

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

Octubre 5 de 2013

Tu futuro lo construimos entre los dos

CONTENIDO

1. Introducción	4
2. Evolución de la entrega por parte del ISS de expedientes	6
3. Recursos y acciones para la implementación de estrategias	9
3.1. Recurso Humano.....	10
3.2. Revisión de la estrategia para la atención de la congestión del ISS	12
3.3. Avances en materia de infraestructura tecnológica.....	14
3.4. Acciones para la optimización de trámites (Bizagi)	15
3.5. Grupos de calidad	16
4. Indicadores	18
5. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	19
5.1. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones.....	19
5.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historias laborales	25
6. Otros reclamos, prestaciones o trámites que hacen parte de la congestión (represa) que Colpensiones asumió del ISS	30
6.1. Cumplimiento de acciones de tutela de manera coherente con los grupos priorizados por la corte (datos de cumplimiento y la estrategia tomada)	30
6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales	34
6.3. Resoluciones notificadas por el ISS en L. luego del 28 de septiembre de 2012 reportadas como pendiente de ingreso a nómina.....	36
6.4. Pago de auxilios funerarios decididos por el ISS y no pagados al 28 de septiembre de 2012.	37
6.5. Solicitudes radicadas antes del 28 de septiembre de 2012 de activación de pensiones suspendidas.	37
6.6. PQRS.....	38
6.7. Notificaciones de los actos administrativos	43
7. Inventario del ISS.....	47
8. Visitas a los entes de control por parte de Colpensiones	48
8.1. Visita a la Procuraduría – Instalación de mesa técnica.....	48
8.2. Visita a la Contraloría – Visita especial de auditoria.....	49
8.3. Visita a la Defensoría del Pueblo	50
Anexos 1 – Indicadores: estrategia de seguimiento de Colpensiones.....	52
1. Aspectos conceptuales y técnicos de los indicadores de seguimiento	52
2. Formulación y operación de indicadores de seguimiento.....	53

3.	Tipos de indicadores	55
4.	Resultados de los indicadores de seguimiento.....	56
Anexo 2- Historias Laborales – escenario 1: 98.967 solicitudes		69

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

1. Introducción

A tres meses de cumplirse el plazo del 31 de diciembre de 2013 para que se termine la medida con efectos inter comunis que la Honorable Corte Constitucional dispuso en el Auto 110 del presente año, Colpensiones, como la entidad del Estado que administra el Régimen de Prima Media con prestación definida, ratifica el compromiso de sacar adelante la congestión que el Instituto de Seguros Sociales acumuló durante dos décadas de peticiones insolutas de los colombianos en materia de pensiones.

Para ese efecto se han volcado, por parte del Gobierno y la Entidad, los esfuerzos presupuestales, humanos y técnicos que hasta el momento se han considerado como los necesarios para atender la congestión que a la fecha se tiene identificada por parte de la encargada de la Liquidación del Instituto de Seguros Sociales¹. Estos esfuerzos ya se reportaron en el informe del 5 de septiembre, pero ahora se retoman para mostrar su avance e incluso cómo se han reforzado con nuevas decisiones.

Asimismo se verá en este informe que, si se considera las cifras que tomó la H. Corte para proferir el Auto 110, hay cumplimientos cercanos al 100% de atención a peticiones de pensiones en algunos de los grupos vulnerables que conforman el grupo prioritario de atención 1, por ejemplo: en los mayores de 74 años y las personas con invalidez se alcanzan cumplimientos del 99 y 98%, respectivamente. Para las personas que han cotizado durante los últimos tres meses salarios entre 1 y 1.5 salarios mínimos mensuales legales vigentes, el cumplimiento ya alcanza un 85% del total de esta población. Con este escenario está claro que Colpensiones podría cumplirle al País antes del 31 de diciembre de 2013.

Pero cómo la realidad de la congestión a la fecha ha superado en un 91% la cifra antes mencionada, esto es, de 98 mil peticiones pendientes por resolver por el ISS se pasó a 189 mil, la Entidad permanentemente se ha ido acomodando a las nuevas circunstancias, lo cual ha permitido que se pueda ahora demostrar que, incluso con estos números, exista un porcentaje de cumplimiento importante para algunos conjuntos de personas que se ubican en el grupo

¹ El Gobierno Nacional, a través del Decreto 2115 del 27 de septiembre de 2013, resolvió prorrogar hasta el 28 de marzo de 2014 el plazo para la liquidación del Instituto de Seguros Sociales – ISS en Liquidación.

prioritario 1. Por ejemplo, al tomar el escenario que se reporta en este informe que considera como base 180 mil peticiones sin atender del ISS, se verá como del grupo prioritario 1 se han atendido al 71% de las personas mayores de 74 años, al 98% de las personas que tienen calificación de invalidez para obtener una pensión y al 76% de las personas que habían cotizado entre 1 y 1.5. SMML. Tal como se dijo en el anterior párrafo y aún con ese número de petición se considera que es posible cumplir al 31 de diciembre de 2013 sino es con todo ese universo si será una inmensa mayoría de todas las peticiones de las personas que la H. Corte ha clasificado en los 4 grupos de priorización.

En cuanto a la corrección de historias laborales que es uno de los ejes sobre los cuales reposan las decisiones de pensiones, este informe señala que todas aquellas que se han requerido como necesarias para el atender el grupo prioridad 1 han sido corregidas, es decir, un cumplimiento del 100%. Este es un avance muy importante pues es despejar gran parte del camino para atender los requerimientos pensionales.

Un aspecto que se subraya es como la entidad puede, por primera vez, mostrar una contabilización de tutelas que incluye tanto las resueltas como las pendientes, con su debida clasificación y meta de cumplimiento. Este aspecto, valga la pena mencionar, es gracias a la claridad de la H. Corte en sus Autos que lo convirtieron en uno de los horizontes que se ha traza Colpensiones resolver en el corto plazo. Al resolver de fondo el origen de la tutela, se zanan los desacatos y las sanciones, liberando en gran medida la judicialización de la entidad.

Consecuentes con lo dicho por la H. Corte y por la Procuraduría General de la Nación, también se presentan estrategias de atención y avances en temas como atención a sentencia, a PQRS, las notificaciones, la atención de auxilios funerarios, los ingresos a nómina, las inclusiones de pensiones suspendidas, y la atención de recursos. También se reporta en este informe la creación de tres grupos de calidad, los cuales se encargan de verificar que el cumplimiento de Colpensiones, en términos de volumen y cantidad (es decir, el número de actos administrativos para resolver el atraso estructural del Régimen de Prima Media), no se haga afectando la calidad.

Como parte del cumplimiento del Auto 182, también se presenta una primera generación de indicadores sobre aspectos claves de la problemática. Esta especialidad, que como se sabe es un proceso de adaptación institucional, continuará como un ejercicio permanente y se acoge como herramienta de la entidad para el seguimiento y la toma de decisiones. Recogiendo lo dicho por la H. Corte y las lecturas por ella propuesta, se implementa una metodología probada y efectiva para la administración pública, basada además en experiencias nacionales e internacionales. A lo largo

de los meses que vienen, se podrá ver con más precisión un avance en la construcción y operación de los indicadores.

Finalmente, se menciona como Colpensiones se está relacionando de manera más cercana con los entes de control, actores fundamentales, tal como las Altas Cortes, el Consejo de la Judicatura y los en general los Jueces, para establecer unos lazos que permitan que entre todos aportemos a la solución de esta problemática que es un asunto de interés nacional.

Con la presentación de este informe se pretende acatar las órdenes de la Sala Séptima de Revisión de la Honorable Corte Constitucional, quien podrá observar la evolución del estado de la cuestión y como se está conduciendo la problemática en aras de salvaguardar los derechos fundamentales de los ciudadanos que se han visto afectados por las circunstancias que se exponen.

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

En el informe de cumplimiento del 5 de septiembre, Colpensiones informó a la H. Corte del crecimiento sistemático de los expedientes entregados por el ISS en Liquidación, del grado de incertidumbre respecto al número total de expedientes faltantes, y de los limitantes de Colpensiones para atender las solicitudes si el número de expedientes entregados superaba los 308.000². En esa oportunidad, se presentaron metas y acciones sobre 140.738 solicitudes pendientes, un 42,21% más que las contempladas por la H. Corte Constitucional para la emisión del Auto 110 de 2013.

Al 30 de septiembre, Colpensiones ha recibido un total de 313.664 solicitudes de pensión por parte del ISS en Liquidación, lo cual lleva a un total de 189.894 solicitudes por tramitar. Este nuevo dato de solicitudes por resolver empieza a comprometer el cumplimiento de las metas. No obstante Colpensiones está realizando ajustes diarios e innovando para procurar cumplir con las prioridades. Adicionalmente, es necesario señalar nuevamente que este dato de 313.663 no es el definitivo; el ISS en Liquidación aún está cerrando y depurando su inventario.

La evolución de la congestión se muestra en el Cuadro 1, donde se evidencia el estado de incertidumbre de solicitudes pendientes de decisión del ISS, que finalmente deberá atender

² Como ejemplo, para atender el universo de 308.000 solicitudes, Colpensiones decidió contratar 320 personas más, y para esta contratación, a la cual se suma la capacitación de este personal para atender con calidad estas solicitudes, se necesitaron alrededor de dos meses. Si en este momento Colpensiones busca y capacita más personal, este estaría operativo a principios de diciembre, lo que acortaría el tiempo para cumplir metas en diciembre 31.

Colpensiones. En este sentido, puede verse que del universo del cual tenía conocimiento la H. Corte Constitucional para proferir el Auto 110 de 2013, el cual ascendía a 216 mil solicitudes de reconocimiento, y con 98.967 que faltaba resolver en ese momento, se pasó en septiembre 4 a 308.419, de las cuales era necesario resolver en ese momento 180.905; y a septiembre 30 se llegó a 313.664, de las cuales es necesario resolver aún 189.894. Es decir, que el universo de solicitudes sobre el cual se basó la H. Corte para proferir el Auto 110 en Julio 12 de 2013 creció un 45,2%, en un poco más de dos meses y medio (entre Julio 12 y septiembre 30) y las solicitudes que debe resolver Colpensiones de este universo, crecieron en el mismo periodo 92%.

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

Entregas de expedientes	Solicitudes totales	Incremento Respecto al Inventario Inicial	Solicitudes pendientes de reconocimiento	Incremento Respecto al Inventario Inicial
Inventario tomado por el Auto 110	216.000		98.967	
Agosto 31	268.251	24,19%	140.738	42,21%
Septiembre 04	308.419	42,79%	180.905	82,79%
Septiembre 30	313.664	45,2%	189.894	91,88%

En el Cuadro 2 se evidencia la forma sistemática en que ha cambiado la situación, y las variaciones en la conformación de los grupos de priorización y las poblaciones vulnerables que los conforman. El cambio en la distribución del número de solicitudes por resolver que se presenta entre el 4 y el 12 de septiembre se debe a los expedientes que al 4 de septiembre, fecha de entrega del segundo informe a la H. Corte, se encontraban en proceso de clasificación.

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

Población	Inventario Inicial	Solicitudes Agosto 31	Incremento Agosto 31	Solicitudes Septiembre 4	Incremento Septiembre 4	Solicitudes Septiembre 12	Incremento Septiembre 12	Solicitudes Septiembre 30	Incremento Septiembre 30
Solicitudes totales	216.000	268.251	23,3%	308.419	41,8%	308.419	42,8%	313.664	45,2%
Solicitudes por tramitar con el Auto 110 de 2013	98.967	140.738	42,2%	176.296	78,1%	180.905	82,8%	189.894	91,9%
Grupo 1									
Menores de edad*	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Mayores de 74 años	1.749	2.457	40,5%	3.808	117,7%	3.810	117,8%	4.045	131,3%
Invalidez	1.406	3.296	134,4%	3.877	175,7%	3.877	175,7%	4.004	184,8%
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo*	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	14.830	19.108	28,8%	20.970	41,4%	20.972	41,4%	21.740	46,6%
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	10.094	16,2%	13.489	55,3%	13.485	55,3%	13.673	57,5%
Beneficiarios de subsidio a la cotización	345	352	2,0%	596	72,8%	596	72,8%	854	147,5%
Sin Información	1.201	3.523	193,3%	4.571	280,6%	4.572	280,7%	4.661	288,1%
Total	28.215	38.830	37,6%	47.311	67,7%	47.312	67,7%	48.977	73,6%
Grupo 2									
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.524	7.372	13,0%	7.767	19,1%	7.768	19,1%	8.073	23,7%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	3.705	41,2%	4.068	55,0%	4.066	55,0%	4.075	55,3%
Total	9.148	11.077	21,1%	11.835	29,4%	11.834	29,4%	12.148	32,8%
Grupo 3									
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9.074	10.297	13,5%	10.702	17,9%	10.703	18,0%	11.054	21,8%
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	3.576	5.695	59,3%	5.695	59,3%	5.695	59,3%	5.695	59,3%
Total	12.650	15.992	26,4%	16.397	29,6%	16.398	29,6%	16.749	32,4%
Grupo 4									
Reliquidaciones	43.150	64.718	50,0%	86.040	99,4%	86.040	99,4%	92.630	114,7%
Indemnizaciones Sustitutivas	5.804	10.121	74,4%	14.713	153,5%	14.712	153,5%	15.214	162,1%
Auxilios Funerarios	0	0		0		4.609		4.176	
Total	48.954	74.839	52,9%	100.753	105,8%	105.361	115,2%	112.020	128,8%

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

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

Inicialmente Colpensiones tenía 28.215 solicitudes por resolver del Grupo 1; al 31 de Agosto las solicitudes de este grupo habían aumentado en un 37,6% frente al saldo inicial, alcanzando las 38.830 solicitudes; y Colpensiones tiene hoy un total de 48.977 solicitudes pertenecientes al Grupo 1 (un incremento de 73,6% frente al saldo inicial analizado por la H. Corte Constitucional). Es necesario resaltar que el número de solicitudes de reconocimiento del Grupo 1 que el ISS en Liquidación ha entregado a Colpensiones ha seguido creciendo después del 31 de agosto de 2013, fecha en que de acuerdo con al Auto 110 de 2013 las solicitudes de este Grupo Colpensiones debería haber decidido. Sin embargo, dado que las solicitudes han seguido creciendo después de esa fecha, Colpensiones no ha podido cerrar este Grupo totalmente, aunque, como lo muestra el documento más adelante, se ha concentrado en resolverlas.

Por su parte, el Grupo 2 tenía inicialmente 9.148 solicitudes por resolver; al 31 de Agosto Colpensiones había recibido un total de 11.077 solicitudes pertenecientes a este grupo, lo que representa un aumento del 21,1% respecto al saldo inicial; y al 30 de septiembre, Colpensiones ha recibido un total de 12.148 solicitudes, con un incremento de 32,8% respecto al saldo inicial.

El Grupo 3, conformado inicialmente por 12.650 solicitudes, tenía 15.992 solicitudes por resolver al 31 de Agosto, lo que representa un incremento del 26,4% frente al saldo inicial; y a Septiembre 30 se tenía un total de 16.749 (32,4% solicitudes más respecto al saldo inicial). De igual forma, la población reclasificada en el Grupo 4 (grupo corriente) era al 31 de agosto 74.839, presentando un incremento de 52,9%, y al 30 de septiembre se tenían 112.020, con un aumento total del 128.8% frente al saldo inicial.

Por lo anterior, resaltamos a la H. Corte Constitucional que aunque Colpensiones y el ISS en Liquidación están haciendo un trabajo conjunto de traslado de expedientes, hasta la fecha de liquidación del ISS, Colpensiones continuará recibiendo solicitudes adicionales, razón por la cual los saldos de solicitudes por tramitar en cada uno de los grupos seguirá cambiando, pese a los esfuerzos realizados por Colpensiones para atender todas las solicitudes.

3. Recursos y acciones para la implementación de estrategias

Esta sección presenta los avances de Colpensiones en materia de personal, de infraestructura tecnológica, de sistemas de información, y de innovación al interior de la entidad, con el fin de atender de manera rápida y con calidad la congestión del ISS, sin descuidar la operación que es

propia de Colpensiones. Así, en este informe se reportan los avances a la fecha que fueron anunciados en el informe del 5 de septiembre y otros nuevos aspectos de organización al interior de la Entidad.

En particular, en el informe anterior se reportó a la H. Corte la decisión de Colpensiones de contratar a 320 personas más con el fin de aumentar el número de reconocimientos relacionados con las solicitudes de la congestión del ISS sin afectar el día a día de Colpensiones, y se reportaron además las necesidades que se iban a implementar para contar con los espacios físicos y de tecnología para que estos nuevos 320 trabajadores pudieran cumplir con su labor. Adicionalmente, se reportó la constitución de grupos de trabajo internos de acuerdo a los tipos de riesgos a resolver, y las mejoras tecnológicas y de procesos.

En esta sección se reporta el avance en la contratación de las 320 personas³, y los temas adicionales en términos de innovación que se han implementado en el mes de septiembre. La innovación es necesaria ya que no es suficiente con contar con nuevo personal si no se busca aumentar la productividad por cada uno de estos nuevos trabajadores. Por eso Colpensiones reorganiza los grupos de trabajo, crea un programa de incentivos para mejorar la productividad del equipo humano, revisa y mejora constantemente los procesos y la tecnología, y crea grupos de control de calidad, como se reporta en las siguientes sub-secciones.

3.1. Recurso Humano

3.1.1. Proceso de contratación y capacitación de trabajadores en misión para atender la congestión del ISS

A partir de la decisión tomada por la actual Presidencia de Colpensiones, que fue aprobada por la Junta Directiva, de contratar temporalmente 320 trabajadores en misión con el objetivo de dar cumplimiento a los Autos de la Honorable Corte Constitucional, el proceso de contratación de personal en misión se ha adelantado conforme a las necesidades y los perfiles definidos por las dependencias⁴: Gerencia Nacional de Reconocimiento, Gerencia Nacional de Nómina y Gerencia Nacional de Defensa Judicial. Los resultados del mes de septiembre se presentan en el Cuadro 3. Las 57 personas faltantes por contratar ya están seleccionadas, y firmarán contrato en la segunda semana de octubre.

³ Además de las 320 personas, en el informe anterior se había reportado la contratación de un nuevo espacio físico, y de equipos de cómputo necesarios. En este momento, el nuevo espacio, ubicado en la Calle 71 # 12-25/27 se encuentra completamente operativo, con la tecnología necesaria.

⁴ Para este efecto Colpensiones adicionó el Contrato No. 060 de 2013 celebrado con Activos S.A. E.S.T

Cuadro 3. Resultados del proceso de contratación de las 320 personas

	Gerencia de reconocimiento	Gerencia de nomina	Gerencia de defensa judicial	Total
No. personas requeridas	276	7	37	320
No. de personas Contratadas	241	4	28	273
No. de Personas que se han retirado	10	0	0	10
No. de personas por contratar	45	3	9	57

Fecha Corte: Septiembre 30 de 2013

Para la capacitación de los trabajadores en misión contratados en el mes de septiembre, la Gerencia Nacional de Desarrollo de Talento Humano de la Vicepresidencia de Talento Humano, estableció el programa de “Socialización organizacional y entrenamiento en el cargo - Trabajadores en misión” cuyas temáticas tienen el propósito de brindar las herramientas necesarias para el ejercicio de las funciones en las áreas relacionadas con el cumplimiento de los Autos 110, 182 y 202 de 2013 de la Honorable Corte Constitucional. En el momento de escribir este informe, las personas capacitadas relacionadas con reconocimiento están trabajando en el tema de tutelas, y estarán operativas el lunes 7 de octubre con el objetivo de cumplir con las metas de la H. Corte.

3.1.2. Estrategia de Incentivos

Una estrategia fundamental para dar cumplimiento a lo proferido en los autos de la H. Corte Constitucional en el tiempo adecuado es la de incentivos a los trabajadores. Esta estrategia, aprobada por la Junta Directiva de la entidad, busca motivar el talento humano de la empresa reconociendo el esfuerzo adicional que realizarán los servidores públicos⁵ y trabajadores en misión⁶ para obtener las metas que le permitan a Colpensiones cumplir. Es decir, es una estrategia innovadora que busca aumentar la productividad de la Entidad en el mismo horario de trabajo.

La estrategia de incentivos se compone de dos ejes fundamentales: El primero establece un reconocimiento de carácter económico, salarial y prestacional, al que podrán acceder los servidores públicos y los trabajadores en misión de las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de los autos, así como los servidores públicos y los trabajadores en misión de las áreas que apoyan la gestión para el cumplimiento de los mismos. El segundo es un apoyo

⁵ La estrategia beneficia a los servidores públicos de los niveles profesional, técnico y asistencial, no al nivel directivo.

⁶ Los incentivos que se reconocerán a través de la presente estrategia los reconocerá Activos S.A. E.S.T.

educativo⁷ para diplomados, cursos y pasantías en entidades de la seguridad social un país iberoamericano.

Los incentivos se reconocerán, pagarán y otorgarán a los grupos de trabajo conformados que cumplan metas adicionales a las mínimas establecidas por Colpensiones durante los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre del año en curso.

Para otorgar los incentivos, Colpensiones hace un seguimiento detallado del desempeño de cada uno de los trabajadores y de los grupos en los cuales están trabajando, y constituyó un comité de seguimiento al cumplimiento de metas constituido por el Presidente de la entidad, el Vicepresidente de Talento Humano, el Vicepresidente de Prestaciones y beneficios, y un miembro delegado por la Junta Directiva de la entidad.

3.2. Revisión de la estrategia para la atención de la congestión del ISS

Después del Auto 110 de 2013, la H. Corte profirió el 26 de agosto de 2013 el Auto 182. En este Auto aclaró, por un lado, los Grupos de Prioridad, y, por otro, los trámites que se deben atender. Basado en las aclaraciones de este Auto Colpensiones procedió a reconfigurar los grupos prioritarios de atención, y a diseñar la combinación entre su equipo humano y técnico para atender en primer lugar al Grupo Prioritario 1 (GP1), después al Grupo Prioritario 2 (GP2) hasta llegar al Grupo Prioritario (GP4). Adicionalmente, diseñó grupos de calidad para garantizar la calidad en la toma de decisiones. Finalmente, luego de la expedición por parte de la Corte del Auto 202 el 13 de septiembre de 2013, dentro de la atención en cada uno de los grupos prioritarios Colpensiones rediseñó sus equipos de trabajo para atender de manera prioritaria las peticiones con trámites relacionados con una tutela. De esta manera Colpensiones resuelve la protección constitucional que los Jueces de la República han dado a los derechos fundamentales de los asociados.

Una vez establecido este marco, se ha dispuesto la siguiente estrategia para el reparto de las peticiones entre los diferentes analistas/sustanciadores:

1. El Reparto para la decisión se realiza semanalmente a los analistas, los cuales se encuentran divididos en grupos de decisión basados en sus experticias según el riesgo (e.g. invalidez y vejez, con tiempos cotizados en el sector privado y en entidades públicas, sobrevivientes, cumplimiento de sentencias, etc.). La creación de estos grupos de decisión ya había sido

⁷ Estos incentivos se otorgarán en el marco del Convenio celebrado con la OISS.

reportada a la H. Corte en el informe anterior (ver segundo informe de Colpensiones presentado a la H. Corte en septiembre 4 de 2013, página 10), y su conformación es relativamente flexible, de acuerdo al número de solicitudes para resolver semanalmente.

2. Semanalmente se prepara la información de acuerdo al inventario a atender durante la siguiente semana, y los analistas al iniciar con su trabajo deben contar con los siguientes insumos:
 - a. La historia Laboral corregida
 - b. El cálculo de rentabilidad incluido

En el evento que no se cuenta con esta información, se tiene establecido una comunicación inmediata con las áreas responsables para responder durante el mismo día estos requerimientos. Sobre el comportamiento de trámites de corrección de historia laboral se hace un análisis minucioso más adelante en este informe.

3. Todo el inventario de los trámites a atender de la represa llevan incluida la información relacionada con el número de imágenes con el que cuente cada expediente. El reparto se inicia con expedientes que tengan de 1 a 400 folios. Para los que contienen más de 400 folios la Vicepresidencia de Tecnología identifica los documentos base para la decisión y los ubica en un solo archivo de PDF para su rápido estudio.
4. Se conformó provisionalmente un grupo de lectores de tutelas que identifican competencias y falta de documentos en los distintos casos, incluidos fallos y sentencias. Adicionalmente, en este grupo, 5 personas cuenta con celufijos con minutos ilimitados, lo que busca agilizar la ubicación de la documentación, frente a los despachos judiciales y los peticionarios.
5. Se adelantó una actividad en el aplicativo Bizagi para que se pueda enlazar todas las solicitudes relacionadas con un mismo ciudadano tanto para trámites ordinarios, como para trámites de Tutela, para poderlas visualizar desde el módulo de Reconocimiento y así garantizar que se está atendiendo integralmente toda la solicitud.
6. Para un seguimiento más efectivo de los resultados se crearon apoyos administrativos para los Coordinadores de los grupos de decisión.

3.3. Avances en materia de infraestructura tecnológica⁸

Esta sección describe en detalle los avances de infraestructura tecnológica:

1. Ambiente operativo dedicado para Nómina de Pensionados y Reconocimiento: Para agilizar el procesamiento de información se retiraron tareas del servidor de Hewlett Packard (HP) que compiten con el proceso de reconocimiento. El objetivo es brindar máxima disponibilidad y el mejor tiempo de respuesta posible a los usuarios.
2. Especialización de los ambientes operativos en el centro contratado con IBM. El servicio inicial de los sistemas contratados en IBM se focalizó en dar espacio para correr procesos de actualización de Historia Laboral que operaban en el servidor HP. Ahora se está en el traspaso de mover otros ambientes productivos a IBM para sacar ventaja de las facilidades y capacidades ofrecidas. Así, se generan ambientes operativos especializados así:
 - a. Procesamiento de archivos y transacciones que afectan la Historia Laboral. Este ambiente está dispuesto para procesamiento de corrección automática de Historia Laboral, también del proceso manual y de todas las transacciones de ingreso.
 - b. Consultas internas y de terceros vía web sobre Historia Laboral.
 - c. Procesamiento de Reconocimiento y Nómina, con máxima disponibilidad con un tiempo óptimo de respuesta.
 - d. Preproducción de Nómina de Pensionados. Este ambiente se aplicará esporádicamente para comprobar la calidad de liquidación de nómina.

Las facilidades de gestión permiten que se les asignen dinámicamente recursos de procesadores y memoria para estos ambientes. También permiten que en períodos de tiempo específicos (fines de semana o durante las noches) se redefinan los recursos asignados a los ambientes para dar prioridades de procesamiento de acuerdo con las necesidades.

3. Generación de ambientes de pruebas especializados para nómina y reconocimiento. Para el desarrollo de funcionalidades, sus pruebas, preproducción y producción de los sistemas de información se han fortalecido los ambientes tecnológicos. En la actualidad se han dispuesto nueve ambientes para producción y pruebas de reconocimiento y cuatro para nómina de pensionados.

⁸ A estos avances se suman las tres automatizaciones -reliquidaciones, invalidez y tiempos públicos- y los demás en mejoras del liquidador, que fueron reportados en el informe anterior presentado a la H. Corte, y que están implementándose de acuerdo al Cronograma presentado (ver informe 4, página 9).

4. Disponibilidad de servicios para segmentación de expedientes y generación de PDFs. La lectura de expedientes es una actividad dispendiosa para el área de reconocimiento. Se dispuso para esta área una herramienta que convierte las imágenes individuales de los documentos digitalizados en documentos PDF. Además permite la segmentación del expediente y de los documentos que lo acompañan de acuerdo con las necesidades del usuario y utilizando las facilidades de la tecnología de Optical Character Recognition (OCR).

3.4. Acciones para la optimización de trámites (Bizagi)

La iniciativa de procesar automática y masivamente las solicitudes de prestaciones económicas contiene un aporte innovador significativo, teniendo en cuenta que los procesos se realizan con criterios únicos para todos los casos, dejan trazos completos de las transacciones realizadas, y pueden responder a grandes cargas de trabajo.

Actualmente se cuenta con 3 tipologías implementadas en la línea de procesamiento automático del sistema de reconocimiento de pensiones:

- Pensión vejez – primera vez – tiempos privados (en operación)
- Indemnizaciones sustitutivas de vejez – primera vez – tiempos privados (en operación)
- Reliquidación Vejez – tiempos privados (operación en proceso de revisión).

La implantación fluida de Reliquidación Vejez Tiempos Privados ha presentado dificultades que nos ha llevado a identificar aspectos por mejorar. Estos son:

1. Calidad de datos: La premisa de procesamiento de Reliquidación automática está basada en que la información de la nómina de pensionados (base de datos “NOMINAPEN”) sea completamente congruente. Sin embargo, se han evidenciado incongruencias en los algunos datos del sistema de nómina de pensionados que son utilizados por la línea automática de reconocimiento de pensiones.
2. Completitud de las Especificaciones Funcionales del Sistema de Información: Para lograr una operación totalmente fluida en el proceso de Reliquidación de Vejez las siguientes actividades se están desarrollando:
 - Revisión de las especificaciones funcionales del proyecto. Esta tarea contempla la revisión de las especificaciones de las normas, los temas legales a incluir en los actos

administrativos que se incluyen automáticamente, la interrelación con los flujos de trabajo automático y un análisis detallado para la implantación de nuevas medidas para la gestión de la represa de solicitudes de transacciones identificadas como Reliquidaciones.

- Creación de grupos especializados para la gestión del Proyecto. Ya establecidos, tendrán una cobertura completa en la definición de especificaciones, pruebas de los sistemas, aseguramiento de calidad y operación. Los siguientes puntos son temas del equipo de trabajo.
3. Especificación de requerimientos funcionales claros y completos. Se han detectado algunos defectos en la línea de procesamiento automático, y para eliminarlos se está desarrollando un proceso de análisis más profundo y detallado de las diferentes condiciones funcionales y operativas de la reliquidación.
 4. La evaluación y re-diseño de la arquitectura del software. Se subestimó el impacto de integración con el sistema BPM y con el sistema de gestión documental existentes en el esquema de operación de Colpensiones. El diseño inicial del sistema de reconocimiento de pensiones no los incluyó como componentes con los cuales debía integrarse. Se completarán los ajustes iniciados en la operación.
 5. El proceso de pruebas y aceptación. Se busca reforzar tanto la estrategia como el tiempo de las pruebas, y lograr la completitud de casos en las pruebas unitarias, de integración y técnicas relacionadas con los atributos de casos individuales de falla, volúmenes de datos, concurrencia de casos, desempeño del sistema, tiempos de respuesta, disponibilidad y contingencia.
 6. Actividades post-implantación. Una vez puesta en producción la línea de procesamiento automático se requieren mecanismos de control, seguimiento y auditoría de los resultados obtenidos, requerimientos omitidos en la especificación inicial.

3.5. Grupos de calidad

Relacionado con el punto anterior, y con el fin de atender los problemas y mejorar la calidad en las decisiones de reconocimiento de Colpensiones, se implementaron en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tres grupos de trabajo de calidad, cuyo objetivos son: (i) verificar la calidad de la información recibida proveniente del ISS en Liquidación, y clasificarla eficazmente (ii) automatizar los diferentes riesgos de prestaciones económicas, basados en reglas de negocio y en

la normatividad aplicable, y optimizar las funcionalidades del software de reconocimiento, y (iii), robustecer el control de calidad en la decisión y actos administrativos emitidos.

Los tres grupos de calidad están conformados por profesionales multidisciplinarios de las Vicepresidencias de Beneficios y prestaciones, Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y Oficina Nacional de procesos.

3.5.1. Grupo de normalización y cargue de repesa ISS

Sus funciones son:

1. Depurar, clasificar, validar y normalizar la información entregada por el Instituto de Seguros Sociales en liquidación.
2. Aplicar la gestión por procesos Business Process Management (BPM) a los trámites represados del ISS, nos permite implementar, integrar, automatizar y monitorear los procesos misionales de Colpensiones.
3. Realizar controles de seguimiento a las estrategias creadas

3.5.2. Grupo de automatización y optimización del liquidador de pensiones

Este grupo tiene las siguientes funciones:

1. Definir las reglas de negocio a incluir en las Especificaciones funcionales para mejorar el proceso de reconocimiento y pago de los tipos pensionales.
2. Realizar sesiones de trabajo con el proveedor para la definición de las especificaciones funcionales.
3. Elaborar y ejecutar pruebas que garanticen el funcionamiento de las especificaciones.
4. Aprobar y coordinar el paso a producción de los diferentes desarrollos de conformidad con los compromisos y cronogramas

3.5.3. Grupo de control de calidad:

Tiene por funciones las siguientes:

1. Revisar la calidad de la decisión de los actos administrativos en cuanto a información básica, económica y de consistencia frente a las pretensiones del ciudadano.
2. Diseñar planes de mejoramiento y optimización de los estándares de calidad.

4. Indicadores

En atención a lo dispuesto por la H. Corte en el Auto 182, en relación con que a partir del informe mes de octubre de 2013 se presenten indicadores que permitan visibilizar el periodo evaluado, y conscientes de la importancia que tiene este trabajo para realizar seguimiento no solo a la atención de la congestión sino además para el trabajo diario de la Entidad, Colpensiones ha iniciado un proceso para crear un sistema de seguimiento con vocación de permanencia.

Así entonces, bajo el enfoque del paradigma de la Nueva Gerencia Pública (New Public Management), el cual se instrumentaliza mediante la *gestión pública orientada a resultados*, se ha propuesto el diseño e implementación de una *Estrategia de seguimiento* a los asuntos institucionales clave de Colpensiones. Dicha Estrategia se basa en el diseño y puesta en operación de una primera generación de indicadores de seguimiento, los cuales tienen como propósito esencial dar cuenta del estado del arte (línea de base) y del avance de asuntos institucionales clave de Colpensiones, desde una perspectiva no solo de su gestión interna, sino de su producción (*outputs*) y efectos (*outcomes*) sobre sus usuarios.

A su vez, este enfoque debe permitir la toma de decisiones gerenciales en cuanto a la profundización de acciones que se vienen desarrollando de manera adecuada, así como el mejoramiento decidido de otras que son susceptibles de optimizar. Cabe mencionar que la Estrategia de seguimiento ha sido desarrollada de manera concertada con los niveles directivos y técnicos de Colpensiones desde la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos. La interiorización en una entidad de este tipo de seguimientos es un proceso gradual en su implementación y en su adopción.

En esa línea y acatando la recomendación de la H. Corte Constitucional a Colpensiones, para la definición y creación de indicadores de seguimiento, se revisó el “Informe sobre indicadores para vigilar el cumplimiento de los instrumentos internacionales de Derechos Humanos”, de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (2006), y el texto de Courtis Christian (2010) “Apuntes sobre la elaboración y utilización de indicadores en materia de derechos económicos, sociales y culturales”, los cuales determinan unos principios metodológicos fundamentales para la formulación de indicadores cuantitativos sobre asuntos cualitativos⁹.

⁹ Los principios metodológicos a los que se refieren los textos son: 1. El propósito fundamental de establecer indicadores es poder medir el compromiso de las entidades con respecto al cumplimiento de sus funciones, los esfuerzos emprendidos para ello, y los resultados de esos esfuerzos en el tiempo. 2. Es imprescindible contar con un fundamento teórico que permita definir los indicadores pertinentes con respecto a la temática central, y válidos para

Ahora bien, para efectos de la construcción la Estrategia de seguimiento de Colpensiones tales principios han sido aplicados, e incluso complementados con metodologías de medición de la gestión pública desarrolladas desde el Gobierno Nacional, así como prácticas internacionales probadas en países de la región.

Como este es un aspecto que requiere un desarrollo técnico más al detalle, tanto en la explicación de la metodología aplicada como de los datos obtenidos y calculados, se ha considerado conveniente elaborar un anexo técnico a este informe (ver Anexo 1).

Allí se observará el grado de avance de Colpensiones en materia de formulación de indicadores. Se reitera, que aprovechando la instrucción dada por el Alto Tribunal, la metodología de indicadores se tomará política permanente en la institución y, como quiera que este es un proceso adquiere relevancia cuando es debidamente apropiado al interior de la entidad, ahora se muestra un primer avance de lo que en el transcurso de este mes se ha logrado obtener. Adicionalmente, es necesario resaltar que los resultados por grupos prioritarios presentados en la siguiente sección como avances hacia el cumplimiento de metas, hacen parte del grupo de indicadores de seguimiento.

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

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

Frente al cambio en el número de expedientes, Colpensiones ha presentado sus informes, proyecciones y metas bajo 3 escenarios, conformados de la siguiente forma:

- Escenario 1: corresponde a los 216.00 expedientes y los 98.967 solicitudes pendientes tomados por la H. Corte Constitucional para proferir el Auto 110 de 2013.
- Escenario 2: conformado en el mes de Agosto con los 268.251 expedientes totales entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Agosto, y con un total de 140.738, solicitudes por atender

el contexto en el que se aplican. 3. Los indicadores deben definirse explícitamente y con precisión. 4. Ser fiables, es decir, fundamentarse en información objetiva y en mecanismos metodológicos aceptables para la recopilación y la presentación de datos. 5. Deben además ser en lo posible pocos, simples y oportunos, de manera que permitan la comparación y los cambios en el espacio y en el tiempo. 6. Deben ajustarse a las normas estadísticas internacionales y de investigación social. 7. Deben permitir su desagregación.

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

- Escenario 3: conformado con los 308.419 expedientes totales recibidos por Colpensiones al 4 de Septiembre, que representan un total de 189.894 solicitudes pendientes.

Además, se anticipa la conformación de un escenario 4 correspondiente a los 313.664 expedientes que Colpensiones ha recibido al 30 de septiembre, y que representa un total de 189.894 solicitudes por resolver.

El Cuadro 4 presenta el resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones con corte al 30 de septiembre para los escenarios mencionados.

Cuadro 4. Resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones con corte al 30 de septiembre

Ingresos de expedientes		Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3	Escenario 4
Vienen	Julio 12 (auto 110)	98.967			
Nuevos	31/08/2013		41.771		
Nuevos	04/09/2013			40.167	
Nuevos	30/09/2013				8.989
		98.967			
Totales de expedientes a resolver			140.738		
				180.905	
					189.894
Resueltas Grupo 1.		23.905	30.427	33.032	
Resueltas Grupo 2.		1.976	1.096	1.108	
Resueltas Grupo 3.		4.882	1.584	1.591	
Resueltas Grupo 4.		N.A.	8.722	8.857	
Subtotal resueltas		30.763	41.829	44.588	
Pendientes Grupo 1.		4.447	8.403	14.280	
Pendientes Grupo 2.		12.191	9.981	10.726	
Pendientes Grupo 3.		51.566	14.408	14.807	
Pendientes Grupo 4.		N.A.	66.117	96.504	
Subtotal pendientes		68.204	98.909	136.317	

Este informe presenta el avance en el trámite de solicitudes de pensión del escenario 1, por corresponder al número de expedientes tenidos en cuenta para proferir el Auto 110 de 2013 y los resultados del escenario 3 que corresponde al total de expedientes recibidos a Septiembre 4. Se omiten los avances del escenario 2, toda vez que por el fenómeno del aumento de expedientes sus datos se encuentran ya dentro del escenario 3. De esta manera, en el informe que se presentará el 5 de Noviembre, incluirá la clasificación y los resultados del escenario 4 y en consecuencia se omitirán los escenarios 2 y 3.

5.1.1. Escenario 1 – 98.967

La Sala del Alto Tribunal Constitucional consideró como base para proferir su decisión 216.000 solicitudes de reconocimiento de prestaciones sociales y 295.500 correcciones de historias laborales, de los cuales, a febrero 28 de 2013 quedaban pendientes por resolver 184.478 y 196.445 respectivamente. Para el 13 de Julio de 2013, un día después de comunicado el Auto 110 de 2013 proferido por la H. Corte Constitucional, el saldo por resolver de las 216.000 solicitudes de reconocimiento era de 98.967. Este saldo clasificado de acuerdo a los grupos prioritarios definidos por la H Corte en el Auto 110 de 2013, corresponde a¹⁰: i) 28.352 solicitudes en el Grupo 1; ii) 14.167 solicitudes en el Grupo 2; iii) 56.448 solicitudes en el Grupo 3.

A partir de esta composición se reporta que al 30 de Septiembre se han resuelto 23.905 solicitudes del Grupo 1, 1.976 solicitudes del Grupo 2 y 4.882 del Grupo 3 (ve Cuadro 5). Del grupo 1 faltan aún por resolver 4.447, de las cuales la mayoría se refieren a personas que cotizaron entre 1 y 1,5 SMMLV durante los últimos 3 meses y sus sobrevivientes. Sin embargo, para personas mayores de 74 años, personas que solicitan pensión por invalidez, personas relacionadas con el subsidio a la cotización, y un grupo de casos con los que no se cuenta con información completa y que Colpensiones decidió agrupar en este primer grupo, el cumplimiento es cercano al 100%, y solo quedan unos casos que por trámites o información son más difíciles de resolver, y sobre los cuales Colpensiones está actuando. Del grupo de personas que cotizaron entre 1 y 1,5 SMMLV, en septiembre Colpensiones avanzó de 9.021 resueltas en 31 de agosto a 13.302 resueltas el 30 de septiembre, y de grupo de sobrevivientes, avanzó de 5.142 a 6.580 en el mismo período. En suma, respecto al universo inicial que tenía 98.967 solicitudes de reconocimiento por resolver, Colpensiones ha avanzado y se ha concentrado en el Grupo 1.

¹⁰ Se advierte que la conformación de estos grupos prioritarios, luego cambian en atención con lo aclarado en el Auto 182 de 2013. En este informe se retoma lo dicho en el informe parcial presentado por Colpensiones el 26 de agosto, y el avance presentado el 4 de septiembre con el fin de mostrar el estado de avance de lo ahí indicado, sin perjuicio de las conformación de la nueva estructura y la fijación de las metas que posteriormente este escrito señala.

Cuadro 5. Cumplimiento del Auto 110 por Grupo de Prioridad

Población	Inventario Inicial	Resueltas Septiembre 4	Resueltas Septiembre 30	Peticiones por Resolver Septiembre 30	Avance Septiembre 30	Semana de Terminación
TOTAL	98.967	23.485	30.763	68.204	31,1%	
Grupo 1						
Menores de edad**	---	---	---	---	---	
Mayores de 74 años	1.743	1.554	1.722	21	98,8%	Oct.13 (Sep. 8)*
Invalidez	1.236	1.169	1.234	2	99,8%	Oct.13 (Sep. 8)*
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	---	---	---	---	---	
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	15.593	9.021	13.302	2.291	85,3%	Oct.13 (Sep. 22)*
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	5.142	6.580	2.104	75,8%	Oct.20 (Sep. 29)*
Beneficiarios de subsidio a la cotización	352	328	351	1	99,7%	Oct.13 (Sep. 8)*
Sin Información	744	617	716	28	96,2%	Oct.13 (Sep. 8)*
Total Grupo 1	28.352	17.831	23.905	4.447	84,3%	
Grupo 2						
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.515	777	837	5.678	12,8%	Oct. 27 (Oct.13*)
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	81	140	2.484	5,3%	Nov. 17 (Oct. 13*)
Entre 60 y 74 años	5.028	772	999	4.029	19,9%	Nov. 3 (Oct. 29*)
Total Grupo 2	14.167	1.630	1.976	12.191	13,9%	
Grupo 3						
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	47.995	3.253	4011	43.984	8,4%	Dic. 22 (Dic. 8*)
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	4.877	402	465	4.412	9,5%	Nov. 10 (Oct. 20*)
Nómina	3.576	369	406	3.170	11,4%	Dic. 8 (Nov. 10)
Total Grupo 3	56.448	4.024	4.882	51.566	8,6%	

*Fecha de finalización propuesta en el informe del 4 de septiembre

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

5.1.2. Escenario 3 – 180.906¹¹

Como se ha mencionado en secciones anteriores, la entrega de expedientes a Colpensiones genera escenarios cambiantes. Así, en esta sección se presenta a la H. Corte la clasificación por grupos de prioridad, los avances y las solicitudes pendientes de los 180.906 solicitudes que Colpensiones había recibido al 4 de septiembre, fecha de entrega del segundo informe. Como lo muestra el Cuadro 6, de las 180.905 solicitudes por tramitar que Colpensiones había recibido al 4 de septiembre, se resolvieron 44.588 al 30 de septiembre, de las cuales 33.032 corresponden al Grupo 1, 1.108 al Grupo 2 prioritario 2, 1.591 al Grupo 3 y 8.857 al Grupo 4¹². Como puede observarse en el Cuadro 6, hay avances importantes en las solicitudes de pensión de invalidez y de personas relacionadas con el subsidio a la cotización, y en tercer lugar de mayores de 74 años. El Cuadro también reporta que Colpensiones tiene como objetivo cerrar el Grupo 1 en el mes de octubre, y, con este universo de 180.905 solicitudes por resolver, Colpensiones tiene como objetivo completo cerrar los grupos prioritarios de la H. Corte antes del 31 de diciembre del presente año.

¹¹ Como se indicó al comienzo de este capítulo, en este informe se omiten los avances del escenario 2, toda vez que por la dinámica de aumento de expedientes sus resultados se encuentran incluidos dentro del escenario 3.

¹² Es importante resaltar que el Cuadro 6 muestra que para Grupo 1 y por subgrupos se han resuelto más solicitudes que las reportadas en el Cuadro 5. Con esto, Colpensiones podría afirmar que para el Grupo 1 se ha cumplido el objetivo si el universo hubiese sido el original. Sin embargo, Colpensiones quiere dar claridad que aún faltan casos del grupo 1 – universo original.

**Cuadro 6. Trámite de solicitudes por grupos priorizados según el Auto 182 de 2013 para el
Escenario 3 - Corte a Septiembre 30 de 2013**

Población	Inventario Inicial	Resueltas Septiembre 30	Pendientes Septiembre 30	Avance Septiembre 30	Semana de Terminación
TOTAL	180.905	44.588	136.318	24,6%	
Grupo 1					
Menores de edad**	--	--	--	--	
Mayores de 74 años	3.810	2.722	1.088	71,4%	Oct. 20
Invalidez	3.877	3.808	69	98,2%	Oct. 13
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	--	--	--	--	
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	20.972	15.942	5.030	76,0%	Oct. 27
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.485	8.497	4.988	63,0%	Nov. 3
Beneficiarios de subsidio a la cotización	596	402	194	67,4%	Oct. 20
Sin Información	4.572	1.661	2.911	36,3%	Oct. 27
Total Grupo 1	47.312	33.032	14.280	69,8%	
Grupo 2					
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	7.768	927	6.841	11,9%	Nov. 10
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.066	181	3.885	4,5%	Nov. 17
Total Grupo 2	11.834	1.108	10.726	9,4%	
Grupo 3					
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	10.703	1.120	9.583	10,5%	Dic. 1
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	471	5.224	8,3%	Dic. 8
Total Grupo 3	16.398	1.591	14.807	9,7%	
Grupo 4 (corriente)					
Reliquidaciones	86.040	4.397	81.643	5,1%	Dic. 31
Indemnizaciones Sustitutivas	14.713	4.460	10.253	30,3%	Dic. 31
Auxilios Funerarios	4.608	0	4.609	0,0%	Dic.15
Total Grupo 4	105.361	8.857	96.505	8,4%	

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

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

El ejercicio de correcciones de historias laborales es inescindible del de reconocimiento de las prestaciones pensionales; esto quiere decir que detrás de un reconocimiento pensional cualquiera que sea su modalidad hay siempre un trabajo de revisión de historia laboral, porque es a través de ella que se decide si el ciudadano cumple con los requisitos del sistema de pensiones y tiene una pensión. También es a través de ella que se decide el monto de la pensión o de la indemnización sustitutiva.

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

En este sentido, Colpensiones adelanta correcciones de historia laboral en tres frentes: (i) Solicitudes de correcciones de historia laboral radicadas ante Colpensiones (Grupo 0 o día a día); (ii) correcciones de historia laboral asociadas a los trámites de reconocimiento de la represa del ISS; y (iii) correcciones de historia laboral pendientes entregadas por el ISS (Represa de corrección de historias laborales del ISS, corrección no asociada a reconocimiento).

De acuerdo a lo establecido por la H. Corte Constitucional, Colpensiones implementó la atención prioritaria de todas aquellas historias laborales que son requeridas para el proceso de reconocimiento de los grupos prioritarios, y la atención de procesos judiciales (Sanciones, Desacatos y Tutelas), para corregir posteriormente las solicitudes propias de historia laboral no relacionadas al reconocimiento de acuerdo a los grupos prioritarios establecidos en los Autos 110 y 182 de 2013. Sin embargo, es necesario resaltar que dados los procesos masivos de corrección de historia laboral que Colpensiones adelanta, en muchos casos se aplican a varias historias laborales independientemente del grupo al cual pertenezca la persona. Si se prioriza por grupo exclusivamente, se pierde eficiencia. De todas maneras, este procedimiento permite garantizar el cumplimiento de los lineamientos emitidos por la H. Corte Constitucional.

El proceso de corrección de historias se contempla en tres grandes fases así:

1. Liquidación de la historia laboral y determinación de inconsistencias
2. Ejecución procesos masivos de corrección de inconsistencias
3. Realización manual de ajustes de inconsistencias no automatizadas

De esta manera los procesos masivos nos permiten depurar el 60% de las inconsistencias de manera automática dando mayor eficiencia y eficacia al proceso de corrección de la historia laboral.

Respecto al avance de las metas de corrección de historia laboral durante el mes de septiembre se informa a la H. Corte Constitucional que se realizó la verificación y corrección de 44.397 historias asociadas al reconocimiento de pensiones de la represa del ISS (ver sección 5.2.2); adicionalmente se atendieron 70.406 solicitudes de corrección de historia laboral que corresponden a la represa del ISS a corte del 12 de julio de 2013 (ver sección 5.2.3), para un total de 114.803 historias laborales del ISS corregidas durante el mes.

La disposición de todos los recursos para la atención de los trámites requeridos por el reconocimiento de pensiones y la atención de las tutelas asignadas a el área de corrección de historia laboral, deja como saldo el 100% de las historias laborales asociadas a reconocimiento del Grupo 1, y un remanente de 15.674 correcciones del Grupo 1 de la represa del ISS.

5.2.1. Seguimiento a la corrección de historias laborales presentadas en los informe del 26 de Agosto y del 5 de Septiembre.

Para ser coherentes con lo manifestado en el informe parcial que Colpensiones presentó el pasado 26 de agosto, y el seguimiento reportado en el informe del 5 de septiembre a continuación se presenta el balance del cumplimiento de metas. En relación a las correcciones de historias laborales, Colpensiones informó a la H. Corte Constitucional en el pasado informe que al 26 de Agosto se tenía 259.500 correcciones solicitadas, de las cuales 166.357 estaban por atender; y que adicionalmente se tenían 42.513 correcciones necesarias para las solicitudes de reconocimiento, para un total de 208.870. Adicionalmente, en el informe del 5 de septiembre se reportó un total de 51.756 historias laborales corregidas y 157.114 solicitudes de corrección de historia por atender (ver **Cuadro 7**).

El Cuadro 7 presenta el número de historias laborales corregidas y por corregir con corte al 31 de agosto y al 30 de septiembre. Como se observa, durante el mes de septiembre Colpensiones atendió 73.795, que corresponden al 60,11% de las solicitudes que se tenían en el inventario inicial de historias laborales analizado por la H. Corte para proferir el Auto 110 de 2013. Como punto importante, el Cuadro reporta que el 100% de las correcciones de historias laborales necesarias para reconocimiento en el grupo 1 ya fueron corregidas, tal y como se había planeado.

Cuadro 7. Cumplimiento de las correcciones de las historias laborales iniciales por grupos de prioridad (Represa) - Corte Septiembre 30 de 2013

Grupo	Inventario Julio 13	Corregidas Agosto 31	Pendientes Agosto 31	Corregidas Septiembre 30	Pendientes Septiembre 30	Cumplimiento Septiembre 30	Semana de terminación
Grupo 1							
Por simple actualización	70.724	42.236	28.488	12.814	15.674	77,84%	Oct.30
Necesaria para reconocimiento	9.613	9.520	93	93	0	100,00%	Sep.29
Total	80.337	51.756	28.581	12.907	15.674	80,49%	
Grupo 2							
Por simple actualización	64.508	0	64.508	27.209	37.299	42,18%	Oct.30
Necesaria para reconocimiento	7.383	0	7.383	4.406	2.977	59,68%	Oct.13
Total	71.891	0	71.891	31.615	40.276	43,98%	
Grupo 3							
Por simple actualización	31.125	0	31.125	18.436	12.689	59,23%	Nov. 30
Necesaria para reconocimiento	25.517	0	25.517	10.837	14.680	42,47%	Oct. 30
Total	56.642	0	56.642	29.273	27.369	51,68%	
TOTAL	208.870	51.756	157.114	73.795	83.319	60,11%	

Sin embargo, tal como se ha reportado en los informes anteriores, las correcciones de historia laboral se incrementan paralelamente a las solicitudes. De esta forma, tal como se reportó en los informes del 26 de Agosto y del 5 de Septiembre, al 26 de Agosto se tenía un total de 228.899 historias laborales, de las cuales se corrigieron 81.568 durante el mes de Septiembre (59,87% del total) y quedan pendientes por resolver 91.851 (ver Cuadro 8). De todas maneras, en este escenario también se corrigieron el 100% de las historias laborales necesarias para reconocimiento en el grupo 1.

**Cuadro 8. Cumplimiento de metas de acuerdo al informe del 26 de Agosto (Represa)
Corte Septiembre 30 de 2013**

Población	Saldo al 26 de Agosto	Corregidas Agosto 31	Pendientes Septiembre 1	Corregidas Septiembre 30	Pendientes Septiembre 30	Cumplimiento Septiembre 30	Semana de terminación
Grupo 1							
Por simple actualización	70.724	42.236	28.488	12.814	15.674	77,84%	Oct.30
Necesaria para reconocimiento	13.369	13.244	125	125	0	100,00%	Sep.29
Total	84.093	55.480	28.613	12.939	15.674	81,36%	
Grupo 2							
Por simple actualización	64.508	0	64.508	27.209	37.299	42,18%	Oct.30
Necesaria para reconocimiento	9.033	0	9.033	5.606	3.427	62,06%	Oct.13
Total	73.541	0	73.541	32.815	40.726	44,62%	
Grupo 3							
Por simple actualización	31.125	0	31.125	18.436	12.689	59,23%	Nov. 30
Necesaria para reconocimiento	40.140	0	40.140	17.378	22.762	43,29%	Oct. 30
Total	71.265	0	71.265	35.814	35.451	50,25%	
TOTAL	228.899	55.480	173.419	81.568	91.851	59,87%	

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

Tal como se señaló al comienzo de este capítulo, detrás de un reconocimiento pensional, cualquiera que sea su modalidad, hay siempre un trabajo de revisión de historia laboral, por lo cual el proceso de corrección de historia laboral es inseparable del proceso de reconocimiento de las prestaciones pensionales. En este sentido, y de acuerdo a lo expresado en el informe del 5 de septiembre, el Cuadro 9 muestra los trámites de corrección de historia laboral asociados a los 180.905 trámites de reconocimiento de la represa del ISSS (escenario 3)¹³. Al 30 de septiembre Colpensiones ha revisado un total de 139.989 historias laborales, con un avance del 77,4%. El total de las historias laborales pertenecientes al grupo 1 ya se encuentran corregidas (47.312 historias laborales), y están pendientes por corregir 40.916 de los grupos restantes. Los resultados respecto al universo original de 98.967 solicitudes por resolver se presentan en el Cuadro 1 del Anexo 2 de este informe.

¹³ Los datos de corrección de historia laboral asociados al trámite de reconocimiento de la represa del ISS, para el escenario 1 y 2 el Anexo 2.

Cuadro 9. Corrección de historias laborales para reconocimiento (Represa)
Corte Septiembre 30 de 2013

Población	Inventario inicial	Corregidos Septiembre 4	Corregidos Septiembre 30	Pendientes	Avance a Septiembre 4	Avance a Septiembre 30	Semana de Finalización
TOTAL	180.905	95.642	139.989	40.916	52,9%	77,4%	
Grupo 1							
Menores de edad*	--	--	--	--	--	--	Sept. 29
Mayores de 74 años	3.810	2.418	3.810	0	63,5%	100,0%	Sept. 29
Invalidez	3.877	3.250	3.877	0	83,8%	100,0%	Sept. 29
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo*	--	--	--	--	--	--	Sept. 29
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	20.972	18.615	20.972	0	88,8%	100,0%	Sept. 29
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.485	10.058	13.485	0	74,6%	100,0%	Sept. 29
Beneficiarios de subsidio a la cotización	596	347	596	0	58,2%	100,0%	Sept. 29
Sin Información	4.572	2.643	4.572	0	57,8%	100,0%	Sept. 29
Total	47.312	37.331	47.312	0	78,9%	100,0%	
Grupo 2							
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	7.768	2.890	5.811	1.957	37,2%	74,8%	Oct. 13
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.066	2.947	3.779	287	72,5%	92,9%	Oct. 13
Total	11.834	5.837	9.590	2.244	49,3%	81,0%	
Grupo 3							
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	10.703	3.811	6.561	4.142	35,6%	61,3%	Oct. 30
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	10.303	4.378	9.503	800	42,5%	92,2%	Oct. 30
Total	21.006	8.189	16.064	4.942	39,0%	76,5%	
Grupo 4 (corriente)							
Reliquidaciones	86.040	35.815	57.622	28.418	41,6%	67,0%	Dic. 20
Indemnizaciones Sustitutivas	14.713	8.470	9.401	5.312	57,6%	63,9%	Dic. 20
Auxilios Funerarios	---	---	---	---	---	---	---
Total	100.753	44.285	67.023	33.730	44,0%	66,5%	

Tu futuro lo construimos entre los dos

5.2.3. Corrección de Historias Laborales de la represa del ISS

Adicional a las correcciones de historia laboral que se realizan para los trámites de reconocimiento de la represa del ISS, Colpensiones heredó del ISS un total de 266.998 correcciones de historia laboral pendientes. De estas, al 30 de septiembre se han corregido 112.642 (el 42,2% del total), y están pendientes 154.356 (ver Cuadro 10).

Cuadro 10. Corrección de historias laborales solicitadas ante el ISS (Represa)
Corte Septiembre 30 de 2013

Población	Inventario Inicial	Corregido a Agosto 31	Corregido a Septiembre 30	Pendientes	Avance a Agosto 31	Avance a Septiembre 30	Semana de Finalización
TOTAL REPRESA ISS	266.998	42.236	112.642	154.356	15,8%	42,2%	Dic. 20
Grupo 1	70.244	42.236	55.050	15.194	60,1%	78,4%	Oct. 30
Grupo 2	64.508	0	27.209	37.299	0,0%	42,2%	Oct. 30
Grupo 3	31.125	0	18.436	12.689	0,0%	59,2%	Nov. 30
Grupo 4	101.121	0	11.947	89.174	0,0%	11,8%	Dic. 20

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

6.1. Cumplimiento de acciones de tutela de manera coherente con los grupos priorizados por la corte (datos de cumplimiento y la estrategia tomada)

En el último informe de seguimiento presentado a la H. Corte Constitucional se mencionó los inconvenientes para la atención de tutelas relacionados con la necesidad de su identificación plena para la atención inmediata, coordinada y ordenada de acuerdo a la prioridad establecida por la Alta Corporación, y se explicó cuál sería el plan de acción para solucionar tales inconvenientes.

La aplicación de ese plan de acción es el resultado que se muestra en este informe y que permite tener una cifra consolidada de tutelas por atender, las que están resueltas y las pendientes. El plan implementado consistió en: (i) identificar el total de trámites asociados a una tutela; (ii) clasificar en cada uno de los grupos de prioridad; y (iii) generar la respuesta al peticionario para configurar hechos superados. A continuación se describe cada uno de los pasos con sus resultados que nos conducirán a observar el estado de cuestión y los avances.

6.1.1. Identificación

Con corte a 31 de agosto de 2013 se identificó un total de 316.607 “trámites de tutela”. El fenómeno del “trámite de tutela” en los sistemas operativos de Colpensiones distorsionaba la cifra real de tutelas por atender, pues una persona con una acción de tutela podía ser contabilizada con trámites independientes conforme a tantas solicitudes elevara. Por ejemplo, en el curso de una acción de tutela, la notificación de la tutela, el fallo y la apertura del incidente de desacato, se contabilizaban como 3 trámites independientes, así pertenecieran a una sola persona y a un solo proceso. Aunado a esto, la radicación de la tutela presentaba deficiencias como el ingreso sin ningún tipo de identificación. Teniendo en cuenta esto, el primer paso de identificación consistió en una depuración de las bases de datos para lograr plena identificación del accionante por “cédula única”, lo que permite que sobre ese número giren todas las peticiones.

Esta depuración se realizó con dos jornadas masivas por parte de la totalidad del personal de la entidad entre el 22 de agosto y 6 de septiembre de 2013. El objetivo cumplido de esta consistió en (i) validar la información que se encuentra en Bizagi¹⁴, y (ii) capturar la información que contiene el documento digitalizado que se requiere para solucionar el trámite misional que originó la tutela. Por ejemplo, la solicitud de reconocimiento de una pensión de vejez, invalidez, sobrevivencia, corrección de historia laboral, inclusión en nómina de pensionados o traslados de régimen. De esta manera se tendría acceso a información completa para avanzar a un segundo estadio: la clasificación de tutelas con cédula única de acuerdo a la priorización dada por la H. Corte.

El resultado más importante del ejercicio fue que, de la totalidad de los trámites de tutela registrados, se logró identificar un total de 96.222 trámites identificados como tutelas pendientes por resolver.

6.1.2. Clasificación

Realizada la etapa de identificación de los trámites de tutela fue necesario avanzar hacia la consolidación de un universo único de acciones de tutela en contra del régimen de prima media, para que una vez consolidado, se proceda a su atención en los términos de priorización ordenados por la H. Corte Constitucional; con ello es posible evidenciar el avance en el cumplimiento de lo ordenado por la H. Corte. En este orden de ideas, el universo final y consolidado de acciones de tutela identificado y priorizado se presenta a continuación como: I. Tutelas pendientes por resolver; II. Tutelas resueltas; y III. Tutelas total.

¹⁴ Es el sistema interno de Colpensiones que administra el componente tecnológico de la entidad.

I. Tutelas pendientes por resolver

El Cuadro 11 muestra la cantidad total de tutelas que se encuentran en proceso de respuesta, equivalentes a 77.436, que se encuentran divididas en dos componentes: A. Represa, que trata de las tutelas que tienen un trámite originado en el ISS, y que por consiguiente son objeto de seguimiento de la Corte Constitucional, que corresponden a 55.451; y B. Día a día, que contiene las tutelas interpuestas por acciones u omisiones de Colpensiones relacionadas con el reconocimiento de un prestación pensional, que ascienden a 21.985.

Cuadro 11. Tutelas pendientes por resolver

I. Tutelas pendientes por resolver (A+B)										77.436
A.7. Distribución de la Represa por grupos priorizados por la Corte Constitucional				A. Represa			55.451	B. Día a día		21.985
G1	G2	G3	G4							
1.647	1.767	2.248	13.325	A.1.	Prestación pensional	18.987	B.1.	Prestación pensional	2.073	
570	181	234	697	A.2.	Historias laborales	1.682	B.2.	Historias laborales	668	
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	A.3.	Tutela con respuesta en revisión	16.300	B.3.	Tutela con respuesta en revisión	19.244	
P	P	P	P	A.4.	Entregas pendiente por clasificar (nuevas)	5.799				
P	P	P	P	A.5.	Pendiente por clasificar sin exp. (ya solicitado al ISS)	1.821				
P	P	P	P	A.6.	Tutelas sin trámite identificado	10.862				

*P significa que son tutelas pendientes de clasificar de acuerdo a los órdenes de prioridad establecidos por la Corte Constitucional.

De las tutelas de represa pendientes por resolver quedan, en los grupos priorizados por la H. Corte un total de 20.669 (suma de A.1 más A.2 del cuadro), de las cuales 1.647 corresponden al Grupo 1 de prestación pensional y 570 de corrección de historia laboral, que serán atendidas antes del 13 de octubre. Las demás tutelas ya clasificadas serán prioritarias para la atención dentro de cada uno de los grupos respectivos, pero en todo caso serán atendidas antes del 1 de diciembre. Las 23.920 tutelas restantes que aparecen en la clasificación de los grupos como N.A (no aplica) o P (pendiente), están en proceso de gestión bien sea porque: (i) se cuenta con un una respuesta de fondo que permite hecho superado (ver en el cuadro A.3); (ii) el expediente de tutela se encuentra en procesamiento por Colpensiones (Ver en el cuadro A.4.); o (iii) no ha sido entregado aún y ya fue solicitado por Colpensiones (ver en el cuadro A.5).

Sobre este importante grupo, en especial las que se han marcado en el cuadro como “A.3. Tutelas con respuesta en revisión”, que son 16.300, se manifiesta a la H. Corte que en la primera semana de octubre estarán revisadas y los resultados de este trabajo se entregarán en la segunda semana de ese mes. Con la información que se tiene hasta el momento se puede adelantar que hay un alto porcentaje que tienen hecho superado y por lo tanto se procederá a informar a los jueces para dar cumplimiento a la orden respectiva.

Finalmente, para el grupo de tutelas que ascienden a 10.862 que se denomina “A.6. Tutelas sin trámite identificado”, se prevé un plan de trabajo que involucra: (i) procesamiento de bases de datos; (ii) identificación de expedientes pensionales; y (iii) trabajo de campo directamente con los Despachos Judiciales respectivos, con el fin de ubicar la petición que originó la acción de tutela y así darle respuesta de fondo.

II. Tutelas resueltas

A la fecha se tiene que el total de tutelas atendidas entre A. Represa ISS y B. Día a día asciende a un total de 18.786, de las cuales 13.019 corresponden a la congestión heredada del ISS (Ver Cuadro 12).

Cuadro 12. Tutelas resueltas

II. Tutelas resueltas (A+B)								18.786	
A.7. Distribución de la Represa por grupos priorizados por la Corte Constitucional				A. Represa		13.019	B. Día a día		5.767
G1	G2	G3	G4						
4.188	258	375	3.716	A.1.	Prestación pensional	8.537	B.1.	Prestación pensional	2.538
255	60	179	59	A.2.	Historias laborales	553	B.2.	Historias laborales	182
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Otros trámites	3.929	B.3.	Resto	3.047

*P significa que son tutelas pendientes de clasificar de acuerdo a los órdenes de prioridad establecidos por la Corte Constitucional.

Con respecto a esa congestión, del Grupo 1 se ha atendido un total de 4.443 tutelas (sumando las relacionadas con prestaciones pensionales y con historia laboral) de 6.660, es decir un 66.71%; del Grupo 2 se ha atendido un total de 318 tutelas de 2.266, es decir un 14.03%; del Grupo 3 se ha atendido un total de 554 tutelas de 3.036, equivalente al 18.25%; y del Grupo 4 se han atendido un total de 3.775 tutelas de 17.797, es decir, 21.21%.

En este punto es importante aclarar que del Grupo 3 se han gestionado efectivamente una cantidad superior que los grupos 2 y 4, teniendo en cuenta que se trata de reconocimientos pensionales (i) emitidos con anterioridad al Auto 110 de 2013 y (ii) gestionados a través de liquidador automático.

III. Total de tutelas

La suma de los datos mencionados en las secciones anteriores, arroja el universo total de acciones de tutela que hasta la fecha Colpensiones registra en sus sistemas de datos (ver Cuadro 13)

Cuadro 13. Tutelas totales

III. Tutelas total (I+II)										96.222	
A.7. Distribución de la Represa por grupos priorizados por la Corte Constitucional				A. Represa			68.470	B. Día a día			27.752
G1	G2	G3	G4								
5.835	2.025	2.623	17.041	A.1.	Prestación pensional	27.524	B.1.	Prestación pensional	4.611		
825	241	413	756	A.2.	Historias laborales	2.235	B.2.	Historias laborales	850		
P	P	P	P	A.3.	Pendientes para inicio de gestión	38.711	B.3.	Pendientes para inicio de gestión	22.291		

6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales

El ISS en L. ha reportado un inventario estimado de 11.400 sentencias pendientes de cumplimiento, de las cuales a Colpensiones se han entregado para su cumplimiento 9.363, quedando pendiente de entrega de 2037 (ver Cuadro 14).

Cuadro 14. Comportamiento de las entregas de sentencias y el cumplimiento

Corte Septiembre 30 e 2013

	Sep. 5	Sep.30
A. Inventario reportado por ISS en L.	11.400	11.400
B. Recibidas por Colpensiones	6.732	9.363
C. Pendientes por recibir (A-B)	4.668	2.037
D. Cumplidas	1.770	2.362
E. Pendientes por cumplir (B-D)	4.962	7.001
F. Otras sentencias encontradas por Colpensiones, no inventariadas por el ISS en L, y cumplidas	N.R.	1.652
G. Total de sentencias cumplidas a la fecha (D+F)	1.770	4.014

Así, de las sentencias entregadas se han cumplido a la fecha 2.362. En el informe del 5 de septiembre se reportaron como cumplidas 1.770 sentencias, lo cual significa que en el transcurso de este mes se han acatado un total de 592.

Es necesario incluir el cumplimiento de sentencias que el ISS en L. no reportó, y que están siendo reportadas a Colpensiones directamente por los demandantes, o que aparecen dentro de los expedientes al momento de ser analizados para el reconocimiento de prestaciones. En septiembre se identificaron y resolvieron 1.652 de estas sentencias (Ver fila F, Cuadro 14)¹⁵. Colpensiones está remitiendo al ISS en L. las novedades encontradas, para que este proceda a la entrega de las sentencias identificadas. Sobre estos fallos cuando son presentados directamente por el demandante se efectúan estudios de seguridad para proceder a su cumplimiento se revisa la información dentro de la entidad y se solicita a los ciudadanos o sus apoderados el complemento de la misma, en caso de ser necesario.

Colpensiones lleva a cabo trabajo intenso para lograr que este número se incremente sustancialmente en los próximos meses y se llegue al 100% de cumplimiento; para ello se están diseñando y desarrollando, además de las acciones mencionadas en el informe del 5 de septiembre, estrategias de seguimiento a partir de indicadores tal como la H. Corte lo solicitó en el Auto 182. De igual forma, es importante mencionar que con el ISS en L. se están coordinando todos los esfuerzos para obtener la información necesaria para el cumplimiento de las órdenes judiciales¹⁶, toda vez que en muchos casos no se cuenta con todos los insumos que son necesarios para cumplir las órdenes de los jueces.

Visto el grado de cumplimiento, es importante ahora, para efectos de lo que señala la H. Corte, señalar cual ha sido el comportamiento de los cumplimientos según los grupos de prioridad definidos por la Corporación (ver Cuadro 15).

¹⁵ Estas sentencias se encontraron luego de un trabajo de cruce de base de datos de sentencias entregadas por ISS en Liquidación, de la base de datos de sentencias con 1 y 2 requisitos pendientes de entrega por parte de ISS en Liquidación, y de la base de expedientes de repesa.

¹⁶ En cuanto a las sentencias entregadas por el ISS en L., hasta la fecha aún no se cuenta con 1.108 expedientes para efectuar el cumplimiento, expedientes que están siendo ubicados por la Liquidadora.

Cuadro 15. Cuadro de cumplimiento por grupos prioritarios

Grupo	Total de sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento	Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Grupo 1	1.957	1.905
Grupo 2	109	91
Grupo 3	710	635
Grupo 4	3.412	976
Indemnizados	11	11
TOTAL SENTENCIAS	6.199	3.618*

*Como se podrá advertir, este dato difiere del presentado en el cuadro 14, fila G, por corresponder a sentencias cumplidas después de la expedición del Auto 110 que dispuso la clasificación por grupos prioritarios. Las sentencias restantes (397, que corresponden a 4.014-3618) fueron cumplidas antes de la providencia de la Corte y por ello no se muestran en este cuadro de clasificación por grupos priorizados.

6.3. Resoluciones notificadas por el ISS en L. luego del 28 de septiembre de 2012 reportadas como pendiente de ingreso a nómina.

En este numeral se trata el tema de los reconocimientos realizados por el ISS, que no se alcanzaron a ingresar en la nómina antes del 28 de Septiembre de 2012. Al respecto, se debe mencionar que el ISS entregó un universo de 22.468 resoluciones¹⁷, las cuales fueron sometidas a un proceso de revisión una a una para establecer cuales estaban pendientes de ingreso a la nómina por cualquier causa. El resultado de este trabajo fue que se encontraron 22.311 resoluciones que no implicaban novedad alguna en la nómina de pensionados, eran decisiones que ya habían sido ingresadas por el ISS o que tenían otro tipo de decisión que no afectaba a la nómina.

En consecuencia y producto de esta revisión, análisis y cruce de información se logró determinar que las resoluciones pendientes para ingresar a nómina eran 157, de las cuales 55 resoluciones, a la fecha, ya se encuentran ingresadas a la nómina, y existe un saldo de 102 sobre las cuales la entidad está en proceso de búsqueda del expediente con en el ISS en L. (ver Cuadro 16).

¹⁷ Es importante mencionar que todas estas resoluciones fueron notificadas por el ISS en L. a los usuarios luego del 28 de septiembre de 2012, y que en consecuencia, Colpensiones las recibió en entregas parciales posterior a esta fecha.

Cuadro 16. Resultado del proceso de revisión, análisis y cruce de información

Resoluciones	
Resoluciones analizadas para ingreso a la nómina	22.311
Ingresados antes del 04 de septiembre	55
Pendientes	102
Total Resoluciones Recibidas	22.468

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

En esta sección se presentan los reconocimientos realizados por el ISS y que no fueron pagados antes del 28 de Septiembre de 2012, los cuales ascienden a 2.947 resoluciones. Sobre estos actos administrativos Colpensiones realizó también un estudio, caso por caso, con el fin de establecer cuales debían efectivamente surtir el proceso de pago respectivo, encontrando que 302 ya registraban un pago o habían sido negados. El saldo restante de 2.645 resoluciones a la fecha ya fueron girados por Colpensiones en informados a los respectivos beneficiarios (ver Cuadro 17).

Cuadro 17. Pago de auxilios funerarios decididos por el ISS y entregados como represa

Auxilios funerarios entregados por el ISS	
Depurados (Registra pago ISS y negados)	302
Pagados por esta Administradora ¹⁸	2.645
Total General	2.947

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

Sobre la represa de solicitudes presentadas antes del 28 de septiembre de 2012 relacionadas con activaciones de pensiones suspendidas en la nómina¹⁹, Colpensiones ha atendido a la fecha un total de 6.442. Las 299 restantes correspondían a otros trámites distintos que fueron identificados como tal en el trabajo de revisión que la Administradora hace a toda la represa que se le entrega. Esto muestra un gran avance en esta materia (ver Cuadro 18)

¹⁸ Corresponden al grupo 4 de la Corte

¹⁹ Las suspensiones a las que se refiere esta sección corresponden a: (i) suspensiones por no cobro y (ii) suspensiones de pensiones sustitutivas por no acreditar el requisito de estar cursando estudios.

Cuadro 18. Atención a las solicitudes de activación de pensiones radicadas ante el ISS

Novedades	
Novedades atendidas	6.442
Corresponde a otros trámites	299
Total General	6.741

6.6. PQRS

Colpensiones cuenta con un proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante el cual se realiza la radicación, trámite y respuesta de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Las solicitudes recibidas y radicadas son clasificadas por nuestros funcionarios de acuerdo con las siguientes categorías:

1. **PETICIÓN:** Es una solicitud verbal o escrita que un ciudadano, afiliado, beneficiario o pensionado puede dirigir a Colpensiones o a un servidor público de la entidad con el propósito de requerir la intervención de un área determinada en un asunto concreto. En este grupo se incluyen los derechos de petición radicados ante Colpensiones.
2. **QUEJA:** Queja disciplinaria es el documento presentado por un ciudadano, mediante el cual informa sobre la comisión de conductas irregulares realizadas por servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas en el cumplimiento de sus funciones, del que se infiere la posible comisión de una irregularidad, delito o falta disciplinaria de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002. Estas son remitidas a la oficina de control disciplinario para que adelante la investigación e imponga las sanciones correspondientes cuando haya lugar.
3. **RECLAMO:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un ciudadano respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por Colpensiones y puesta en conocimiento de esta o del defensor del consumidor financiero. En este caso, los Agentes de Servicio de los Puntos de Atención clasifican las reclamaciones y las remiten a las áreas competentes el fin de ser analizadas y contestadas en debida forma.
4. **SUGERENCIA:** Es la proposición, insinuación, indicación o explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto se encuentre inmerso dentro de los objetivos de COLPENSIONES.

5. FELICITACIONES: Es la manifestación positiva de un ciudadano relacionada con la prestación del servicio de Colpensiones.

Las felicitaciones y las sugerencias son contestadas a los ciudadanos con un mensaje de agradecimiento; sin embargo éstas últimas son tenidas en cuenta para la implementación de las acciones de mejora.

Frente a las estadísticas, es importante señalar que desde su inicio de operaciones Colpensiones ha recibido un total de 454.804 PQRS, de las cuales han sido contestadas 378.066 y 76.738 están pendientes de responder. El Cuadro 19 presenta las PQRS recibidas por Colpensiones por tipo de solicitud, e identifica el volumen de solicitudes contestadas y pendientes con corte al 30 de septiembre de 2013.

**Cuadro 19. Acumulado PQRS Radicados en Colpensiones
Segmentación por tipo de solicitud - Radicados únicos
Corte a Septiembre 30 de 2013**

Tipo de PQRS	Recibidos	Contestados	Pendientes
Felicitación	2.325	2.318	7
Petición	404.887	348.173	56.714
Queja	414	404	10
Reclamo	42.164	25.865	16.299
Reclamos Defensor Consumidor Financiero	1.377	602	775
Sugerencia	706	704	2
Subtotal	451.873	378.066	73.807
PQRS sin Clasificar	2.931	0	2.931
TOTAL	454.804	378.066	76.738

Las 454.804 PQRS recibidas en el primer año de operación, representa una recepción diaria promedio de 1.717 PQRS. El Cuadro 20 el número de PQRS recibidas por área desde el 1º de Octubre de 2012 a 30 de septiembre de 2013.

Cuadro 20. Acumulado de PQRS recibidas por Colpensiones nivel central

Áreas	Cantidad de PQRS por área	Promedio mensual	Promedio diario
Aportes y recaudo	11.178	932	42
Atención al afiliado	15.200	1.382	63
Doctrina y defensa judicial	39.311	3.276	149
Gestión documental	14.128	1.177	54
Ingresos y egresos	2.637	220	10
Nómina	27.862	2.322	106
Operaciones	16.866	1.406	64
Reconocimiento	99.835	8.320	378
Medicina laboral	126	11	0
Servicio al ciudadano	221.304	18.442	838
Otras áreas	3.426	286	13
No clasificadas	2.931	---	---
Total	454.804	37.771	1.717

El total de PQRS ha sido clasificado por radicados únicos, y se ha identificado que 441.470 de las solicitudes han sido presentadas por 336.828 ciudadanos; de las solicitudes restantes se sabe que 10.403 corresponden a solicitudes múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, y 2.931 son solicitudes que actualmente se encuentran en proceso de clasificación. El Cuadro 21 muestra el número de ciudadanos que ha presentado las solicitudes radicadas en Colpensiones.

**Cuadro 21. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones
Segmentación Ciudadanos- Registros únicos
Corte a Septiembre 30 de 2013**

Tipo de solicitante	Cantidad de ciudadanos	Cantidad de radicados
Ciudadano afiliados	327.256	430.105
Solicitantes	1.901	2.286
Aportantes	438	570
Apoderados	18	25
Otros - sin registro	7.215	8.484
Subtotal	336.828	441.470
PQRS con varios sub-procesos	0	10.403
PQRS sin clasificar	0	2.931
Total	336.828	454.804

La evacuación de las solicitudes se ha realizado utilizando dos metodologías:

1. Procesos masivos de respuesta para atención de situaciones con casos similares, repetitivos y estandarizables - *Respuesta inmediata*
2. Procesos de respuesta individual para las solicitudes que requieren análisis e intervención de diferentes áreas de la entidad - *Respuesta no inmediata*

Las peticiones de respuesta inmediata son aquellas que son contestadas por los Agentes de Servicio al Ciudadano de acuerdo con los guiones de texto previamente establecidos por la entidad, como por ejemplo solicitudes cuyas pretensiones son de interés general o de información sobre trámites, requisitos de prestaciones, certificaciones, entre otras.

Dados los errores de respuesta inmediatas reportados por los organismos de control, Colpensiones ha implementado mesas de trabajo semanales con la Defensoría del Consumidor Financiero de la entidad, cuyo objetivo es revisar los formatos y guiones de respuesta que tienen las diferentes gerencias para los casos recurrentes. Este trabajo busca mejorar la calidad de las respuestas y generar comunicaciones sencillas y de fácil comprensión para nuestros Ciudadanos. A la fecha se han revisado 190 documentos que contienen guiones de texto de diferentes temáticas y quedan pendientes un promedio de 250 opciones de respuesta por revisar y mejorar.

Por su parte, las peticiones de “*Respuesta no inmediata*” son aquellas que solo pueden ser analizadas y contestadas por las áreas del nivel central, las cuáles se direccionan a las Gerencias de acuerdo con la tipología previamente definida para cada una de ellas. A la fecha, Colpensiones ha recibido un total de 187.590 PQRS de respuesta no inmediata, con un promedio diario de 716 PQRS recibidas. El Cuadro 22 presenta el número de PQRS de respuesta no inmediata recibidas por área desde el 1º de Octubre de 2012 a 30 de septiembre de 2013.

Cuadro 22. Acumulado de PQRS recibidas por Colpensiones nivel central - respuestas no inmediatas

Áreas	Cantidad de PQRS por área	Promedio mensual	Promedio diario
Aportes y recaudo	11.176	931	42
Atención al afiliado	15.200	1.382	63
Doctrina y defensa judicial	35.822	2.985	136
Gestión documental	14.127	1.177	54
Ingresos y egresos	2.399	200	9
Nómina	27.862	2.322	106
Operaciones	16.851	1.404	64
Reconocimiento	43.915	3.660	166
Medicina laboral	126	11	0
Servicio al ciudadano	16.707	1.392	63
Otras áreas	3.405	284	13
Total	187.590	15.748	716

Estas solicitudes de respuesta no inmediata se transfieren a las áreas correspondientes para que estas inicien el trámite y den respuesta. El Cuadro 23 presenta las actividades centrales que cada área debe realizar para atender las solicitudes de su competencia.

Cuadro 23. Actividades para contestar PQRS por áreas

Áreas	Actividades para contestar el PQRS
Aportes y recaudo	Elaboración de liquidaciones de deuda y de devolución de aportes
Atención al afiliado	Marcación en base de datos de afiliados
Doctrina y defensa judicial	Clasificación temática y cruces de bases de datos
Gestión documental	Seguimiento a la respuesta para generar respuesta definitiva. Búsqueda de imágenes.
Ingresos y egresos	Elaboración de liquidaciones y cálculos actuariales
Nómina	Realización de novedades en nómina
Operaciones	Correcciones de historia laboral
Reconocimiento	Clasificación temática y cruces de bases de datos
Medicina laboral	Verificación de datos y pagos con salud
Servicio al ciudadano	Marcación en base de datos de afiliados

De acuerdo a lo establecido por los Autos 110 y 182 de 2013 proferidos por la H. Corte Constitucional, por tratarse de PQRS radicadas antes Colpensiones estas solicitudes corresponden al grupo de Día a Día (también llamado grupo 0) y por tanto son tramitadas en los términos legales establecidos. Sin embargo, Colpensiones ha acumulado un total de 76.738 PQRS por tramitar, para lo cual se está trabajando en un plan operativo que permita resolver este atraso. El Cuadro 24 muestra el plan de atención de PQRS de respuesta no inmediatas para el mes de Octubre, distribuido en las áreas de la entidad participantes.

**Cuadro 24. Tramite del acumulado de PQRS radicados en Colpensiones
Corte a Septiembre 30 de 2013**

Áreas	Cantidad de PQRS por área		Trabajadores asignados	Estimación PQRS resueltos a Octubre 31
	Nivel central	Meta diaria área		
Aportes y recaudo	2.688	50	3	1.100
Atención al afiliado	2.167	24	3	1.600
Doctrina y defensa judicial	20.637	45	4	1.000
Gestión documental	11.201	0	0	0
Ingresos y egresos	603	32	4	603
Nómina	15.337	180	6	3.960
Operaciones	5.762	140	7	3.080
Reconocimiento	11.323	272	3	6.000
Medicina laboral	87	4	1	87
Servicio al ciudadano	3.928	30	3	2.000
Otros	74			74
Subtotal	73.807	777	34	19.504
Rotonda calle 73	2.931	30	Pac - c	2.000
Total	76.738		34	21.504

Como lo indica el Cuadro 24, a finales del mes de octubre Colpensiones habrá tramitado 21.504 PQRS del acumulado actual. Colpensiones está diseñando un plan de acción para resolver los PQRS, que será reportado en el siguiente informe.

6.7. Notificaciones de los actos administrativos

A la fecha, Colpensiones ha realizado un total de 338.234 notificaciones, a través de distintos medios, con las cuales se comunicaron 337.488 reconocimientos decididos. Del total de notificaciones realizadas 259.060 (76,6%) se realizaron personalmente en las oficinas, 53.633 (15,9%) a través del call center, 17.972 (5,3%) por aviso web y 7.569 por proceso de correspondencia. El Cuadro 25 presenta el total de notificaciones efectuadas por Colpensiones por canal utilizado.

**Cuadro 25. Total de notificaciones por canal
Corte a Septiembre 30 de 2013**

Actividad de Notificación	Notificaciones Agosto 31	Notificaciones Septiembre 30	Participación
Notificados en Oficinas personalmente	245.352	259.060	76,6%
En proceso de llamado a través del Call Center	70.450	53.633	15,9%
Notificados por Aviso Web	11.891	17.972	5,3%
En proceso de Correspondencia	4.429	7.569	2,2%
TOTAL	332.122	338.234	
Reconocimientos Decididos *	324.133	337.488	

* El número total de notificaciones es superior al número de trámites de reconocimiento decididos debido a que se pueden notificar a más de una persona por trámite.

Siguiendo los lineamientos de la H. Corte Constitucional, Colpensiones ha clasificado por grupos prioritarios las notificaciones provenientes de las decisiones asociadas a la repesa. En el Cuadro 26, se puede observar que del total de 29.220 registros de los 4 grupos priorizados por la H. Corte que tiene Colpensiones, a la fecha se han realizado efectivamente 22.479 notificaciones personales en los Puntos de Atención al Ciudadano – PAC, y están pendientes por notificar 6.741.

**Cuadro 26. Notificaciones por Grupos Priorizados
Corte a Septiembre 30 de 2013**

Población	TOTAL	Notificados	En proceso de Notificación
Grupo 1			
Menores de edad*	-	-	-
Mayores de 74 años	1.695	1.299	396
Invalidez	1.224	830	394
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	-	-	-
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	12.234	10.874	1.360
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	5.992	4.129	1.863
Beneficiarios de subsidio a la cotización Sin Información	292 749	261 590	31 159
Total	22.186	17.983	4.203
Grupo 2			
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	699	583	116
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	57	19	38
Total	756	602	154
Grupo 3			
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	803	632	171
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	230	113	117
Total	1.033	745	288
Grupo 4			
Corriente	1.517	937	580
Indemnizaciones Sustitutivas	3.728	2212	1.516
Total	5.245	3.149	2.096
TOTAL	29.220	22.479	6.741

Tu futuro lo construimos entre los dos

El Cuadro 27 presenta el detalle de la gestión de los Actos Administrativos notificados en los Puntos de Atención Colpensiones por regionales. Como es de esperarse el mayor número de notificaciones se realizó en la regional Bogotá, seguida por la regional Occidente y Antioquia.

**Cuadro 27. Informe de notificaciones por regionales
Corte a Septiembre 30**

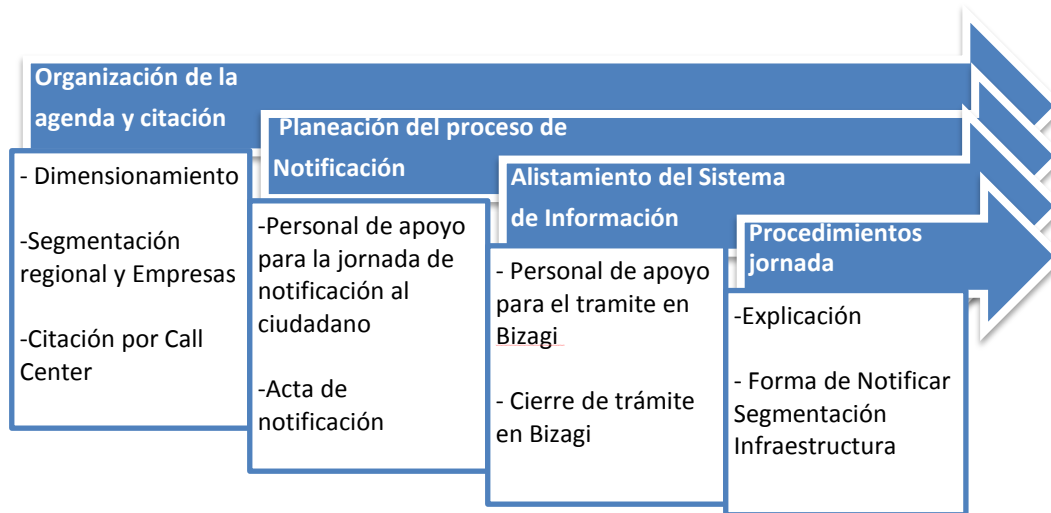
Regionales	Totales	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4
Bogotá	3.827	3.003	91	149	584
Occidente	3.475	2.707	111	129	528
Antioquia	2.757	2.218	100	78	361
Caribe	1.888	1.503	60	82	243
Centro	1.531	1.140	72	78	241
Eje cafetero	1.414	1.141	48	57	168
Santanderes	761	608	43	39	71
Sur	717	594	23	43	57
Otras regiones	6.109	5.069	54	90	896
Total general	22.479	17.983	602	745	3.149

Los 6.741 casos pendientes de notificación, se citaron 268 a través de correspondencia enviada el 25 de septiembre y se está a la espera del cumplimiento del término legal (5 días hábiles), para notificar el aviso en el mes de Octubre. Los 6.473 restantes están en proceso a través de citación call center.

De otra parte, Colpensiones está adelantando una estrategia que permitirá notificar de manera masiva aproximadamente 70.000 actos administrativos pendientes de surtir este trámite; para ello se están adelantando jornadas piloto y jornadas masivas en las ciudades principales: Medellín, Bogotá, Cali, Barranquilla, Pereira, Manizales, y Bucaramanga. Las jornadas piloto finalizan en octubre 7 de 2013.

La Ilustración 1 presenta el plan de notificaciones, que incluye la organización de la agenda y la convocatoria, la planeación del proceso de notificación, el alistamiento del sistema de información (Bizagi) y la implementación de las jornadas.

Ilustración 1. Plan de Notificaciones



De esta forma, el plan incluye las siguientes acciones:

1. Determinar un lugar que cumpla con los requerimientos que permitan que el ciudadano realice el trámite de manera cómoda, adelantando la logística necesaria para el evento.
2. Logística de apoyo con el personal necesario para asegurar el manejo de la jornada.
3. Ubicar y agendar al ciudadano a través del call center de la entidad, indicándole el lugar donde se va a surtir el trámite.
4. Charla informativa y de sensibilización a los ciudadanos.
5. Esperar al ciudadano, entregándole el acto administrativo e indicándole los efectos legales del mismo, así como los derechos que adquiere al notificarse.
6. Por último, se ingresan al aplicativo de la entidad los actos administrativos debidamente notificados.

Con este plan Colpensiones busca que todas las notificaciones (alrededor de 70.000, incluyendo 6.473 de los grupos prioritarios de la H. Corte) se entreguen a los ciudadanos antes del 31 de diciembre de 2013.

7. Inventario del ISS

En este capítulo se presenta la entrega por parte del ISS en L de los tipos documentales prioritarios para el cumplimiento del Auto 110 de 2013 y el Auto 202 de 202 del 2013 (ver Cuadro 28)

Cuadro 28. Entrega ISS en liquidación a Colpensiones

Expedientes	Inventario	Entregado	Pendiente
Expedientes digitalizados para trámite de decisión	314.240	309.488	5.408
Auxilios Funerarios	5.041	4.176	865*
TOTAL EXPEDIENTES	319.281	313.664	6.273

* Los auxilios funerarios pendientes a pesar que fueron entregados por el ISS en L. a Colpensiones están pendientes de DATA

En el protocolo de traspaso se acordó con el ISS en L la entrega de documentación e información para la gestión de estos trámites en medio digital. Del total de expedientes, a septiembre se han entregado 313.664 para trámite de reconocimiento, y 5.041 auxilios funerarios, de los cuales 865 se encuentran en revisión.

Tal como se mencionó en el capítulo 2 de este informe, es importante anotar que para la formulación del plan de acción que se presentó en noviembre del 2012 y marzo del 2013, la proyección de metas para la respuesta de solicitudes de reconocimiento de repesa de ISS se realizó con el inventario reportado por el ISS en L a la Defensoría del Pueblo, que ascendía a 216.000, sin embargo al mes de septiembre el ISS en L ha entregado a Colpensiones 313.664 expedientes. Adicionalmente, conjuntamente con el ISS en Liquidación se ha diseñado un plan de entrega de documentos prioritarios (ver Cuadro 9).

Cuadro 29. Entrega de información prioritaria ISS en L. a Colpensiones

DOCUMENTOS	Inventario	Entregado	Pendiente
Cumplimiento de sentencias	11.400	9.532	1.868
Actos Administrativos notificados por el ISS en liquidación después del 28 de septiembre de 2012	22.672	22.640	32
Pruebas	100.410	58.553	41.857
Expedientes para Bonos	9.113	8.225	888
Afiliaciones	143.100	0	143.100
Investigaciones Administrativas Pensión	187	184	3
Investigaciones Administrativas Afiliación	19	19	0
Resoluciones Ejecutoriadas	4.978	0	4.978
TOTAL DOCUMENTOS	291.879	99.153	192.726

El ISS en L. reportó un inventario de sentencias para el cumplimiento de 11.400, de los cuales se han recibido 9.532 al cohorte de este informe. Es importante agregar que para el cumplimiento de dichas sentencias es necesario que conjuntamente se entregue el expediente administrativo, dado que este contiene información necesaria para el cumplimiento y además la de sus beneficiarios para prestaciones económicas que requieran acreditar parentesco. En cuanto a los actos administrativos notificados por el ISS en L. se informa a la H. Corte que se han entregados 22.640, quedando pendientes sólo 32 documentos al mes de septiembre. Por otra parte, se debe mencionar que las pruebas son documentos que no fueron incluidos en los expedientes administrativos y son esenciales para el trámite de la decisión. El inventario del ISS en L. de dichos documentos en junio del 2013 fue de 81.209; sin embargo, a la fecha se ha definido que las pruebas a entregar serán de 100.410 por parte del ISS en L., de los cuales Colpensiones ha recibido 58.553 (ver Cuadro 30).

En consideración a que el Auto 202 del 16 de septiembre ordenó al ISS en L. que presente un plan de acción para la respectiva entrega de la información completa a Colpensiones. proponemos a la H. Corte que, a partir del informe de noviembre Colpensiones sólo reporte los acontecimientos que afecten de manera grave el cumplimiento de las metas propuesta, ya que el plan que presente el IIS en L será el que de la orientación en cuanto al traspaso de la totalidad de la información.

8. Visitas a los entes de control por parte de Colpensiones

8.1. Visita a la Procuraduría – Instalación de mesa técnica

Colpensiones, consciente de su deber de lograr la mayor rentabilidad social mediante la mejor utilización de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho el sistema pensional sean prestados en forma adecuada, oportuna, eficiente y sin ninguna clase de limitación, disminución o restricción, y con el fin de asegurar el goce efectivo del derecho a la seguridad social, promovió la creación de una Mesa Técnica de Trabajo con la Procuraduría General de la Nación a través de su Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, que inició a partir del día 26 de septiembre de 2013.,.

Esta Mesa Técnica de trabajo conjunto entre los dos organismos tiene como finalidad el desarrollo de tareas coordinadas, uniformes y enfocadas en la guarda y promoción de los derechos y deberes fundamentales del Estado y de la sociedad para con los afiliados al Sistema de Seguridad Social en Salud y de sus grupos familiares.

La ejecución de las labores asignadas a la Mesa Técnica de trabajo permitirá cumplir con el objetivo primordial de lograr una intermediación en la atención y respuesta a las diferentes quejas o reclamos que los ciudadanos presenten a través de ese órgano de control. Así mismo, desde la perspectiva de la prevención y control de gestión, se cumplirá con el objetivo de la planeación y priorización de los casos conocidos de primera mano por la Procuraduría General de la Nación dentro de los grupos de atención preferente definidos por la H. Corte Constitucional en el Auto 110 para su adecuada sustanciación y decisión.

Dentro del enfoque de prevención y control de gestión se tratarán los siguientes temas:

1. Plan de acción frente las respuestas de los derechos de petición formulados por los ciudadanos
2. Plan de acción para el mejoramiento de la actividad de confirmación de tiempos públicos en el proceso de reconocimiento de pensión
3. Plan de acción para la revisión de actos administrativos expedidos sin el cumplimiento de los requisitos legales
4. Estrategia y plan de acción para adelantar el proceso de notificación de los actos administrativos expedidos
5. Seguimiento y atención de eventos o quejas por omisión o demoras en la notificación de decisiones judiciales
6. Definición y ejecución de plan de acción para mejorar el sistema de atención al ciudadano, que incluye, entre otros temas, análisis de canales de atención, seguimiento a la oportunidad y calidad en la respuesta a PQRS, encuestas de satisfacción a usuarios, análisis de la estructura y funciones de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, entre otros.

De los avances que se obtengan en la materia se estará informando en los informes mensuales exigidos por la H. Corte Constitucional.

8.2. Visita a la Contraloría – Visita especial de auditoria

La Contraloría General de la República programó la realización de una Actuación Especial a la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, con el objetivo de evaluar la gestión y resultados relacionados con el Régimen de Prima Media, con fundamento en los principios de eficiencia, eficacia y economía de la función pública y de la gestión fiscal; para lo cual realizó la presentación del equipo auditor el 10 de septiembre de 2013.

Con el fin de presentar la situación actual de Colpensiones en cuanto al avance en el plan de descongestión del régimen de Prima Media de acuerdo con los Autos proferidos por la H. Corte Constitucional, el pasado 24 de septiembre de 2013 se realizó reunión con el Dr. Carlos Eduardo Umaña, Contralor Delegado para el Sector Social, y funcionarios de la Contraloría relacionados con la Actuación Especial. En dicha reunión se acordó realizar una mesa de trabajo con la comisión auditora de manera que se defina conjuntamente un cronograma de trabajo, teniendo en cuenta la coyuntura por la que atraviesa actualmente Colpensiones y los esfuerzos que debe dedicar para el cumplimiento de las metas definidas.

8.3. Visita a la Defensoría del Pueblo

El día 20 de septiembre, se llevó a cabo una reunión de seguimiento del avance plan de desatraso del régimen de prima media en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo. Esta reunión fue coordinada por el Secretario General de dicho organismo y se desarrollaron los siguientes temas:

1. Avance de la Entrega del ISS a Colpensiones: Mediante una exposición detallada, los funcionarios del ISS en L. informaron sobre el avance de la entrega del inventario de expedientes y diversos documentos necesarios para la atención de las solicitudes de los ciudadanos. Este informe contuvo un plan de trabajo concertado entre las dos entidades para cubrir las necesidades más inmediatas antes del 28 de Septiembre.
2. Avance del plan de desatraso de Colpensiones: El Presidente de Colpensiones presentó un informe de avance al 18 de septiembre, sobre los siguientes aspectos:
 - Evolución del estado de congestión de la repesa del ISS asumida por Colpensiones.
 - Medidas implementadas por Colpensiones para lograr la descongestión.
 - Avance de las peticiones que tienen que ver con reconocimiento.
 - Cumplimiento de sentencias y otros trámites que hacen parte de la repesa del ISS asumida por Colpensiones.
3. Intervención de los sindicatos de trabajadores del ISS en L: Esta intervención versó sobre la solicitud al ISS en L. del cumplimiento de los derechos laborales de los trabajadores del ISS. En este sentido, el Liquidador del ISS manifestó su total apego a las normas legales respecto del cumplimiento de los derechos que le asisten a los trabajadores del ISS. La solicitud a Colpensiones tuvo que ver con la corrección de las historias laborales de los trabajadores del ISS, para lo cual se estableció la necesidad de realizar una mesa de trabajo entre las dos

entidades, que permita realizar este trabajo de forma rápida y antes de la terminación del período de liquidación definitiva del ISS.

Por último intervino un funcionario de la Secretaria de Salud de Bogotá sobre la necesidad de coordinar con las entidades públicas el retiro de los empleados públicos que se pensionen. Sobre este particular, el Presidente de Colpensiones informó que se está implementando una estrategia de coordinación con estas entidades, mediante la designación de un Asesor de la Vicepresidencia Comercial que atenderá este tipo de requerimientos para agilizar la respuesta de Colpensiones y la respuesta que se hagan por parte de la Administradora sobre los trabajadores.

Anexos 1 – Indicadores: estrategia de seguimiento de Colpensiones

1. Aspectos conceptuales y técnicos de los indicadores de seguimiento

Existe una cantidad relevante de definiciones sobre indicadores de seguimiento en el ámbito de la gestión pública, no obstante, para la presente estrategia se ha decidido seguir la propuesta por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) que explica que los indicadores de gestión pública son *“una representación cuantitativa (variable o relación entre variables), verificable objetivamente, a partir de la cual se registra, procesa y presenta la información necesaria para medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo”*²⁰, la cual resulta adecuada no solo porque institucionalmente ha sido adoptada por el Gobierno Nacional, sino porque técnicamente introduce aspectos que deben primar al momento de formular y operar indicadores de gestión pública tales como la verificabilidad de la información suministrada, y la trazabilidad de la misma frente a objetivos cuantificables (metas).

Adicional a lo anterior, de acuerdo con prácticas internacionales sobre formulación y operación de indicadores de gestión pública, es también importante que éstos sean claros, relevantes, económicos, mensurables y adecuados; ello es conocido como los criterios “CREMA” de los indicadores²¹. A continuación se presentan dichos criterios, incluyendo la característica técnica principal de cada uno de ellos y la pregunta de chequeo que se sugiere aplicar al indicador generado (Ver Cuadro 1 - Anexo 1).

Cuadro 1 - Anexo 1. Criterios CREMA para la selección de indicadores

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

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

²⁰ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. DIRECCIÓN DE INVERSIONES Y FINANZAS PÚBLICAS. Guía metodológica para la formulación de indicadores. Bogotá D.C.: 2009. P.9.

²¹ Al respecto se puede consultar KUSEK, JODY y RIST, RAY (2004), “Diez pasos hacia un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados”. Banco Mundial, Washington 2004.

Si bien es apropiado que los indicadores cumplan con los criterios CREMA, no son imprescindibles, lo que significa que si un indicador carece de alguna de las características técnicas mencionadas puede ser operacionalizado, esperando que en el transcurso de la propia operación sea desarrollada la característica técnica o reformulado el indicador para cumplirla. De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación *“el o los indicadores seleccionados no deben necesariamente cumplir con todos estos criterios (refiriéndose a los CREMA)... simplemente deben ser tenidos en cuenta para elegir o desechar indicadores siendo el formulador en últimas el que define cuáles utilizar”*²².

2. Formulación y operación de indicadores de seguimiento

La definición de indicadores y los criterios CREMA presentados, han sido la base conceptual y técnica empleada al momento de formular la primera generación de indicadores²³ que hacen parte de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones; por su parte, en cuanto a la operación se están adelantando las siguientes tres etapas (ver Gráfico 1 – Anexo 1)

- **Etapa 1 - Registro institucional del indicador.** En esta etapa se define el objeto de seguimiento (i.e. reconocimientos, tutelas, sentencias), se hace la redacción precisa del indicador y se establecen los elementos constitutivos del mismo, tales como tipo de indicador, unidad de medida, periodicidad, variables, fórmula de cálculo, entre otros. Posteriormente, el indicador se valida con los criterios CREMA; finalmente se hace el registro institucional indicador, lo que implica que tenga un formato estándar para todos los indicadores que hacen parte de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones.
- **Etapa 2 - Programación del indicador.** En esta etapa se hace la programación del indicador de carácter prospectivo, es decir se fijan las metas por cada uno de los indicadores; para ello se debe tomar en cuenta la línea de base del indicador. Para el caso de Estrategia de seguimiento de Colpensiones se ha decidido hacer el primer cálculo del indicador a 30 de septiembre del presente año, y en lo sucesivo hacer el mismo cálculo mensualmente de tal manera que se pueda construir la trazabilidad del indicador con base en información homogénea. Ello

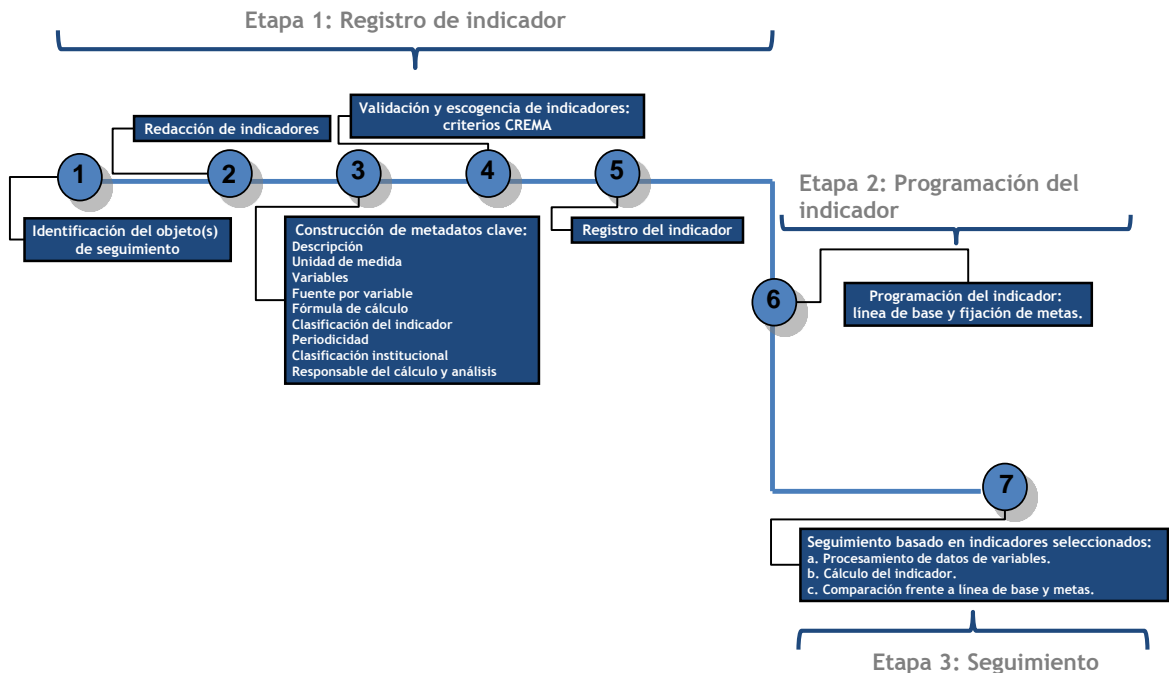
²² DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. DIRECCIÓN DE INVERSIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS. Guía metodológica para la formulación de indicadores. Bogotá: 2009. P. 17.

²³ Se comprende como una *primera generación de indicadores* en la medida en que se trata de un proceso gradual que debe irse optimizando. En el corto plazo los indicadores que hacen parte de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones de ser necesarios deben ser calibrados técnicamente, e incluso podrán ingresarse otros indicadores con el propósito de mejorar los procesos de medición.

permitirá en el corto plazo contar con información confiable sobre el asunto objeto de medición, lo cual facilitará la posterior fijación de metas y reporte de su cumplimiento a la H. Corte.

- **Etapa 3 - Registro de avances del indicador.** En esta etapa se hace el registro en el tiempo de los datos de las variables que constituyen el indicador, de acuerdo con la periodicidad o frecuencia determinada. En el caso de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones, como se mencionó anteriormente, el primer cálculo de cada uno de los indicadores se ha propuesto a 30 de septiembre del presente año.

Gráfico 1 – Anexo 1. Etapas y pasos para la formulación y operación de indicadores de gestión pública



Fuente: Velasco, Mario. PNUD, 2013.

3. Tipos de indicadores

Para definir el tipo de indicadores es importante comprender la lógica conceptual de la denominada cadena de valor de la gestión pública (ver Gráfico 2 – Anexo 1). Dicho instrumento permite visibilizar las diferentes intervenciones de la entidad tanto en su ejecución, como en sus efectos. Así entonces la etapa de ejecución va hasta la entrega de los bienes y/o servicios finales previstos por la entidad; en esta etapa se podría considerar que la organización, en este caso Colpensiones, controla las condiciones para efectivamente cumplir con tales entregas. Los indicadores que permitan hacer seguimiento a dicha etapa, se pueden clasificar como de insumo, gestión y producto, según las definiciones que se presentan más adelante.

Por su parte, la etapa de efectos se concentra en visibilizar lo que se espera alcanzar luego de la entrega de los bienes y/o servicios. Se puede considerar que para alcanzar los efectos no es suficiente con las entregas o acciones que realice la entidad como tal, en este caso Colpensiones, sino que requiere de otras instancias, actores y condiciones para efectivamente lograrlo. Los indicadores que permitan hacer seguimiento a dicha etapa se pueden clasificar como de resultado o impacto, según las definiciones presentadas en seguida²⁴.

Gráfico 2 – Anexo 1.
Cadena de valor de la gestión pública



Fuente: basado en DNP – DEPP, 2010.

²⁴ Cabe decir que dado que la Estrategia de seguimiento de Colpensiones es un proceso gradual aún no incluye indicadores clasificados en el área de efectos (resultado e impacto), sin embargo actualmente se adelantan acciones de concertación y validación con las diferentes áreas para fijar indicadores en ese nivel.

Según la ubicación del indicador en la cadena de valor de Colpensiones se hace su clasificación. Para la Estrategia de seguimiento de Colpensiones se propone las siguientes definiciones por tipo de indicador²⁵:

- a. Indicador de insumo: cuantifica los recursos físicos, humanos y financieros utilizados en el desarrollo de las acciones.
- b. Indicador de gestión (actividad): mide acciones, procesos y operaciones dentro de la etapa de ejecución.
- c. Indicador de producto: Refleja los bienes y servicios cuantificables producidos y / o provisionados por una determinada intervención.
- d. Indicador de resultado: Mide los efectos inmediatos o a corto plazo generados por los productos sobre la población objetivo (por lo general población beneficiaria).
- e. Indicador de impacto: Muestra los impactos (directos e indirectos) producidos como consecuencia de los resultados y logros de las acciones sobre un determinado grupo de beneficiarios o población objetivo.

4. Resultados de los indicadores de seguimiento

A continuación se presenta la primera generación de indicadores como base de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones. Los objetos de seguimiento definidos para el análisis son los ámbitos institucionales de (i) Tutelas, (ii) Sentencias y (iii) Reconocimientos, a cada uno de ellos se vinculan algunos indicadores que son desagregados, de acuerdo con la pertinencia técnica y la información disponible, en los grupos prioritarios de atención definidos por la Corte Constitucional en el Auto 182/13. Se ha tomado como fecha de referencia para el primer cálculo del indicador el 30 de septiembre de 2013. Cabe mencionar que los cálculos de los indicadores son acumulados, es decir que en principio integran información desde que Colpensiones entró en funcionamiento (Octubre de 2012), sin embargo, para el caso de Sentencias, el cálculo se realiza desde el 1 de junio de 2013.

²⁵ Estas definiciones se basan en: DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. DIRECCIÓN DE INVERSIONES Y FINANZAS PÚBLICAS. Guía metodológica para la formulación de indicadores. Bogotá D.C.: 2009.

Esta primera generación de indicadores incluye un indicador de producto para Tutelas y otro para Sentencias, a partir de los cuales se mide, para el primer caso, el total de tutelas con hecho superado y el porcentaje con respecto al universo de las identificadas por cédula única en la base de gestión institucional Bizagi; y en el segundo caso, el total de sentencias de la repesa del Instituto de Seguros Sociales (ISS) decididas entre el 1 de junio y el 30 de septiembre de 2013, y el porcentaje de éstas con respecto al total de trámites de sentencias gestionadas y listas para iniciar proceso de cumplimiento.

Ahora bien, para el caso de reconocimientos se presentan tres indicadores de gestión, el primero mide el total de solicitudes de reconocimiento decididas a 30 de septiembre de 2013 y el porcentaje con respecto al total de solicitudes efectuadas, desagregando el indicador en las de repesa del ISS y las presentadas a Colpensiones. El segundo indicador, mide el total de solicitudes de reconocimiento concedidas en Colpensiones, tanto de las de repesa del ISS como de Colpensiones. Y por último, un tercer indicador, a partir del cual se mide el número de recursos interpuestos que generaron con cambio de decisión y el porcentaje en función del total de las decisiones de reconocimientos, con la misma desagregación de los dos indicadores anteriores.

4.1. Tutelas

4.1.1 Indicador N° 1. Trámites de tutela con hecho superado

Descripción del indicador: El indicador mide el porcentaje de trámites de tutelas con hecho superado con respecto al total de trámites de tutela identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi. El hecho superado es la respuesta efectiva al trámite de tutela registrado en Bizagi.

Tipo de indicador: Producto

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

**Cuadro 2 – Anexo 1. Trámites de tutelas con hecho superado
Cálculo a 30 de septiembre de 2013**

Variables	Sept 30, 2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo		
Variable 1: Trámites de tutelas con hecho superado.	18,786	19.52%	Herramienta de gestión Bizagi/Bases misionales.	Vicepresidencia Jurídica/Gerencia Nacional de Defensa Judicial
Variable 2: Trámites de tutelas alojados en Bizagi identificados (cédula única).	96,222		Herramienta de gestión Bizagi.	

**Cuadro 3 – Anexo 1. Trámites de tutelas con hecho superado a 30 de septiembre de 2013
Desagregación del indicador**

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL										En proceso de clasificación	
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 0		Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4		Dato variable	Cálculo indicador
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador		
Variable 1: Trámites de tutelas con hecho superado.	18,786	19.52%	5,767	20.78%	4,443	66.71%	318	14.03%	554	18.25%	3,775	21.21%	3,929	10.15%
Variable 2: Trámites de tutelas alojados en Bizagi identificados (cédula única).	96,222		27,752		6,660		2,266		3,036		17,797		38,711	

Análisis: El resultado del indicador revela que del total de trámites de tutelas alojados en la base de gestión institucional Bizagi identificados por cédula única, a 30 de septiembre de 2013 el 19,52% tienen hecho superado. La mayor proporción de hechos superados se concentra en el grupo 1 con un 66,71%; lo cual es producto de la priorización en la actividad de atención de tutelas indicado por la H. Corte Constitucional.

4.2. Sentencias

4.2.1. Indicador N° 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Descripción del indicador: El indicador mide el porcentaje de Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha proferido desde el 1 de junio de 2013 hasta el 30 de septiembre del mismo año, con respecto al total de sentencias que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento; es decir, el indicador mide el porcentaje de sentencias decididas.

Tipo de indicador: Producto

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: $(\text{Variable 1}/\text{Variable 2}) \times 100$

Cuadro 4 – Anexo 1. Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Cálculo a 30 de septiembre de 2013

Variables	Sept 30, 2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo		
Variable 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3.618	58,36%	GN reconocimiento	GN reconocimiento
Variable 2: Total de sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	6.199		GN reconocimiento	

Cuadro 5 – Anexo 1. Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos a 30 de septiembre de 2013
Desagregación del indicador

VARIABLES	Dato variable	Cálculo indicador	GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL								OTRO TIPO DE DESAGREGACIÓN	
			Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4		INDEMNIZADOS	
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3.618	58,36	1.905	97,34%	384	92,31%	395	55,63%	923	32,02%	11	4,72%
Variable 2: Total de sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	6.199		1.957	416	710	2.883	233					

Análisis: El resultado del indicador permite observar que a 30 de septiembre de 2013 Colpensiones ha decidido el 58,36% de los trámites de sentencias de la repesa del Instituto de Seguros Sociales, sumando, los que han sido entregados del ISS a Colpensiones y los que han sido identificados por la entidad. Es importante resaltar que el mayor porcentaje de sentencias decididas corresponde al grupo 1 con un 97,34%, seguido por el grupo 2 con un 92,34%, con lo cual se evidencia la gestión con criterio de priorización.

4.3. Reconocimientos

4.3.1. Indicador N° 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos

Descripción del indicador: El indicador mide el porcentaje de Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos por Colpensiones a 30 de septiembre de 2013, con respecto al total de solicitudes, sumando las de represa del ISS y las presentadas a Colpensiones. Es decir, el indicador mide el porcentaje de solicitudes decididas. Estos indicadores de reconocimiento están en construcción. Por eso se presenta en esta sección los datos agregados, y en la próxima entrega del informe se presentarán los indicadores calculados. Colpensiones a la fecha ha recibido, como se indicó en el texto principal, 313.455 solicitudes de reconocimiento provenientes de la represa del ISS, y ha proferido 172.964 actos administrativos, faltando por decidir 140.491. A su vez, se han radicado en Colpensiones 297.140 solicitudes, de las cuales se han tramitado 173.582, y faltan por tramitar 123.558 (algunas de estas, en los términos de ley). Los indicadores por grupo están en construcción.

Tipo de indicador: Gestión

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: $(\text{Variable 1}/\text{Variable 2}) \times 100$

**Cuadro 6 – Anexo 1. Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones proferidos
Cálculo a 30 de septiembre de 2013**

Variables	Sept 30, 2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo		
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	346.546	56,8%	GN reconocimiento	GN reconocimiento
Variable 2: Total de solicitudes de reconocimiento de prestaciones (Represa del ISS + Colpensiones).	610.595		GN reconocimiento	

**Cuadro 7 – Anexo 1. Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones proferidos a 30 de septiembre de 2013
Desagregación del indicador por entrada (Represa ISS y Colpensiones)**

VARIABLES	TOTAL		Represa del ISS		Colpensiones	
	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	346.546	56,8%	172.964	55.2%	173.582	58.4%
Variable 2: Total de solicitudes de reconocimiento de prestaciones (Represa del ISS + Colpensiones).	610.595		313.455		297.140	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SEGUROS

**Cuadro 8 – Anexo 1. Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones proferidos a 30 de septiembre de 2013
Desagregación del indicador por grupos**

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL							
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4	
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.										
Variable 2: Total de solicitudes de reconocimiento de prestaciones (Represa del ISS + Colpensiones).										

4.3.2. Indicador N° 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos

Descripción del indicador: El indicador mide el porcentaje de Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha proferido positivamente a 30 de septiembre de 2013, con respecto al total de Actos administrativos proferidos. El indicador mide el porcentaje de solicitudes de reconocimiento concedidas.

Estos indicadores también están en construcción. Sin embargo, es de resaltar que una primera aproximación de estos indicadores muestra que mientras que los resultados desde octubre de 2012 de la represa del ISS el 55,25% de los actos administrativos conceden una pensión, para los casos radicados en Colpensiones el 71,6% son actos que conceden una pensión.

Tipo de indicador: Gestión

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: $(\text{Variable 1}/\text{Variable 2}) \times 100$

**Cuadro 9 – Anexo 1. Actos administrativos de reconocimientos de prestaciones preferidos positivos
Cálculo a 30 de septiembre de 2013**

Variables	Sept 30, 2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo		
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos.			GN reconocimiento	GN reconocimiento
Variable 2: Total de Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.			GN reconocimiento	

Cuadro 10 – Anexo 1. Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos a 30 de septiembre de 2013

Desagregación del indicador por entrada (Represa ISS y Colpensiones)

VARIABLES	TOTAL		Represa del ISS		Colpensiones	
	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos.						
Variable 2: Total de Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.						

Cuadro 11 – Anexo 1. Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos a 30 de septiembre de 2013

Desagregación del indicador por grupos

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL							
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4	
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.										
Variable 2: Total de Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.										

4.3.3. Indicador N° 3: Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.

Descripción del indicador: El indicador mide el porcentaje de recursos interpuestos que generaron cambio de decisión, a 30 de septiembre de 2013, sumando los de repesa del ISS y los de Colpensiones; con respecto al total de recursos decididos. El propósito del indicador es medir el porcentaje de decisiones de reconocimiento que efectivamente debieron ser corregidas.

Este indicador también se encuentra en construcción, y es una aproximación agregada a la calidad de la decisión. Sin embargo, la primera aproximación de este indicador de calidad muestra que el 33,3% de los recursos interpuestos y decididos frente a los actos administrativos provenientes de la decisión de la repesa del ISS generan un cambio de la decisión, mientras que el resultado para los recursos interpuestos y decididos de decisiones de Colpensiones el 35% generan un cambio en la decisión.

Tipo de indicador: Gestión

Unidad de medida: Porcentaje

Fórmula de cálculo: (Variable 1/Variable 2) x 100

**Cuadro 12 – Anexo 1. Recursos que generaron cambio de decisión
Cálculo a 30 de septiembre de 2013**

Variables	Sept 30, 2013		Fuente de información por variable	Responsable Institucional del cálculo
	Dato	Cálculo		
Variable 1: Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.			GN reconocimiento	GN reconocimiento
Variable 2: Total de recursos decididos (Represa del ISS + Colpensiones).			GN reconocimiento	

**Cuadro 13 – Anexo 1. Recursos que generaron cambio de decisión a 30 de septiembre de 2013
Desagregación del indicador por entrada (Represa ISS y Colpensiones)**

VARIABLES	TOTAL		Represa del ISS		Colpensiones	
	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.						
Variable 2: Total de recursos decididos (Represa del ISS + Colpensiones).						

Tu futuro lo construimos entre los dos

Cuadro 14 – Anexo 1. Recursos que generaron cambio de decisión a 30 de septiembre de 2013
Desagregación del indicador por grupos

VARIABLES	TOTAL		GRUPOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL							
	Dato variable	Cálculo indicador	Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grupo 4	
			Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador	Dato variable	Cálculo indicador
Variable 1: Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.										
Variable 2: Total de recursos decididos (Represa del ISS + Colpensiones).										

Anexo 2- Historias Laborales – escenario 1: 98.967 solicitudes
Cuadro 1 – Anexo 2. Corrección de historias laborales para reconocimiento (Represa)
Corte Septiembre 30 de 2013

Población	Inventario inicial	Corregidos Septiembre 4	Corregidas Septiembre 30	Pendientes	Avance a Septiembre 4	Avance a Septiembre 30	Semana de Finalización
TOTAL	98.967	68.905	81.317	17.650	69,6%	82,2%	
Grupo 1							
Menores de edad*	--	--	--	--	--	--	--
Mayores de 74 años	1.749	1.716	1.749	0	98,1%	100,0%	Sept. 29
Invalidez	1.406	1.365	1.406	0	97,1%	100,0%	Sept. 29
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	--	--	--	--	--	--	--
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	14.830	14.471	14.830	0	97,6%	100,0%	Sept. 29
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	8.651	8.684	0	99,6%	100,0%	Sept. 29
Beneficiarios de subsidio a la cotización	345	340	345	0	98,6%	100,0%	Sept. 29
Sin Información	1.201	1.159	1.201	0	96,5%	100,0%	Sept. 29
Total	28.215	27.702	28.215	0	98,2%	100,0%	
Grupo 2							
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.524	2.595	4.904	1.620	39,8%	75,2%	Oct. 13
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	2.184	2.523	101	83,2%	96,2%	Oct. 13
Total	9.148	4.779	7.427	1.721	52,2%	81,2%	
Grupo 3							
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9.074	3.385	5.642	3.432	37,3%	62,2%	Oct. 30
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	3.576	2.996	3.281	295	83,8%	91,8%	Oct. 30
Total	12.650	6.381	8.923	3.727	50,4%	70,5%	
Grupo 4 (corriente)							
Reliquidaciones	43.150	25.224	31.930	11.220	58,5%	74,0%	Dic. 20
Indemnizaciones Sustitutivas	5.804	4.819	4.822	982	83,0%	83,1%	Dic. 20
Auxilios Funerarios	---	---	---	---	---	---	---
Total	48.954	30.043	36.752	12.202	61,4%	75,1%	

Tu futuro lo construimos entre los dos