anunciado por Colpensiones en el IT anterior⁷⁸, durante el último trimestre se avanzó en la construcción de la nueva propuesta metodológica para medir y analizar la calidad de los actos administrativos, la cual se puede consultar en detalle en el Anexo 1 del presente informe.

Tal como se informó en el capítulo de calidad (sección 4.1.3 numeral b), esta propuesta metodológica contempla un sistema de medición a partir de la evaluación directa de los actos administrativos proferidos, lo cual permite determinar no solo el nivel de calidad de los mismos, sino también identificar los aspectos susceptibles de mejora sobre los cuales se emprenderán las respectivas acciones de mejora, devolver a corrección todos aquellos actos administrativos que no cuenten con una calidad del 100% y, en consecuencia, notificar e incluir en la nómina únicamente los actos que gozan de calidad total.

Con base en dicha metodología, entre el 13 de junio (una vez en funcionamiento la auditoria correctiva como plataforma para la medición) y el 31 de agosto de 2016, se realizó el ejercicio piloto de evaluación de la calidad de los actos administrativos sobre una muestra de 10.886 casos, que representan el 10% de la producción de ese periodo. El resultado de esta primera medición arrojó que en promedio la calificación de calidad de los 10.886 actos administrativos auditados es de 48.66 puntos de un máximo alcanzable de 50 puntos, logrando de este modo en promedio una calidad de 97,33%.

No obstante, esta propuesta metodológica está en etapa de validación, así como sus primeros resultados, de modo que pueda ser reconocida y aceptada ampliamente como mecanismo para medir de manera objetiva la calidad de los actos administrativos. Por lo tanto, en el próximo informe se reportarán los avances en la validación de la metodología, así como los resultados de su implementación.

e) El enlace de ingreso a los indicadores de seguimiento se ubicará de forma permanente en la página de inicio del portal de internet de Colpensiones en un sitio de fácil visibilidad y acceso. Los datos se actualizarán mes a mes.

⁷⁸ Ver IT1, sección 11.2, página 129.



Como se informó previamente, el link que lleva al sistema de indicadores Colpensiones VERAZ estará ubicado en la página de inicio del portal de la entidad; la información de los resultados de los indicadores disponibles se calcula mensualmente.

12. Fortalecimiento institucional

12.1. Reorganización institucional

El objetivo del proceso de Fortalecimiento Institucional de Colpensiones es mejorar la efectividad en la gestión de la entidad sobre los trámites que el ciudadano requiera en su ciclo de vida pensional, contribuyendo así en la protección para la vejez de los colombianos. Con ello se proyecta consolidar la confianza del ciudadano y los empleadores, y mejorar la calidad de vida de los trabajadores de Colpensiones.

Este proceso inició en agosto de 2014 a partir, principalmente, de lo solicitado en el Auto 113 de 2014, donde la H. Corte pidió constatar las falencias del ISS con las correcciones efectuadas por Colpensiones para superarlas, señalar las que persistían y efectuar recomendaciones para la protección de los usuarios. En respuesta a esta solicitud, la Administradora sugirió a la H. Corte Constitucional la posibilidad de plantear una reestructuración organizacional para evitar la repetición de una situación de atraso frente al cumplimiento de los derechos de los ciudadanos.

Por su parte, en el Auto 259 de 2014 la H. Corte Constitucional exhorta “al presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, para que [...] realice ante la Junta Directiva de la entidad, el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República, las gestiones y solicitudes procedentes para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de modo que se superen de forma permanente las fallas detectadas a lo largo del trámite de tutela [...]”.⁷⁹

Así mismo la H. Corte exhorta a “a la Presidencia de la República, a la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Departamento Administrativo de la Función Pública, para que en el menor tiempo posible adopten las medidas necesarias para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de conformidad con la demanda de los usuarios de manera que se garantice una atención digna y de calidad, y no se repita el escenario de masiva violación de los derechos fundamentales verificada a partir del Auto 110 de 2013 proferido en el asunto de la referencia”.⁸⁰

Ahora bien, en la Sentencia T- 774 de 2015 la H. Corte en la orden vigésimo solicita “a la Presidencia de la República, a la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Departamento Administrativo de la Función Pública para que en el marco de sus atribuciones y competencias, impulsen y adopten las medidas necesarias para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de conformidad con la demanda de los usuarios, de manera que se garantice una atención digna y de calidad y no se repita el escenario de masiva violación de los derechos fundamentales verificada a partir del Auto 110 de 2013 proferido en el asunto de la referencia”.

⁷⁹ Ver numeral 153, Auto 259 de 2014 de la H. Corte Constitucional, P. 46.

⁸⁰ Ver numeral 154, Auto 259 de 2014 de la H. Corte Constitucional, P. 47.

A continuación se presentan las acciones y avances realizados por Colpensiones durante los meses junio, julio y agosto de 2016 partiendo de lo informado a la H. Corte Constitucional sobre la Reorganización Institucional en los informes periódicos (IP), así como en el Primer Informe Trimestral (IT1).⁸¹

Cabe decir que para la implementación de la Reorganización Institucional, se fijó un plan de trabajo que contiene etapas y proyectos clave que minimizan los posibles riesgos al momento de efectuar los cambios en la operación de Colpensiones. En este mismo sentido, se planteó una ruta crítica para la implementación de los procesos de acuerdo a la priorización requerida por la entidad, la cual cuenta con el acompañamiento de un equipo de proyectos conformado para apoyar la labor de la implementación. En esa línea, fue formalizada la ruta crítica ante el CIDAD (Comité Interinstitucional de Desarrollo Administrativo) el 11 de marzo de 2016, donde se definieron tres grupos de procesos a mejorar.

En el siguiente cuadro (Ver cuadro Capítulo 12.1 – Cuadro 1) se pueden ver los avances de los proyectos de procesos a 31 de agosto de 2016⁸²:

**Capítulo 12.1 – Cuadro 1. Proyectos del fortalecimiento formulados y con avances
Agosto de 2016**

Nombre del Proyecto	Avance real	Avance propuesto	Cumplimiento
Gestión de Proyectos	100%	100%	100%
Selección, Administración del Talento Humano y Servicios Laborales	96%	96%	100%
Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	96%	96%	100%
Gestión de Desarrollo del Talento Humano	93%	91%	102%
Gestión de Procesos	56%	71%	73%
Administración de Sistemas de Gestión	91%	98%	103%
Gestión de Riesgos y seguridad de la información	98%	99%	98%
Gestión de Relaciones TI con el Negocio	93%	100%	93%
Direccionamiento Legal	96%	100%	96%
Monitoreo y control operativo	19%	18%	105%
Gestión del cambio	24%	28%	85%
Comunicaciones	19%	45%	42%
Modelo de Atención, Orientación y asesoría	38%	39%	97%
Estandarización	7%	7%	100%
Administración de solicitudes	38%	41%	93%
Regionalización	52%	61%	85%
Medicina Laboral	66%	70%	94%
Procesos Ordinarios	46%	41%	112%

⁸¹ Ver IT1, sección 12.1, página 132.

⁸² La etapa de ejecución de los proyectos, en la primera fase, consiste en apropiar el TO BE (deber ser) de los procesos modelados y ajustar y/o documentar dichas propuestas, definir la forma de operar, realizar los desarrollos automatizados, de ser necesarios, y validar la interacción con las Regionales de Colpensiones.

Nombre del Proyecto	Avance real	Avance propuesto	Cumplimiento
Financiera	89%	100%	89%
Inversiones	65%	100%	65%
Nómina de Pensionados	50%	49%	102%
Cuentas Individuales	20%	19%	105%
Bienes y servicios	99%	100%	99%
Historia Laboral	9%	14%	64%
Cartera	54%	34%	159%
Gestión de Ingresos y Gestión de Otros Egresos	9%	10%	90%
Evaluación Integral	11%	16%	69%
Control Interno Disciplinario	12%	11%	109%

Por su parte, frente a la gestión que se viene realizando para la firma de decretos, se realizó una nueva presentación de la Reorganización Institucional a la Junta Directiva el 29 de junio de 2016, donde se concluyó, como consta en el acta número 97 de 2016, que: “Por unanimidad de los miembros de Junta Directiva y teniendo en cuenta su conformidad con la propuesta presentada, se autorizó la solicitud de someter a aprobación del Gobierno Nacional, la modificación de estructura organizacional y planta de personal de trabajadores oficiales de Colpensiones.”

En consecuencia, Colpensiones procedió a realizar la radicación de “Solicitud de trámite para aprobación de la modificación de estructura y planta” en el Ministerio del Trabajo el 15 de julio de 2016. Posterior a ello, dicho Ministerio revisó el estudio técnico y evidenció que cuenta con los elementos básicos exigidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, considerando además que está acorde con las necesidades del servicio y constató que cuenta con el proyecto de Decreto de modificación de la planta de personal. De esta manera, autorizó realizar el trámite ante el DAFP para contar con el concepto técnico favorable.

En este sentido, se ejecutaron mesas de trabajo entre los equipos técnicos del DAFP y Colpensiones en las cuales fueron revisados los decretos y el estudio técnico de la Reorganización, dando autorización para efectuar la radicación de la documentación respectiva ante el Ministerio del Trabajo. Por otra parte, el 19 de agosto se presentó la propuesta de Reorganización al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, siendo radicado el 23 de agosto el estudio técnico ante tal Ministerio para la revisión de la viabilidad presupuestal.

12.2. Novedades relacionadas con el recurso humano

En el Cuadro 1, se presentan las novedades relacionadas con el estado de la contratación del recurso humano dispuesto para atender las necesidades específicas de trabajadores en misión de las áreas misionales de Colpensiones y que, resultan de la rotación por cuenta de la provisión de los cupos vacantes, de las renunciaciones, y de la terminación de los contratos de trabajo durante el mes de agosto de 2016 (Ver Capítulo 12.2 – Cuadro 1).

Capítulo 12.1 – Cuadro 1. Estado de la contratación del personal en misión según áreas misionales- agosto de 2016

Dependencia	Total Cupos	Cupos Provistos	Cupos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	99	89	10	90%
Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones	59	58	1	98%
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	945	908	37	96%
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Gerencia Nacional de Operaciones	236	224	12	95%
Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial	279	269	10	96%
Total General	1.618	1.548	70	96%

Fecha de corte: 31 de agosto de 2016

En el mes de agosto, Colpensiones dispuso disminuir el cupo de trabajadores en misión pasando de 1.950 a 1.781 (1.618 cupos para las áreas misionales y 163 cupos para personal de apoyo), teniendo en cuenta el cumplimiento de la empresa frente a las órdenes impartidas por la Honorable Corte Constitucional, inclusive de las contenidas en la Sentencia T-774-15.

En ese sentido, y con el propósito de evitar traumatismos en la operación de Colpensiones, entre tanto se finaliza el proceso de fortalecimiento de institucional que espera realizarse de manera gradual, en el mes de septiembre, se solicitará autorización a la Junta Directiva de la empresa mantener este cupo de trabajadores en misión. Es así como de los 1.618 cupos asignados a las áreas misionales, la contratación de personal se ubica en 96%, con 1.548 cupos provistos y 70 cupos vacantes.

A continuación se presenta el balance de la contratación para cada una de las áreas misionales de la empresa:

- La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones, presenta un porcentaje de contratación de 98%, correspondiente a 58 cupos de trabajadores en misión provistos y 1 vacantes para el mes de estudio.
- Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, presenta un estado de contratación del 96%, correspondiente a 908 cupos provistos con trabajadores en misión y 37 cupos vacantes.

- Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, presenta una contratación del 90%, correspondiente a 89 cupos provistos con trabajadores en misión y 10 cupos vacantes.
- Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Gerencia Nacional de Operaciones, presenta una contratación del 95%, correspondiente a 224 cupos provistos y 12 cargos vacantes en el mes de agosto.
- Vicepresidencia Jurídica – Gerencia Nacional de Defensa Judicial, presenta una contratación del 96%, correspondiente a 269 cupos provistos con trabajadores en misión y 10 cupos vacantes en el mes de estudio.

Cabe señalar, que los cupos vacantes se encuentran en proceso de reclutamiento y selección para la vinculación, de acuerdo a los asignados actualmente a cada área y en cumplimiento a lo ordenado en la Sentencia T-774-15 de la H. Corte Constitucional.

12.3. Estrategias implementadas para suplir las necesidades de personal

Con el nuevo estado de cupos vacantes de trabajadores en misión que presentan las áreas misionales, durante el mes de estudio, la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A continuó con la gestión de reclutamiento, selección de personal y contratación, adelantando acciones tales como: reclutamiento de hojas de vida, revisión de hojas de vida de los candidatos contra perfil del cargos, preselección de candidatos (realizando entrevistas y aplicando pruebas de conocimientos y pruebas psicotécnicas), selección de candidatos por parte de Colpensiones y contratación; obteniendo como resultado la contratación de 19 trabajadores en misión de la siguiente manera:

- 3 trabajadores en misión para la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano
- 1 trabajador en misión para la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones
- 13 trabajadores en misión para la Gerencia Nacional de Operaciones
- 2 trabajadores en misión para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial

A través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A se continuará con estas labores, con el propósito de contar con una cantidad importante de candidatos como back up, con el fin de cubrir los cupos vacantes de trabajadores en misión, especialmente los generados por la rotación en las dependencias misionales de Colpensiones.

12.4. Capacitaciones

Durante el mes de agosto de 2016, la Vicepresidencia de Talento Humano adelantó capacitaciones en diversos temas para los Trabajadores Oficiales y Trabajadores en Misión de las áreas misionales, tal como se indican en el Cuadro 2 (ver Capítulo 12.4 – Cuadro 2).

Capítulo 12.4 – Cuadro 2. Temas de capacitación y trabajadores capacitados - Agosto de 2016

Dependencia	Tema de la capacitación	Trabajadores oficiales	Trabajadores en misión	Total
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Seminario Taller teórico-práctico de Cultura y Servicio al Cliente Interno y Externo	2		2
	Inducción TO-TM-EXT	1		1
	Curso virtual Introducción a la Seguridad Social y Sistema General de Pensiones	3		3
Gerencia Nacional de Reconocimiento	Seminario Taller teórico-práctico de Cultura y Servicio al Cliente Interno y Externo	1	5	6
	Curso virtual Introducción a la Seguridad Social y Sistema General de Pensiones	18		18
Gerencia Nacional de Nómina	Seminario Taller teórico-práctico de Cultura y Servicio al Cliente Interno y Externo	2	2	4
	Curso virtual Introducción a la Seguridad Social y Sistema General de Pensiones	2		2
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	Seminario Taller teórico-práctico de Cultura y Servicio al Cliente Interno y Externo	1	5	6
	Curso virtual Introducción a la Seguridad Social y Sistema General de Pensiones	2		2
	Capacitación manejo correspondencia	2	134	136
Gerencia Nacional de Operaciones	Curso Excel Avanzado		3	3
	Seminario Taller teórico-práctico de Cultura y Servicio al Cliente Interno y Externo		1	1
	Inducción TO-TM-EXT		4	4
	Curso virtual Introducción a la Seguridad Social y Sistema General de Pensiones	6		6
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Seminario Taller teórico-práctico de Cultura y Servicio al Cliente Interno y Externo	1		1
	Inducción TO-TM-EXT		1	1
	Curso virtual Introducción a la Seguridad Social y Sistema General de Pensiones	10		10
Gerencia Nacional de Servicio al ciudadano	Seminario Taller teórico-práctico de Cultura y Servicio al Cliente Interno y Externo	2		2
	Inducción TO-TM-EXT	1		1
	Curso virtual Introducción a la Seguridad Social y Sistema General de Pensiones	60		60

Dependencia	Tema de la capacitación	Trabajadores oficiales	Trabajadores en misión	Total
Gerencia Nacional de Gestión Comercial	Seminario Taller teórico-práctico de Cultura y Servicio al Cliente Interno y Externo	2		2
	Curso virtual Introducción a la Seguridad Social y Sistema General de Pensiones	4		4
Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones	Seminario Taller teórico-práctico de Cultura y Servicio al Cliente Interno y Externo	4		4
Total General		124	155	279

Fecha de corte: 31 de agosto de 2016

De acuerdo con los resultados de las capacitaciones se tiene que 124 trabajadores oficiales y 155 trabajadores en misión se beneficiaron de estas jornadas cuyo objetivo es fortalecer los conocimientos y competencias del talento humano de Colpensiones, para cumplir a cabalidad con su misión, con sus metas y con sus objetivos.

13. Avances en el cumplimiento de las órdenes octava, décimo quinta, décimo sexta y décimo octava de la parte resolutive

13.1. Incorporación del precedente constitucional en materia de pensión de invalidez

El ordinal octavo de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015, previno a esta administradora para que en lo sucesivo se abstenga de incurrir en conductas como las que dieron origen a la tutela de los derechos fundamentales de los accionantes.

Los hechos que motivaron la selección de las acciones de tutela hacían relación con el reconocimiento y pago de la pensión de invalidez prestación que, respecto al Régimen de Prima Media, fue negada por el otrora Instituto de los Seguros Sociales bajo el argumento de que los demandantes no reunían los requisitos previstos en la Ley 860 de 2003 y, en uno de ellos, porque no se cumplía con la condición de fidelidad consagrada en la misma normativa.

La Corte Constitucional teniendo en consideración que a los actores se les había diagnosticado una enfermedad catastrófica (VIH), se refirió a los fundamentos normativos y a la evolución jurisprudencial de la pensión de invalidez de origen común, destacando que: (i) el requisito de fidelidad de la cotización contemplado en la Ley 860 de 2003 fue declarado inexecutable en la sentencia C-428 de 2009, en tanto se trataba de una medida regresiva en materia de seguridad social. Agregó que sobre este requisito pesó una carga de inconstitucionalidad desde su vigencia, por lo que esa decisión *“lo único que hizo fue declarar la inexecutable formal sobre una norma que desde su expedición se advertía ostensiblemente contraria al ordenamiento superior”*; y (ii) el principio constitucional de la condición más beneficiosa supone la confrontación de regímenes jurídicos que no son inmediatamente sucesivos, contrario a lo sostenido por la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia.

Además de la referencia a la jurisprudencia de la Corte Constitucional y de la Corte Suprema de Justicia, la H. Corte precisó cuatro criterios jurisprudenciales con la salvedad que no era un listado cerrado o completo de jurisprudencia sobre la materia, a saber:

- a) Si un solicitante de pensión de invalidez no reúne los requisitos consagrados en el artículo 39 original de la Ley 100 de 1993 aplicable en virtud de la fecha de estructuración de su invalidez, pero antes del 1 de abril de 1994 satisfizo el requisito de cotización de 300 semanas contemplado en el artículo 6 del Acuerdo 049 de 1990, tiene derecho a que su solicitud se resuelva con apego a esta última en virtud del principio de la condición más beneficiosa.
- b) Si un solicitante de pensión de invalidez no reúne los requisitos consagrados en el artículo 1 de la Ley 860 de 2003 aplicable en virtud de la fecha de estructuración de su invalidez, pero antes del 1 de abril de 1994 satisfizo el requisito de cotización de 300 semanas contemplado en el artículo 6 del Acuerdo 049 de 1990, tiene derecho a que su solicitud se resuelva con apego a esta última en virtud del principio de la condición más beneficiosa.

- c) Si un solicitante de pensión de invalidez no reúne los requisitos consagrados en el artículo 1 de la Ley 860 de 2003 aplicable en virtud de la fecha de estructuración de su invalidez, pero a la entrada en vigencia de esta última satisfacía los presupuestos del artículo 39 original de la Ley 100 de 1993, tiene derecho a que su solicitud se revuelva con apego a esta última en virtud del principio de la condición más beneficiosa.

- d) Si un solicitante de pensión de invalidez no reúne los requisitos consagrados en el artículo 1 de la Ley 860 de 2003 o de cualquier otra legislación sobre la materia, pero satisface el requisito de densidad de cotizaciones de la pensión de vejez correspondiente a su régimen, tiene derecho al reconocimiento de una pensión de invalidez en atención al principio de efectividad de las cotizaciones.

Respecto a la aplicación de las anteriores subreglas jurisprudenciales relativas al principio constitucional de la condición más beneficiosa, esta Administradora informó a la H. Corte Constitucional que dentro de las reglas de negocio adoptadas por la entidad se encuentra incorporado el precedente judicial contenido en los literales a y c.

En cuanto a las restantes, es preciso señalar que Colpensiones tuvo conocimiento del comunicado No. 34 de la Corte Constitucional, a través del cual se informó sobre la emisión de la sentencia SU-442 de 18 de agosto de 2016, por medio de la cual la Sala Plena de esa corporación unificó los criterios conforme a los cuales procede la aplicación de la condición más beneficiosa en materia de pensión de invalidez. Teniendo en cuenta lo anterior, esta entidad se encuentra a la espera de la emisión del texto completo de la providencia para analizar los criterios señalados en el citado comunicado.

13.2. Avances en el sistema de divulgación de información

Con el fin de informar a la ciudadanía, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la audiencia y publicación del Informe trimestral de la sentencia T-774-15, que da cumplimiento a lo ordenado por la Honorable Corte Constitucional en la orden décimo quinta, Colpensiones ajustó su protocolo de publicación del portal www.colpensiones.gov.co con el objetivo de ubicar y publicar esta información de manera eficaz, visible y de fácil acceso para ser consultado por los usuarios e interesados.

De acuerdo a lo anterior, se ajustó la sección llamada **Transparencia y acceso a información pública** que se ubica en la página de inicio del portal web, en el bloque llamado secciones de interés como se muestra en la Figura 1. Esto con el fin de generar mayor visibilidad y acceso a los usuarios que tengan interés sobre información del régimen de prima media.

Figura 1. Página de inicio portal web



Esta sección cuenta con un diseño amigable y usable permitiendo mejor navegabilidad y ubicación por parte del usuario sobre la información importante del régimen de prima media, de igual manera se reviso el contenido y distribución que tendrá la información con el fin de cumplir lo ordenado por la Honorable Corte Constitucional en la parte resolutoria, artículo décimo sexto de la sentencia T-774-15.

La sección se divide en 13 módulos donde se agrupan por tema los contenidos más relevantes que la Entidad ha publicado en el portal web, centralizando la información y logrando mayor visibilidad. Es importante tener en cuenta que se creo un modulo dedicado a Informes de la Corte Constitucional como se muestra en las Figuras 2 y 3, donde se recopila y publica lo relaciona a la Honorable Corte Constitucional y demás entes de control convirtiéndolo en un repositorio de información tanto para la ciudadanía como para la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Figura 2. Transparencia y acceso a información pública

Control

- **Informes de gestión, evaluación y auditoría**
- **Reportes de control interno**
- Planes de mejoramiento
- **Informes a organismos de inspección, vigilancia y control**
- Información para población vulnerable
- Informes defensa Judicial
- Informe a la cuenta Fiscal

**Informes Corte
Constitucional**

- **Autos Corte Constitucional**
- **Sentencia T-774 de 2015**
- **Informes de Colpensiones**
- **Informes Entes de Control**



Contratación

- **Información Contractual**
- **Ejecución de contratos**
- Procedimientos, lineamientos y políticas de adquisición y compras
- **Plan anual de adquisiciones**
- Informes de supervisión

Figura 3. Informes entes de control






Informes Contraloría General de la República

En esta sección se encuentran los informes de seguimiento a Colpensiones presentados por la Contraloría General de la República a la Honorable Corte Constitucional

Informes	Descargar
Informe Actuación Especial Auto 259 de 2014	
Informe Actuación Especial Auto 320 de 2013	








Informes Defensoría del Pueblo

En esta sección se encuentran los informes de seguimiento a Colpensiones y al ISS en Liquidación presentados por la Defensoría del Pueblo a la Honorable Corte Constitucional

Informe	Descargar
Informe de seguimiento Auto 088 de 2014	
Informe de seguimiento Auto 259 de 2014	
Respuesta oficio A-204 de 2014 Seguimiento autos 110, 202 y 320 de 2013	
Respuesta oficio OPT A-110 de 2015 Seguimiento Auto del 28 de septiembre 2015	
Respuesta oficio OPT A-578 de 2014 Seguimiento autos 110 y 320 de 2013	




Informes Procuraduría General de la Nación

En esta sección se encuentran los informes de seguimiento a Colpensiones presentados por la Procuraduría General de la Nación a la Honorable Corte Constitucional

Informe	Descargar
Balance General Intervención Preventiva - Auto 28 septiembre 2015	
Octavo informe de seguimiento - procesos laborales, ejecutivos y tutelas	
Séptimo informe de seguimiento - Autos 110, 202 y 320 de 2013	
Quinto informe de seguimiento - Autos 110, 202, 320 de 2013, 028 y 088 de 2014	
Tercer informe de seguimiento - Auto 233 de 2013	
Segundo informe de seguimiento - Autos 110, 182 Y 202 de 2013	
Primer informe de seguimiento-Auto 110 de 2013	

Informes Superintendencia Financiera de Colombia

En esta sección se encuentran los informes de seguimiento a Colpensiones y al ISS en Liquidación presentados por la Superintendencia Financiera de Colombia a la Honorable Corte Constitucional

Informe	Descargar
Balance avances desde Auto 110 de 2013 - Auto 28 de septiembre 2015	
Informe de seguimiento - Auto 29 de enero de 2015	
Informe de seguimiento - Auto 8 de julio de 2014	

Por otra parte, se incluyo dentro del módulo **Estructura Orgánica y Talento Humano** los procesos y procedimientos con los cuales Colpensiones basa sus operaciones (ver Figura 4), documentos que ayudan al ciudadano y demás entes de control a entender el funcionamiento desde la perspectiva de procesos de la Entidad.

Figura 4. Sección Procesos y procedimientos

Procesos y Procedimientos

Colpensiones basa sus operaciones en un enfoque de gestión por procesos, cuyas descripciones generales se presentan a continuación.



Por ultimo, se sigue trabajando en el levantamiento de requerimientos y documentación relacionado al diseño y publicación del plan de mejoramiento de la Contraloría General de la República donde se encontrarán los reportes sobre avances de las acciones de mejoramiento que la entidad planteó para subsanar los hallazgos presentados por el ente de control en los informes de auditoría, y cuenta fiscal en donde se encontrará la información que presentó COLPENSIONES, sobre las actuaciones legales, técnicas, contables, financieras y de gestión, resultantes de la administración.

13.3. Protocolo de actuación

En el Primer Informe Trimestral (IT1)⁸³ Colpensiones planteó, dentro de la metodología para dar cumplimiento a la orden décimo octava de la Sentencia T-774 de 2015, la realización de un conversatorio entre los diversos actores que han sido protagonistas del proceso declarado de Estado de Cosas Inconstitucional - ECI en el caso de la transición del ISS a Colpensiones, con el fin de discutir la historia y los avances de la entidad para llegar al levantamiento del ECI.

En el contexto del Observatorio Iberoamericano de Protección de la Vejez, Capítulo Colombia – creado a través del convenio 217 de 2015 suscrito por OISS y Colpensiones -con el apoyo del Ministerio del Trabajo y la Universidad Externado de Colombia, se realizará el próximo 27 de

⁸³ Ver Primer Informe Trimestral, Sección 13.3, páginas 141-142.

octubre de 2016 dicho conversatorio para evaluar el Estado de Cosas Inconstitucional y su levantamiento.

El objetivo de este evento es propiciar un encuentro dialógico entre los diversos actores que han sido protagonistas del levantamiento del Estado de Cosas Inconstitucional en el caso de la transición del ISS a Colpensiones, que permita identificar cuáles fueron las claves que llevaron a su superación, qué se espera para que no se caiga en un escenario de repetición y cómo las lecciones aprendidas pueden resultar de ejemplo para otros procesos similares que se están llevando a cabo en nuestro país en otros ámbitos y que aún no logran llegar a un escenario de superación.

Para alcanzar este objetivo se realizarán dos tipos de intervenciones. En primer lugar, se proporcionará a la Ministra del Trabajo, Clara López Oblegón, la posibilidad de intervenir por espacio de 25 minutos sobre los elementos históricos y contextuales del ECI declarado en el caso del traslado ISS-Colpensiones.

Posteriormente, se realizaría un panel conformado por Mauricio Olivera, Presidente de Colpensiones, Rafael Pardo, Ministro del Trabajo que definió el traslado del ISS a Colpensiones y Juan Carlos Henao, Rector de la Universidad Externado de Colombia y ex Magistrado de la Corte Constitucional. Este Panel estaría moderado por Fernando Carrillo Flórez, quien hace parte del Observatorio Iberoamericano de Protección de la Vejez, Capítulo Colombia, y el objetivo sería generar un espacio de discusión en torno a preguntas fundamentales sobre el proceso que llevó a la declaratoria y levantamiento del ECI en Colpensiones.

Anexo 1. Propuesta metodológica para la medición de la calidad de los actos administrativos VPB-GNR

1. Antecedentes

- Necesidad de la entidad, originada por quejas de los ciudadanos en relación con la calidad de los actos administrativos que no resuelven adecuadamente las solicitudes, no son entendibles o desconocen los derechos de los asegurados.
- Requerimientos de los órganos de control.
- Requerimiento expreso de la H. Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Efectuar un diagnóstico de la calidad de los A/A emitidos por Colpensiones (VPB-GNR) dentro del proceso de auditoría correctiva, previa al registro en la nómina de pensionados y la respectiva notificación, sobre una muestra aleatoria que se selecciona automáticamente desde el aplicativo liquidador y sobre otras resoluciones que la VPB y/o la GNR determinen.

Para ello se requiere diseñar la metodología para el diagnóstico y un instrumento de medición que permita valorar la decisión de las prestaciones económicas emitidas por Colpensiones.

2.2. Objetivos específicos

- Medir la calidad de los actos administrativos emitidos por Colpensiones.
- Identificar oportunidades de mejora en los estándares de calidad conforme los lineamientos determinados por la entidad con el fin de:
 - Garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
 - Unificar criterios y lineamientos jurídicos.
 - Determinar necesidades de capacitación.
 - Promover la cultura del autocontrol.

3. Análisis y medición de calidad

El análisis se realiza a partir de la selección de una muestra aleatoria⁸⁴ de los actos administrativos suscritos por la VBP y GNR, previo al registro en la nómina y la respectiva notificación, los cuales son asignados a los auditores de forma automática desde el aplicativo liquidador, y de otras

⁸⁴ Esta muestra corresponde técnicamente al muestreo aleatorio simple. Bajo este tipo de muestreo todas las muestras tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

resoluciones que la VPB o la GNR determinen como en los casos de las pensiones especiales por actividad de alto riesgo u otros casos específicos.

La metodología de medición se basa en 4 criterios que valorados conjuntamente permiten hacer una aproximación a la calidad de la decisión: **Claridad, Suficiencia, Veracidad y Congruencia**. Y por su parte, cada criterio tiene asociadas condiciones (preguntas) que dan cuenta del cumplimiento del mismo.

Tanto los criterios como las preguntas fueron ponderadas de acuerdo a su relevancia frente a la calidad de la decisión, dado que algunas condiciones o criterios permiten generar acciones de mejora, en tanto que otros, se relacionan con la legalidad misma del acto administrativo.

3.1. Definición de criterios y ponderación

Claridad: Se evalúa el texto contenido en el acto administrativo, con el fin de verificar redacción, coherencia de ideas, claridad y cuidado en el uso de las formas, para que el mismo sea de fácil comprensión para el interesado.

Suficiencia: Se evalúa que el acto administrativo resuelva de fondo todas las pretensiones y que se haya realizado la valoración completa de los documentos e información que obra en la entidad y que forma parte integral del expediente pensional.

Veracidad: Se evalúa la correspondencia entre la información (veraz y verificable) ingresada o especificada en el aplicativo liquidador en relación con los documentos del expediente aportados por el solicitante y/o la información adicional (Nómina de pensionados, Historia Laboral del afiliado, formatos Clebp, entre otros).

Congruencia: Se evalúa la relación lógica y coherente entre la decisión adoptada y reflejada en el Acto Administrativo con relación a lo solicitado, normatividad aplicable, resultado del estudio de cada caso y su estructura (encabezado, motivación y/o parte resolutive).

Los puntajes tienen un peso en la valoración del acto administrativo. Cuando ésta alcanza el puntaje máximo que para el presente proyecto es de 50 puntos, el peso llega al 100%, según se detalla a continuación:

Anexo 1 - Cuadro 1. Ponderación de criterios

Criterio de calidad	Peso en la valoración	Puntaje a obtener
Criterio de claridad	10%	5
Criterio de suficiencia	20%	10
Criterio de veracidad	35%	17,5
Criterio de congruencia	35%	17,5
Total	100%	50

Como se mencionó anteriormente, cada criterio se compone de preguntas que a su vez tienen una calificación entre las que se distribuye el puntaje a obtener. La calificación del acto administrativo

se consigna en un Formulario previamente diseñado, el cual debe ser diligenciado por cada auditor, una vez efectúa la revisión de la decisión.

El formulario contiene 14 preguntas con respuestas cerradas (SI – NO), a las cuales se les asignó un puntaje de acuerdo a la relevancia de las mismas en la decisión y que al sumar los que cumplen (SI) se llega a un máximo de 50 puntos. **Cuando el puntaje es inferior a 50, el acto administrativo es retornado al analista de origen para que proceda a la corrección o completitud.**

Anexo 1 - Cuadro 2. Preguntas por criterio

Criterios	Preguntas
Claridad	1. ¿El acto administrativo cumple con los parámetros establecidos en la Circular 9 de 2014, Instructivo GNR No. 3 de 2016 y Circular Conjunta No 1 de 2016?
	2. ¿La Motivación se expresa en un lenguaje sencillo, lógico y de fácil comprensión para el ciudadano?
	3. ¿La respuesta Orienta al ciudadano tanto en sus inquietudes como en los trámites adicionales que pudiera llegar adelantar en los eventos que así se requiera?
Suficiencia	4. ¿Resuelve todas las pretensiones y/o para el caso de Sentencias se acata lo ordenado?
	5. ¿Se realiza el estudio con todas las normas aplicables para determinar el derecho y/o favorabilidad?
	6. ¿Se valora toda la documentación aportada y/o existente en la entidad (aplicativos), para el estudio de la prestación?
Veracidad	7. ¿Se tomaron todas las medidas (Internas – externas) indispensables para resolver de fondo la prestación?
	8. ¿La información respecto de datos básicos especificada en el aplicativo liquidador o en el acto administrativo (para el caso de las orquestadas) es correcta?
	9. ¿El tiempo de servicio (Historia laboral - Formatos Clebp) con el que se determinó el derecho corresponde al existente en las bases de datos y/o clebp aportados?
	10. ¿Los valores salariales y demás emolumentos calculados manualmente (para el caso de las orquestadas) ó a través del aplicativo liquidador, se elaboran con base en la Historia Laboral, las certificaciones aportadas y/o lo ordenado en los casos de cumplimiento de sentencia y son coherentes con los especificados en el acto administrativo?
Congruencia	11. ¿Se diligenciaron en el aplicativo liquidador todos los campos necesarios para que la decisión sea ajustada a derecho, ó para el caso de las orquestadas, la información que contiene el acto administrativo corresponde a la del asegurado y es coherente con la del expediente pensional, la historia laboral, certificaciones y sentencias, entre otras?
	12. ¿La norma aplicada al caso concreto es la más adecuada para el ciudadano?
	13. ¿La información en el acto administrativo, es coherente con la que se especifica en el aplicativo liquidador ó para el caso de las orquestadas con la que se toma del expediente pensional y/o del trámite interno de liquidación manual?
	14. ¿El encabezado, motivación y/o parte resolutive son congruentes o consistentes?

Es necesario mencionar dos asuntos relevantes para la metodología en la medida que garantizan objetividad y transparencia: 1. el auditor desconoce el puntaje y por tanto el resultado de la calificación final; 2. la metodología incluye el diseñó un instrumento de almacenamiento y

administración de la información, y de medición, el cual se alimenta con la información contestada por los auditores, mediante el diligenciamiento de los formularios de calificación.

Dicho instrumento, permite hacer diferentes tipos de análisis respecto a la calidad de los actos administrativos auditados periódicamente, por ejemplo:

- Promedio total de calificación de la calidad de los A/A auditados.
- A/A aprobados y devueltos.
- Niveles de calidad de los A/A (óptimo, para mejorar, deficiente).
- Ranking de acuerdo a las incidencias conforme Riesgo Prestacional.
- Ranking de acuerdo a las incidencias conforme las preguntas marcadas en forma negativa en el formulario.
- Análisis comparado por meses y en el futuro por años.
- Análisis comparado entre los actos administrativos emitidos por la GNR y por la VBP.

3.2. Escala

Es necesario determinar el grado de tolerancia en la medición de la calidad. En este sentido, se propone construir una escala que permita identificar el nivel de calidad que arroja la evaluación a partir del puntaje obtenido.

Se dispuso una escala de calidad en tres niveles de acuerdo al puntaje obtenido:

- **ÓPTIMO:** Corresponde al máximo puntaje de calificación (50 puntos), es decir un 100% de calidad.
- **PARA MEJORAR:** Corresponde al puntaje obtenido en un rango de 40 a 49 puntos, es decir una calidad que va del 80% al 99,99%.
- **DEFICIENTE:** Corresponde a un puntaje menor a 40, es decir, tienen una calidad inferior al 79%.

3.3. Ranking

Para determinar dónde se deben focalizar las acciones de mejora por parte de Colpensiones, la metodología dispuso un ranking que permite visualizar, a partir de las 14 preguntas formuladas, las falencias que existieron en la calidad de los actos administrativos, realizando un ordenamiento de las más críticas a las más leves.

La posición en el ranking es el resultado del número de incidencias negativas que obtiene cada pregunta, multiplicadas por el peso asignado a cada una. Por tanto, el número 1 representa la pregunta que más pesa en el resultado y la 14 la que menos incidencia representa en la evaluación realizada.

Anexo 2. Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

En este anexo se presentan los resultados de los indicadores disponibles a 31 de agosto de 2016 que conforman la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones. Siguiendo lo ordenado por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015 (orden décimo cuarta) han sido incluidos los siguientes seis nuevos indicadores, y un nuevo objeto de seguimiento denominado Financiamiento:

Objeto de seguimiento: Reconocimiento de prestaciones económicas

- (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente.
- (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas.

Objeto de seguimiento: Historias laborales

- (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL.

Nuevo objeto de seguimiento: Financiamiento

- (%) Recaudo acumulado.
- (%) Transferencias de la nación.
- (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo.

De esta manera, la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones cuenta actualmente con 25 indicadores disponibles asociados a seis objetos de seguimiento: nueve indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cuatro de sentencias judiciales; dos de tutelas; cinco de historias laborales; dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS); y tres de financiamiento.

Cabe mencionar que el indicador (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, vinculado al objeto de seguimiento de sentencias judiciales, deja de reportarse en este anexo dado que las sentencias se cumplen integralmente, es decir el proceso se encuentra plenamente controlado, sin embargo, el indicador sigue siendo administrando a nivel interno de la entidad como un mecanismo de gestión.

Así mismo, de acuerdo con lo ordenado por la H. Corte en la sentencia referida, ha sido incluida la desagregación por tipo de prestación (pensión de vejez, de invalidez, sobrevivientes, indemnizaciones, auxilios funerarios y recursos) para los indicadores asociados al objeto de seguimiento Reconocimiento de prestaciones económicas.

2. Objetos de seguimiento

2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones económicas tradicionalmente ha sido monitoreado a través de siete indicadores: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas; (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido; (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos; (%) Actos administrativos de prestaciones notificados; (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente; (%) Recursos interpuestos; y (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.

Ahora bien, en cumplimiento de lo ordenado por la H. Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015, a partir de este informe se incorporan dos indicadores adicionales relacionados con el giro y el cobro de las prestaciones económicas reconocidas por Colpensiones, estos son: (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo; y (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas.

En la misma línea, de acuerdo con lo ordenado por la H. Corte, se efectúa la desagregación por tipo de prestación para todos los indicadores relacionados con este objeto de seguimiento, complementando de este modo el análisis sobre el cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos en materia de reconocimiento⁸⁵.

A partir de estos nueve indicadores y respectivas desagregaciones, es posible observar un desempeño positivo y sin retrocesos de Colpensiones en materia de reconocimiento prestacional, en tanto alcanza un nivel de cumplimiento del 99,69% a 31 de agosto de 2016.

En efecto, desde el inicio de la operación hasta el 31 de agosto de 2016, Colpensiones ha recibido 1'651.316 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto 1'596.507 solicitudes que corresponden al 96,68% de todo lo recibido, y tiene por atender 54.809 solicitudes de las cuales 49.886 se encuentran dentro de los términos legales de decisión, y 4.923 están vencidas (2.280 menos de lo reportado en el último informe)⁸⁶. No obstante, todas las solicitudes vencidas se encuentran priorizadas en el proceso cumplimiento.

En tal sentido, descontando las solicitudes pendientes que se encuentran dentro de los términos legales de decisión, Colpensiones alcanza un nivel de cumplimiento del 99,69%. Esto significa que de todas las solicitudes radicadas hasta el 31 de agosto de 2015 sólo el 0,3% se encuentran vencidas.

⁸⁵ Es necesario aclarar que los datos desagregados por tipo de prestación corresponden a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas ante Colpensiones (vigencia Colpensiones), es decir que no toma en cuenta las 347.008 solicitudes entregadas por el ISS en L. para su decisión.

⁸⁶ Ver Primer Informe Trimestral. Anexo 1.

Por su parte, si se profundiza en el detalle por tipo de prestación, se puede observar que para todos los riesgos el nivel de cumplimiento se encuentra por encima del 99%, y que el mayor volumen de pendientes en general y de pendientes vencidos se concentra en recursos y reliquidaciones, seguido del riesgo pensional de invalidez, lo cual da cuenta del funcionamiento del sistema de reparto priorizado de Colpensiones conforme lo ordenado por la H. Corte Constitucional.

Adicionalmente, el buen desempeño en la gestión de la Administradora en materia de reconocimiento también se aprecia en los resultados de notificaciones y de nómina. En es línea, a 31 de agosto de 2016, Colpensiones ha notificado el 99,48% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento; ha incluido en la nómina oportunamente el 99,51% de las prestaciones reconocidas; y ha girado el 100% de las prestaciones ingresadas en la nómina por primera vez en estado activo.

Específicamente, el resultado del proceso de notificación arroja que desde el principio de la operación hasta el 31 de agosto de 2016, la entidad ha notificado 1'398.456 actos administrativos de prestaciones económicas, que representan el 99,48% de todo lo proferido hasta el 31 de julio de 2016. Por su parte, el indicador mensual de notificaciones devela que el 77,35% de los actos administrativos proferidos en julio de 2016 fueron notificados oportunamente; no obstante, el promedio mensual es de 81%.

Por su parte, la desagregación por tipo de prestación muestra que para todos los riesgos el nivel de notificación de las decisiones de reconocimiento está por encima del 99%, con excepción de auxilios funerarios que se encuentra en el 97,96%. Es necesario destacar en todo caso que el 99,87% de las decisiones de invalidez han sido notificadas, así como el 99,81% de las decisiones proferidas de pensión de vejez y el 99,55% de sobrevivientes.

Por otro lado, con respecto a la inclusión en nómina, el indicador devela que el proceso funciona de acuerdo a las reglas del negocio, toda vez que el 99,51% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina han ingresado oportunamente. Es decir que de las 481.906 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y julio de 2016 que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 479.539 ingresaron conforme al tiempo estipulado. Es importante aclarar que el saldo también ha ingresado a la nómina, solo que no ha ocurrido con la oportunidad esperada.

Vale señalar que del total de prestaciones reconocidas solo en el mes de julio de 2016, y que al corte del 31 de agosto de 2016 debían haber ingresado a la nómina (15.226), efectivamente ingresaron 15.207, es decir el 99,88%.

Por último, hay tres aspectos adicionales que son relevantes para el análisis: i. el número de prestaciones económicas reconocidas; ii. el comportamiento de los recursos; y iii. el cobro por parte de los ciudadanos de las prestaciones económicas ingresadas a la nómina por primera vez en estado activo, efectivamente giradas a los bancos.

Con respecto al primero, vale la pena mencionar que durante la vigencia 2015 y lo corrido de la vigencia 2016, Colpensiones ha decidido 326.943 solicitudes de primera vez, de las cuales 224.209 fueron positivas, es decir que en el 68,58% de los casos de primera oportunidad ha sido concedida la prestación. Ahora bien, la medición mensual del indicador arroja que el 79,24% de las decisiones proferidas en agosto de 2016 reconocieron la prestación solicitada.

Frente al comportamiento de los recursos, el análisis se basa en el porcentaje de recursos interpuestos, y en el porcentaje del cambio de la decisión inicial una vez han sido decididos dichos recursos. Sobre el primer asunto es preciso señalar que, durante toda la vigencia 2015 y lo corrido de la vigencia 2016, se han interpuesto 59.664 recursos que corresponden al 17,96% de los actos administrativos proferidos y notificados entre enero de 2015 y agosto de 2016. Vale la pena señalar que la tendencia es decreciente.

Por su parte, los recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial, específicamente para los recursos interpuestos y decididos durante la vigencia 2015 y lo corrido de 2016, que corresponden a los actos administrativos de primera vez proferidos y notificados en el mismo periodo, se observa que el cambio de decisión ha ocurrido en el 28,30% de los casos, siendo decreciente también la tendencia.

Por último, con respecto al indicador de cobro de las prestaciones económicas reconocidas por parte de los ciudadanos, es necesario advertir que este es un indicador cuyo resultado tiene explicaciones que superan el ámbito de control de Colpensiones. Ello por cuanto dentro del manejo y control de la administradora está efectivamente el ingreso a la nómina de las prestaciones reconocidas y el respectivo giro a los bancos de dichas prestaciones, siempre y cuando se encuentren en estado activo, mientras que el cobro efectivo está mediado por las entidades financieras y los propios ciudadanos, quienes deben acercarse a cobrar.

No obstante, los primeros cálculos del indicador arrojan que el 93,79% de las prestaciones que ingresaron por primera vez a la nómina en estado activo pagadas en febrero, fueron efectivamente cobradas; el 93,33% de las prestaciones pagadas en marzo fueron efectivamente cobradas, y el 88,29% de las prestaciones pagadas en abril. Es necesario aclarar que este indicador se calcula cuatro meses después de la fecha de giro, toda vez que los ciudadanos tienen hasta 3 meses para cobrar su mesada pensional antes de que las entidades financieras reintegren el dinero a la administradora por no cobro.

De esta manera, lo expuesto previamente muestra que Colpensiones no solo ha mejorado la capacidad de atención de las solicitudes de reconocimiento de manera progresiva y a buen ritmo, sino que también ha logrado optimizar el proceso de notificación y nómina como parte del cumplimiento, así como estabilizar y controlar el comportamiento de los recursos.

En seguida se presenta el resultado detallado de los indicadores para junio, julio y agosto de 2016, y de las desagregaciones por tipo de prestaciones a partir de julio de 2016.

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

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de atención de las solicitudes por parte de Colpensiones. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.⁸⁷

Anexo 2 - Tabla No. 1

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 2 - Tabla No. 2

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.536.951	1.565.873	1.596.507
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.591.024	1.619.893	1.651.316
Cálculo (%)	96,60%	96,67%	96,68%

⁸⁷ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la repesa 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. 3
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.189.943	1.218.865	1.249.499
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas	1.244.016	1.272.885	1.304.308
Cálculo (%)	95,65%	95,76%	95,80%

Anexo 2 - Tabla No. 4
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Desagregación por tipo de prestación. Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado	
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
Pensión Vejez		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	266.365	271.006
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	274.353	278.644
Cálculo (%)	97,09%	97,26%
Pensión Sobrevivientes		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	80.621	82.905
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	84.728	86.847
Cálculo (%)	95,15%	95,46%
Pensión Invalidez		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	27.862	28.965
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	30.564	31.514
Cálculo (%)	91,16%	91,91%
Indemnizaciones		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	265.445	273.216
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	281.722	290.209
Cálculo (%)	94,22%	94,14%
Auxilios Funerarios		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	71.630	72.961
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	74.083	75.999
Cálculo (%)	96,69%	96,00%
Recursos		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	506.942	520.446
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	527.435	541.095
Cálculo (%)	96,11%	96,18%

Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento que cumplieron el término legal para su atención y que Colpensiones ha resuelto. Se trata de estimar la relación entre las solicitudes radicadas excluyendo las pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, y el total de las solicitudes de reconocimiento resueltas. Esta medición resulta importante dado que arroja información precisa con respecto al nivel de cumplimiento de la entidad frente a las solicitudes de reconocimiento que han superado los plazos establecidos por la ley.

Anexo 2 - Tabla No. 5

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 2 - Tabla No. 6

(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.536.951	1.565.873	1.596.507
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.542.342	1.571.253	1.601.430
Cálculo (%)	99,65%	99,66%	99,69%

Anexo 2 - Tabla No. 7

(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado	
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
Colpensiones		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.218.865	1.249.499
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.224.245	1.254.422
Cálculo (%)	99,56%	99,61%

Anexo 2 - Tabla No. 8
(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido
Desagregación por tipo de prestación. Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado	
	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
Pensión Vejez		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	266.365	271.006
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	266.761	271.479
Cálculo (%)	99,85%	99,83%
Pensión Sobrevivientes		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	80.621	82.905
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	81.390	83.490
Cálculo (%)	99,06%	99,30%
Pensión Invalidez		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	27.862	28.965
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	27.973	29.183
Cálculo (%)	99,60%	99,25%
Indemnizaciones		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	265.445	273.216
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	265.973	273.745
Cálculo (%)	99,80%	99,81%
Auxilios Funerarios		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	71.630	72.961
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	71.712	73.043
Cálculo (%)	99,89%	99,89%
Recursos		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	506.942	520.446
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	510.436	523.482
Cálculo (%)	99,32%	99,42%

Indicador No. 3. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha proferido positivamente, con respecto al total de actos administrativos proferidos que resuelven solicitudes de primera vez. El propósito del indicador es contabilizar las prestaciones económicas concedidas. Esta medición es importante porque permite estimar la relación entre las prestaciones reconocidas y negadas, e identificar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al reconocimiento de prestaciones económicas de los ciudadanos que tienen derecho.

Anexo 2 - Tabla No. 9

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	Gestión	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 2 - Tabla No. 10

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos⁸⁸. Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	198.116	211.085	224.209
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	294.519	310.380	326.943
Cálculo (%)	67,27%	68,01%	68,58%

Anexo 2 - Tabla No. 11

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos. Desagregación por tipo de prestación. Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado
	Acumulado a Ago-16
Pensión Vejez	
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	32.094
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	88.100
Cálculo (%)	36,43%
Pensión Sobrevivientes	
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	29.579
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	43.000
Cálculo (%)	68,79%
Pensión Invalidez	
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	10.943
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	14.769
Cálculo (%)	74,09%

⁸⁸ Los datos reportados traen el acumulado de la vigencia 2015 hasta agosto de 2016. Y más adelante se presenta el cálculo mensual.

Variables	Registro de avance acumulado
	Acumulado a Ago-16
Indemnizaciones	
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	123.113
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	141.005
Cálculo (%)	87,31%
Auxilios Funerarios	
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	28.480
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	40.069
Cálculo (%)	71,08%

Anexo 2 - Tabla No. 12
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	jun-16	jul-16	ago-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	11.518	12.969	13.124
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	14.497	15.861	16.563
Cálculo (%)	79,45%	81,77%	79,24%

Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos que ha proferido. El propósito del indicador es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para estimar el grado de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega de la prestación económica, y tomar acción de forma inmediata en caso de que el proceso presente fallas⁸⁹.

⁸⁹Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

Anexo 2 - Tabla No. 13

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.			Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

Anexo 2 - Tabla No. 14

(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	1.347.809	1.371.403	1.398.456
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	1.353.752	1.380.252	1.405.716
Cálculo (%)	99,56%	99,36%	99,48%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 2 - Tabla No. 15

(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	1.062.969	1.086.563	1.113.616
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.068.912	1.095.412	1.120.876
Cálculo (%)	99,44%	99,19%	99,35%

Anexo 2 - Tabla No. 16

(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas Desagregación por tipo de prestación. Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado	
	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
Pensión Vejez		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	257.749	260.321
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	258.298	260.826
Cálculo (%)	99,79%	99,81%

Variables	Registro de avance acumulado	
	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
Pensión Sobrevivientes		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	71.291	73.475
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	71.561	73.805
Cálculo (%)	99,62%	99,55%
Pensión Invalidez		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	25.660	26.236
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	25.703	26.269
Cálculo (%)	99,83%	99,87%
Indemnizaciones		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	259.016	267.725
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	260.789	269.739
Cálculo (%)	99,32%	99,25%
Auxilios Funerarios		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	67.052	68.764
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	68.623	70.196
Cálculo (%)	97,71%	97,96%
Recursos		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	405.795	417.095
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	410.438	420.041
Cálculo (%)	98,87%	99,30%

Anexo 2 - Tabla No. 17
(%) Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	Jun-16	Jul-16	Ago-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente.	20.014	19.620	19.696
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	25.433	26.500	25.464
Cálculo (%)	78,69%	74,04%	77,35%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que ingresaron a la nómina en el mes y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi, con respecto a los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que fueron proferidos positivamente en el mes anterior y que deben ingresar a la nómina. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas.

Adicionalmente, permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica⁹⁰.

Anexo 2 - Tabla No. 18

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Liquidador/ Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.			Tipo 4	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 2 - Tabla No. 19

(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	jun-16	jul-16	ago-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	14.017	14.146	15.207
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	14.052	14.164	15.226
Cálculo (%)	99,75%	99,87%	99,88%

*Dato correspondiente al mes anterior.

⁹⁰Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte, 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. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en la variable dos del indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

Anexo 2 - Tabla No. 20
(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente
Desagregación por tipo de prestación

Variables	Registro de avance mensual	
	jul-16	ago-16
Pensión Vejez		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	803	1.281
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	806	1.281
Cálculo (%)	99,63%	100,00%
Pensión Sobrevivientes		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.297	1.633
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	1.300	1.635
Cálculo (%)	99,77%	99,88%
Pensión Invalidez		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	453	419
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	453	419
Cálculo (%)	100,00%	100,00%
Indemnizaciones		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	6.657	8.316
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	6.658	8.317
Cálculo (%)	99,98%	99,99%
Auxilios Funerarios		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.177	1.172
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	2.177	1.173
Cálculo (%)	100,00%	99,91%
Recursos		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.759	2.386
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	2.770	2.401
Cálculo (%)	99,60%	99,38%

BOGOTÁ - SEPTIEMBRE DE 2016

Indicador No. 6. (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de giro de las prestaciones económicas mensualmente con respecto a las prestaciones incluidas en la nómina en estado activo mensualmente. El propósito de este indicador es conocer el nivel de efectividad de Colpensiones en el pago de las prestaciones reconocidas. Esta medición resulta importante dado que arroja información que permite ajustar el proceso de nómina de la entidad.

Anexo 2 - Tabla No. 21

Metadatos clave del indicador (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Prestaciones económicas giradas de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 3	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Prestaciones económicas ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo				Gerencia Nacional de Nómina	

Anexo 2 - Tabla No. 22

(%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente

Variables	Registro de avance mensual					
	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16
VARIABLE 1: Prestaciones económicas giradas de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	12.322	9.309	10.162	15.082	12.060	14.737
VARIABLE 2: Prestaciones económicas ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo	12.322	9.309	10.162	15.082	12.060	14.737
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Indicador No. 7. (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas.

Descripción del indicador: El indicador mide las prestaciones económicas ingresadas a la nómina por primera vez mensualmente en estado activo, que fueron giradas a los bancos y efectivamente cobradas por los ciudadanos. Este indicador es importante en cuanto permite conocer el porcentaje de prestaciones económicas pagadas por Colpensiones que los ciudadanos no cobran (pagos devueltos por los bancos a Colpensiones).

Anexo 2 - Tabla No. 23

Metadatos clave del indicador (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	Resultado	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.			x100	Gerencia Nacional de Nómina	
			Tipo 5		

Anexo 2 - Tabla No. 24

(%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas⁹¹

Variables	Registro de avance mensual		
	Febrero	Marzo	Abril
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	11.557	8.688	8.972
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	12.322	9.309	10.162
Cálculo (%)	93,79%	93,33%	88,29%

Anexo 2 - Tabla No. 25

(%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas Desagregación por tipo de prestación

Variables	Registro de avance mensual		
	Febrero	Marzo	Abril
Pensión Vejez			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	797	930	753
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	895	1.027	931
Cálculo (%)	89,05%	90,56%	80,88%
Pensión Sobrevivientes			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	106	247	234
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	118	270	255
Cálculo (%)	89,83%	91,48%	91,76%

⁹¹ Este indicador se calcula 4 meses después de la fecha de giro, por cuanto los ciudadanos tienen hasta 3 meses para cobrar su mesada pensional antes de que el banco la reintegre a la administradora por no cobro. De modo que a la fecha se tienen datos de cobro efectivo de las prestaciones económicas giradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo de febrero, marzo y abril únicamente.

Variables	Registro de avance mensual		
	Febrero	Marzo	Abril
Pensión Invalidez			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.078	1.367	1.259
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	1.167	1.465	1.454
Cálculo (%)	92,37%	93,31%	86,59%
Indemnizaciones			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	5.593	3.535	4.622
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	6.072	3.794	5.304
Cálculo (%)	92,11%	93,17%	87,14%
Auxilios Funerarios			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	3.983	2.609	2.104
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	4.070	2.753	2.218
Cálculo (%)	97,86%	94,77%	94,86%

Indicador No. 8. (%) Recursos interpuestos

Descripción del indicador: el indicador mide los recursos que interponen los ciudadanos frente a las decisiones proferidas y notificadas por Colpensiones en respuesta a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones de primeras vez. El propósito de este indicador es conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con las decisiones que profiere Colpensiones frente a sus solicitudes de reconocimiento. Esta medición resulta importante dado que arroja información que permite ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad y de servicio al ciudadano.

Anexo 2 - Tabla No. 26
Metadatos clave del indicador (%) Recursos interpuestos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	Gestión	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 2 - Tabla No. 27
(%) Recursos interpuestos entre enero de 2015 y agosto de 2016⁹²

Variables	Registro de avance acumulado		
	jun-16	jul-16	ago-16
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	55.705	57.481	59.664
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	302.013	316.332	332.174
Cálculo (%)	18,44%	18,17%	17,96%

Anexo 2 - Tabla No. 27
(%) Recursos interpuestos entre enero de 2015 y agosto de 2016
Desagregación por tipo de prestación

Variables	Registro de avance acumulado
	ago-16
Pensión Vejez	
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	31.153
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	92.081
Cálculo (%)	33,83%
Pensión Sobrevivientes	
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	9.019
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	41.940
Cálculo (%)	21,50%
Pensión Invalidez	
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	5.114
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	14.498
Cálculo (%)	35,27%
Indemnizaciones	
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	9.827
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	142.408
Cálculo (%)	6,90%
Auxilios Funerarios	
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	4.551
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	41.247
Cálculo (%)	11,03%

Indicador No. 9. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Descripción del indicador: el indicador mide los recursos decididos que generaron cambio de decisión, con respecto al total de recursos decididos y notificados que corresponden a solicitudes de primera vez de una vigencia específica. El propósito del indicador es medir el porcentaje de decisiones de reconocimiento que efectivamente debieron ser corregidas. Este indicador es útil porque arroja pautas para la revisión de la calidad del proceso de reconocimiento.

⁹² Los datos reportados traen el acumulado de la vigencia 2015 y la vigencia 2016.

Anexo 2 - Tabla No. 28

Metadatos clave del indicador (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión⁹³

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos decididos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 2 - Tabla No. 29

**(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión
Actos administrativos notificados entre enero de 2015 y agosto de 2016**

Variables	Registro de avance acumulado		
	jun-16	jul-16	ago-16
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	13.140	13.622	14.119
VARIABLE 2: Recursos decididos.	46.303	48.084	49.882
Cálculo (%)	28,38%	28,33%	28,30%

Anexo 2 - Tabla No. 30

**(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión
Actos administrativos notificados entre enero de 2015 y agosto de 2016
Desagregación por tipo de prestación**

Variables	Registro de avance acumulado	
	jul-16	ago-16
Pensión Vejez		
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	6.755	6.928
VARIABLE 2: Recursos decididos	25.965	26.670
Cálculo (%)	26,02%	25,98%
Pensión Sobrevivientes		
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	1.132	1.174
VARIABLE 2: Recursos decididos	6.567	6.869
Cálculo (%)	17,24%	17,09%
Pensión Invalidez		
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	1.911	1.967
VARIABLE 2: Recursos decididos	4.222	4.366
Cálculo (%)	45,26%	45,05%

⁹³ Los datos reportados traen el acumulado de los recursos decididos en la vigencia 2015 y la vigencia 2016, de los interpuestos frente a las decisiones proferidas y notificadas en el mismo periodo.

Variables	Registro de avance acumulado	
	jul-16	ago-16
Indemnizaciones		
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	1.834	1.954
VARIABLE 2: Recursos decididos	3.661	3.857
Cálculo (%)	50,10%	50,66%
Auxilios Funerarios		
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	1.990	2.096
VARIABLE 2: Recursos decididos	7.669	8.120
Cálculo (%)	25,95%	25,81%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El proceso de cumplimiento de sentencias judiciales por parte de Colpensiones integra la identificación y alistamiento de las sentencias, la generación y notificación de los actos administrativos y su inclusión en la nómina. Lo anterior se analiza bajo el lente de los siguientes indicadores:

- 1) (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.
- 2) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.
- 3) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.
- 4) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.

En esa línea, a 31 de agosto de 2016 el alistamiento de sentencias se ubicó en el 92,99%, ello significa una variación positiva de 0,16 puntos porcentuales frente al resultado de julio y de 0,73 puntos con respecto a mayo del presente (92,26%). Sobre los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos -indicador No. 2-, se encuentra también una variación positiva de 0,15 puntos porcentuales entre julio y agosto, y de 1,33% puntos frente a mayo de 2016 (98,17%); el resultado a 31 de agosto de este indicador se ubicó en 99,50%.

Ahora bien, en el análisis de los resultados de los dos indicadores presentados por las cuatro desagregaciones planteadas: 1) Sentencias entregadas por el ISS; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) Sentencias allegadas por los ciudadanos; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la repesa del ISS, se evidencia que a 31 de agosto para los dos indicadores -(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el avance de la primera entrada continúa siendo lo más representativo en cuanto a su desempeño; el resultado de dicha entrada para cada uno de los indicadores se ubicó en 99,70% y 99,96% respectivamente.

Frente a la segunda entrada -sentencias contra Colpensiones-, se encuentra un comportamiento favorable tanto en el alistamiento como en el cumplimiento. El resultado de tal entrada para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- se ubicó en 96,44% a 31 de agosto 2016, es decir que se mantuvo con respecto al resultado del mes de julio. El segundo indicador -(%) actos administrativos de sentencias proferidos-, muestra avance al pasar de 99,05% en julio a 99,24% en agosto; con respecto a mayo de 2016 se observa una variación positiva de 1,86 puntos porcentuales.

La entrada de sentencias allegadas por los ciudadanos (entrada 3), de otro lado, evidencia para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- una variación positiva de 0,25 puntos porcentuales entre julio y agosto de 2016, lo cual ubica el resultado en 86,80% en tal entrada; si se compara frente a 31 de mayo, se encuentra variación positiva de 1,28 puntos porcentuales en esta entrada (resultado a 31 de mayo 85,52%). Para el indicador de actos administrativos proferidos sobre la misma entrada, se observa también una variación positiva de 0,17 puntos porcentuales entre julio y agosto de 2016, lo que ubica el resultado de este indicador sobre la entrada de sentencias allegadas por los ciudadanos en 99,66% a 31 de agosto; entre mayo y agosto de 2016 se ha presentado una variación positiva en este resultado de 1,25 puntos porcentuales.

Sobre la cuarta entrada -sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS-, se encuentra que el alistamiento de sentencias a 31 de agosto de 2016 se mantiene en el 100%; frente a los actos administrativos de sentencias proferidos se pasó de 99,78% a 99,94 entre mayo y agosto de 2016.

Siguiendo con el análisis del proceso de cumplimiento de sentencias, se observa que el indicador No. 3 – (%) actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados– a 31 de agosto de 2016, tuvo una leve caída 0,11 puntos porcentuales con respecto a julio del presente; el resultado se ubicó en 98,92%⁹⁴. Frente a la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4-, a 31 de agosto se encuentra que han sido incluidos el 99,91% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina, ello continúa evidenciando que el resultado se comporta conforme a lo reportado desde diciembre de 2013⁹⁵.

Por su parte, cabe mencionar que, dado que las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial se encuentran plenamente controladas, el indicador se continúa administrando a nivel interno de la entidad como un mecanismo de gestión.

Así entonces, los resultados expuestos muestran el mejoramiento continuo y sostenido, basado en los logros obtenidos agregados y desagregados. Colpensiones continúa desarrollando mecanismos y acciones operativas inter-áreas que se alinean para optimizar el modelo de cumplimiento de sentencias, con énfasis en el alistamiento y notificación de las mismas.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para junio, julio y agosto de 2016.

Indicador No. 1: (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Descripción del indicador: el indicador mide las sentencias gestionadas institucionalmente y que se han alistado para iniciar el proceso de cumplimiento, con respecto al total de sentencias identificadas. El propósito de este indicador es observar el desempeño de Colpensiones en el proceso de alistamiento de las sentencias de cara a lograr su cumplimiento. Resulta importante en la medida en que arroja información que permite tomar medidas a tiempo para optimizar el proceso de identificación y de alistamiento.

Anexo 2 - Tabla No. 31

Metadatos clave del indicador (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.				Vicepresidencia Jurídica	

⁹⁴ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 39.

⁹⁵ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 42.

Anexo 2 - Tabla No. 32

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	134.726	137.074	140.500
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas*.	146.182	147.675	151.098
Cálculo (%)	92,16%	92,82%	92,99%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 2 - Tabla No. 33

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Desagregación del indicador por entradas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.187	11.187	11.187
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.221	11.221	11.221
Cálculo (%)	99,70%	99,70%	99,70%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	62.870	64.650	67.677
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	65.757	67.035	70.178
Cálculo (%)	95,61%	96,44%	96,44%
Entrada 3. Allegadas por los ciudadanos			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	52.066	52.631	53.015
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	60.601	60.813	61.078
Cálculo (%)	85,92%	86,55%	86,80%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.603	8.606	8.621
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la represa del ISS).	8.603	8.606	8.621
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%

Indicador No. 2: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha proferido, con respecto al total de sentencias que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento. El propósito del indicador es medir las sentencias cumplidas, lo cual es importante para conocer el nivel de respuesta de la entidad frente a los fallos judiciales que la condenan, y a partir de esta información tomar medidas que permitan profundizar o ajustar el proceso de cumplimiento de sentencias.

Anexo 2 - Tabla No. 34

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

VARIABLES	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

Anexo 2 - Tabla No. 35

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	133.109	135.592	138.706
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento*.	134.574	136.484	139.407
Cálculo (%)	98,91%	99,35%	99,50%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 2 - Tabla No. 36

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	11.168	11.179	11.182
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.187	11.186	11.186
Cálculo (%)	99,83%	99,94%	99,96%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	61.786	63.781	66.430
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	62.796	64.395	66.942
Cálculo (%)	98,39%	99,05%	99,24%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
Entrada 3. Allegadas por los ciudadanos			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	51.560	52.035	52.480
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	51.988	52.301	52.660
Cálculo (%)	99,18%	99,49%	99,66%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.595	8.597	8.614
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	8.603	8.602	8.619
Cálculo (%)	99,91%	99,94%	99,94%

Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. El propósito del indicador es estimar la oportunidad del proceso de notificación de los actos administrativos, en este caso de los que corresponden al cumplimiento de sentencias; adicionalmente permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía. Su cálculo arroja información que permite determinar si es necesario hacer ajustes al proceso.⁹⁶

Anexo 2 - Tabla No. 37

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

⁹⁶ Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos de sentencias proferidos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos de sentencias proferidos (Variable 2).

Anexo 2 - Tabla No. 38

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	128.221	133.026	136.367
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	130.203	134.332	137.862
Cálculo (%)	98,48%	99,03%	98,92%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 2 - Tabla No. 39

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	11.152	11.165	11.173
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	11.161	11.168	11.180
Cálculo (%)	99,92%	99,97%	99,94%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	57.820	61.705	64.449
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	59.524	62.852	65.777
Cálculo (%)	97,14%	98,18%	97,98%
Entrada 3. Allegadas por los ciudadanos			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	50.672	51.564	52.149
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	50.929	51.717	52.306
Cálculo (%)	99,50%	99,70%	99,70%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.577	8.592	8.596
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	8.589	8.595	8.599
Cálculo (%)	99,86%	99,97%	99,97%

Indicador No. 4: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han sido incluidos en la nómina, con respecto al total de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, especialmente en el caso de cumplimiento de sentencia, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, evidencia el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía.⁹⁷

Anexo 2 - Tabla No. 40

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 2- Tabla No. 41

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	116.435	120.308	128.613
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	116.845	120.392	128.734
Cálculo (%)	99,65%	99,93%	99,91%

*Dato correspondiente al mes anterior.

⁹⁷ 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. 42
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.792	10.803	10.746
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.794	10.811	10.758
Cálculo (%)	99,98%	99,93%	99,89%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	49.083	51.961	58.794
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	49.442	51.993	58.861
Cálculo (%)	99,27%	99,94%	99,89%
Entrada 3. Allegadas por los ciudadanos			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	48.159	49.139	50.776
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	48.208	49.181	50.805
Cálculo (%)	99,90%	99,91%	99,94%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.401	8.405	8.297
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la represa del ISS)	8.401	8.407	8.310
Cálculo (%)	100,00%	99,98%	99,84%

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

Los resultados de los indicadores vinculados al seguimiento de la respuesta de las tutelas notificadas a Colpensiones siguen mostrando una senda positiva. Ello se evidencia al analizar los resultados de julio y agosto de 2016 sobre los trámites de tutelas con hecho superado –indicador No. 1-, en donde se observa una variación favorable de 0,74 puntos porcentuales; el resultado a 31 de agosto de 2016 se ubica en 99,20%. Si se compara el resultado obtenido a septiembre de 2013 (inicio de medición) que se ubicó en 19,52%, se encuentra una variación positiva de 79,68 puntos porcentuales.

Por su parte, el resultado del indicador complementario –indicador No. 2- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado-, muestra también un comportamiento positivo. Los resultados de julio y agosto de 2016 evidencian que se pasó de 98,67% a 99,30% respectivamente frente a dicho indicador, lo que significa una variación positiva de 0,64 puntos porcentuales.

De esta manera, se encuentra que la respuesta de las tutelas notificadas a Colpensiones se continúan optimizando, y se evidencia que el número de trámites de tutelas pendiente ha disminuido de manera significativa. Colpensiones, de esta forma, sigue promoviendo e institucionalizando mecanismos y planes de acción para concluir tal optimización, y asegurar su mantenimiento. Lo anterior, como se ha señalado con el firme propósito de brindar a los ciudadanos una respuesta oportuna y con calidad en esta materia.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para junio, julio y agosto de 2016.

Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado (Casos respondidos)

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos) con respecto al total de trámites de tutela identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste con respecto al trámite de tutelas que debe implementar la entidad.

Anexo 2 - Tabla No. 43

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).			Tipo 1	Bizagi	

Anexo 2 - Tabla No. 44
(%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	241.560	244.013	248.706
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	245.259	247.824	250.704
Cálculo (%)	98,49%	98,46%	99,20%

Indicador No. 2. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas que cuentan efectivamente con un hecho superado (casos respondidos), con respecto al total de trámites identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi que son materialmente posibles de cumplir por Colpensiones. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste que debe implementar la entidad para atender debidamente los trámites de tutela, y también arroja información sobre el volumen de trámites que materialmente no son posibles de cumplir por parte de la entidad pero que igual exigen una importante disposición de recursos.

Anexo 2 - Tabla No. 45
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento.				Bizagi	

Anexo 2 - Tabla No. 45

(%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	241.560	244.013	248.706
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento	244.719	247.310	250.452
Cálculo (%)	98,71%	98,67%	99,30%

2.5 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

El proceso de corrección de historias laborales (CHL) como objeto de seguimiento ha venido siendo monitoreado a partir de cuatro indicadores: 1. Historias laborales corregidas; 2. Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente; 3. Reiteraciones de Corrección de Historia laboral; y 4. Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente.

No obstante, a partir de este informe se incorpora un nuevo indicador “Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL”, mediante el cual se busca hacer una aproximación a la completitud de las historias laborales, con base en el porcentaje de afiliados que radican una solicitud de corrección de historia laboral después de haber consultado el extracto de su historia laboral; lo anterior dando cumplimiento a lo ordenado por la H. Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015.

En este marco, el resultado del primer indicador devela que desde el inicio de la operación hasta el 31 de agosto de 2016 se han recibido, por múltiples fuentes⁹⁸, 2’687.656 solicitudes de corrección de historia laboral (CHL) de las cuales se han logrado atender 2’597.080, ello corresponde al 96,63%, y se encuentran pendientes 90.573 solicitudes (7 mil menos en frente al corte del informe anterior). Así las cosas, se aprecia un comportamiento relativamente constante del indicador en los últimos meses.

Por su parte, el segundo indicador – (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente-, que arroja una medida aproximada de oportunidad en la atención de estos trámites, muestra un comportamiento decreciente como consecuencia de la política de la entidad por evacuar los trámites con mayor tiempo de vencimiento. Específicamente, durante el último mes se logró atender el 11,18% de las solicitudes de CHL radicadas en julio de 2016.

En cuanto al tercer indicador -(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral-, se aprecia que desde enero de 2015 hasta el 31 de julio de 2016⁹⁹ han sido atendidos 181.904 trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, frente a los cuales se han radicado 8.718 reiteraciones por cédula única que corresponden al 4,79%.

Por su parte el indicador complementario (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente, el cual guarda la misma lógica sobre las reiteraciones, pero toma en cuenta únicamente la producción mensual, y su cálculo se realiza por un periodo de

⁹⁸ Las solicitudes de corrección de historia laboral provienen de diferentes fuentes: por una parte, están los requerimientos internos que realiza la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones (Gerencia Nacional de Reconocimiento) a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología para resolver las solicitudes pensionales. Por otro lado, están los requerimientos externos que realizan directamente los ciudadanos para la corrección de historia laboral a través de trámites ordinarios, PQRS, tutelas y correspondencia.

⁹⁹ Dada la complejidad tecnológica para la obtención de los datos de las reiteraciones (nuevas radicaciones con pretensiones iguales) fue acordado entre el equipo técnico de la Estrategia de Seguimiento y la Gerencia Nacional de Operaciones que el reporte del indicador se realizará un mes vencido.

cuatro meses, revela que en promedio el 3,17% de las solicitudes atendidas mensualmente son reiteradas durante los siguientes cuatro meses a su atención. Ello significa que de cada 100 solicitudes atendidas mensualmente, cerca de 3 no son satisfactorias para el ciudadano.

Finalmente, el nuevo indicador de completitud de historia laboral - (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL-, muestra que entre febrero y agosto del año en curso, 1'715.905 afiliados han consultado su historia laboral o han tenido acceso al extracto de su historia laboral, y de éstos 28.316 han radicado un trámite de CHL, es decir el 1,65%. Lo cual permite inferir que el 98,35% de los afiliados a Colpensiones que cuentan con el extracto de su historia laboral, se encuentran satisfechos con la información reportada por Colpensiones.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los indicadores con sus respectivas desagregaciones. Para los dos primeros indicadores y para el último se reportan los resultados de junio, julio y agosto de 2016; mientras que para el indicador de reiteraciones de CHL se reportan los resultados de mayo, junio y julio, y para el indicador de reiteraciones CHL sobre trámites atendidos mensualmente, se presentan los cálculos que se han realizado a la fecha correspondientes a la vigencia 2016.

Indicador No. 1: (%) Historias laborales corregidas

Descripción del indicador: El indicador mide las historias laborales corregidas con respecto a todas las solicitudes de corrección de historia laboral. El propósito del cálculo del indicador es conocer la capacidad de respuesta de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral tanto internas como externas. Esta medición resulta importante por cuanto revela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

Anexo 2 - Tabla No. 46
Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral.				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 47
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	2.525.033	2.559.682	2.597.080
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	2.612.954	2.649.465	2.687.656
Cálculo (%)	96,64%	96,61%	96,63%

Anexo 2 - Tabla No. 48
(%) Historias laborales corregidas. Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento (ISS y Colpensiones)			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	923.375	956.163	970.874
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas.	941.593	969.591	984.963
Cálculo (%)	98,07%	98,62%	98,57%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	519.359	534.550	540.956
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	519.359	534.550	540.956
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	872.816	898.904	910.354
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas.	947.067	970.000	981.031
Cálculo (%)	92,16%	92,67%	92,80%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	76.942	82.609	86.360
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	79.898	86.289	90.554
Cálculo (%)	96,30%	95,74%	95,37%
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	51.047	52.323	52.924
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	51.190	52.450	53.018
Cálculo (%)	99,72%	99,76%	99,82%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	33.895	35.133	35.612
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	35.389	36.585	37.134
Cálculo (%)	95,78%	96,03%	95,90%

Indicador No. 2: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es medir del total de solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos durante un mes, qué porcentaje logra resolverse durante el mismo mes y hasta el último día del mes siguiente. Esta medición es importante por cuanto permite conocer la capacidad de respuesta que tiene la entidad frente a las solicitudes de los ciudadanos, y desde luego la oportunidad de la misma, de este modo, tomar medidas a tiempo que permitan optimizar el proceso de respuesta¹⁰⁰.

Anexo 2 - Tabla No. 49

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 50

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	jun-16	jul-16	ago-16
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	1.583	1.851	1.245
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	12.660	11.795	11.138
Cálculo (%)	12,50%	15,69%	11,18%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹⁰⁰ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

Indicador No. 3: (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Descripción del indicador: El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos sobre una solicitud ya atendida por Colpensiones. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes con la misma pretensión de las ya atendidas, que vuelven a radican los ciudadanos. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención de las solicitudes de corrección de historia laboral. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad.¹⁰¹

Anexo 2 - Tabla No. 51

Metadatos clave del indicador (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi).				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 52

(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Variables	Registro de avance		
	May-16	Jun-16	Jul-16
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única	648	842	1.041
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi)*	26.680	40.201	52.632
Cálculo (%)	2,43%	2,09%	1,98%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 4: (%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

Descripción del indicador: El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos en un periodo específico (4 meses) frente a las solicitudes atendida por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes, con la misma pretensión de las ya atendidas, que radican los ciudadanos durante un periodo específico, es decir durante los 4 meses siguientes al mes de la primera atención. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención mensual de las solicitudes de corrección de historia laboral. Su

¹⁰¹ Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado Bizagi.

importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad.

Anexo 2 - Tabla No. 53
Metadatos clave del indicador (%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única en un periodo específico (durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite).	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente).			Tipo 5	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 54
(%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

Variables	Registro de avance		
	Enero - Mayo	Febrero - Junio	Marzo - Julio
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única en un periodo específico (durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite)	312	332	0
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente)*	7.720	9.673	0
Cálculo (%)	4,04%	3,43%	0,0

*Dato correspondiente a cuatro meses anteriores.

Indicador No. 5: (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL

Descripción del indicador: Este indicador hace una aproximación a la completitud de las historias laborales de Colpensiones, a partir de la estimación del porcentaje de afiliados que radican una solicitud de corrección de historia laboral después de haber consultado su historia laboral a través de la página web o después de haber recibido el extracto de la historia laboral enviado por Colpensiones. Esta medición resulta importante por cuanto arroja información sobre el nivel de satisfacción que tienen los afiliados frente a la información que reposa en la entidad sobre su historia laboral.

Anexo 2 - Tabla No. 55

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Extractos de historia laboral emitidos por Colpensiones (página web y domicilio)			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 56

(%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL

Variables	Registro de avance		
	Jun-16	Jul-16	Ago-16
VARIABLE 1: Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL	21.129	24.875	28.316
VARIABLE 2: Extractos de historia laboral emitidos por Colpensiones (página web y domicilio)	1.689.569	1.702.645	1.715.905
Cálculo (%)	1,25%	1,46%	1,65%

2.6 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS - análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es otro de los objetos que hace parte de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones. Este objeto integra dos indicadores:

- 1) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas, el cual incluye un cálculo acumulado y otro mensual.
- 2) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna.

El resultado de los indicadores devela un buen desempeño de la entidad en la atención de PQRS, toda vez que del 1'691.574 PQRS recibidas hasta el 31 de julio de 2016, Colpensiones ha atendido 1'682.814 a 31 de agosto de 2016, es decir el 99,48%. Se aprecia un incremento de 0,17 puntos porcentuales en el último mes, lo que muestra una senda positiva del indicador y sin retrocesos en la historia de su medición.

Por su parte, el cálculo mensual del indicador arroja que durante el mes de julio de 2016 Colpensiones recibió 24.365 PQRS, de las cuales logró dar respuesta entre julio y agosto al 88,84% es decir a 21.645. De este modo, se observa un incremento 2,54 puntos porcentuales con respecto al resultado del mes anterior, y de 4,36 puntos en comparación con mayo (fecha de corte del informe anterior).

No obstante, el indicador de oportunidad en la atención de PQRS presentó un comportamiento decreciente en el último mes, toda vez que de las 30.213 PQRS contestadas por la entidad en el mes de julio 2016, el 61,21% se encontraban dentro de los términos legales; lo que se traduce en 7,74 puntos porcentuales menos en comparación con el resultado del mes anterior. Ello se explica por la política de priorización de la entidad de los trámites con mayor tiempo de vencimiento.

En esa línea, la entidad continúa implementando acciones orientadas a optimizar la operación para seguir mejorando la oportunidad y calidad en la atención de PQRS. En seguida se presentan los resultados de los indicadores para junio, julio y agosto de 2016.

Indicador No. 1: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones¹⁰² con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS¹⁰³.

¹⁰² Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

¹⁰³ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las PQRS resueltas tanto acumulado como mensual (Variable 1), se contabiliza con corte al último día del mes siguiente al que fueron recibidas; mientras que

Anexo 2 - Tabla No. 57

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas.				Bizagi	

Anexo 2 - Tabla No. 58

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-16	Acumulado a Jul-16	Acumulado a Ago-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.628.471	1.655.783	1.682.814
VARIABLE 2: PQRS recibidas*.	1.640.772	1.667.211	1.691.574
Cálculo (%)	99,25%	99,31%	99,48%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 2 - Tabla No. 59

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	Jun-16	Jul-16	Ago-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	22.885	22.819	21.645
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	25.790	26.442	24.365
Cálculo (%)	88,74%	86,30%	88,84%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones mensualmente dentro de los términos legales. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para atender las PQRS oportunamente. Es relevante dado que arroja información fundamental para tomar las medidas gerenciales necesarias en aras de optimizar el proceso.

el dato de las PQRS recibidas tanto acumulado como mensual (Variable 2) se calculan con corte al último día del mes en que efectivamente se recibieron.

Anexo 2 - Tabla No. 60

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 3	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.				Bizagi	

Anexo 2 - Tabla No. 61

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Variables	Registro de avance mensual		
	Jun-16	Jul-16	Ago-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	19.726	16.394	18.492
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	28.783	23.778	30.213
Cálculo (%)	68,53%	68,95%	61,21%

2.7 Objeto de seguimiento financiamiento – análisis

Como se explicó en la presentación de este anexo y en el capítulo 11 del presente informe, ha sido incorporado a la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones un nuevo objeto de seguimiento denominado “Financiamiento”, a partir del cual se busca monitorear asuntos clave para la entidad en materia de gestión de financiera y presupuestal, siempre desde un enfoque gerencial.

Así las cosas, el objeto de seguimiento de Financiamiento se funda con tres indicadores: 1. (%) Recaudo acumulado; 2. (%) Transferencias de la nación; y 3. (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo. Este último en la línea de medir de forma aproximada la gestión de cobro de cotizaciones insolutas, solicitado por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015.

En esta orientación, los dos primeros indicadores permiten observar un comportamiento eficiente de los recursos por parte de Colpensiones durante la vigencia de 2016, acompañado de una buena gestión de recaudo. Lo cual se traduce en mayores ingresos a 31 de agosto de 2016 frente a lo esperado según la programación presupuestal a dicha fecha, así como menos transferencias de la nación para Colpensiones al cierre de agosto frente a lo estimado en el presupuesto.

Específicamente el indicador de recaudo acumulado muestra que, a 31 de agosto de 2016, el recaudo acumulado esperado era de 9.018.339 millones de pesos, no obstante el recaudo acumulado identificado fue de 9.617.490 millones de pesos, es decir 599.152 millones más de lo esperado (106,65%).

Por su parte, el indicador de transferencias de la nación muestra que Colpensiones ha solicitado al nivel central de gobierno el 86,87% de lo presupuestado a 31 de agosto de 2016, esto es 6.4 billones de pesos con respecto a los 7.3 billones programados presupuestalmente, es decir 967 mil millones de pesos menos frente a lo programado.

Por último, el indicador sobre cobro de la deuda real de los empleadores, muestra que Colpensiones ha logrado realizar gestiones de cobro persuasivo frente al 58,78% de la deuda real que representan los empleadores priorizados. Es decir que se han efectuadas gestiones de cobro sobre \$93.777 millones de pesos de deuda real de empleadores.

A continuación se presenta el detalle de los indicadores para los últimos tres meses (junio, julio y agosto de 2016). No obstante, para el indicador de cobro se presenta el primer cálculo efectuado con fecha de agosto de 2016, el cual recoge el acumulado de la vigencia a dicha fecha.

Indicador No. 1: (%) Recaudo acumulado

Descripción del indicador: El indicador mide el recaudo acumulado identificado con respecto al recaudo acumulado esperado de acuerdo con la programación presupuestal. El propósito del cálculo del indicador es conocer el nivel de recaudo operacional de la entidad. Esta medición es importante dado que arroja información necesaria para programar presupuestalmente los aportes de la nación.

Anexo 2 - Tabla No. 62
Metadatos clave del indicador (%) Recaudado acumulado

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recaudado acumulado identificado (millones de \$)	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Aportes y Recaudado	Gerencia Nacional de Aportes y Recaudado
VARIABLE 2: Recaudado acumulado esperado (millones de \$).				Gerencia Nacional de Aportes y Recaudado	
			Tipo 1		

Anexo 2 - Tabla No. 63
(%) Recaudado acumulado

Variables	Registro de avance vigencia 2016		
	jun-16	jul-16	Ago-16
VARIABLE 1: Recaudado acumulado identificado (millones de \$)	7.159.019	8.431.916	9.617.490
VARIABLE 2: Recaudado acumulado esperado (millones de \$).	6.635.935	7.890.330	9.018.339
Cálculo (%)	107,88%	106,86%	106,64%

Indicador No. 2: (%) Transferencias de la nación

Descripción del indicador: El indicador mide las transferencias efectuadas por la Nación a Colpensiones para el financiamiento de prestaciones económicas. El propósito del cálculo del indicador es conocer la gestión financiera efectuada por Colpensiones desde la perspectiva de los recursos solicitados a la Nación tomando en cuenta lo programado en el presupuesto anual de la entidad. Esta medición es importante dado que arroja información necesaria para ajustar o profundizar el proceso de financiamiento.

Anexo 2 - Tabla No. 64
Metadatos clave del indicador (%) Transferencias de la nación

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Valor del presupuesto por concepto de aportes de la Nación transferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos	Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos
VARIABLE 2: Valor del presupuesto por concepto de aportes de la Nación.				Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos	
			Tipo 1		

Anexo 2 - Tabla No. 65
(%) Transferencias de la nación

Variables	Registro de avance vigencia 2016		
	Jun-16	Jul-16	Ago-16
VARIABLE 1: Valor del presupuesto por concepto de aportes de la Nación transferidos.	5.166.695.000.000	5.687.742.000.000	6.400.072.000.000
VARIABLE 2: Valor del presupuesto por concepto de aportes de la Nación.	5.633.807.886.378	6.370.578.948.266	7.367.471.537.565
Cálculo (%)	91,71%	89,28%	86,87%

Indicador No. 3: (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo

Descripción del indicador: El indicador mide la deuda real de empleadores que se encuentra en cobro persuasivo con respecto al total de la deuda priorizada. El propósito del indicador es conocer el nivel de gestión de Colpensiones frente a la gestión de cobro persuasivo. Esta medición es importante dado que arroja información sobre las necesidades de ajustar o profundizar acciones que conlleven a la optimización del proceso.

Anexo 2 - Tabla No. 66

Metadatos clave del indicador (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo (millones de \$).	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo
VARIABLE 2: Deuda real de empleadores priorizada (millones de \$).				Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	

Anexo 2 - Tabla No. 67

Metadatos clave del indicador (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo

Variables	Registro de avance vigencia 2016
	Ago-16
VARIABLE 1: Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo (millones de \$).	93.777.527.564
VARIABLE 2: Deuda real de empleadores priorizada (millones de \$).	159.536.102.307
Cálculo (%)	58,78%

Anexo 3. Avance ejercicio de desagregaciones de los indicadores de la Estrategia de Seguimiento

1. Presentación

La H. Corte señaló en el literal c. de la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015 que en el marco de los indicadores institucionales se *“Garantizará la presentación de información desagregada según tipo de prestación, género, edad, localización geográfica del solicitante y demás aspectos relevantes”*. Acogiendo esta orden Colpensiones activó un ejercicio técnico conjunto entre el equipo de la Presidencia y la Vicepresidencia de Planeación de la entidad, y los equipos de las áreas involucradas en la Estrategia de Seguimiento, siendo el propósito revisar la pertinencia y la información disponible para cada caso según las desagregaciones planteadas.

Se trata de un ejercicio técnico en curso el cual, bajo el principio de gradualidad de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones, pretende integrar información sobre desagregaciones por cada uno de los indicadores en donde resulte pertinente efectuarlo, y se encuentren disponibles los datos.

Las desagregaciones en los indicadores resultan valiosas por cuanto contribuyen a observar con mayor detalle el resultado agregado de un indicador; ello ha sido de especial interés en la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones, de hecho actualmente existen las siguientes desagregaciones:

- Reconocimiento de prestaciones económicas: tipo de prestación (vejez, invalidez, sobrevivientes, indemnización y auxilio funerario); esta desagregación se integró siguiendo lo ordenado por la H. Corte .
- Sentencias: a. entregadas por ISS b. Colpensiones c. Allegadas por los ciudadanos d. Halladas en expedientes ISS.
- Historia laboral: a. Reconocimiento, b. BEPS, c. ciudadanos, d. PQRS, e. tutelas y f. correspondencia.

En esa línea, y de acuerdo con la CEPAL (2005), “los indicadores que brindan totales o promedios nacionales son útiles porque proporcionan un panorama general de la situación en que se encuentra un país en comparación con otros. Sin embargo, los indicadores totales o promedios tienden a ocultar diferencias importantes entre distintas áreas geográficas, sexos o grupos sociales, y es difícil diseñar políticas si no se dispone de un cuadro desglosado que refleje dichas diferencias. El tipo y el nivel de desagregación adecuados dependerán de las condiciones de cada país”¹⁰⁴.

El ejercicio técnico iniciado por Colpensiones permite identificar las áreas y aspectos que pueden ser desagregados en función de los indicadores disponibles, así como diferenciar en qué casos contar con los datos estadísticos resulta más útil que incluirlos como indicadores.

¹⁰⁴ CEPAL (2005). Indicadores sociales en América Latina y el Caribe, página 20.

En seguida se presenta el avance obtenido por cada uno de los tipos de desagregación propuestos por la H. Corte: localización geográfica (regional), género y edad, de acuerdo con la información disponible por los diferentes objetos de seguimiento. Este ejercicio continuará desarrollándose de modo que el equipo técnico de la Estrategia de Seguimiento pueda integrar gradualmente desagregaciones en indicadores donde resulte relevante efectuarlo; ello desde luego será informado oportunamente a la H. Corte, así como las consideraciones técnicas en donde se determine otro tipo de instrumento que permita conocer la información desagregada.

Cabe mencionar que la desagregación por tipo de prestación económica ha sido incluida en el objeto de seguimiento de Reconocimiento de prestaciones, lo cual se expone en el Anexo No. 2 del presente informe.

2. Desagregación localización geográfica (Regional)

2.1 Objeto de seguimiento: Reconocimiento de prestaciones económicas

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

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

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (REGIONAL)							
VARIABLES	TOTAL	BOGOTÁ	ANTIOQUIA	CARIBE	CENTRO	EJE CAFETERO	OCCIDENTE	SUR	SANTANDERES
	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.218.865	301.146	204.943	146.125	145.795	86.005	209.653	51.316	73.882
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.272.885	314.021	214.195	152.365	152.933	89.924	218.572	53.494	77.381
% Cálculo	95,76%	95,90%	95,68%	95,90%	95,33%	95,64%	95,92%	95,93%	95,48%

Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Anexo 3 - Tabla No. 2

(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido. Vigencia Colpensiones

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (REGIONAL)							
VARIABLES	TOTAL	BOGOTÁ	ANTIOQUIA	CARIBE	CENTRO	EJE CAFETERO	OCCIDENTE	SUR	SANTANDERES
	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.218.865	301.146	204.943	146.125	145.795	86.005	209.653	51.316	73.882
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.224.245	302.288	205.847	146.914	146.485	86.369	210.667	51.497	74.178
% Cálculo	99,56%	99,62%	99,56%	99,46%	99,53%	99,58%	99,52%	99,65%	99,60%

Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Anexo 3 - Tabla No. 3

(%) Actos administrativos de prestaciones notificados. Vigencia Colpensiones

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (REGIONAL)								
VARIABLES	TOTAL	BOGOTÁ	ANTIOQUIA	CARIBE	CENTRO	EJE CAFETERO	OCCIDENTE	SUR	SANTANDERES	NO REGISTRA
	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	1.086.563	269.186	183.033	130.854	128.637	76.887	185.582	45.663	66.629	92,00
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.095.412	271.428	184.378	131.758	130.073	77.678	186.882	45.978	67.145	92,00
% Cálculo	99,19%	99,17%	99,27%	99,31%	98,90%	98,98%	99,30%	99,31%	99,23%	100,00%

Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Anexo 3 - Tabla No. 4

(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE JULIO DE 2016	DESAGREGACIÓN POR LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (REGIONAL)
--	--

VARIABLES	TOTAL	BOGOTÁ	ANTIOQUIA	CARIBE	CENTRO	EJE CAFETERO	OCCIDENTE	SUR	SANTANDERES
	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	14.146	2.823	2.446	1.654	1.807	1.090	2.618	671	1.037
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.	14.164	2.824	2.446	1.665	1.809	1.090	2.621	671	1.038
% Cálculo	99,87%	99,96%	100,00%	99,34%	99,89%	100,00%	99,89%	100,00%	99,90%

Indicador No. 6. (%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla

Anexo 3 - Tabla No. 5

(%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla

CÁLCULO AGREGADO ABRIL DE 2016		DESAGREGACIÓN POR REGIONAL							
VARIABLES	TOTAL	BOGOTÁ	ANTIOQUIA	CARIBE	CENTRO	EJE CAFETERO	OCCIDENTE	SUR	SANTANDERES
	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016

CÁLCULO AGREGADO ABRIL DE 2016		DESAGREGACIÓN POR REGIONAL							
VARIABLES	TOTAL	BOGOTÁ	ANTIOQUIA	CARIBE	CENTRO	EJE CAFETERO	OCCIDENTE	SUR	SANTANDERES
	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016	Dato variable Abril 2016
VARIABLE 1: Prestaciones económicas giradas para cobro por ventanilla, cobradas por los ciudadanos.	8.972	1.663	1.939	1.054	970	745	1.616	404	581
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro por ventanilla mensualmente.	10.162	2.237	2.068	1.127	1.044	820	1.784	455	627
% Cálculo	88,29%	74,34%	93,76%	93,52%	92,91%	90,85%	90,58%	88,79%	92,66%

2.2 Objeto de seguimiento: Sentencias

Indicador No. 1: (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Anexo 3 - Tabla No. 6
(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

CÁLCULO AGREGADO JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR REGIONAL							
VARIABLES	TOTAL	BOGOTÁ	ANTIOQUIA	CARIBE	CENTRO	EJE CAFETERO	OCCIDENTE	SUR	SANTANDERES
	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	137.074	14.506	38.300	13.486	2.110	9.052	33.588	7.547	4.664
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	147.675	16.352	39.971	15.080	2.301	9.603	35.594	7.962	5.564
% Cálculo	92,82%	88,71%	95,82%	89,43%	91,70%	94,26%	94,36%	94,79%	83,82%

Indicador No. 2: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Anexo 3 - Tabla No. 7

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

CÁLCULO AGREGADO JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR REGIONAL							
VARIABLES	TOTAL	BOGOTÁ	ANTIOQUIA	CARIBE	CENTRO	EJE CAFETERO	OCCIDENTE	SUR	SANTANDERES
	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	119.820	13.974	37.564	12.881	2.036	8.821	32.746	7.344	4.454
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.	121.265	14.243	37.831	13.153	2.094	8.911	33.056	7.444	4.533
% Cálculo	98,81%	98,11%	99,29%	97,93%	97,23%	98,99%	99,06%	98,66%	98,26%

Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados

Anexo 3 - Tabla No. 8
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

CÁLCULO AGREGADO JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR REGIONAL							
VARIABLES	TOTAL	BOGOTÁ	ANTIOQUIA	CARIBE	CENTRO	EJE CAFETERO	OCCIDENTE	SUR	SANTANDERES
	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	118.970	13.877	37.297	12.776	2.025	8.769	32.532	7.293	4.401
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	119.820	13.974	37.564	12.881	2.036	8.821	32.746	7.344	4.454
% Cálculo	99,29%	99,31%	99,29%	99,18%	99,46%	99,41%	99,35%	99,31%	98,81%

Indicador No. 4: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Anexo 3- Tabla No. 9

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

CÁLCULO AGREGADO JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR REGIONAL							
VARIABLES	TOTAL	BOGOTÁ	ANTIOQUIA	CARIBE	CENTRO	EJE CAFETERO	OCCIDENTE	SUR	SANTANDERES
	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar en la nómina, efectivamente incluidos en nómina.	100.283	11.545	31.700	10.443	1.729	7.220	28.143	5.912	3.591
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, que deben ingresar a la nómina.	100.325	11.548	31.719	10.449	1.729	7.224	28.152	5.913	3.591
% Cálculo	99,96%	99,97%	99,94%	99,94%	100,00%	99,94%	99,97%	99,98%	100,00%

2.3 Objeto de seguimiento: Tutelas

Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado (Casos respondidos)

Anexo 3 - Tabla No. 10
(%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)

CÁLCULO AGREGADO JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR REGIONAL							
VARIABLES	TOTAL	BOGOTÁ	ANTIOQUIA	CARIBE	CENTRO	EJE CAFETERO	OCCIDENTE	SUR	SANTANDERES
	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	244.013	59.881	56.113	25.382	7.717	23.676	42.569	11.582	17.093
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	247.824	60.776	56.935	25.894	7.840	23.959	43.302	11.780	17.338
% Cálculo	98,46%	98,53%	98,56%	98,02%	98,43%	98,82%	98,31%	98,32%	98,59%

2.8 Objeto de seguimiento: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS

Indicador No. 1: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Anexo 3 - Tabla No. 11
(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

CÁLCULO AGREGADO JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR REGIONAL								
VARIABLES	TOTAL	BOGOTÁ	ANTIOQUIA	CARIBE	CENTRO	EJE CAFETERO	OCCIDENTE	SUR	SANTANDERES	PORTAL WEB Y CORRESPONDENCIA
	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16	Dato variable 31-jul-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.655.783	224.471	237.260	291.476	200.287	116.301	281.738	90.415	111.267	102.568
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	1.667.211	226.603	239.521	292.644	201.727	116.954	283.343	90.812	112.157	103.450
% Cálculo	99,31%	99,06%	99,06%	99,60%	99,29%	99,44%	99,43%	99,56%	99,21%	99,15%

3. Desagregación por género

3.1 Objeto de seguimiento: Reconocimiento de prestaciones económicas

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

Anexo 3 - Tabla No. 12
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas. Vigencia Colpensiones

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR GÉNERO	
VARIABLES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.218.865	743.594	475.271
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.272.885	777.139	495.746
% Cálculo	95,76%	95,68%	95,87%

Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Anexo 3 - Tabla No. 13
(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido. Vigencia Colpensiones

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR GÉNERO	
VARIABLES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.218.865	743.594	475.271
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.224.245	747.542	476.703
% Cálculo	99,56%	99,47%	99,70%

Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Anexo 3 - Tabla No. 14
(%) Actos administrativos de prestaciones notificados. Vigencia Colpensiones

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE JULIO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR GÉNERO	
VARIABLES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16	Dato variable 31-07-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	1.086.563	655.461	431.102
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.095.412	661.042	434.370
% Cálculo	99,19%	99,16%	99,25%

Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Anexo 3 - Tabla No. 15
(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE AGOSTO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR GÉNERO	
VARIABLES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	15.207	8.681	6.526
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.	15.226	8.693	6.533
% Cálculo	99,88%	99,86%	99,89%

Indicador No. 6. (%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla

Anexo 3 - Tabla No. 16
(%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla

CÁLCULO AGREGADO ABRIL DE 2016		DESAGREGACIÓN POR GÉNERO	
VARIABLES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	Dato variable abr-jul 2016	Dato variable abr-jul 2016	Dato variable abr-jul 2016

VARIABLE 1: Prestaciones económicas giradas para cobro por ventanilla, cobradas por los ciudadanos.	8.972	4.242	4.730
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro por ventanilla mensualmente.	10.162	4.769	5.393
% Cálculo	88,29%	88,95%	87,71%

3.3 Objeto de seguimiento: Historia laboral

Indicador No. 2. (%) Solicitudes de CHL resueltas mensualmente

Anexo 3 - Tabla No. 17
(%) Solicitudes de CHL resueltas mensualmente

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE AGOSTO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR GÉNERO	
VARIABLES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos mensualmente, resueltas.	1.238	621	617
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos mensualmente.	10.756	5.826	4.930
% Cálculo	11,51%	10,66%	12,52%

4. Desagregación por edad

4.1. Objeto de seguimiento: reconocimiento de prestaciones económicas

Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Anexo 3 - Tabla No. 18
(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE AGOSTO DE 2016	
VARIABLES	TOTAL
	Dato variable 31-08-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	15.207
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.	15.226
% Cálculo	99,88%

Anexo 3 - Tabla No. 19
(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente
Participación de las prestaciones incluidas en nómina por edad

PARTICIPACIÓN POR EDAD						
Menores de 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	61 a 70	Mayores de 70
Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16
51	40	86	345	3.958	7.526	3.201
0,34%	0,26%	0,57%	2,27%	26,03%	49,49%	21,05%

4.2 Objeto de seguimiento: Historia laboral

Indicador No. 2. (%) Solicitudes de CHL resueltas mensualmente

Anexo 3 - Tabla No. 20

(%) Solicitudes de CHL resueltas mensualmente

CÁLCULO AGREGADO A 31 DE AGOSTO DE 2016		DESAGREGACIÓN POR EDAD								
VARIABLES	TOTAL	Menores de 40	41 a 44	45 a 50	51 a 54	55 a 59	60 a 64	65-73	Más de 74	NO Afiliado
	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16	Dato variable 31-08-16
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos mensualmente, resueltas.	1.245	257	96	166	176	245	202	81	15	7
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos mensualmente.	11.138	711	454	1.391	1.727	3.139	2.265	839	230	382
% Cálculo	11,18%	36,15%	21,15%	11,93%	10,19%	7,81%	8,92%	9,65%	6,52%	1,83%