



**VIGÉSIMO NOVENO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013,
AUTOS 130 Y 259 DE 2014 Y AUTO 181 DE 2015 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE
CONSTITUCIONAL**

Diciembre 2015

Contenido

1. Introducción	6
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	11
2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento	11
2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas en Colpensiones.....	13
2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones.....	13
2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	17
2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	22
2.2.4. Recursos de Apelación	31
2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial	36
2.4. Evolución modelo de reconocimiento	38
2.4.1. Casos del 2013 y 2014.....	38
2.4.2. Solicitudes de reconocimiento vencidas.....	39
2.4.3. Solicitudes de reconocimiento resueltas	42
2.5. Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral.....	46
2.5.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	47
2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos.....	48
2.5.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral.....	50
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	53
3.1. Infraestructura tecnológica	53
3.2. Infraestructura física	53
3.3. Recurso humano.....	53
3.3.1. Estrategias implementadas para suplir las necesidades de personal.....	56
3.3.2. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico	59
3.3.3. Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas	60
3.3.4. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	61

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones	66
4. Cumplimiento de acciones de tutela.....	67
4.1. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	68
4.2. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	71
4.3. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	71
4.4. Avance plan de acción.....	72
4.4.1. Respecto a la gestión de personal.....	72
4.4.2. Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela.....	72
4.4.3. Plan para el mejoramiento de la calidad en la atención de las tutelas.....	72
4.4.4. Plan Estratégico de defensa constitucional	72
5. Cumplimiento de fallos judiciales.....	74
5.1. Estado de las cosas a partir de los datos.....	74
5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”	75
5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”	77
5.3.1. Reporte de avance del plan de acción	78
5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”.....	79
5.4.1. Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales	79
5.4.2. Plan de acción.....	81
5.4.3. Cumplimiento de mandamientos de pago proferidos dentro de procesos ejecutivos	82
5.4.4. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen	83
5.4.5. Avance de cumplimiento de sentencias por grupos	83
5.4.6. Estado de cosas de la notificación de los actos administrativos que cumplen una sentencia judicial.....	84
5.4.7. Ingreso de actos administrativos para dar cumplimiento a una sentencia en la Nómina de Pensionados.....	85
6. Otros trámites, peticiones o reclamos	87
6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	87
6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS	87
6.1.2. Resultados del Plan de Acción.....	93

6.2.	Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	98
6.2.1.	Gestión de citas médicas durante noviembre de 2015.....	98
6.2.2.	Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	99
6.2.3.	Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	100
6.2.4.	Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	100
6.3.	Inclusión en nómina y pago efectivo.....	103
6.3.1.	Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	103
6.3.2.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	105
6.3.3.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	111
6.3.4.	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	111
6.4.	Subsidio a la cotización.....	113
6.5.	Traslado de aportes de los afiliados.....	114
6.5.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	114
6.5.2.	Cargue aportes no vinculados	116
6.6.	Revocatorias directas pendientes de decidir	117
6.7.	Enfermedades catastróficas o de alto costo	118
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	119
7.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos	119
7.2.	Plan de Acción y resultados.....	122
7.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	123
7.3.	Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial.....	124
7.4.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	126
8.	Atención al ciudadano	128
8.1.	Atención general en PAC.....	128
8.1.1.	Segmentación por tipo de atención	128
8.1.2.	Atención prioritaria – tiempos de atención	129
8.1.3.	Casos críticos e iniciativas de mejora en el servicio	132
8.2.	Canales alternos de atención al ciudadano.....	134

8.2.1.	Contact center – Principales indicadores de servicio, y encuesta de satisfacción y calidad basada en la norma internacional de calidad – COPC	134
8.2.2.	Chat colombianos en el exterior	137
8.2.3.	Portal RPM.....	137
8.3.	Estrategias para mejorar la atención al ciudadano	138
8.3.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	138
8.3.2.	Campañas de educación y comunicación al ciudadano	142
9.	Indicadores	144
9.1.	Batería de indicadores disponibles a 30 de noviembre de 2015	145
10.	Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS	147
10.1.	Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros	147
10.2.	Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11 y IP12 - 784.895 registros.....	148
10.3.	Plan para entrega y recepción de expedientes restantes	148
10.4.	Otras series documentales	148
11.	Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	150
11.1.	Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	150
11.2.	Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	150
11.3.	Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Noviembre de 2015).....	152
11.3.1	Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación	152
Anexo 1.	Resultados de los indicadores de seguimiento	154
Anexo 2.	Identificación y atención mensual de tutelas	190

VIGÉSIMO NOVENO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013, AUTOS 130 Y 259 DE 2014 Y AUTO 181 DE 2015 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL

1. Introducción

Entendido este informe periódico (IP) como el que muestra el importante avance de la entidad ad portas de cerrar el año y que a partir de ahí da elementos para profundizar el análisis de una evaluación del Estado de Cosas Inconstitucional (ECI), decretado por la Honorable Sala Novena de Revisión Constitucional, se ha considerado interesante iniciar este informe recordando algunos pronunciamientos que la nueva administradora del Régimen de Prima Media (RPM), Colpensiones, como la llamada a resolver la falla estructural del RPM, realizó a la H. Corte a lo largo de este año, y como ellos se observan hoy en día.

En el IP22, que muestra datos con corte al mes de abril de 2015, luego de realizar una síntesis del avance de la entidad en sus distintos frentes, se manifestó lo siguiente:

“(...) Esto muestra que el panorama de poner al día al Régimen de Prima Media que impuesto por la H. Corte, con el fin de salvaguardar los derechos de los ciudadanos, está en un punto muy próximo a cumplirse, y desde ya se puede anunciar que por primera vez en la historia reciente de Colombia la administradora del sistema público de pensiones no presentara retrasos no justificados tal como era habitual en la entidad que por esas razones fue liquidada. (...)”¹

Luego en el IP24, que correspondió a datos con corte al mes de junio de 2015 (es decir hace 5 meses), Colpensiones dijo:

“(...) Lo que tiene calculado a entidad es que, en el corto plazo, la entidad va a estar estabilizada en alrededor del 98%. El 2% restante puede tardar un tiempo mayor al establecido legalmente. En el mediano plazo, en la medida en que se cuente con más y mejor información, el avance podrá llegar al 100%. (...)”²

En el informe especial presentado a la H. Corte en el mes de septiembre de 2015, que respondía al Auto 181 de 2015, y que agrupó los avances de la entidad a julio de 2015, la administradora de pensiones pública al momento de describir el documento señaló:

“(...) Luego de estos dos puntos, se mostrará el análisis de avance de la entidad en los plazos para ponerse al día en el RPM (prestaciones pensionales y recursos), donde los datos muestran que el avance de la entidad en el periodo que se observa, que es enero – julio 2015, supera al que analizó la Sala, y que incluso ya se observa que en lo que resta del año la entidad llegará a niveles superiores al 95% de los cumplimientos, lo que lleva a concluir que el núcleo de la falla estructural

¹ Ver IP22, Introducción, página 6.

² Ver IP24, Introducción, página 9.

fue atacado eficazmente y se ha reducido a su mínima expresión, lo cual ya podría considerarse como una suerte de superación del estado de cosas inconstitucional. (...)”³

Ahora en el presente IP29, que muestra datos con corte a noviembre de 2015, Colpensiones cumple con lo que venía anunciando, y que por las vicisitudes y externalidades que se han tratado a lo largo de todo el proceso de revisión que ha llevado a cabo la Sala Novena había ido cumpliendo paulatinamente, bajo el criterio de siempre avanzar sin retrocesos y en todo momento ofreciendo un ejercicio intenso de diligencia por parte de los funcionarios de la entidad. Como conclusión de lo anterior, con las cifras que presenta Colpensiones en este IP se da muestra de haber pasado de una falla estructural a la existencia de una administración, que en términos razonables y con la consolidación de su plan de reestructuración, continuará ofreciendo un servicio de calidad a los usuarios.

Hoy la nueva administradora del RPM instituida como fórmula para resolver los atrasos del extinto Instituto de Seguros Sociales (ISS), alcanzó un 98% en la atención a las peticiones prestacionales pensionales tal como los datos lo evidencian: Colpensiones ha recibido 1.065.252 solicitudes del día a día, de las cuales ha resuelto 997.175. Este es el punto donde, bajo un criterio técnico gerencial se considera que entidad está ya sobre el camino de la estabilización y donde el plan de acción para resolver el atraso estructural ya presenta un balance en el más alto cumplimiento. Ante la razonable pregunta sobre el 2% restante, que representa 21.329 ciudadanos, Colpensiones no se ha detenido ni un solo momento para buscar su solución, atenderlos y, en todo caso ya existe un estudio del expediente pensional y una comunicación con el usuario y/o la entidad externa correspondiente. Entre las razones para no poder decidir estos casos (sobre lo cual en el punto 2.4. se amplía en explicaciones) están: (i) las solicitudes prestacionales que requieren acciones o etapas adicionales (que en muchos casos no dependen de la entidad), (ii) la falta de documentación no anexada por el solicitante o que se aporta con posterioridad y que debe ser objeto de confirmación (ej. tiempos públicos en el trámite de recursos), (iii) no se cuenta con la sentencia o esta no tiene estudio de seguridad documentación necesaria para dar cumplimiento a lo ordenado por los jueces de la República, (iv) solicitudes correspondientes a convenios internacionales en los que se requiere la participación de otros organismos, (v) casos que se envían a investigación administrativa para la verificación del cumplimiento de requisitos, y (vi) algunos en los cuales se requiere información de otras instancias.

Para buscar corregir de fondo esta situación la entidad, en el modelo de reestructuración a la institución, ha introducido un componente que ha denominado “estandarización”, y que consiste en la revisión y búsqueda de completitud de información previa con toda la asesoría del caso a las peticiones prestacionales, así el usuario podrá comprender ex ante cual es la situación exacta por la cual atraviesa y en conjunto con las demás entidades involucradas buscar las alternativas para la solución de sus dificultades.

Como una fuente valiosa de análisis comparado (en unos periodos cuidadosamente escogidos), la entidad recibió el auto de pruebas del 1 de diciembre de 2015, donde el Honorable Magistrado

³ Informe especial presentado en septiembre de 2015, Introducción, página 6.

Ponente, Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, pregunta sobre el anterior aspecto mencionado y también sobre otros del reconocimiento pensional, atención de tutelas y sentencias.

En el transcurso de la elaboración de la respuesta a ese auto, y en la elaboración de este IP que profundiza en algunos asuntos, se puede advertir que por el lado de las tutelas los avances son también altamente significativos y han avanzado de manera constante; la atención de las mismas hoy alcanza un 95% en relación con las que cuentan con una respuesta que para la entidad es definitiva, pero teniendo en cuenta aquellas donde hay una respuesta parcial, porque hay imposibilidad material para construir una definitiva, el avance es de un 97%. Una vez se tenga una respuesta del juez o del ciudadano el compromiso de la entidad es que se procede a su cumplimiento, así las cosas la satisfacción de las acciones constitucionales también están en el camino de la estabilización.

En el campo del ingreso de las tutelas, como se puede observar en este IP, se confirma la tendencia de disminución mes a mes. El impacto positivo de la estabilización de la entidad en su capacidad de respuesta oportuna a los requerimientos de reconocimiento de prestaciones pensionales, se continuará reflejando en la disminución de tutelas, el fenómeno no puede considerarse como de efecto inmediato, es decir estabilización de la entidad es igual a eliminación de la tutela, pues se considera que el cambio de la cultura de la tutela que se ha insertado en Colombia es un fenómeno que debe analizarse a un nivel más amplio (no solo bajo el caso de Colpensiones), confiar en las instituciones y eliminar las prácticas abusivas es un proceso que poco a poco se va insertando en la ciudadanía, y que tal como las cifras lo demuestran, Colpensiones está aportando a ese cambio de cultura de una manera muy positiva al estado colombiano y a la Rama Judicial. Este es quizá uno de los logros más importantes de la declaratoria y el afortunado seguimiento que se ha hecho al ECI de Colpensiones, pues va en contravía de las tendencias de incremento de tutelas en las demás instituciones que se observan continuamente. Para corroborar estadísticamente esta afirmación, se presenta en el Anexo 2, los datos mensuales de las tutelas que han ingresado en los “periodos objeto de análisis” del Auto del 1 de diciembre de 2015, y paralelamente se muestra la capacidad de respuesta en la entidad que conjuntamente presentan el ritmo afortunado de la entidad.

En cuanto al cumplimiento de sentencias, asunto sobre el cual la entidad ha sido más requerida en los últimos informes y sobre el cual se estableció la necesidad de proponer alternativas de solución tanto por la Sala de Revisión como por la misma administradora, los datos de avance progresivo también demuestran su alto compromiso y la diligencia de sus funcionarios para solucionar como en ningún periodo en la historia esa problemática. Si se observa como a diciembre de 2014 los datos existentes para la época reflejaban un total de 92.651 sentencias identificadas de las cuales estaban pendientes por cumplir 50.131, es decir un 54%, se pasó a un total de sentencias en noviembre de 2015, de 128.135, de las cuales para cumplir son 28.451, es decir el porcentaje pendiente de cumplimiento se redujo de ese 54% un 22%.

El importante avance, que se muestra está rodeado de un fenómeno que debe considerarse, pues aún ciudadanos llevan sentencias que el ISS, no atendió y que Colpensiones no puede negarse a tramitar. Con el avance de la entidad en otras materias será entonces el seguimiento a este tema el que en el transcurso de los siguientes meses que presentará un avance. Así las cosas este tema

tiene ya un componente alto de estabilización y los esfuerzos y las herramientas están dispuestas para que así sea. Para Colpensiones, el modelo de atención de sentencias al ser un modelo que cuando hay posibilidad material para cumplimiento está controlado, y para aquellas que presentan falta de documentación, desarchivo o estudios de seguridad, ya hay planes de choque y de acción que se han venido presentando en los IP, no refleja un peso negativo para que toda la apreciación de falla estructural se conserve, y para ello es que se ha propuesto que se introduzcan modelos de seguimiento que no impliquen la consolidación de un ECI.

El aspecto que cierra el marco de las acciones que se han llevado a cabo para la superación del ECI, y que propende para que el estado de cosas que llevaron a una falla estructural no se repita, es el proceso de reestructuración de la entidad, sobre la cual se ha venido trabajando por más de un año a la par de las demás órdenes dictadas por la Sala. El proceso de Reestructuración Institucional⁴ inicio con la actualización de la planeación estratégica de la entidad la cual fue realizada entre septiembre y noviembre de 2014. El Estudio Técnico que soporta la Reestructuración fue realizado y ajustado entre los meses de abril y agosto de 2015, previa formulación del diagnóstico integral efectuado entre diciembre de 2014 y abril de 2015. Este documento incluye la propuesta de un nuevo mapa de procesos, una nueva estructura organizacional y de planta de personal, y el impacto financiero, entre otros aspectos requeridos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, entidad que ha acompañado permanentemente este proceso.

El pasado 25 de septiembre del presente año fue expuesto por el presidente de la entidad ante la Junta Directiva los contenidos clave del Estudio Técnico; acto seguido fue radicado tal documento en los Ministerios de Trabajo y Hacienda. Posteriormente se desarrollaron tres reuniones de trabajo (2, 22 y 29 de octubre de 2015) en el marco de la mesa técnica conformada entre los ministerios mencionados y el equipo técnico de Colpensiones, con el propósito discutir el alcance de lo propuesto en el Estudio Técnico. Así mismo, el 10 de noviembre fue realizada la presentación de los contenidos del Estudio Técnico ante el equipo asesor de la Ministra de la Presidencia de la República y funcionarios del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. En esa línea, fueron radicados los proyectos de decretos de estructura y planta ante Presidencia de la República el 24 de noviembre. Con todo el iter que se sintetiza aquí, se quiere demostrar que la diligencia de la entidad y de sus funcionarios tampoco ha dejado de lado las soluciones estructurales al ECI, que en todo caso deberán acatarse para que el estado que hoy se presenta no vuelva a repetirse, tal como la H. Corte lo ha solicitado.

Punto aparte de todo lo anterior, se considera muy importante comentar a la H. Corte que en el mes de noviembre se llevó a cabo, a instancias de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla dentro de su Plan de Formación de la Rama Judicial 2015 - Programa de Formación en Constitucional, el “Seminario Sobre las Incidencias Constitucionales en el Régimen De Prima Media con Prestación Definida”, el cual abrió el camino para que Colpensiones se integre con los jueces y magistrados en la construcción y análisis conjunto de aspectos que rodean la judicialización del país y sobre conceptos de común interés para partes que sin dudas generan riqueza en el conocimiento. Este

⁴ Debe señalarse que el concepto acogido al interior de Colpensiones es el de reorganización institucional, y no el de reestructuración. Sin embargo, en la práctica se trata de lograr ajustar la estructura y la planta a los retos actuales y futuros de la empresa, desde una perspectiva integral que incluya gestión del cambio.

evento y los que se buscará desarrollar el próximo año, fueron posibles gracias a la firma del Convenio entre el Consejo Superior de la Judicatura (CSJ) y Colpensiones que fue aprobado a instancias de la Sala Administrativa de esa institución, que ha brindado todo el apoyo a Colpensiones y que se quiere aprovechar este espacio para agradecer por la colaboración armónica que ha demostrado y que cumple con el exhorto que la Corte le ha pedido en varias oportunidades.

A pesar del vital trabajo de la Sala para lograr los avances que se presentan, y los del CSJ, es también necesario reiterar la preocupación que observa Colpensiones frente al desobedecimiento de algunos jueces de la república en relación la negativa de dejar sin efectos las sanciones por desacato cuando se ha demostrado su cumplimiento, y más aún la vinculación de ex funcionarios a la acción de tutela, siendo que éstos no tienen ya posibilidad material para cumplir, y a quienes les ha tocado realizar incansables esfuerzos para poder tener un goce efectivo de sus derechos fundamentales a la libertad e incluso al trabajo, menoscabados de manera injusta.

Finalmente, y como ha sido tradición para Colpensiones, se quiere elevar el más alto agradecimiento a la Sala Novena de Revisión y a todo el equipo que ha estado en conjunto aportando para que se tengan todos estos resultados que son altamente benéficos para toda la ciudadanía.

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

2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento

En la presente sección se reporta el estado de avance de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas ante Colpensiones desde el inicio de su operación. No obstante, para mayor claridad en esta introducción se reporta el acumulado histórico de solicitudes recibidas y resueltas por la entidad incluyendo la represa del ISS⁵.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde Octubre de 2012 hasta el 30 de Noviembre de 2015, Colpensiones ha recibido 1.412.260 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS y 1.065.252 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.344.183, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 997.175 del día a día. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 1)

Capítulo 2.1 - Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de reconocimiento - Corte a 30 a Noviembre de 2015

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	1.065.252	997.175	46.748	21.329
Total	1.412.260	1.344.183	46.748	21.329

Adicional a las 1.344.183 solicitudes decididas, desde Julio de 2014 se han resuelto 348.252 trámites adicionales que corresponden a 127.153 tutelas de reconocimiento, 108.380 sentencias, 38.462 ajustes por calidad y 74.257 apelaciones para un total de 1.692.435 trámites de reconocimiento atendidos a la fecha.

Ahora bien, en cumplimiento de lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en el Auto 259/14 y el Auto de Pruebas del 12 de Septiembre de 2014, a partir del IP15 se reportan los avances en la atención de las solicitudes de reconocimiento radicadas ante Colpensiones. La información fue reorganizada separando las solicitudes pensionales (invalidez, sobrevivientes, vejez) de los otros tipos de solicitudes (auxilios funerarios e indemnizaciones), y por otra parte, separando las solicitudes de primera vez, de los recursos y las reliquidaciones.

En el Cuadro 2 de la presente sección se informan los avances de las solicitudes radicadas en Colpensiones, desagregadas por tipo de solicitud, evidenciándose que del total de solicitudes recibidas, 345.136 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 328.173 y quedan pendientes 16.963. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 285.818, de las cuales se han resuelto 268.838 y quedan pendientes 16.980.

⁵ Es importante precisar que las cifras totales de las decisiones de prestaciones económicas que Colpensiones ha proferido desde su entrada en operación, tanto de la represa ISS como de día a día, se pueden consultar en el Anexo 1 Resultados de Indicadores, del presente informe.

Y por último, se observa que se han radicado 434.298 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 400.164 y quedan por atender 34.134 (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2). En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: del 1.065.252 de solicitudes radicadas en Colpensiones el 32,40% corresponde a solicitudes pensionales, el 26,83 % a otras solicitudes como auxilios funerarios e indemnizaciones y el 40,77% a recursos y reliquidaciones.

Ahora bien, de las 997.175 solicitudes resueltas de día a día se han decidido mediante acto administrativo 919.306, de las cuales 501.304 conceden la prestación (54,53%) mientras que 418.002 (45,47%)⁶ la niegan. Por su parte, 45.685 casos han sido gestionados y 32.184 cerrados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 30 de Noviembre de 2015
Distribución según tipo de solicitud día a día

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	345.136	32,40%	328.173	32,91%	16.963	24,92%
Pensión de invalidez	24.918	2,34%	22.600	2,27%	2.318	3,40%
Pensión de sobrevivientes	69.482	6,52%	64.406	6,46%	5.076	7,46%
Pensión de Vejez	250.736	23,54%	241.167	24,19%	9.569	14,06%
Otras solicitudes	285.818	26,83%	268.838	26,96%	16.980	24,94%
Auxilios funerarios	59.980	5,63%	57.300	5,75%	2.680	3,94%
Indemnizaciones	225.838	21,20%	211.538	21,21%	14.300	21,01%
Recursos y reliquidaciones	434.298	40,77%	400.164	40,13%	34.134	50,14%
Recursos	189.294	17,77%	176.260	17,68%	13.034	19,15%
Reliquidaciones	245.004	23,00%	223.904	22,45%	21.100	30,99%
Total	1.065.252	100,00%	997.175	100,00%	68.077	100,00%

Es importante aclarar que los casos gestionados corresponden a solicitudes que han sido radicadas por el ciudadano varias veces, pero que al momento de la decisión son revisadas y mencionadas en el Acto Administrativo con el fin de dar respuesta a todas las solicitudes del ciudadano.

Respecto de la información solicitada por la H. Corte en el fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, se informa que la misma se encuentra contenida en el presente informe en los siguientes capítulos:

⁶Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 45.685 gestionados ni los 32.184 cerrados.

- Causas de negación de las prestaciones pensionales: Sección 2.2 que muestra la información del día a día de Colpensiones.
- Información sobre el acumulado de actos administrativos pendientes de notificación: Capítulo 7.1.
- Información sobre las pensiones reconocidas que no han sido objeto de pago: sección 6.3.
- Causas del cambio de sentido de los actos administrativos de reconocimiento de las prestaciones pensionales: Capítulo 2.2 que muestra la información del día a día Colpensiones.

2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas en Colpensiones

2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones

En esta sección se presenta a la H. Corte las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0), así como las solicitudes decididas desde la entrada en operación hasta el 30 de Noviembre de 2015.

Atendiendo a lo estipulado en el Auto del 11 de Marzo de 2014, se reporta el acumulado desde Octubre de 2012 hasta Agosto de 2015 y la gestión de los últimos tres meses. De igual forma, en primera instancia se presenta la información correspondiente a las solicitudes radicadas y posteriormente a las atendidas, clasificándolas entre las que se atendieron dentro de término y fuera de término.

Al respecto se informa que a 30 de Noviembre de 2015 se han radicado en Colpensiones 624.920⁷ solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 333.717 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 291.203 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas. (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 1)

Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones - Corte a 30 de Noviembre de 2015

Tipo de Solicitud	Acumulado a Agosto 2015	sep-15	oct-15	nov-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	319.892	5.040	4.709	4.076	333.717	53,40%
Pensión de invalidez	22.749	603	589	471	24.412	3,91%
Pensión de sobrevivientes	62.384	1.912	1.676	1.583	67.555	10,81%
Pensión de Vejez	234.759	2.525	2.444	2.022	241.750	38,68%
Otras solicitudes	268.365	8.388	7.554	6.896	291.203	46,60%
Auxilios funerarios	55.274	1.832	1.643	1.445	60.194	9,63%
Indemnizaciones	213.091	6.556	5.911	5.451	231.009	36,97%
Total	588.257	13.428	12.263	10.972	624.920	100%

⁷Esta información corresponde a solicitudes realizadas por el módulo de radicación en lo puntos de atención al ciudadano (PAC) y no tiene en cuenta las solicitudes que ingresaron por trámites diferentes a reconocimiento.

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 597.011 al 30 de Noviembre de 2015, 328.173 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 268.838 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 2 - Panel A)

En el panel B del cuadro 2 de esta sección se presentan las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad, contestadas en término y fuera de término, por tipo de prestación. Al respecto se observa que en Noviembre de 2015, Colpensiones resolvió 22.802 solicitudes de primera vez (teniendo en cuenta 646 casos cerrados). (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 2)

Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - 30 de Noviembre de 2015

Panel A. Solicitudes pensionales y otras solicitudes contestadas

Tipo de Solicitud	Acumulado a Agosto 2015	sep-15	oct-15	nov-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	303.839	6.759	8.463	9.112	328.173	54,97%
Pensión de invalidez	20.301	880	968	451	22.600	3,79%
Pensión de sobrevivientes	57.189	2.298	2.446	2.473	64.406	10,79%
Pensión de Vejez	226.349	3.581	5.049	6.188	241.167	40,40%
Otras solicitudes	236.657	6.534	11.957	13.690	268.838	45,03%
Auxilios funerarios	48.375	2.351	3.119	3.455	57.300	9,60%
Indemnizaciones	188.282	4.183	8.838	10.235	211.538	35,43%
Total	540.496	13.293	20.420	22.802	597.011	100%

Panel B. Solicitudes contestadas por prestación y término⁸

Tipo de Solicitud	Acumulado a Agosto 2015		sep-15		oct-15		nov-15		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
Solicitudes pensionales	127.353	168.576	467	6.217	2.818	5.374	2.768	5.794	133.406	185.961	41,77%	58,23%
Pensión de invalidez	7.352	12.302	25	830	338	597	76	327	7.791	14.056	35,66%	64,34%
Pensión de sobrevivientes	4.032	50.834	84	2.200	645	1.714	330	1.942	5.091	56.690	8,24%	91,76%
Pensión de Vejez	115.969	105.440	358	3.187	1.835	3.063	2.362	3.525	120.524	115.215	51,13%	48,87%
Otras solicitudes	133.635	101.242	1.931	4.563	6.711	5.184	6.192	7.402	148.469	118.391	55,64%	44,36%
Auxilios funerarios	6.561	41.257	23	2.316	675	2.424	1.657	1.767	8.916	47.764	15,73%	84,27%
Indemnizaciones	127.074	59.985	1.908	2.247	6.036	2.760	4.535	5.635	139.553	70.627	66,40%	33,60%
Total	260.988	269.818	2.398	10.780	9.529	10.558	8.960	13.196	281.875	304.352	48,08%	51,92%

⁸Esta clasificación (contestadas en término y fuera de término) no tiene en cuenta los 10.784 casos cerrados de solicitudes pensionales y las otras solicitudes.

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento de Noviembre de 2015, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 13.691 casos; sentencias cuya producción fue de 11.906⁹ casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 3.242 casos y apelaciones 2.891.

Por otra parte, con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los Autos 320/13 y 259/14, en el Cuadro 3 de esta sección se presenta la desagregación mensual del sentido de la decisión de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad atendidas por Colpensiones, clasificando las decisiones que conceden y las que niegan una prestación, así como las causales de negación.

En dicho cuadro se muestra un total de 387.313 decisiones favorables, 198.914 casos negados que sumados a las 10.784 solicitudes cerradas, da el total de 597.011 solicitudes resueltas. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3, Panel A y Panel B)

En relación con la orden impartida por la H. Corte en los numerales i y iv del fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, también se informa sobre las causales de negación de las decisiones, las cuales únicamente aplican para las decisiones de primera vez, ya que ésta es la información que se encuentra disponible en el liquidador automático de la entidad a partir de la tipificación efectuada. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 3, Panel C)

Por su parte, para dar respuesta a la orden impartida por la H. Corte en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, en cada panel del cuadro 3 se incluye la información sobre la participación porcentual por tipo de riesgo, de acuerdo con el sentido de la decisión y a las causales de negación de una prestación pensional de primera vez. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3)

⁹Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (5.761) y de procesos ejecutivos y reprocesos.

Capítulo 2.2 – Cuadro 3. Sentido de la decisión¹⁰ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 30 de Noviembre de 2015¹¹

Panel A. Decisiones que conceden una prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Agosto 2015	sep-15	oct-15	nov-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	157.273	3.273	4.138	3.271	167.955	52,59%
Pensión de invalidez	12.802	612	668	271	14.353	65,70%
Pensión de sobrevivientes	33.926	1.661	1.698	1.640	38.925	63,00%
Pensión de Vejez	110.545	1.000	1.772	1.360	114.677	48,65%
Otras solicitudes	192.378	5.303	10.072	11.605	219.358	82,20%
Auxilios funerarios	35.896	1.698	2.109	2.316	42.019	74,13%
Indemnizaciones	156.482	3.605	7.963	9.289	177.339	84,37%
Total	349.651	8.576	14.210	14.876	387.313	66,07%

Panel B. Decisiones que niegan una prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Agosto 2015	sep-15	oct-15	nov-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	138.656	3.411	4.054	5.291	151.412	47,41%
Pensión de invalidez	6.852	243	267	132	7.494	34,30%
Pensión de sobrevivientes	20.940	623	661	632	22.856	37,00%
Pensión de Vejez	110.864	2.545	3.126	4.527	121.062	51,35%
Otras solicitudes	42.499	1.191	1.823	1.989	47.502	17,80%
Auxilios funerarios	11.922	641	990	1.108	14.661	25,87%
Indemnizaciones	30.577	550	833	881	32.841	15,63%
Total	181.155	4.602	5.877	7.280	198.914	33,93%

¹⁰Para realizar la clasificación de decisión concedidas y negadas se tienen en cuenta los actos administrativos proferidos y los gestionados, se excluyen los cerrados, toda vez que a estos últimos no se les puede clasificar entre concede o niega.

¹¹ Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario aclarar el procedimiento de clasificación entre decisiones concedidas y negadas que se realiza de acuerdo con los estados que emite el liquidador, para luego realizar una homologación con la que se determina que solicitudes quedan con estado Concede y cuales con estado Niega; así las decisiones se clasifican de la siguiente forma:

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

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

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

Panel C. Causales de negación por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)¹²

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	141	50		49	240	0,13%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		59	1	744	804	0,42%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud	5		202		207	0,11%
Niega incompatibilidad	584	2.996	1.594	3.709	8.883	4,68%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	981	23	32	929	1.965	1,04%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		123		125	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	16	27	1.181	3.542	4.766	2,51%
No cumple el tiempo requerido por la norma	6.030	17.377	121.659	20.190	165.256	87,13%
Por competencia	3	20	1.606	708	2.337	1,23%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	41	3	3.810	3.855	2,03%
Se niega por falta de completitud documental	8	38	342	20	408	0,22%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	591	605	0,32%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			8		8	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			19	182	201	0,11%
Auxilio funerario de afiliado				1	1	0,00%
Total	7.771	20.644	126.771	34.475	189.661	100,00%
% Total	4,10%	10,88%	66,84%	18,18%	100,00%	

Es importante mencionar que las hipótesis de los motivos por los cuales se abstiene de incluir semanas en la historia laboral del afiliado al resolver las peticiones prestacionales, requeridas en por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15¹³.

2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones

A continuación se presenta la información del total de recursos interpuestos por los ciudadanos sobre las decisiones de primera vez resueltas por Colpensiones, o decisiones del ISS que generaron un recurso administrativo sin resolver. En el cuadro 4 se reportan las reliquidaciones y

¹² El cálculo se hace sobre una población de 189.661 decisiones que niegan la prestación de un total de 198.914; es decir, el 95,3% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de negación descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 9.253 resoluciones restantes cuentan con la misma distribución porcentual teniendo en cuenta que al catalogarse como una variable con distribución normal las demás observaciones replican esta distribución.

¹³ Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

los recursos radicados ante Colpensiones desagregados por tipo de riesgo. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 4)

**Capítulo 2.2 - Cuadro 4. Reliquidaciones y recursos administrativos radicados
Corte a 30 de Noviembre de 2015**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	145.439	33,49%	134.249	33,55%	11.190	32,78%
Pensión de invalidez	7.324	1,69%	6.528	1,63%	796	2,33%
Pensión de sobrevivientes	23.973	5,52%	21.676	5,42%	2.297	6,73%
Pensión de Vejez	114.142	26,28%	106.045	26,50%	8.097	23,72%
Otras solicitudes	22.455	5,17%	20.611	5,15%	1.844	5,40%
Auxilios funerarios	8.926	2,06%	8.064	2,02%	862	2,53%
Indemnizaciones	13.529	3,12%	12.547	3,14%	982	2,88%
Reliquidaciones	245.004	56,41%	223.904	55,95%	21.100	61,82%
Reliquidaciones Nuevo estudio	23.727	5,46%	23.454	5,86%	273	0,80%
Reliquidaciones	221.277	50,95%	200.450	50,09%	20.827	61,02%
Cerrados	21.400	4,93%	21.400	5,35%	-	-
Total	434.298	100%	400.164	100%	34.134	100%

Como se puede observar, en total se han radicado 434.298 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 30 de Noviembre de 2015 se han resuelto 400.164 y se encuentran pendientes 34.134, de las cuales el 61,82% corresponden a reliquidaciones, el 32,78% a recursos sobre decisiones pensionales, y el 5,40% otras solicitudes.

Ahora bien, en el Cuadro 5 de la presente sección se reportan los avances sobre las reliquidaciones y los recursos decididos, que en total asciende a 378.764¹⁴: 355.310 recursos y 23.454 a reliquidaciones de nuevo estudio. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel A)

La distribución de los recursos decididos por tipo de riesgo es la siguiente: 106.045 de vejez, 21.676 de sobrevivientes, 6.528 de invalidez, 12.547 de indemnizaciones, y 8.064 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido decididas 200.450. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada hasta Agosto de 2015 y la producción de los últimos tres meses de 2015. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel B)

¹⁴ El total de recursos resueltos no incluye 21.400 recursos cerrados.

En el panel C se puede observar la distribución de los recursos decididos por tipo de prestación y término. En el caso de las prestaciones pensionales el 11,12 % de los casos han sido resueltos a tiempo y el 88,88 % fuera de término, en las otras prestaciones el 10,83 % de los casos han sido resueltos a tiempo y el 89,17 % fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel C)

Capítulo 2.2. Cuadro 5. Reliquidaciones y recursos administrativos decididos Corte a 30 de Noviembre de 2015

Panel A. Reliquidaciones y recursos decididos

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado Ago-15	309.920	20.707	330.627
sep-15	15.427	737	16.164
oct-15	15.426	1.239	16.665
nov-15	14.537	771	15.308
Total decididas	355.310	23.454	378.764

Panel B. Recursos administrativos decididos por tipo de prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Agosto 2015	sep-15	oct-15	nov-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	121.023	4.879	4.478	3.869	134.249	37,78%
Pensión de invalidez	5.861	178	320	169	6.528	1,84%
Pensión de sobrevivientes	19.710	683	691	592	21.676	6,10%
Pensión de Vejez	95.452	4.018	3.467	3.108	106.045	29,85%
Otras solicitudes	18.589	612	1.026	384	20.611	5,80%
Auxilios funerarios	6.937	300	678	149	8.064	2,27%
Indemnizaciones	11.652	312	348	235	12.547	3,53%
Reliquidaciones	170.308	9.936	9.922	10.284	200.450	56,42%
Total	309.920	15.427	15.426	14.537	355.310	100,00%

Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a Agosto 2015		sep-15		oct-15		nov-15		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
Solicitudes pensionales	28.191	243.778	785	13.381	2.868	10.800	2.981	10.455	34.825	278.414	11,12%	88,88%
Pensión de invalidez	2.130	12.379	94	620	465	743	221	427	2.910	14.169	17,04%	82,96%
Pensión de sobrevivientes	3.020	29.151	112	1.365	376	1.201	327	1.144	3.835	32.861	10,45%	89,55%
Pensión de Vejez	23.041	202.248	579	11.396	2.027	8.856	2.433	8.884	28.080	231.384	10,82%	89,18%
Otras	3.346	34.605	75	1.186	826	932	308	793	4.555	37.516	10,83%	89,17%

Tipo de Solicitud	Acumulado a Agosto 2015		sep-15		oct-15		nov-15		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
solicitudes												
Auxilios funerarios	648	6.316	23	278	497	181	80	70	1.248	6.845	15,42%	84,58%
Indemnizaciones	2.698	28.289	52	908	329	751	228	723	3.307	30.671	9,73%	90,27%
Total	31.537	278.383	860	14.567	3.694	11.732	3.289	11.248	39.380	315.930	11,08%	88,92%

Otro elemento importante de análisis sobre la decisión de los recursos de reposición presentados por los ciudadanos, se refiere a la cantidad de decisiones que cambia el sentido de la decisión inicial, dado que podría ser un indicador de la calidad y apego a los derechos de los ciudadanos con que se está tomado este tipo de decisiones¹⁵.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han decidido 342.629¹⁶ recursos únicos¹⁷, de los cuales en 119.697 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (34,93%). (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 6, Panel A)

Capítulo 2.2. Cuadro 6. Sentido de la decisión de los recursos administrativos Corte a 30 de Noviembre de 2015

Panel A. Recursos administrativos que cambian el sentido de la decisión

Tipo de Solicitud	Acumulado a Agosto 2015	sep-15	oct-15	nov-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	32.914	1.064	1.016	1.023	36.017	28,07%
Pensión de invalidez	1.573	44	102	42	1.761	28,98%
Pensión de sobrevivientes	6.801	159	136	112	7.208	34,50%
Pensión de Vejez	24.540	861	778	869	27.048	26,69%
Otras solicitudes	7.959	241	440	160	8.800	43,50%
Auxilios funerarios	3.668	149	335	69	4.221	52,93%
Indemnizaciones	4.291	92	105	91	4.579	37,36%
Reliquidaciones	64.425	3.615	3.264	3.576	74.880	38,58%
Total	105.298	4.920	4.720	4.759	119.697	34,93%

Panel B. Recursos administrativos que confirman el sentido de la decisión

Tipo de Solicitud	Acumulado a Agosto 2015	sep-15	oct-15	nov-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	82.340	3.742	3.411	2.792	92.285	71,93%
Pensión de invalidez	3.839	132	218	127	4.316	71,02%
Pensión de sobrevivientes	12.206	491	527	458	13.682	65,50%
Pensión de Vejez	66.295	3.119	2.666	2.207	74.287	73,31%
Otras solicitudes	10.257	369	582	223	11.431	56,50%

¹⁵ No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

¹⁶ Esta cifra incluye 342.165 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

¹⁷ Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo más de un recurso para un mismo trámite.

Tipo de Solicitud	Acumulado a Agosto 2015	sep-15	oct-15	nov-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Auxilios funerarios	3.184	149	340	80	3.753	47,07%
Indemnizaciones	7.073	220	242	143	7.678	62,64%
Reliquidaciones	99.959	6.131	6.531	6.595	119.216	61,42%
Total	192.556	10.242	10.524	9.610	222.932	65,07%

Para el caso de la tipificación de las causales de cambio de decisión de los recursos administrativos, de acuerdo con la solicitud realizada por la H. Corte en los numerales i y iv del fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013 y en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, en el presente informe se muestra la información relacionada con la clasificación de los causales de cambio de decisión de los recursos por tipo de prestación, correspondientes al mes de Noviembre de 2015, conforme a lo anunciado en el IP9¹⁸. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema		3	1		44	48	4,25%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			18			18	1,59%
Aportó las pruebas faltantes	43	33	45	46	92	259	22,94%
Aumentó de semanas	3	63	10	17	203	296	26,22%
Cambia fecha de causación		1	8	2	10	21	1,86%
Cambio de IBL		4	3		96	103	9,12%
Tiene la edad requerida	12	71	29	15	254	381	33,75%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			2	1		3	0,27%
Total general	58	175	116	81	699	1.129	100%
% Total	5,14%	15,50%	10,27%	7,17%	61,91%	100,00%	

Es necesario señalar que las hipótesis sobre el cambio de decisión al resolver un recurso administrativo por la causal de “aumento de semanas”, requeridas por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15¹⁹.

Después de realizar una revisión de la funcionalidad creada para identificar las causas por las cuales hay cambios de decisión a solicitudes recurridas, se encontró que la diferencia entre el número total de los recursos que cambian de decisión y los que cuentan con causales identificadas se debe a que la funcionalidad creada en el liquidador para marcar la causa por la cual un recurso modifica la decisión inicial solo está disponible para los casos que han sido decididos por la instancia de recurso. Por lo anterior, aquellos casos que en su radicación inicial fueron marcados por el ciudadano en el formulario como recurso de solicitud de prestaciones económicas y que el analista a la hora de decidir el expediente identifica que pertenece a otra instancia (Ordinaria,

¹⁸ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

¹⁹ Ver IP15, sección 2.2, página 22.

Fallo judicial, sentencia...), se deciden por la instancia correcta no quedando marcados con la causa del cambio de decisión.

2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver

De acuerdo a lo establecido en la decisión octava numeral 129 del Auto 259 de 2014, el plazo de respuesta para las peticiones prestacionales de pensión o indemnización sustitutiva de la pensión de las personas que padecen enfermedades catastróficas o de alto costo o las que tengan una edad igual o superior a 70 años, debe ser el establecido en el artículo 1 de la ley 717 de 2001, es decir, dos (2) meses después de radicada la solicitud por el peticionario; este ajuste genera aumento en el número de trámites fuera de término pendientes por resolver.

Del total de 997.175 solicitudes resueltas 328.748 se encontraban en término y 636.243 fuera de término²⁰. Para el caso de las 68.077 solicitudes pendientes por resolver, 46.748 se encuentran dentro del término y 21.329 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver
Corte a 30 de Noviembre de 2015**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas					Pendientes por resolver					
			Total Resueltas	% total resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Reconocimiento de Prestaciones	345.136	32,40%	328.173	32,91%	133.406	185.961	8.806	16.963	24,92%	12.243	26,19%	4.720	22,13%
Pensión de invalidez	24.918	2,34%	22.600	2,27%	7.791	14.056	753	2.318	3,40%	2.036	4,36%	282	1,32%
Pensión de sobrevivientes	69.482	6,52%	64.406	6,46%	5.091	56.690	2.625	5.076	7,46%	3.193	6,83%	1.883	8,83%
Pensión de Vejez	250.736	23,54%	241.167	24,19%	120.524	115.215	5.428	9.569	14,06%	7.014	15,00%	2.555	11,98%
Otras solicitudes	285.818	26,83%	268.838	26,96%	148.469	118.391	1.978	16.980	24,94%	14.537	31,10%	2.443	11,45%
Auxilios funerarios	59.980	5,63%	57.300	5,75%	8.916	47.764	620	2.680	3,94%	2.291	4,90%	389	1,82%
Indemnizaciones	225.838	21,20%	211.538	21,21%	139.553	70.627	1.358	14.300	21,01%	12.246	26,20%	2.054	9,63%
Recursos y reliquidaciones	434.298	40,77%	400.164	40,13%	46.873	331.891	21.400	34.134	50,14%	19.968	42,71%	14.166	66,42%
Recursos	189.294	17,77%	176.260	17,68%	25.515	129.345	21.400	13.034	19,15%	7.854	16,80%	5.180	24,29%
Reliquidaciones	245.004	23,00%	223.904	22,45%	21.358	202.546	0	21.100	30,99%	12.114	25,91%	8.986	42,13%
Total	1.065.252	100%	997.175	100%	328.748	636.243	32.184	68.077	100%	46.748	100%	21.329	100%

El Cuadro 9 (Panel A y Panel B) por su parte presenta el total de trámites de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, se encuentran 21.329 trámites fuera de término, de los cuales el 42,13% corresponde a reliquidaciones, el 24,29 % a recursos y el 33,58 % a decisiones de primera vez.

²⁰ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 32.184 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

A partir del IP16 se presentan las cifras de los trámites radicados que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento, separando aquellas solicitudes de reconocimiento que para su solución es necesario dar cumplimiento a una sentencia, dado que estas tienen un procedimiento diferente para la respuesta.

Capítulo 2.2 – Cuadro 9. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 30 de Noviembre de 2015

Panel A. Trámites fuera de término sin incluir los casos que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia

Trámites vencidos	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
1 mes	119	1.066	891	215	1.270	1.640	3.498	8.699
2 meses	46	243	306	56	301	512	1.010	2.474
3 meses	24	125	171	13	136	445	712	1.626
4 meses	16	104	164	16	116	304	532	1.252
5 meses	17	60	143	10	88	198	372	888
6 meses	8	49	140	9	71	150	238	665
7 meses	10	26	282	13	23	85	188	627
8 meses	4	22	89	12	9	57	102	295
9 meses	5	17	67	4	4	48	80	225
10 meses	3	18	39	5	8	34	75	182
11 meses	3	3	44	4	1	21	31	107
12 meses	9		43	5		13	20	90
13 meses	1	4	35	6		19	12	77
14 meses	1	4	16	6	1	25	12	65
15 meses			14			18	13	45
16 meses	1	6	9			11	9	36
17 meses		2	9	6		7	7	31
18 meses		3		2	1	10	8	24
19 meses		2	3	5		3	8	21
20 meses	1	1				4	6	12
21 meses		1				8	5	14
22 meses		1				3	3	7
23 meses						4	1	5
24 meses			1			1		2
25 meses						1		1
26 meses						2		2
30 meses						2		2
Total	268	1.757	2.466	387	2.029	3.625	6.942	17.474

Panel B. Trámites fuera de término por mes de vencimiento que tiene pendiente el cumplimiento de una sentencia

Trámites vencidos	Solicitudes pensionales			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
1 mes		13	11		1	115	193	333
2 meses	1	7	7		1	59	119	194
3 meses		9	3		2	65	94	173
4 meses		6	8		2	74	133	223
5 meses	1	11	2		5	70	107	196
6 meses		10	5	1	1	51	105	173
7 meses	2	10	5		1	73	92	183
8 meses		6	10		2	43	76	137
9 meses	1	1	3	1		44	66	116
10 meses	1	11	6			45	71	134
11 meses		6	4		1	48	73	132
12 meses	1	4	2		4	54	100	165
13 meses	1	5	2		1	78	94	181
14 meses	2	2	4		2	72	94	176
15 meses		6	4		1	64	87	162
16 meses	1	1	4		1	76	79	162
17 meses		5	3			65	64	137
18 meses	1	2	1			73	77	154
19 meses		1	1			80	68	150
20 meses		1	3			74	48	126
21 meses		2	1			55	40	98
22 meses	2					35	47	84
23 meses						37	24	61
24 meses		1				38	29	68
25 meses		1				13	8	22
26 meses		1				21	25	47
27 meses		1				11	2	14
28 meses						4	5	9
29 meses		2				6	6	14
30 meses		1				3	3	7
31 meses						3	6	9
32 meses						4	8	12
33 meses						1	1	2
34 meses						1		1
Total	14	126	89	2	25	1.555	2.044	3.855

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que están pendientes de decisión, es decir 33.861²¹. Estos pendientes se dividen en: (i) 19.013 recursos contra decisión que concede prestación (Panel A), (ii) 2.783 contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel B), (iii) 11.232 contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias (Panel C), y (iv) 833 contra decisión que niega prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel D). En un 64,3 % se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 35,6 % sobre la decisión que ha negado la prestación. Ahora por tipo de riesgo, el 73,83 % de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 26,17 % a los demás riesgos. (Capítulo 2. Cuadro 10).

Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Distribución de recursos pendientes de decisión por tipo de riesgo Corte a 30 de Noviembre de 2015

Panel A. Contra decisión que concede prestación pensional excluyendo los pendientes de cumplimiento de sentencia

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	822	207	10.157	875	20	12.081	63,54%
1 mes	171	60	3.027	188	2	3.448	18,13%
2 meses	32	17	878	75		1.002	5,27%
3 meses	22	12	615	45		694	3,65%
4 meses	22	9	488	30		549	2,89%
5 meses	13	11	324	16		364	1,91%
6 meses	7	6	225	4		242	1,27%
7 meses	8	2	195			205	1,08%
8 meses	1	1	103	1		106	0,56%
9 meses	3	5	81	4		93	0,49%
10 meses		5	65	1		71	0,37%
11 meses	2	1	29	1		33	0,17%
12 meses		2	16			18	0,09%
13 meses	1	1	11			13	0,07%
14 meses		1	13			14	0,07%
15 meses	1		11			12	0,06%
16 meses			8			8	0,04%
17 meses			6			6	0,03%
18 meses			8			8	0,04%
19 meses			11			11	0,06%
20 meses			7			7	0,04%
21 meses			12			12	0,06%
22 meses			6			6	0,03%
23 meses		1	3			4	0,02%
24 meses			1			1	0,01%
25 meses			1			1	0,01%
26 meses			2			2	0,01%
30 meses			2			2	0,01%

²¹Las 21.100 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 198, Sobrevivientes 2, Vejez 73 y Recursos 20.827. Así, el total de 33.861 recursos pendientes es resultado de la suma de 13.034 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 20.827 antes explicados.

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
Total vencidos	283	134	6.148	365	2	6.932	36,46%
Total	1.105	341	16.305	1.240	22	19.013	100,0%
% total	5,81%	1,79%	85,76%	6,52%	0,12%	100,0%	

Panel B. Contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²²

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término		1	14			15	0,54%
1 mes	7	24	194	5	1	231	8,30%
2 meses	4	17	118		1	140	5,03%
3 meses	4	18	96	2		120	4,31%
4 meses	7	18	136	4		165	5,93%
5 meses	1	17	112	4		134	4,81%
6 meses	5	9	98	2		114	4,10%
7 meses	5	12	111	1		129	4,64%
8 meses	1	7	87	4		99	3,56%
9 meses		6	77	3		86	3,09%
10 meses	1	9	82	1		93	3,34%
11 meses	3	4	77	3		87	3,13%
12 meses	5	11	103	2		121	4,35%
13 meses	4	16	95	3	1	119	4,28%
14 meses	4	11	118	1	1	135	4,85%
15 meses	5	7	103	1		116	4,17%
16 meses	2	7	86	7		102	3,67%
17 meses	2	9	85	3	1	100	3,59%
18 meses	3	12	95	1		111	3,99%
19 meses	2	23	83			108	3,88%
20 meses	1	8	89			98	3,52%
21 meses	1	5	72			78	2,80%
22 meses	2	2	65			69	2,48%
23 meses	4	3	46			53	1,90%
24 meses	1	1	49			51	1,83%
25 meses		2	16			18	0,65%
26 meses	3		38			41	1,47%
27 meses		1	8			9	0,32%
28 meses			8			8	0,29%
29 meses			10			10	0,36%
30 meses		1	4			5	0,18%
31 meses	1	1	4			6	0,22%
32 meses			9			9	0,32%
33 meses			2			2	0,07%
34 meses			1			1	0,04%

²² En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
Total vencidos	78	261	2.377	47	5	2.768	99,46%
Total	78	262	2.391	47	5	2.783	100,00%
% total	2,80%	9,41%	85,91%	1,69%	0,18%	100,00%	

Panel C. Contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo los pendientes de cumplimiento de sentencia

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	348	1.975	3.996	587	743	7.649	68,10%
1 mes	58	551	918	58	55	1.640	14,60%
2 meses	7	192	298	13	10	520	4,63%
3 meses	4	138	307	9	5	463	4,12%
4 meses	4	106	171	3	2	286	2,55%
5 meses	2	69	131	4		206	1,83%
6 meses	1	34	106	3	2	146	1,30%
7 meses	2	24	36	4	2	68	0,61%
8 meses	1	18	32	1	1	53	0,47%
9 meses	2	7	25	1		35	0,31%
10 meses		15	22			37	0,33%
11 meses		6	13			19	0,17%
12 meses		4	11			15	0,13%
13 meses		8	9		1	18	0,16%
14 meses		7	16			23	0,20%
15 meses		5	13		1	19	0,17%
16 meses		5	5	1	1	12	0,11%
17 meses		3	4		1	8	0,07%
18 meses		2	8			10	0,09%
20 meses		2	1			3	0,03%
21 meses			1			1	0,01%
23 meses			1			1	0,01%
Total vencidos	81	1196	2128	97	81	3.583	31,90%
Total	429	3.171	6.124	684	824	11.232	100%
% total	3,82%	28,23%	54,52%	6,09%	7,34%	100,00%	

Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²³

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales		Otras solicitudes			Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término		3	2			5	0,60%
1 mes	1	59	15		2	77	9,24%
2 meses		33	1	3	1	38	4,56%
3 meses	1	28	7		3	39	4,68%
4 meses		33	8		1	42	5,04%
5 meses		38	3			41	4,92%
6 meses	2	22	16		2	42	5,04%
7 meses		28	8			36	4,32%
8 meses		14	6			20	2,40%
9 meses		17	7			24	2,88%
10 meses		16	7			23	2,76%
11 meses		24	10			34	4,08%
12 meses	1	25	6		1	33	3,96%
13 meses		43	10			53	6,36%
14 meses	1	26	3	1		31	3,72%
15 meses	1	29	3	1		34	4,08%
16 meses		34	17	2		53	6,36%
17 meses		24	4		1	29	3,48%
18 meses		37	2			39	4,68%
19 meses		29	11			40	4,80%
20 meses		16	8			24	2,88%
21 meses		12	5			17	2,04%
22 meses		10	3			13	1,56%
23 meses	1	4	3			8	0,96%
24 meses		11	5			16	1,92%
25 meses	1	1	1			3	0,36%
26 meses		4	1			5	0,60%
27 meses		3	1			4	0,48%
28 meses		1				1	0,12%
29 meses			2			2	0,24%
30 meses			1			1	0,12%
31 meses		2	1			3	0,36%
32 meses		1	2			3	0,36%
Total vencidos	9	624	177	7	11	828	99,40%
Total	9	627	179	7	11	833	100%
% total	1,08%	75,27%	21,49%	0,84%	1,32%	100,00%	

²³ En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

Con el fin de atender el requerimiento de la H. Corte notificado en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, se incluye la información sobre las solicitudes y recursos pendientes fuera de término, al corte del mes de Septiembre, Octubre y Noviembre 2015. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Ahora bien, a 30 de Noviembre de 2015 las solicitudes de reconocimiento vencidas suman 21.329, es decir 51.149 menos con respecto al cierre del año anterior, y 15.793 trámites menos frente al mes de Octubre 2015; y de estos 3.855 tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia. (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 9 Panel A y B)

Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Solicitudes vencidas – Corte a 30 de Noviembre de 2015

Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	Corte a Sep-15	Corte a Oct-15	Corte a Nov-15
Solicitudes pensionales	34.357	28.801	18.230
Reconocimiento de Prestaciones	10.012	7.905	4.720
Pensión de invalidez	856	506	282
Pensión de sobrevivientes	2.906	2.452	1.883
Pensión de Vejez	6.250	4.947	2.555
Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales	24.345	20.896	13.510
Pensión de invalidez	754	697	451
Pensión de sobrevivientes	3.338	3.005	2.217
Pensión de Vejez	20.253	17.194	10.842
Otras solicitudes	9.774	8.321	3.099
Otras solicitudes	8.520	7.207	2.443
Auxilios funerarios	2.831	1.360	389
Indemnizaciones	5.689	5.847	2.054
Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes	1.254	1.114	656
Auxilios funerarios	124	115	99
Indemnizaciones	1.130	999	557
Total	44.131	37.122	21.329

Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina²⁴

Tipo de Solicitud	Corte a Sep-15	Corte a Oct-15	Corte a Nov-15
Solicitudes pensionales	7.268	6.029	2.508
Pensión de invalidez	129	133	71
Pensión de sobrevivientes	2.785	2.470	891
Pensión de Vejez	4.354	3.426	1.546
Otras solicitudes	310	289	175
Auxilios funerarios	115	108	92
Indemnizaciones	195	181	83
Total	7.578	6.318	2.683

Tal como se presentó en el Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Panel A y Panel B, los casos pendientes de las solicitudes de reconocimiento con vencimiento en el año 2013 se desglosan de la siguiente manera. (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 12)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 12. Solicitudes vencidas año 2013
Corte a 30 de Noviembre de 2015**

Estado	2013
Etapa de pruebas / Validación	12
Falta documentos	2
Grupo Sentencias	264
Total	278

Al corte del 30 de Noviembre de 2015, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 278 casos, todos con vencimiento en el año 2013.

Las tipologías corresponden a la siguiente descripción:

1. Etapa de pruebas / validación: los casos se encuentran surtiendo la consecución de una prueba para emitir la decisión.
2. Falta Documentos: los casos descritos carecen de completitud documental dentro de sus expedientes. Los documentos faltantes son vitales para ingresar la información a la nómina y para el reconocimiento, tales como cédula de ciudadanía, registros civiles, etc.
3. Grupo Sentencias: son casos en los que se pide el cumplimiento de una sentencia que no ha sido entregada a Colpensiones, por lo tanto estos casos solo se podrán decidir cuando la Gerencia de Defensa Judicial entregue oficialmente las sentencias para su cumplimiento de conformidad con el protocolo de sentencias fijado en Colpensiones.

En consecuencia, el retraso en la atención de fondo de dichas solicitudes obedece a la complejidad de los mismos, a la falta de completitud documental, y/o al hallazgo de cumplimientos de

²⁴ Los 2.683 recursos vencidos que se presentan en este cuadro corresponden a aquellos que la primera decisión fue negada. Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 10 – Panel C -D.

sentencia que no han sido entregadas a Colpensiones. No obstante, la entidad continúa gestionado insistentemente estos casos con el fin de lograr su decisión.

2.2.4. Recursos de Apelación

Tal como se informó desde el IP27²⁵ debe tenerse en cuenta que en adición a los recursos reportados en la sección anterior, existen también recursos de apelación que se solicitan por el recurrente en forma subsidiaria a un recurso de reposición²⁶, y por lo tanto, su avance se reporta mensualmente.

En el cuadro 13 se presenta la **sumatoria total de los recursos de apelación (directos y subsidiarios) radicados y/o recibidos por Colpensiones**, y en relación con estos, cuantos han sido decididos, y cuantos se encuentran pendientes por decidir.

Capítulo 2.2 – Cuadro 13. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de apelaciones

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Apelaciones Directas	41.032	37.984	1.927	1.121
Apelaciones Subsidiarias	85.017	74.746	7.007	3.264
Total	126.049	112.730	8.934	4.385

*Las 1.121 apelaciones directas vencidas se encuentran contenidas en la información de recursos pendientes por cumplir de las secciones anteriores.

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

En consecuencia, en Colpensiones se encuentran pendientes de decisión un total de 13.319 recursos de apelación representados por 4.385 que se encuentran vencidos y 8.934 en término para la decisión.

Colpensiones debería haber atendido 117.115 apelaciones que cumplieron el término legal de decisión (decididas 112.730 y vencidas por atender 4.385). En otras palabras, de 117 mil apelaciones que deberían haber sido resueltas a noviembre de 2015, Colpensiones ha atendido cerca de 113 mil. De acuerdo con lo cual, el porcentaje de avance es del 96%, según se puede observar en el cuadro 14.

²⁵ Ver IP27 sección 2.2.4., página 27

²⁶ Los recursos de apelación subsidiarios a los recursos de reposición, se presentan cuando el solicitante al interponer el recurso de reposición solicita también que, en caso de que el funcionario que resuelve la reposición considere que no hay lugar a modificar su decisión, entonces, se envíe el caso al superior jerárquico para que este revise lo decidido en primera instancia y en el recurso de reposición y determine si hay lugar a cambiar la decisión. La apelación subsidiaria se diferencia de la apelación directa en cuanto a que en la directa, el solicitante no interpone recurso de reposición sino el apelación para que el caso se envíe directamente al superior jerárquico.

Capítulo 2.2 – Cuadro 14. Indicador de avance Apelaciones

	Directas	Subsidiarias	Total
Indicador Avance	97%	96%	96%
Pendientes vencidas	1.121	3.264	4.385
Radicadas menos en tiempo	39.105	78.010	117.115

1. Recursos de apelación interpuestos de forma directa

En cuanto a los **recursos de apelación interpuestos en forma directa por el ciudadano**, en el cuadro 15 se reportan los casos pendientes por decidir de acuerdo al tipo de riesgo al que pertenecen. Igualmente se han discriminado los casos en los cuales los recurrentes se encuentran recibiendo un pago de la nómina de pensionados y aquellos que no los reciben.

Capítulo 2.2 – Cuadro 15. Recursos de apelación interpuestos en forma directa clasificados por riesgo y según si los recurrentes se encuentran o no recibiendo pagos de la nómina

Tipo de Solicitud	Apelaciones Directas					
	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	1.205	39,53%	763	39,60%	442	39,43%
Pensión de invalidez	57	1,87%	39	2,02%	18	1,61%
Pensión de sobrevivientes	299	9,81%	159	8,25%	140	12,49%
Pensión de Vejez	805	26,41%	523	27,14%	282	25,16%
Auxilios Funerarios	0	0,00%		0,00%		0,00%
Indemnizaciones	44	1,44%	42	2,18%	2	0,18%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	1.843	60,47%	1.164	60,40%	679	60,57%
Pensión de invalidez	111	3,64%	80	4,15%	31	2,77%
Pensión de sobrevivientes	39	1,28%	17	0,88%	22	1,96%
Pensión de Vejez	1.615	52,99%	1.009	52,36%	606	54,06%
Auxilios Funerarios	0	0,00%		0,00%		0,00%
Indemnizaciones	78	2,56%	58	3,01%	20	1,78%
Total	3.048	100,00%	1.927	100,00%	1.121	100,00%

Se tiene entonces que en la entidad, se encuentran fuera de términos 442 recursos de apelación interpuestos en forma directa de personas que no reciben un pago de Colpensiones, y 679 de personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados (ver columna 6 del cuadro anterior). Esto quiere decir que de las apelaciones directas pendientes (1.121) que se encuentran fuera de

término, el 60,57% (679) corresponde a personas que se encuentran recibiendo un pago en nómina de pensionados.

Dentro de las recomendaciones suministradas por la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social se ha señalado la atención prioritaria de los recursos correspondientes a pensiones de vejez de los mayores de 70 años, las solicitudes de invalidez y las de sobrevivientes, razón por la cual, en el cuadro 16 (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 16) se presentan los casos pendientes sobre cada una de estas poblaciones y el tiempo de vencimiento de los mismos. Por tanto, se tiene que el total de casos pendientes, 211 corresponden a población prioritaria (invalidez, sobrevivientes y mayores de 70 años) y 90 solicitudes de pensión de vejez de personas mayores de 70 años)

Capítulo 2.2 – Cuadro 16. Apelaciones directas vencidas - población prioritaria (Invalidez – Mayores de 70 y Sobrevivientes)

Año de Vencimiento	Apelaciones Directas					
	Total Apelaciones Directas Vencidas	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez Mayores 70 años	Pensión de Vejez Menores 70 años	Indemnizaciones
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	442	18	140	9	273	2
Vencido en 2013	7	1	5		1	
Vencido en 2014	49		29		20	
Vencido en 2015 con más de 3 meses	121	4	39	2	75	1
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	265	13	67	7	177	1
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	679	31	22	81	525	20
Vencido en 2013	25	2		6	17	
Vencido en 2014	130	6	5	25	93	1
Vencido en 2015 con más de 3 meses	191	5	10	12	158	6
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	333	18	7	38	257	13
Total	1.121	49	162	90	798	22

Como se puede observar, del total de las apelaciones directas vencidas (1.121), se tiene 49 casos de pensiones de invalidez vencidas, 162 de sobrevivientes y 90 de mayores de 70 años, es decir un total de 301 casos de población prioritaria, incluyendo tanto los casos de las personas que reciben pagos de la nómina como de las que no.

De estos, a su vez, 167 (la suma de 18 de pensión de invalidez, 140 de pensión de sobrevivientes y 9 de mayores de 70 años) corresponden a la población vulnerable que no reciben un pago de la nómina.

Se debe anotar además, que en 222 casos de los 301 (esto es el 74%) señalados anteriormente, el vencimiento ha ocurrido durante el año 2015.

Así mismo, los 301 casos prioritarios representan el 0,26% de las 117.115 apelaciones que por su plazo legal, deberían haber sido resuelto ya, y si se calcula el porcentaje solamente para las 222 que no reciben un pago de la nómina se tiene que representan el 0,19% de los recursos.

Finalmente, es importante señalar que la totalidad de los casos pendientes vencidos han sido gestionados y estudiados y existe una razón documental o y/o jurídica que ha impedido que se emita una respuesta de fondo.

2. Recursos de apelación subsidiaria

Respecto de los **recursos de apelación subsidiaria**, en el cuadro 17 se reportan los casos pendientes por decidir de acuerdo al tipo de riesgo al que pertenecen. Igualmente se han discriminado los casos en los cuales los recurrentes se encuentran recibiendo un pago de la nómina de pensionados y aquellos que no los reciben.

Capítulo 2.2 - Cuadro 17. Apelaciones Subsidiarias a un recurso de reposición - clasificados por riesgo y según si los recurrentes se encuentran o no recibiendo pagos de la nómina

Tipo de Solicitud	Apelaciones Subsidiarias					
	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	5.040	49,07%	3.550	50,66%	1.490	45,65%
Pensión de invalidez	158	1,54%	134	1,91%	24	0,74%
Pensión de sobrevivientes	1.174	11,43%	734	10,48%	440	13,48%
Pensión de Vejez	3.283	31,96%	2.306	32,91%	977	29,93%
Auxilios Funerarios	349	3,40%	322	4,60%	27	0,83%
Indemnizaciones	76	0,74%	54	0,77%	22	0,67%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	5.231	50,93%	3.457	49,34%	1.774	54,35%
Pensión de invalidez	580	5,65%	489	6,98%	91	2,79%
Pensión de sobrevivientes	168	1,64%	97	1,38%	71	2,18%
Pensión de Vejez	4.107	39,99%	2.613	37,29%	1.494	45,77%
Auxilios Funerarios	8	0,08%	8	0,11%		0,00%
Indemnizaciones	368	3,58%	250	3,57%	118	3,62%
Total	10.271	100,00%	7.007	100,00%	3.264	100,00%

Respecto de los 10.271 recursos de apelación subsidiarios a un recurso de reposición, 7.007 se encuentran dentro del término legal para decidir, y 3.264 se encuentran vencidas.

A su vez, de los casos fuera de término (3.264) se tienen 1.490 recursos de personas que no reciben un pago de Colpensiones, y 1.774 de personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados.

Como ya se mencionó, dentro de las recomendaciones suministradas por la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad Social se ha señalado la atención prioritaria de los recursos correspondientes a pensiones de vejez de los mayores de 70 años, las solicitudes de invalidez y las de sobrevivientes, razón por la cual, se ha hecho énfasis en la atención de estos casos por lo que en el cuadro 18 (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 18) se presentan los casos pendientes sobre cada una de estas poblaciones prioritarias así como el tiempo de vencimiento de los mismos.

Capítulo 2.2 - Cuadro 18. Apelaciones Subsidiarias a un recurso de reposición - clasificados por riesgo y según si los recurrentes se encuentran o no recibiendo pagos de la nómina

Año de Vencimiento	Apelaciones Subsidiarias						
	Total Apelaciones Subsidiarias Vencidas	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez Mayores 70 años	Pensión de Vejez Menores 70 años	Auxilios Funerarios	Indemnizaciones
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	1.490	24	440	48	929	27	22
Vencido en 2013	15		8		7		
Vencido en 2014	168	3	50	9	106		
Vencido en 2015 con más de 3 meses	387	12	151	11	207	5	1
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	920	9	231	28	609	22	21
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	1.774	91	71	122	1.372	0	118
Vencido en 2013	55	8		1	46		
Vencido en 2014	374	10	8	4	352		
Vencido en 2015 con más de 3 meses	471	24	22	36	370		19
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	874	49	41	81	604		99
Total	3.264	115	511	170	2.301	27	140

Se tiene que del total de las apelaciones subsidiarias vencidas (3.264), la entidad cuenta con 115 casos de pensiones de invalidez, 511 de sobrevivientes y 170 de mayores de vejez 70 años, es decir, existe un total de 796 casos de población prioritaria si se incluyen los que reciben pagos de la nómina y los que no.

A su vez, de las 3.264 apelaciones subsidiarias vencidas, se tienen 512 casos que corresponden a la población vulnerable (invalidez, sobrevivientes, mayores de 70 años) que no recibe un pago de la nómina.

Se debe anotar igualmente que la mayor de estos vencimientos ha ocurrido durante los últimos tres meses: septiembre, octubre y noviembre de 2015.

Así mismo, los 796 casos de la población prioritaria representan el 0,68% de las 117.115 apelaciones que por su plazo legal, deberían haber sido resuelto ya, y si se calcula el porcentaje solamente para los 512 que no reciben un pago de la nómina se tiene que representan el 0,44% de los recursos.

En conclusión, se tiene que se cuenta con un total de 679 (167 apelaciones directas y 512 casos subsidiarios) recursos de apelación pendientes vencidos correspondientes a la población vulnerable, lo cual representa el 0,58% de las 117.115 apelaciones que deberían haberse resuelto a 30 de noviembre de 2015.

Al comparar las cifras con el corte a septiembre de 2015, presentadas en el IP28²⁷, se presenta un aumento en el total de apelaciones subsidiarias pendientes de decisión de 390 casos, al pasar de 9.881 a 10.271, lo cual se explica porque los recursos pendientes vencidos se redujeron en un 31% al pasar de 4.286 el mes anterior a 3.264 con corte a 30 de noviembre, dado que Colpensiones ha reforzado la atención de las personas que llevan esperando más tiempo para buscar darle solución de fondo a su solicitud.

Igualmente, durante el mes de noviembre de 2015 se realizó una redistribución del personal de decisión teniendo en cuenta las necesidades y el modelo de producción, lo que llevó a reducir el número de sustanciadores en la línea de decisión de apelaciones, para fortalecer la decisión en primera instancia.

Es importante mencionar que los avances en materia de apelaciones se han logrado aún considerando que el personal y la línea de decisión de la entidad es una sola, y por tanto, en los años anteriores se había dado prioridad a la atención de los casos de primera vez y a los recursos de reposición teniendo en cuenta que en los casos de las apelaciones, las personas ya habían recibido al menos dos decisiones de la administración respecto de quienes radicaban por primera vez. Así, los avances se han dado principalmente a partir del mes de enero de 2015, cuando se redistribuyó el personal para atender este frente de trabajo, conforme se reportó en el IP18²⁸.

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

Tal y como se informó en el IP13, Colpensiones gestionó la totalidad del universo de las peticiones de prestaciones pensionales que el Instituto de Seguros Sociales en Liquidación (ISS) entregó a Colpensiones, el cual ascendió a 347.008 casos, resolviendo todos aquellos sobre los cuales se contaba con la información completa e informando a los ciudadanos a los cuales no era posible hacerlo, para que aportará la información adicional requerida para darle una respuesta de fondo. Estos casos en los IP anteriores se han denominado respuestas parciales y son a las que se hace referencia en adelante.

²⁷ Ver IP28, sección 2.2.4, página 28

²⁸ Ver IP18, sección 2.4., página 38

Por consiguiente, en esta sección se presenta el estado de avance de la información correspondiente a los 746 casos de reconocimiento de prestaciones que se atendieron con respuesta parcial solicitando soportes adicionales al ciudadano, indispensables para la decisión de la prestación. En el capítulo 5 se presenta la información de los 11.073 expedientes de sentencias con respuesta parcial, que corresponden a casos que se encuentran en la aplicación de los protocolos establecidos para este tipo de trámites.

En el cuadro 1 de esta sección se presenta el avance por grupos de prioridad en la respuesta de fondo dada al ciudadano, en los casos en que se logró obtener toda la información requerida para decidir la prestación, evidenciándose con corte a 30 de Noviembre de 2015 se ha dado respuesta completa a 515 casos y 231 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 1)

Capítulo 2.3 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial de la Represa del ISS - Corte a 30 de Noviembre de 2015

Grupos por prioridad	Acumulado a	Decididos	Decididos	Pendientes de decisión	Total
	sep-15	oct-15	nov-15		
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	12	-	-	9	21
Grupo 1 Mayor A 74	35	-	-	14	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	61	2	-	25	88
Grupo 1 Sin Información	11	-	-	5	16
Grupo 1 Sobrevivientes	44	-	-	17	61
Grupo 1 Subsidiado	15	-	-	6	21
Subtotal Grupo 1	178	2	-	76	256
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	18	1	-	10	29
Grupo 2 Sobrevivientes	29	-	1	8	38
Subtotal Grupo 2	47	1	1	18	67
Grupo 3					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	36	1	-	13	50
Grupo 3 Sobrevivientes	33	-	-	10	43
Subtotal Grupo 3	69	1	-	23	93
Grupo 4					
Grupo 4 Corriente	151	3	3	103	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	15	-	-		15
Grupo 4 Indemnizaciones	43	1	-	11	55
Subtotal Grupo 4	209	4	3	114	330
Total	503	8	4	231	746

2.4. Evolución modelo de reconocimiento

Para noviembre la producción de reconocimiento ascendió a 72.232 casos, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:

**Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Solicitudes atendidas de reconocimiento
Noviembre de 2015**

Descripción	Cantidad
Tutelas	13.691*
Sentencias	11.906**
Apelaciones	2.891
Día a día	40.502
Reprocesos y entes de control	3.242
Total	72.232

*Estas tutelas corresponden al número de casos radicados en Bizagi. Al contabilizarlas por cédulas, la cantidad trabajada en noviembre es de 6.579 y, si se toma por cédula única cuyo primer cumplimiento se ha dado en el mes de noviembre, el número es 3.529.

** Incluye actos administrativos para el cumplimiento de 5.761 sentencias ordinarias, 970 mandamientos de pago y 5.175 casos de revisión de cumplimiento integral.

Para noviembre se mantienen los esfuerzos y las diferentes estrategias que se han implementado en la Entidad para poner al día el régimen de prima media, los cuales fueron presentados en el IP26²⁹.

2.4.1. Casos del 2013 y 2014

Colpensiones ha venido reportando que los casos que restan aún por decidir de los años anteriores presentan situaciones particulares que impiden la decisión de fondo, se trata de 2.534 casos (278³⁰ del año 2013 y 2.256 del 2014) que no han sido susceptibles de una decisión de fondo, pero respecto a los cuales, Colpensiones ha adelantado las acciones administrativas pertinentes para el cumplimiento, sin que se haya culminado el mismo, como son casos correspondientes al convenio España en los cuales se requiere la actuación de otras autoridades, casos en los cuales se requiere una sentencia con la cual Colpensiones no cuenta o se encuentra en estudio de seguridad, o casos que requieren que el solicitante aporte documentos, entre otras situaciones.

En relación con esta situación, se han adelantado acciones específicas en la línea de decisión, que han permitido que durante el mes de noviembre de 2015 un avance de 257 casos del año 2013 y 1.659 casos del año 2014 para un total de 1.916 casos resueltos.

²⁹ Ver IP26, sección 2.4, página 29.

³⁰ En el cuadro 12 del capítulo 2.2 del presente informe se detallan las razones por las cuales no se han decidido los 278 casos del 2013.

Con lo anterior, Colpensiones reporta que alcanzó el 99,8% del cumplimiento de los casos radicados en años anteriores al 2015, dado que de las solicitudes de la repesa del ISS y las radicadas durante el 2012, 2013 y 2014 ascienden a 1.123.640.

2.4.2. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Colpensiones a 30 de noviembre cuenta únicamente con 21.329 solicitudes vencidas, que representan el 1,6% de la totalidad de los casos que a la fecha debería haber resuelto la entidad (incluyendo la repesa del ISS), por tanto, el avance es del 98,4%, según se explica en el indicador del Anexo 1 Tabla 5³¹ (el avance alcanza el 98,91% al incluir los casos gestionados – solicitudes a las cuales no se ha podido dar una respuesta definitiva dado que no se cuenta con toda la información necesaria para emitir una decisión de fondo).

Si se toman en cuenta solo los casos radicados ante Colpensiones (día a día), respecto del total de casos que se debieron atender a la fecha (1.018.504), los 21.329 casos vencidos representan el 2,1%, por tanto, el avance de atención de las prestaciones alcanza el 97,9% (el avance alcanza el 98,53% al incluir los casos gestionados).

Todo lo anterior muestra la importante evolución en la respuesta a las solicitudes de reconocimiento por parte de la entidad, ya que al finalizar el mes de noviembre en relación con los 1.365.512 casos radicados ante la entidad excluyendo los casos que se encuentran en término (46.748), se pueden presentar las siguientes conclusiones:

- Se debe recordar que mes a mes en la entidad se radican nuevas solicitudes de prestaciones pensionales, durante el año 2015 se han radicado un promedio mensual de 26 mil nuevas solicitudes. Teniendo en cuenta este volumen, en Colpensiones al tiempo que se atiende el acumulado de las solicitudes vencidas, se han atendido también las solicitudes (radicadas mes a mes), de manera que no solo se ha avanzado en la decisión de los casos radicados sino que además se ha logrado disminuir el balance global de casos vencidos en 15.793 solicitudes al realizar la comparación con lo presentado en el IP28 con corte a 31 de octubre y en 51.149 respecto a los casos vencidos presentados en el IP18 de diciembre de 2014.
- Por otra parte, los vencimientos se concentran en los últimos meses. Por tanto en 5.611 casos (26%) de los 21.329 casos vencidos, su vencimiento ocurrió durante el mes de noviembre de 2015. Así mismo, para 13.499 casos de los 21.329, su vencimiento ocurrió en los últimos tres meses como se muestra en el Cuadro 2 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 2). Esto representa que el 63% de los casos vencidos en el régimen de prima media se ha vencido en los últimos tres meses, tiempos muy diferentes a los que se presentaban cuando se declaró el estado de cosas inconstitucionales. Aquellas solicitudes que superan este período tienen como característica que han presentado dificultades para emitir su respuesta definitiva. Estos casos se pueden clasificar según su vencimiento así:

³¹ Indicador Anexo 1 Tabla 5 (% solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido).

**Capítulo 2.4 – Cuadro 2. Cantidad de solicitudes vencidas Día a día por trimestre
Noviembre de 2015**

Meses de vencimiento	Cantidad casos vencidos	Porcentaje acumulado
3 meses o menos	13.499	63,29%
De 4 a 6 meses	3.397	79,22%
De 7 a 9 meses	1.583	86,64%
De 10 a 12 meses	810	90,44%
De 13 a 15 meses	706	93,75%
De 16 a 18 meses	544	96,30%
De 19 a 21 meses	421	98,27%
De 22 a 24 meses	227	99,33%
De 25 a 27 meses	86	99,74%
De 28 a 30 meses	32	99,89%
31 meses o más	24	100,00%
Total	21.329	

Es importante recordar que Colpensiones como lo ha reportado a la H. Corte, ha observado a partir del estudio de los casos vencidos de más de tres meses, que una cantidad de solicitudes pensionales se tarda un tiempo mayor para su solución que el del plazo establecido legalmente, dado que al estudiar las mismas se encuentra que se requiere que surtan etapa de pruebas, completitud documental, una sentencia judicial, entre otros.

A fin de ilustrar el punto, en el cuadro 3 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 3) se presenta la explicación de los 7.830 casos que presentan más de 3 meses de vencimiento por cada uno de sus factores por los cuales no se ha adoptado una decisión de fondo:

**Capítulo 2.4 – Cuadro 3. Casos con vencimiento mayor a 3 meses.
Factores que influyen en la decisión definitiva
Noviembre de 2015**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Cantidad de casos
Sentencias	3.132
Proceso de decisión - Etapa de trámite interno	2.839
Solicitud pruebas – documentos	877
Etapas de validación	550
Servidores públicos	240
Convenios internacionales	179
Auditoría especial	13
Total	7.830

- **Sentencias:** En el estudio de estos 3.132 expedientes, se ha podido determinar que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma, para resolver la solicitud pensional.
- **En proceso de decisión:** Se encuentran 2.839 solicitudes surtiendo etapas de trámites internos.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 877 casos que se ha solicitado pruebas al solicitante. En estos casos, se ha dado una respuesta parcial al peticionario solicitando documentación adicional y se encuentran agotando el plazo otorgado para presentar las pruebas.
- **Etapas de validación:** 550 casos que se encuentran surtiendo las etapas previas de validación, siendo la más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- **Servidores públicos:** En relación con 240 casos que se refieren a solicitudes de quienes han sido servidores públicos y que está pendiente la confirmación de los tiempos.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 179 casos que no se han sido objeto de reparto, en espera de que las autoridades alleguen la documentación correspondiente.
- **Auditoría especial:** Existen 13 casos que están siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.

Se ha venido informando desde el IP24, que existen casos de reconocimiento que no son susceptibles de decidirse de fondo por razones tales como: falta de documentación no anexada por el solicitante o que se aporta con posterioridad y debe ser objeto de confirmación (ej. Tiempos públicos en el trámite de recursos); no se cuenta con la sentencia o esta no tiene estudio de seguridad documentación necesaria para dar cumplimiento a lo ordenado por los jueces de la República, solicitudes correspondientes a convenios internacionales en los que se requiere la participación de otros organismos, casos que se envían a investigación administrativa para la verificación del cumplimiento de requisitos, y algunos en los cuales se requiere información de otras instancias.

Estas situaciones explican que al cierre del año se tendrán una serie de casos que presentan vencimiento, que aunque se haya realizado por parte de Colpensiones, el estudio del expediente, no será posible emitir una solución definitiva.

Aunque Colpensiones ha venido introduciendo modificaciones a sus procesos previos a la etapa de decisión, e inclusive está planteada dentro del proceso de fortalecimiento dentro de una nueva instancia que se denomina “estandarización”, esta situación se repetirá en la medida en que se pasen al proceso de decisión los casos que van presentando vencimiento.

Por otra parte, la introducción de otras actividades necesarias para beneficiar los derechos de los ciudadanos como es el caso del precedente de mora patronal, han implicado tiempos y procesamientos adicionales. En este proceso participan diferentes áreas de la entidad, que a su

vez también se encuentran impactadas por las mismas fallas estructurales del RPM observadas por la H. Corte, por lo que atienden su propia volumetría de trámites y solicitudes a la vez lo inherente a su participación en el proceso de reconocimiento, y las modificaciones que requieren capacidad operativa adicional, generan a su vez impactos sobre los cuales, Colpensiones ya ha venido adoptando medidas para dar solución y afrontar estas necesidades.

Las razones expuestas implican que aunque la entidad ya se encuentre totalmente estabilizada el porcentaje de avance oscilará en el 98%.

2.4.3. Solicitudes de reconocimiento resueltas

Ahora bien, para el mes de noviembre los avances por cada tema fueron los siguientes:

- Acciones de Tutelas. Se generó la atención de 13.691 acciones de tutela, respecto de las cuales se contaba con información (pretensión, datos del solicitante o sentencia cuando fuera el caso).

Sobre las acciones de tutela atendidas, conforme se explica en la sección 4.1 del presente IP, se aclara que el modelo que ha venido trabajando Colpensiones para el reporte de las acciones de tutela, se basa en el denominador establecido en función de casos identificados a partir de cédula y no por número de casos. Es por esta razón que en la sección de tutelas (4.1) a pesar de que la atención de la entidad fue de 25.237 casos, correspondientes a 10.974 cédulas, de las cuales 6.579 corresponden al área de reconocimiento.

- Requerimientos de organismos de control y ajustes por calidad. De igual manera, se avanzó en el cumplimiento de los requerimientos de organismos de control en especial de la Procuraduría con un total de 3.242 casos resueltos.

Vale la pena resaltar que los casos que son resueltos por solicitud de los entes de control son atendidos en su totalidad hasta que sea agotada la vía gubernativa. Esto hace que los recursos de reposición y de apelación se atiendan en tiempo y no sea posible realizar una diferenciación entre los casos de personas que se encuentra en nómina de pensionados y los que no lo están. Es por esto que para estos casos no es posible dar cumplimiento a la atención según lo establecido por la Corte Constitucional.

- Sentencias. Cumplimiento de 11.906³² sentencias discriminadas como se muestra en el cuadro 4 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 4). Por otra parte, en total, hasta el mes de noviembre además de las sentencias cumplidas, también se han estudiado y gestionado 8.348 sentencias cuya discriminación se explica en el capítulo 5.4.1. De esta forma, de las 13.088 pendientes a noviembre 30 de 2015 se ha gestionado ya el 64% de las mismas.

³² Incluyendo actos administrativos para el cumplimiento de sentencias ordinarias, mandamientos de pago, reprocesos y sentencias halladas en las radicaciones de Colpensiones.

**Capítulo 2.4 – Cuadro 4. Sentencias cumplidas
Noviembre 2015**

Descripción	Cantidad
Tutelas	978
Procesos Ejecutivos	372
Requerimientos organismos de control	67
Grupo 1	4.309
Grupo 2	43
Grupo 3	33
Grupo 4	5.910
Auxilios Funerarios	34
Indemnizados	132
Otros	28
Total	11.906

El avance de cada grupo es el siguiente:

- Grupo 1: Para el mes de noviembre se atendieron 4.309 sentencias y están pendiente de cumplimiento 3.777 (2.488 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 1.289 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 2: Se atendieron 43 sentencias y están pendiente de cumplimiento 114 (59 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 55 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 3: Se atendieron 33 sentencias y están pendiente de cumplimiento 89 (50 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 39 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 4: Se atendieron 5.910 sentencias y están pendiente de cumplimiento 8.069 (5.011 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 3.058 restantes se encuentran en proceso de decisión).

Es importante destacar, que la mayor atención del Grupo 4 con relación a los demás grupos se debe a que el mayor número de sentencias pendientes de cumplir se encuentran en este grupo.

Dadas las instrucciones impartidas por los entes de control en noviembre se mantuvo un grupo adicional al cumplimiento de sentencias, lo que permitió disminuir la cantidad de sentencias pendientes al corte de este mes y avanzar en la validación del cumplimiento integral de las sentencias.

- Casos del día a día cuya producción total fue de 40.502.
- Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición: se dio solución a 2.891 casos de apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, que correspondieron a la prioridad fijada para este mes. Quedan 10.271 casos pendientes de decisión, de los cuales 7.007 se encuentran en término y 3.264 se encuentran vencidas. En relación con las apelaciones vencidas, se debe mencionar que el 45,6% corresponde a personas que no se encuentran en la nómina de pensionados de Colpensiones y el 55,4% se encuentran recibiendo algún pago.

En el cuadro 5 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 5) se muestra que durante el 2015 se ha dado el vencimiento de 2.652 de las apelaciones subsidiarias vencidas que representan el 81,3% del total de los casos vencidos (3.264), así mismo, durante el tercer y el cuarto trimestre de 2015 se concentran el vencimiento de los mismos (2.090 del total de 3.264), lo que representa 64%.

Solamente el 16,6% de los casos vencidos (542) corresponden a casos con vencimiento del 2014 y del año 2013 se tienen 70 casos, esto es el 2,1%.

**Capítulo 2.4 – Cuadro 5. Porcentaje solicitudes vencidas
Apelaciones subsidiarias por trimestre
Noviembre de 2015**

Año y Trimestre de vencimiento	Cantidad casos vencidos	Porcentaje acumulado
2015 - IV Trimestre	1.042	31,9%
2015 - III Trimestre	1.048	64,0%
2015 - II Trimestre	403	76,4%
2015 - I Trimestre	159	81,3%
2014 - IV Trimestre	259	89,2%
2014 - III Trimestre	90	91,9%
2014 - II Trimestre	105	95,2%
2014 - I Trimestre	88	97,9%
2013 - IV Trimestre	60	99,7%
2013 - III Trimestre	10	100,0%
Total	3.264	

Los factores por los cuales las 3.264 apelaciones subsidiarias vencidas se encuentran pendientes de decisión se explican en el cuadro 6 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 6).

**Capítulo 2.4 – Cuadro 6. Apelaciones subsidiarias vencidas.
Factores que influyen en la decisión definitiva
Noviembre de 2015**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Cantidad de casos
En proceso de decisión	1.970
Sentencias	581
Solicitud pruebas - documentos.	469
Etapas de validación	162
Servidores públicos	52
Convenios internacionales	22
Auditoría especial	8
Total	3.264

- **En proceso de decisión:** 1.970 solicitudes en decisión que se encuentran en proceso de aplicación al procedimiento adoptado por la entidad para mora patronal, confirmación de tiempos públicos, investigación administrativa, entre otros.
- **Sentencias:** En el estudio de 581 casos se ha determinado que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 469 casos en los que se ha solicitado pruebas al recurrente. En estos casos, se ha dado una respuesta parcial al peticionario solicitando documentación adicional y se encuentran agotando el plazo otorgado para presentar las pruebas.
- **Etapas de validación:** 162 se encuentran surtiendo las etapas previas de validación, siendo la más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- **Servidores públicos:** Por el concepto de servidores públicos se encuentran pendientes 52 casos, que se encuentran en las mismas circunstancias ya descritas.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 22 casos que se encuentran repartidos pero no han podido ser decididos porque se está a la espera de que las autoridades alleguen la documentación correspondiente del convenio España.
- **Auditoría especial:** Existen 8 casos que están siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.

Para el caso de apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición se tiene que el número de solicitudes pendientes de decisión a 31 de diciembre de 2014 por recursos de apelación subsidiarios a un recurso de reposición era de 48.472; durante el período

enero a noviembre de 2015 se concedieron 36.545 nuevos recursos subsidiarios a un recurso de reposición, para un total de 85.017. Es decir, del total de apelaciones subsidiarias concedidas que debieron ser atendidas a la fecha, esto es 78.010 (85.017 concedidas menos 7.007 en términos), se encuentran pendiente fuera de término tan solo el 4,2% de los casos.

2.5. Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral

Se informa a la H. corte la gestión que adelanta la entidad en materia de corrección de historia laboral por Colpensiones. Al cierre del 30 de noviembre de 2015, se ha recibido un total de 2.354.298 solicitudes de corrección de historia laboral. De este total, 105.052 solicitudes se recibieron en el año 2012, 832.230 en el 2013, 908.853 en el año 2014, y 508.163 a lo largo del 2015. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 2.280.214 solicitudes, quedando por resolver al corte del mes 74.084 solicitudes, lo cual muestra un avance acumulado del 97% (ver capítulo 2.5 - Cuadro 1).

Dentro de las diversas estrategias diseñadas e implementadas por la entidad para poner al día de Régimen de Prima Media, desde el mes de octubre se lanzó el proyecto enfocado a garantizar que 67.841 familias tengan protección y bienestar como resultado de atención a las solicitudes de reconocimiento interpuestas. Como consecuencia de lo anterior, el equipo de corrección de historia laboral focalizó sus esfuerzos en los requerimientos del área de reconocimiento, para que este insumo sea el idóneo para garantizar una adecuada decisión.

En los datos reportados se consolida la totalidad de la gestión que se ha realizado en lo que respecta a la corrección de historia laboral desde el inicio de la operación hasta el 30 de noviembre de 2015. Es pertinente aclarar que allí se incluyen las 197.927 solicitudes de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS, a las cuales se les dio cumplimiento en el mes de diciembre de 2013, así como la corrección de 223.239 historias laborales asociadas a los trámites de reconocimiento heredados del ISS, proceso que terminó en el mes de julio de 2014.

El Cuadro 1 de la presente sección muestra el resumen general acumulado del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral, clasificadas por los trámites recibidos en el ISS en L. y los radicados en Colpensiones, indicando las solicitudes atendidas y las pendientes por resolver a la fecha del informe (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 1).

Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral

Corte a 30 de noviembre de 2015

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100%
Colpensiones	1.933.132	1.859.048	74.084	96%
Total	2.354.298	2.280.214	74.084	97%

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

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

Dentro de esta clasificación se encuentran los casos requeridos por otras áreas de la entidad, que precisan del insumo de una historia laboral consistente para emitir una adecuada decisión. En el cuadro 2 de este ítem se observan las cifras acumuladas a agosto de 2015 y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes internas (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

**Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Evolución mensual de las solicitudes internas de corrección de historia laboral - vigencia Colpensiones
Corte a 30 de noviembre de 2015**

	Acumulado a ago 2015	sep-15	oct-15	nov-15	Total
Para trámites de reconocimiento Colpensiones					
Recibidas	549.188	21.692	38.346	18.365	627.591
Resueltas	514.939	24.893	11.706	49.357	600.895
Pendientes	34.249	31.048	57.688	26.696	26.696
Para trámites de BEPS					
Recibidas	457.499	11.041	9.205	6.348	484.093
Resueltas	456.003	11.048	9.206	6.348	482.605
Pendientes	1.496	1.489	1.488	1.488	1.488
Total recibidas acumuladas	1.006.687	1.039.420	1.086.971	1.111.684	1.111.684
Total resueltas acumuladas	970.942	1.006.883	1.027.795	1.083.500	1.083.500
% de avance	96%	97%	95%	97%	97%

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

Para algunos casos es necesario corregir la historia laboral y de esta forma decidir las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, sin que exista una solicitud previa por parte del ciudadano. Por lo tanto, desde el inicio de las operaciones hasta el 30 de noviembre de 2015, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 627.591 correcciones de historia laboral, a parte de las 223.239 solicitudes heredadas del ISS que pasaron por corrección de historia laboral,

de las cuales se han corregido 600.895 para un cumplimiento del 96%. En el mes de noviembre de 2015 fueron recibidas 18.365, atendidas 49.357 y continúan en trámite 26.696 es conveniente aclarar que fueron solucionadas un mayor número de casos que los recibidos en el mes debido al saldo en gestión del mes de octubre el cual ascendía a 57.688 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

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

Dentro de los programas que administra la entidad se encuentra los Beneficios Económicos Periódicos, y en aras de direccionarlo adecuadamente a los ciudadanos se hace necesaria la corrección de las historias laborales de manera previa. Por este concepto se han recibido 484.093 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 482.605, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.7%. Para el mes de noviembre de 2015 fueron recibidas y resueltas 6.348 queda un saldo por atender de 1.488 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

El esquema de operación Colpensiones contempla diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos elevan sus requerimientos de corrección de historia laboral. A continuación se reporta la gestión por cada uno de los canales.

El cuadro 3 de esta sección refleja las cifras acumuladas a agosto de 2015 y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes externas (ver Capítulo 2.5- Cuadro 3).

Capítulo 2.5 – Cuadro 3. Evolución mensual de las solicitudes externas de corrección de historia laboral radicadas en Colpensiones Corte a 30 de noviembre de 2015

	Acumulado a ago- 2015	sep-15	oct-15	nov-15	Total
Trámites de CHL radicados					
Radicadas	646.104	13.282	11.872	9.458	680.716
Resueltas	623.373	12.380	4.400	2.060	642.213
Pendientes	22.731	23.633	31.105	38.503	38.503
PQRS					
Radicadas	61.189	1.594	1.788	1.758	66.329
Resueltas	58.829	2.051	1.505	454	62.839
Pendientes	2.360	1.903	2.186	3.490	3.490
Tutelas					
Radicadas	44.276	1.421	985	809	47.491
Resueltas	43.957	478	721	740	45.896
Pendientes	319	1.262	1.526	1.595	1.595
Correspondencia					
Radicadas	24.535	569	451	1.357	26.912

	Acumulado a ago- 2015	sep-15	oct-15	nov-15	Total
Resueltas	23.289	457	824	30	24.600
Pendientes	1.246	1.358	985	2.312	2.312
Total acumuladas radicadas	776.104	792.970	808.066	821.448	821.448
Total acumuladas resueltas	749.448	764.814	772.264	775.548	775.548
% de avance	97%	96%	96%	94%	94%

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

En lo que respecta a los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, se informa a la H. Corte, que desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 680.716 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 642.213, logrando un nivel de cumplimiento del 94%. Específicamente en el mes de noviembre de 2015 fueron radicados 9.458 trámites, se atendieron 2.060, y quedó un saldo por resolver de 38.503 casos. (ver capítulo 2.5-Cuadro 3).

Es importante aclarar a la H. Corte que la disminución en la atención de casos resueltos por este canal en los últimos meses, es producto del plan de choque definido por la entidad para atender con prioridad los casos relacionados con las solicitudes de reconocimiento pendientes que habían superado los términos legales para su atención.

En el siguiente cuadro se presenta el detalle de los trámites radicados que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento, para los cuales la Gerencia dará mayor prioridad en el mes de diciembre 2015 (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 4).

Capítulo 2.5 – Cuadro 4. Trámites de CHL radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento - Corte a 30 de noviembre de 2015

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	8.748
2 meses	9.885
3 meses	10.000
4 meses	4.744
5 meses	3.335
6 meses	1.283
7 meses	361
8 meses	91
9 meses	19
10 meses	14
11 meses	11

Trámites vencidos	Historia Laboral
12 meses	7
13 meses	2
14 meses	2
16 meses	1
Total	38.503

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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 66.329 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral, y se han resultado 62.839, alcanzando un nivel de respuesta del 95%. Para noviembre se recibieron 1.758 solicitudes, fueron resueltas 454 y se encuentran en trámite 3.490 (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

Desde el inicio de las operaciones se han radicado 47.491 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 45.896 logrando un nivel de cumplimiento del 97%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de noviembre se recibieron 809 solicitudes y se gestionaron 740, quedando 1.595 casos por resolver (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

En el corrido de la operación se han radicado 26.912 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 24.600, alcanzando un cumplimiento del 91%. En el mes de noviembre se recibieron 1.357 casos, se solucionaron 30 solicitudes y queda un saldo de 2.312 requerimientos por gestionar (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

La Gerencia Nacional de Operaciones desde el inicio de actividades estructuró e implementó procesos masivos, los cuales iban enfocados a cubrir el mayor número de inconsistencias que suelen presentarse en el proceso de depuración, generando como resultado el incremento en la atención de los casos solicitados. Sin embargo, desde el mes de enero de 2014, se ha venido haciendo seguimiento a la calidad de estos procesos masivos y se ha realizado el respectivo ajuste de manera manual a los casos que no cumplen con el total de requerimientos hechos por los afiliados, para alcanzar mayor efectividad en la corrección de las historias laborales.

Dentro de las diferentes acciones adelantadas en pro de la calidad del proceso están: i) el incremento de la capacidad instalada en materia de recurso humano y ofimático; ii) la automatización del proceso de corrección de historia laboral; iii) la creación grupo de control de calidad; iv) la definición de políticas de calidad; y v) la formulación de indicadores orientados a

medir el grado de aceptación que la ciudadanía tiene con respecto a la atención dada por Colpensiones a sus solicitudes de corrección de historia laboral.

Sobre esta última acción la gerencia ha venido realizado el respectivo monitoreo y el análisis de los casos específicos en los que los ciudadanos ya atendidos radican una nueva solicitud de corrección de historia laboral. Como resultado se ha encontrado que no en todos los casos las nuevas solicitudes obedecen a insatisfacción con la primera respuesta dada, sino que en buena medida corresponden a requerimientos adicionales a la primera solicitud, o a nuevos requerimientos sobre otras circunstancias u otros periodos de su historia laboral. Por lo tanto se ha concluido que este indicador utilizado como aproximación de calidad, si bien sigue siendo útil para el seguimiento, no aporta información real sobre la calidad en la atención de las solicitudes de CHL.

A raíz de lo anterior, desde el mes de julio de 2015 se ha venido trabajando en la calibración de dicho indicador y en la metodología respectiva para poder avanzar a la formulación de indicadores que aporten información más precisa, acerca de las causas de la reiteración de solicitudes y de la calidad en la atención de las mismas. Como resultado de dicho proceso de calibración fueron definidos dos nuevos indicadores, a partir de los cuales se espera conocer el porcentaje de reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos, es decir, el porcentaje de solicitudes que radican los ciudadanos con la misma pretensión de las ya atendidas por Colpensiones.

En consecuencia, se observa que entre enero de 2014 y noviembre de 2015, se han radicado 102.351 nuevas solicitudes de CHL que corresponden al 12,21% de lo atendido en el mismo periodo. Sin embargo, se ha identificado que solamente 3.623 corresponden a una reiteración³³, es decir que el 0,43% de las nuevas solicitudes tienen exactamente la misma pretensión de las solicitudes ya atendidas (ver Capítulo 2.5 – Cuadros 5 y 6).

Capítulo 2.5 – Cuadro 5. Nuevas solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos atendidos

Enero de 2014 - Noviembre de 2015

Mes	Cantidad
Acumulado a ago-15	91.328
sep-15	4.374
oct-15	3.768
nov-15	2.881
Total	102.351

³³ Dato obtenido al corte del 31 de octubre de 2015 por la complejidad técnica para obtener y depurar los datos.

Capítulo 2.5 – Cuadro 6. Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas**Enero - Octubre de 2015**

Mes	Cantidad
Acumulado a jul-15	3.027
ago-15	555
sep-15	17
oct-15	24
Total	3.623

Vale la pena mencionar que la gerencia continuará realizando el cálculo de los indicadores para todos los meses del año en curso, con el propósito de presentar dichos resultados con sus respectivos análisis en el siguiente informe.

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

3.1. Infraestructura tecnológica

De acuerdo con la información presentada en noviembre de 2015 en el IP28³⁴, la infraestructura física del área de reconocimiento se encuentra en operación en los pisos 2, 3 y 8 de la sede carrera 7 a No. 67-39 (Edificio Oxo 69), en este edificio también opera el área de historia laboral en un en el piso 7. En las dos dependencias mencionadas se mantienen los turnos laborales, con los cuales se da oportuna atención a los requerimientos y solicitudes de los usuarios y entes de control.

3.2. Infraestructura física

De acuerdo con la información presentada en noviembre de 2015 en el IP28³⁵, la infraestructura física del área de reconocimiento se encuentra en operación en los pisos 2, 3 y 8 de la sede carrera 7 a No. 67-39 (Edificio Oxo 69), en este edificio también opera el área de historia laboral en un en el piso 7. En las dos dependencias mencionadas se mantienen los turnos laborales, con los cuales se da oportuna atención a los requerimientos y solicitudes de los usuarios y entes de control.

3.3. Recurso humano

Desde el IP15³⁶, Colpensiones viene reportando el comportamiento de la contratación de los trabajadores en misión que son suministrados a través de una Empresa de Servicios Temporales, distribuidos en las diferentes áreas de la Empresa, cuyos cupos pasaron de 1.530 a 1.950 en junio de 2015 de acuerdo con las disposiciones de la Junta Directiva de la Administradora³⁷ y con el propósito fundamental de poner al día el Régimen de Prima Media; especialmente, en lo que refiere a los trámites a cargo de Colpensiones. En el cuadro 1 de este capítulo se presenta el estado de contratación de los 1.950 trabajadores en misión para noviembre de 2015 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Estado de la contratación del personal en misión - Noviembre de 2015

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	492	8	98%
Auto 110 de 2013-Agosto 2013	320	314	6	98%

³⁴ Ver IP28, Sección 3.2, Página 48

³⁵ Ver IP28, Sección 3.2, Página 48

³⁶ Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

³⁷ Sesión de 14 de mayo de 2015.

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo- Octubre 2013	60	58	2	97%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	488	12	98%
Auto 259 de 2014*	150	146	4	97%
Atención de 12 trámites de mayor impacto frente a los requerimientos de la HCC	420	404	16	96%
Total General	1.950	1.902	48	98%

Fecha corte: 30 de noviembre de 2015

De los 1.950 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.902, presentando un porcentaje de contratación de 98%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión autorizados para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013, presenta el 98% de contratación, esto es 314 cargos provistos.

Frente al requerimiento de 500 trabajadores en misión para el cumplimiento del Auto 320 de 2013 y autorizados en abril de 2014, se encuentran provistos 488 cargos equivalente a un nivel de contratación del 98%.

Por su parte, de los 150 cupos autorizados por la Junta Directiva en octubre de 2014 para dar cumplimiento al Auto 259 de 2014, se encuentran provistos 146 cargos, lo cual representa un nivel de contratación de 97%.

Frente al nuevo requerimiento de 420³⁸ trabajadores en misión para apoyar la descongestión del día a día de la Administradora, específicamente para atender los 12 trámites de mayor impacto de acuerdo con lo señalado por la H. Corte Constitucional, se observa que para octubre de 2015 el avance en la contratación es del 96%, lo que significa 404 trabajadores en misión contratados.

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para noviembre de 2015 del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los autos de la H. Corte Constitucional, que desde agosto de 2014 se encuentran adelantando las actividades necesarias para poner al día el atraso que presenta la operación propia de Colpensiones. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 2)

³⁸ La autorización por parte de la Junta Directiva en su sesión de mayo de 420 trabajadores en misión adicionales, comprende la siguiente distribución por dependencia: Gerencia Nacional de Reconocimiento, 190; Gerencia Nacional de Nómina, 37; Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, 174; Gerencia Nacional de Operaciones, 11; y Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano, 8.

Capítulo 3.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las áreas con cumplimiento de metas - Noviembre 2015

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	1.003	982	21	98%
Gerencia Nacional de Nómina	111	109	2	98%
Gerencia Nacional de Operaciones	221	219	2	99%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	313	307	6	98%
Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	33	32	1	97%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	22	22	0	100%
Total General	1.703	1.671	32	98%

Fecha corte: 30 de noviembre de 2015

De acuerdo con los avances en la contratación del personal en misión de las áreas involucradas en el cumplimiento de los Autos 110 de 2013, 320 de 2013 y 259 de 2014, la contratación total para éstas se ubica en el 98%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante noviembre de 2015 se presentaron, generando el estado de provisión y vacantes para las áreas en el mes de estudio.

En el IP28³⁹ se presentó la redistribución de los cupos vacantes de trabajadores en misión asignados a las áreas con cumplimiento de metas, teniendo en cuenta la identificación de necesidades de personal de áreas de apoyo a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia de Reconocimiento⁴⁰.

Teniendo en cuenta lo anterior, para este corte se tiene que:

- En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, en conjunto éstas presentan un porcentaje el 98% de contratación que

³⁹ Ver IP28, Sección 3.3, página 50

⁴⁰ Fue así como, de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento se reasignaron 63 cupos vacantes de trabajadores en misión así: (i) 25 cupos se asignaron a la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo (previamente contaban con 8 cupos ya provistos); (ii) 35 cupos adicionales para la Gerencia Nacional de Operaciones (llegando a 221 cupos en total); y (iii) 3 cupos adicionales para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial. De la Gerencia Nacional de Nómina, se redistribuyeron 32 vacantes así: (i) 12 cupos adicionales para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial (llegando a 313 cupos en total), y (ii) 20 cupos se asignaron a las demás áreas de la Administradora que requerían personal en misión.

corresponde a 982 cargos provistos de trabajadores en misión en el mes. De esta forma, existen 21 vacantes para proveer, que se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales, y se espera su contratación durante diciembre.

- La Gerencia Nacional de Nómina para este mes presenta el 98% de contratación que corresponde a 109 cargos provistos de trabajadores en misión, y cuenta con 2 vacantes para proveer que se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales, y se espera su contratación durante diciembre.
- La Gerencia Nacional de Operaciones llega al 99% de contratación que corresponde a 219 cargos provistos de trabajadores en misión en noviembre, y 2 vacantes para proveer; estas vacantes se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales y se espera su contratación durante diciembre.
- La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 98% de contratación que corresponde a 307 cargos provistos de trabajadores en misión en noviembre, y 6 vacantes para proveer, las cuales están en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales, y se espera su contratación durante diciembre.
- Por su parte la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo presenta el 97% de contratación que corresponde a 32 cargos provistos de trabajadores en misión en noviembre, y 1 vacante para proveer, la cual está en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales, y se espera su contratación durante diciembre.
- La Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias mantiene el 100% de contratación que corresponde a 22 cargos provistos de trabajadores en misión, respectivamente, para el mes de noviembre.

3.3.1. Estrategias implementadas para suplir las necesidades de personal

En razón a las necesidades identificadas por Colpensiones para contar con el suficiente número de candidatos para atender los diferentes procesos misionales de la empresa, con el perfil requerido frente al conocimiento y experiencia en las diferentes temáticas que enmarcan el Régimen de Prima Media y dadas las limitaciones que presenta el mercado laboral, la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones ha ejecutado estrategias encaminadas al fortalecimiento del proceso de reclutamiento y selección del personal requerido, para dar cumplimiento a las órdenes proferidas por la H. Corte Constitucional, presentando los siguientes resultados para noviembre:

1. Gestión de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A.

Durante este mes la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A, siguió con la gestión de reclutamiento y selección (reclutamiento de hojas de vida, revisión de hojas de vida de los candidatos contra perfil del cargos, dio inicio al proceso de preselección de candidatos realizando entrevistas, aplicando pruebas de conocimiento y pruebas psicotécnicas y posteriormente adelantó el proceso de selección en Colpensiones) con el propósito de atender el requerimiento

de 420 trabajadores en misión adicionales para atender 12 trámites de mayor impacto frente a los requerimientos de la HCC.

Como resultado del trabajo de la Empresa de Servicios Temporales, en noviembre se contrataron 3 personas para la Gerencia Nacional de Reconocimiento y 7 personas para la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General. Adicionalmente, están pendientes de entrevista 108 candidatos (38 de la Gerencia Nacional de Nómina, 55 de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General y 15 de la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano); y existen 277 personas que superaron entrevista y están pendientes de estudio de seguridad y finalizar el proceso de contratación (57 corresponden a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, 2 para la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo, 30 para la Gerencia Nacional de Operaciones, 164 para la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General y 24 para la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano).

A través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A.⁴¹ esta labor de reclutamiento y selección continuará, con el propósito de contar con una cantidad importante de candidatos como back up, para cubrir en el mayor número posible los cupos de trabajadores en misión vacantes, especialmente los generados por la rotación en las áreas con cumplimiento de metas.

2. Estructuración del “Semillero Colpensiones”

Dando continuidad al Semillero, y en cumplimiento de los Autos 110 y 320 de 2013, Autos 130 y 259 de 2014 y del Auto 181 de 2015 de la H. Corte Constitucional, durante noviembre de 2015 se adelantaron las acciones que se enuncian a continuación, así:

A. Resultados del semillero “Programa de formación a profesionales en administración de historias laborales aplicadas al régimen de prima media con prestación definida”

De los 271 candidatos formados, 258 superaron la prueba de conocimientos del semillero y fueron convocados por la Empresa de Servicios Temporales para realizar proceso de selección. De estos últimos, 102 han sido contratados (3 en noviembre), 73 no superaron proceso de selección, 19 son back up para cubrir vacantes que se generen y 64 se encuentran en proceso de selección. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3)

⁴¹ El 1 de abril se inició el Contrato No. 042 de 2015 celebrado con la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A, y cuyo objeto es “Suministrar a la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES trabajadores en misión en el número, con las calidades y los requerimientos específicos exigidos por la misma, para atender el incremento en la prestación del servicio, atender labores ocasionales, accidentales o transitorias, reemplazar personal en vacaciones, en licencia por solicitud propia, incapacidad por enfermedad o licencia de maternidad, en jornada de tiempo completo, por turnos de ser necesario y de manera exclusiva, en las dependencias de COLPENSIONES”

Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Resultado del primer y segundo Semillero “Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral aplicada al Régimen de Prima Media”

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Profesionales Formados	Profesionales Contratados
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral aplicada al Régimen de Prima Media No.1	13/04/2015 - 27/04/2015	84	44
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral aplicada al Régimen de Prima Media No.2	04/05/2015 - 15/05/2015	187	58
Total	--	271	102

Fecha corte: 30 de noviembre de 2015

B. Resultados del quinto Semillero “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”

Como resultado de este quinto semillero, 53 profesionales han sido formados, 38 superaron la prueba de conocimientos del semillero y fueron convocados por la Empresa de Servicios Temporales para realizar proceso de selección, de los cuales 20 se han contratado para la Gerencia Nacional de Reconocimiento (1 en noviembre), 7 se encuentran en proceso de selección y 11 no superaron proceso de selección (ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4).

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Resultado Quinto Semillero “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”.

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Profesionales Formados	Profesionales Contratados
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 5	31/08/2015- 08/09/2015	53	20

Fecha corte: 30 de noviembre de 2015

C. Resultados consolidados de la Estrategia del Semillero

En el Cuadro 5 se presenta el resultado del avance consolidado de los programas de formación a profesionales en RPM y Sustanciación Jurídica, en Nómina de Pensionados y en Administración de Historia Laboral que se han adelantado a la fecha. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5).

Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Resultados de programas de formación a profesionales en RPM y Sustanciación Jurídica, en Nómina de Pensionados y en Administración de Historia Laboral

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	No. Candidatos	Contratación	Dependencias
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 1	04/11/2014 – 19/11/2014	112	69	Ger. Nal. Reconocimiento: 31 Ger. Nal. Nómina: 23 Ger. Defensa Judicial: 15
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 2	17/02/2015 – 03/03/2015	43	26	Ger. Nal. Reconocimiento: 26
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 3	12/05/2015 - 26/05/2015	221	127	Ger. Nal. Reconocimiento: 126 Ger. Nal. Defensa Judicial: 1
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 4	20/05/2015 - 02/06/2015	217	112	Ger. Nal. Reconocimiento: 87 Ger. Defensa Judicial: 25
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 5	31/08/2015- 08/09/2015	53	20	Ger. Nal. Reconocimiento: 20
Programa de Formación a Profesionales en Régimen de Prima Media y Nómina de Pensionados.	16/03/2015 – 26/03/2015	66	62	Ger. Nal. Nómina: 61 Ger. Nal. Operaciones: 1
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 1	13/04/2015 - 27/04/2015	84	44	Ger. Nal. Operaciones: 35 Ger. Nal. Aportes y Recaudo: 9
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 2	04/05/2015 - 15/05/2015	187	58	Ger. Nal. Operaciones: 42 Ger. Nal. Aportes y Recaudo: 16

Fecha corte: 30 de noviembre de 2015

En los 8 semilleros se ha contado con la participación de 983 candidatos, de los cuales se han contratado a la fecha como trabajadores en misión 518. Específicamente, para la Gerencia Nacional de Reconocimiento han podido cubrirse cupos vacantes de trabajadores en misión con 290 candidatos, 25 para la Gerencia Nacional de Nómina (dado que 59 participantes en el semillero de Nómina de pensionados, ya eran trabajadores en misión de Colpensiones), 41 para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, 78 para la Gerencia Nacional de Operaciones y 25 para la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo.

3.3.2. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico

De otra parte, en el cuadro 6 se presenta la distribución de los turnos establecidos por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, dentro de la estrategia implementada hace algunos meses con el propósito de optimizar el espacio físico en dos de las sedes de Colpensiones. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 6)

Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Trabajadores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, por turnos Noviembre 2015

Tipo de Vinculación	Turno 1 (6: 00 a.m. – 02:00 p.m.)	Turno 2 (2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	31	49
Trabajadores en Misión	429	406
Total	460	455
% Total	50%	50%

Fecha corte: 30 de noviembre de 2015

Con los turnos de trabajo establecidos en dos sedes de la empresa, el número de trabajadores asignados dentro del turno 1, esto es de 6:00 a.m. a 2:00 p.m., representa el 50%, y los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el otro 50% del total de trabajadores.

3.3.3. Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas

En el cuadro 7 se presenta el número de trabajadores capacitados durante noviembre para las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de metas (ver Capítulo 3.3 – Cuadro 7).

Capítulo 3.3 – Cuadro 7. Número de trabajadores capacitados durante noviembre 2015

Dependencia	Trabajadores en misión
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	2
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	1
Gerencia Nacional de Nómina	1
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	35
Gerencia Nacional de Operaciones	44
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	0
Total	83

Fecha corte: 30 de noviembre de 2015

Frente a la participación en las jornadas de capacitación dirigidas a los trabajadores de las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de los autos de la H. Corte, se abordaron temáticas propias de la jornada de Inducción Corporativa y Jornadas de Capacitación cuyas temáticas se enfocaron en: Nuevo modelo de soporte-liquidador de pensiones, Sistema de Información de los Afiliados a los Fondos de Pensiones - SIAFP", Pacto de integridad y transparencia.

3.3.4. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

La línea manual de decisión y los grupos paralelos de apoyo de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, durante noviembre de 2015, estuvo conformada por 702 analistas, 158 revisores y 26 coordinadores, incluidos los grupos de apoyo, control, calidad, auditoría, seguimiento, medicina laboral y PQRS.

1. Asignación de actividades y movimiento de grupos internos de trabajo

En el IP28⁴² se hizo referencia a las actividades desplegadas desde las Vicepresidencias de Planeación y Riesgos, Talento Humano y Beneficios y Prestaciones para reorganizar la línea manual de decisión de prestaciones económicas.

Al respecto durante el periodo del presente informe se evidencian las siguientes novedades:

- i) Expedición de la Resolución 510 del 3 de noviembre de 2015 proferida por la Vicepresidencia de Talento Humano para reorganizar la línea manual de decisión de prestaciones económicas, mediante la cual se tomaron las siguientes decisiones:
 - a. Creación de tres grupos adicionales de la línea manual de decisión de prestaciones económicas con las siguientes actividades:
 - Uno para la conformación de títulos para cobro.
 - Un segundo grupo encargado de la atención de casos rezagados que requieren un estudio especial dada la complejidad de los mismos.
 - Un nuevo grupo de atención adicional a los ya existentes para atender las solicitudes de día a día con el fin de disminuir la cantidad de analistas y revisores en los grupos existentes, con el fin de facilitar el manejo de los grupos por parte del respectivo coordinador⁴³.
 - b. Creación de un nuevo grupo de apoyo, con el cual se totalizan 6 grupos que ejercen actividades de seguimiento, control y auditoría en las líneas de decisión manual y automática, direccionados en aspectos técnicos, jurídicos o seguimiento así:
 - El grupo de gestión de producción de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones que ejerce actividades de seguimiento, control y proyección de la producción de actos administrativos.
 - Los grupos internos de trabajo de calidad 1 y 2 que realizan actividades en la Gerencia de Reconocimiento y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones respectivamente sobre aspectos jurídicos y cuantitativos relacionados con los derechos reconocidos en los actos administrativos que irán a firma definitiva del funcionario competente.

⁴² Ver IP27, sección 3.3.4, página 56.

⁴³ Ver IP27, sección 3.3.4, página 57.

- Los grupos de auditoría N° 1, 2 y 3; el primero sobre aspectos jurídicos, el segundo ejerce actividades de control sobre procesos técnicos y la línea de decisión automática y finalmente, el tercer grupo interno de trabajo ejerce actividades de control sobre temas relacionados con requerimientos.

Visto lo anterior, a partir de noviembre de 2015, se cuenta en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones - Gerencia Nacional de Reconocimiento con 6 grupos que adelantan acciones en procesos de seguimiento, calidad y auditoría, 17 en la línea manual de decisión de prestaciones económicas y un grupo adicional en la línea automática, cuyo direccionamiento se realiza desde la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos y se explica a continuación:

- ii) Reorganización y direccionamiento de la línea manual de decisión desde el recurso humano

Colpensiones a través de las Vicepresidencias de Planeación y Riesgos y la de Beneficios y Prestaciones direccionó el reparto a los nuevos grupos internos de trabajo de acuerdo a lo anunciado en el IP28⁴⁴; así:

- En primer lugar para la atención de casos conforme al tiempo de vencimiento y dificultad de los mismos, dando prioridad a los rezagos.
- En segundo lugar, para la atención de casos del día a día.
- Finalmente, los otros grupos fueron conformados con personal que presenta bajo nivel de producción, buscando generar mejoras en su desempeño.

En conclusión, se tienen 17 grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión que se han distribuido de la siguiente manera⁴⁵:

- Adscritos a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para la atención de los recursos en instancia de apelación se asignaron actividades de decisión a los grupos internos de la línea manual de decisión N° 1 y 2.
- Igualmente, adscrito a esta área, se conformó el grupo interno de reacción inmediata encargado de las actividades de sustanciación oportuna de casos donde media acción de tutela en instancia de sanción.

En la Gerencia Nacional de Reconocimiento, previamente a la reorganización total de los grupos internos de trabajo, se identificaron los niveles de producción, las aptitudes y las cualidades de cada uno de los integrantes de la línea de decisión y como resultado de este trabajo tomaron las siguientes acciones:

- El grupo interno de trabajo de la línea manual de decisión N° 3 quedó conformado por 15 analistas con que tienen a su cargo actividades de sustanciación de casos rezagados y que por su complejidad requieren un cuidado especial; a este grupo interno de trabajo se asignaron

⁴⁴ Ver IP28, sección 3.3.4, página 57.

⁴⁵ Ver IP27, sección 3.3.4, página 57.

analistas, revisores y un coordinador con amplia experiencia en temas de sustanciación relacionados con el régimen de prima media con prestación definida.

- Los grupos internos de trabajo N° 4, 5, 6 y 7 ejercen actividades de sustanciación para el cumplimiento a fallos ordinarios y están conformados por 200 analistas en total, distribuidos en 50 analistas en cada grupo interno de trabajo conforme a las reglas adoptadas a lo largo de 2015 para acatar las instrucciones dispuestas por el Auto 181 de 2015 proferido por la H. Corte⁴⁶.
 - Los grupos internos de trabajo de las líneas manuales de decisión N° 8, 9, 10, 11 y 12, cuentan con 248 analistas que realizan actividades de sustanciación de casos del día a día radicados en Colpensiones; aclarando que, los grupos 9 y 10 adicionalmente ejercen actividades de sustanciación por requerimientos de despachos judiciales, por acciones de tutela y de los entes de control respectivamente.
 - Los grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión N° 13 y 14 cuentan con 140 analistas que ejercen actividades de sustanciación de casos día a día, haciendo claridad que en estos grupos se encuentra el recurso humano que requiere atención especial debido a los menores niveles de producción.
 - Finalmente, se establecieron dos grupos internos de trabajo adscritos a la Gerencia Nacional de Reconocimiento llamados determinación de deuda y tutelas realizan actividades de sustanciación para constitución de títulos de deuda y atención prioritaria de tutelas respectivamente.
2. Ingresos para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones que apoyan la línea manual de decisión

Como se mencionó en el IP28⁴⁷ se realizó proceso de entrevistas a los siguientes perfiles:

- i) Estudiantes de derecho para grupo de peticiones, quejas y reclamos.
- ii) Personal con experiencia en contabilidad para prestar apoyo al área de medicina laboral.
- iii) Personal de apoyo y enlace entre las Vicepresidencias de Beneficios y Prestaciones y Planeación y Riesgos.

Conforme a lo anterior se vincularon 3 personas el 10 de noviembre de 2015, como apoyo paralelo a la línea manual de decisión de prestaciones económicas, uno para el grupo de peticiones, quejas y reclamos, otra persona de apoyo en contabilidad para el área de medicina laboral, y otra de enlace entre las Vicepresidencias de Beneficios y Prestaciones y Planeación y Riesgos.

⁴⁶ Ver IP25, sección 3.3.3, página 55.

⁴⁷ Ver IP28, sección 3.3.4, página 57.

3. Semillero del Régimen de Prima Media con Prestación definida

Los días 10 y 12 de noviembre de 2015, provenientes del programa Semillero de Régimen de Prima Media ingresaron 2 profesionales en derecho a la línea manual de decisión de prestaciones económicas vinculadas mediante la empresa de servicios temporales como profesionales II.

Capítulo 3.3 – Cuadro 9. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión en noviembre 2015

Ingresos del periodo de informe	Analistas	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
Vinculación de analistas mediante el programa semillero de régimen de prima media	2	Noviembre 10 y 12 de 2015	Línea manual de decisión N° 13 y 14
Total	2		

4. Ausentismo laboral

En cuanto al ausentismo laboral de la línea manual de decisión de prestaciones económicas se reporta el retiro definitivo de 8 analistas durante noviembre de 2015; adicionalmente, 214 novedades laborales como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, entre otros. Estas novedades corresponden a 105 analistas a lo largo del mes, situación que incide negativamente en la posibilidad de gestionar un aproximado de 3.135 casos, tomando como medida de producción 5 casos diarios por analista.

5. Jornadas de capacitación en aspectos técnicos del área de reconocimiento y demás

Para diciembre de 2015, los grupos de la línea de decisión de prestaciones económicas N° 13 y 14 serán encuestados para diagnosticar necesidades en temas jurídicos, liquidación de pensiones, manejo del liquidador y temas técnicos.

Dado todo lo anterior, la actual composición interna de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones es la siguiente:

Capítulo 3.3 – Cuadro 10. Composición interna de la VBP

Grupo Interno de trabajo	Línea de decisión	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO Línea de decisión	Total
Automatización	si – Automática	Oxo 69	Normal	N/A	N/A	9	9
Línea manual de decisión N° 1	Si- (Manual) Apelaciones	Oxo 69	Normal	2	5	2	9
Línea manual de decisión N° 2	Si- (Manual) Apelaciones	Oxo 69	6:00 AM-2:00PM	49	12	2	63
Línea manual de decisión N° 3	Si- (Manual) DIA A DIA ESPECIAL	Oxo 69	Normal	15	3	1	19
Línea manual de decisión N° 4	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Oxo 69	2:00 a 10:00PM	51	11	3	65

Grupo Interno de trabajo	Línea de decisión	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO Línea de decisión	Total
Línea manual de decisión N° 5	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Oxo 69	6:00 AM-2:00PM	50	10	3	63
Línea manual de decisión N° 6	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Oxo 69	2:00 a 10:00PM	51	10	3	64
Línea manual de decisión N° 7	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Oxo 69	6:00 AM-2:00PM	50	11	4	65
Línea manual de decisión N° 8	Si- (Manual) DIA A DIA	Oxo 69	2:00 a 10:00PM	48	10	2	60
Línea manual de decisión N° 9	Si- (Manual) TUTELAS Y DIA A DIA	Oxo 69	6:00 AM-2:00PM	52	13	2	67
Línea manual de decisión N° 10	Si- (Manual) ENTES DE CONTROL Y DIA A DIA	Oxo 69	6:00 AM-2:00PM	45	10	4	59
Línea manual de decisión N° 11	Si- (Manual) DIA A DIA	Oxo 69	6:00 AM-2:00PM	54	13	2	69
Línea manual de decisión N° 12	Si- (Manual) DIA A DIA	Oxo 69	2:00 a 10:00PM	47	12	2	61
Línea manual de decisión N° 13	Si- (Manual) DIA A DIA	Oxo 69	2:00 a 10:00PM	71	12	2	85
Línea manual de decisión N° 14	Si- (Manual) DIA A DIA	Oxo 69	6:00 AM-2:00PM	68	13	2	83
Medicina laboral	N/A	Oxo 69	Normal	N/A	N/A	42	42
Seguimiento	N/A	Oxo 69	Normal	N/A	N/A	12	12
Calidad N° 3	Calidad GNR	Oxo 69	Todos los turnos	N/A	N/A	18	18
Calidad N° 2	Calidad VBP	Oxo 69	Todos los turnos	N/A	N/A	3	3
Auditoría N° 1	Auditoría línea de decisión manual	Oxo 69	Normal	N/A	N/A	13	13
Auditoría N° 2	Auditoría automático	Oxo 69	Todos los turnos	N/A	N/A	16	16
Auditoría N° 3	Apoyo Procuraduría	Cil. 72	Normal	N/A	N/A	25	25
Reacción Inmediata	TUTELAS	Cil. 72	Normal	N/A	N/A	11	11
Gestión de Producción	N/A	Oxo 69	Todos los turnos	N/A	N/A	5	5
Determinación de Deuda	Determinación de Deuda	Oxo 69	2:00 a 10:00PM	37	9	2	48
Tutelas	TUTELAS	Oxo 69	Normal	12	4	8	24
PQR	N/A	Oxo 69	6:00 AM-2:00PM	N/A	N/A	30	30
TOTAL				702	158	228	1.088

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones

En esta sección son informados los avances logrados con respecto al proceso de Reorganización Institucional (Reestructuración) de Colpensiones a la H. Corte Constitucional. En el IP18⁴⁸ fueron expuestas las fases de dicho proceso, siendo fijado el plan de trabajo soporte al ejercicio institucional realizado. Dado el alcance y complejidad técnica de la Reorganización, el cronograma de trabajo ha sido modificado, lo cual ha sido documentado e informado oportunamente en el marco del presente informe⁴⁹.

Durante noviembre de 2015 se continuaron adelantando reuniones de trabajo al interior de Colpensiones con el propósito de considerar algunos aspectos técnicos de la propuesta de estructura y planta de personal, suscitados como parte de la revisión integral que se viene adelantando con las diferentes áreas de la entidad; los aspectos acordados son incluidos en el Estudio Técnico actual.

En esa línea, fue entregada una propuesta ajustada por el equipo consultor con respecto a la operación de las regionales de Colpensiones, la cual complementa la propuesta inicial incluida en el Estudio Técnico. Tal propuesta está siendo analizada por la Presidencia y las vicepresidencias involucradas para determinar qué aspectos podrían ser integrados, así como la gradualidad de los cambios.

Por su parte, fue realizada el 10 de noviembre una reunión con el equipo asesor de la Ministra de la Presidencia de la República y funcionarios del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en la que el Presidente de Colpensiones expuso la propuesta técnica establecida para la Reorganización Institucional de la entidad. Ello con el objetivo de continuar ambientando los principales cambios que se proponen, así como los requerimientos necesarios para su implantación.

Con respecto a la revisión de los procesos institucionales de Colpensiones, asunto que da soporte a la optimización y ajuste de procedimientos operativos de la entidad previstos en el proceso de Reorganización Institucional, el equipo consultor externo hizo entrega en el mes de noviembre del tercer informe de modelamiento, el cual incluye el avance los procesos analizados en línea con el cronograma estimado. Cabe decir sobre lo anterior que por cada proceso se entrega una hoja de ruta en la cual se establecen los frentes de trabajo encargados de intervenir en las respectivas actividades, y la propuesta de mejoramiento en un alcance de tiempo a corto, mediano y largo plazo, siendo la finalidad su implementación.

Así entonces el proceso de Reorganización Institucional de Colpensiones sigue cumpliendo las fases definidas previamente. Durante los siguientes informes, como ha sido habitual, se seguirán reportando los avances de este proceso a la H. Corte Constitucional.

⁴⁸ Ver IP18, sección 3.4, página 52.

⁴⁹ Esta sección viene siendo incluida desde el Informe Periódico No. 17.

4. Cumplimiento de acciones de tutela

Como es habitual, en el presente capítulo, manteniendo el esquema de los informes anteriores, se presenta la gestión de acciones de tutela durante noviembre de 2015, donde se podrá evidenciar que Colpensiones en esta materia, avanza mes a mes a un buen ritmo, en la dirección correcta y sin retrocesos. Lo que se encuentra a continuación será evidencia de como la entidad está ya ingresando a una fase de estabilización en la atención de tutelas y, por otro lado una reducción importante tanto en las pendientes como en el ingreso.

A continuación se resumen algunos de los avances más importantes.

- **Avances en el nuevo mecanismo de identificación de casos.** Como se ha venido explicando en los IP anteriores, Colpensiones inició desde mayo un proceso de transformación de la forma en la que ingresan y se atienden los casos, de modo que se profundice la revisión de cada uno de los documentos y las etapas procesales de las tutelas hasta el momento en el que la autoridad judicial considere que se ha superado la vulneración del derecho o que ésta no ha existido nunca. Se ha mantenido el trabajo de construcción de reglas y herramientas para la identificación y asociación de los casos a través de los 23 dígitos únicos que identifican cada proceso judicial. En el apartado 4.5.1 se informa sobre los avances en este aspecto pero es necesario advertir que, mientras este mecanismo es implementado de manera completa, se mantienen las precisiones sobre cómo debe ser leído y entendido el presente informe pues existe una diferencia entre la producción real del mes y aquellos casos que pueden ser contabilizados para efectos del informe que habitualmente se reporta a la H. Corte⁵⁰.
- **Durante noviembre se mantuvo un nivel bajo de ingresos de tutelas a la entidad.** Durante el mes analizado en el presente IP ingresaron 3.144 casos nuevos, mientras que en el mes de octubre ingresaron 3.000⁵¹ casos. Si bien hubo un ligero incremento de 144 casos, el mantenimiento en el tiempo de esta tendencia reitera que la entidad continúa un proceso de avance en materia de erradicar la tutela como el mecanismo cotidiano que reemplaza la actividad de la administradora; este es uno de los grandes avances de la entidad y sus áreas misionales.
- **Se mantiene un nivel alto en la atención mensual de tutelas.** En el mes de noviembre de 2015 se gestionaron un total de 25.237 documentos relacionados con la atención de las acciones de tutelas, los cuales permitieron la atención de fondo un total de 10.974 usuarios individuales

⁵⁰ La diferencia consiste en que el IP a la Corte está construido sobre la base de la atención de “cédulas únicas” (es decir, cédulas nuevas atendidas por primera vez). Esto significa que tanto a la entrada como a la salida de los casos solamente se contabilizan las cédulas una sola vez. Ello implica que si una cédula requiere varias atenciones sólo una de ellas, la primera, es contabilizada para efectos del IP. No obstante, con los ajustes mencionados, es posible que una cédula sea contabilizada en varias oportunidades (por ejemplo en las diferentes instancias o para generar respuestas en cada uno de los momentos procesales). Por esta razón al momento de dar las cifras se hacen indicaciones sobre cuánto fue atendido en términos reales y cuánto puede ser contabilizado en los indicadores de acuerdo con las restricciones en la metodología.

⁵¹ Si bien originalmente en el IP28 se habían reportado 2.989 casos nuevos en el mes de octubre, esta cifra ascendió a 3000 casos debido a la identificación plena de algunos casos en los que no estaba la información completa del documento del demandante.

(identificados por cédulas), manteniéndose la alta productividad de meses anteriores. De estos casos atendidos, 5.158 corresponden a cédulas nuevas que no habían sido atendidas en el pasado, es decir, personas que por primera vez acudían a la tutela y a las que se les pudo dar solución definitiva. Los casos restantes corresponden a tutelas atendidas en el pasado pero que, en el proceso de mejoramiento de atención de las tutelas en Colpensiones, fueron nuevamente revisados, bien sea para atender un requerimiento adicional sobre el caso hecho por el Juez o para dar alcance a una respuesta parcial enviada.

Estas cifras confirman que Colpensiones ha logrado mantener el mejoramiento en la productividad y los efectos positivos de las medidas orientadas a garantizar mayor celeridad en el envío de las respuestas generadas por las áreas misionales a la autoridad judicial y los esfuerzos para evacuar las tutelas pendientes que todavía persisten en la entidad pero que mes a mes se disminuyen.

- **Se mantiene estable el nivel acumulado de atención de tutelas.** Con corte a 30 de noviembre de 2015 se cuenta con un histórico acumulado de 228.456 cédulas que han ingresado, de las cuales 216.375 han sido efectivamente atendidas con hecho superado, es decir, un 95% de atención. Como se ha explicado, para efecto del total acumulado sólo se considerarán los 5.158 casos en los que se generó un hecho superado frente a una nueva cédula. Los demás hechos superados no se incluyen pues el denominador está establecido en cédulas reportadas una sola vez. La atención de casos se incrementó en relación con los reportados en el mes de octubre, que fue de 94%. Sin embargo, si se considera la atención de casos de fondo durante este período (noviembre), al igual que el mes pasado, se encuentra que la entidad ha seguido fortaleciendo sustancialmente su capacidad de atención de tutelas. Esto a su vez muestra que Colpensiones ha logrado mantener el cumplimiento en grado alto, reconocido por la Corte Constitucional en el Auto 181 de 2015.
- **Se logró un avance importante en la reducción de tutelas pendientes de atención.** En octubre se logró continuar avanzando significativamente en la reducción de tutelas pendientes pasando de 16.671 en septiembre y 14.052 en octubre a 12.081 en noviembre. Este logro se explica por la estrategia general de atención de tutelas y especialmente en la revisión de los casos más antiguos que están siendo evacuados con un grupo especial y en los que se ha podido identificar en muchas oportunidades que los ciudadanos ya tenían su derecho protegido, por el avance general de la entidad, y estaba pendiente la comunicación a la autoridad judicial.

4.1. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas

En el cuadro 1 (ver Capítulo 4.1 - Cuadro 1) se observa que para el mes de reporte se cuenta con acumulado histórico de tutelas igual a 228.456, de las cuales se han atendido un total de 216.375, quedando un saldo pendiente de atención de 12.081, cuya gestión se informa en el Capítulo 4.3. Es muy importante que se tenga en cuenta que en este cuadro no se incluyen 5.816 casos que fueron efectivamente atendidos como parte del proceso de mejoramiento de atención de las tutelas en Colpensiones al que se hizo referencia arriba.

Durante noviembre nuevamente se logró que la producción de hechos superados fuera superior a las tutelas que ingresaron. En efecto, en el período ingresaron 3.144 casos nuevos y se atendieron 5.158 cédulas nuevas, más 5.816 cédulas que habían sido atendidas en el pasado (en total 10.974 cédulas). Para lograr estos números fue necesario revisar 25.237 documentos individuales radicados en el aplicativo Bizagi. Como se puede observar este es un gran esfuerzo desplegado por la entidad por dar una atención integral y realmente de fondo a este tema que se considera cardinal para la mejora de la atención de la entidad, y que evidencia que ya se está en una etapa de estabilización lo cual aporta contundentemente para la superación del ECI.

Asimismo, el desempeño positivo de la entidad se puede verificar en que se mantuvieron estables los niveles de atención de los diferentes tipos de sub trámites (Ver Capítulo 4.1 – Cuadro 1). Conforme a los anteriores datos el comportamiento reportado en el período muestra que no hay retrocesos en el nivel de protección alcanzada y que Colpensiones va a buen ritmo y en la dirección correcta en la superación del estado de cosas inconstitucional. En efecto, la capacidad de atención de casos ha seguido aumentando y el ajuste de las políticas internas ha permitido acentuar la integralidad en su abordaje.

**Capítulo 4.1 - Cuadro 1. Tutelas identificadas y atendidas por instancia procesal
Acumulado a noviembre de 2015**

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	35.876	16%	79.675	35%	112.905	49%	228.456
Atendidas	34.754	16%	76.261	35%	105.360	49%	216.375
Pendientes al corte	1.122	9%	3.414	28%	7.545	62%	12.081
% de cumplimiento (hecho superado)	97%		96%		93%		95%

El cuadro 2 (ver Capítulo 4.1- Cuadro 2) presenta el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2015 y confirma que en la gestión de tutelas no ha habido retrocesos, sino por el contrario se han mantenido avances constantes en la dirección correcta, cada mes muestra un incremento en la atención. De un lado, se ha mantenido la tendencia a la reducción del ingreso de tutelas nuevas en la entidad, a pesar del ligero aumento que se presentó en este período. De otro lado, se ha seguido consolidando la capacidad real de la entidad de atender las tutelas pues nuevamente la atención de casos superó en número los ingresos mensuales ampliamente y además profundizó la integralidad en la atención de los casos.

**Capítulo 4.1 - Cuadro 2. Tutelas identificadas y atendidas en los últimos tres meses
Corte a 30 de noviembre de 2015**

Estado	Acumulado a Sep-13 (línea de base)	Acumulado a ago-15	sept-15	oct-15	nov-15	Total acumulado
Identificadas	96.222	218.305	4.000	3.007	3.144	228.456
Atendidas	18.786	200.007	5.533	5.677	5.158	216.375
Pendientes	77.436	18.298	16.765	14.095	12.081	12.081
% de avance	20%	92%				95%

El cuadro 3 (ver Capítulo 4.1 - Cuadro 3) reúne los datos de las tutelas notificadas a Colpensiones en los tres últimos meses, y su nivel de atención según la instancia procesal. De esta manera, para el mes de reporte como se ha dicho se notificaron 3.144 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 1.025, quedando un saldo de 2.119. En cuanto a los subtrámites se tiene que en sanciones se alcanzó un nivel de atención del 49%, en desacato el 46% y en tutela el 31%. Si bien ha habido mejorías, es necesario mantener las acciones lograr el objetivo que ya se está consolidando que es que las tutelas se atiendan en una etapa anterior al fallo de la misma.

**Capítulo 4.1 - Cuadro 3. Tutelas identificadas y atendidas en el mismo mes por instancia procesal
Último trimestre**

Instancia procesal	sept-15	oct-15	nov-15
Sanción			
Identificadas	66	33	39
Atendidas	34	14	19
Pendientes	32	19	20
% de avance	52%	42%	49%
Desacato			
Identificadas	357	239	230
Atendidas	135	67	105
Pendientes	222	172	125
% de avance	39%	28%	46%
Tutela			
Identificadas	3506	2708	2875
Atendidas	982	755	901
Pendientes	2.524	1.953	1.974
% de avance	28%	28%	31%
Total			
Identificadas	3.929	2.980	3.144
Atendidas	1.151	836	1.025
Pendientes	2.778	2.144	2.119
% de avance en el mismo mes	29%	28%	33%

4.2. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica

Como se indicó en el IP27⁵² Colpensiones considera que la manera más precisa de proveer información sobre la inclusión en nómina y el índice de notificación de los actos administrativos que se profieren en cumplimiento de una acción de tutela, es hacer referencia a los indicadores generales en esta materia pues ellos comprenden la totalidad de los actos administrativos incluidos los que se profieren en virtud de una tutela. Por esta razón se precisa que durante noviembre se profirieron 764 actos administrativos que ordenaban el reconocimiento de una prestación en cumplimiento de una tutela, que llevaron el acumulado a 113.544. Estos actos administrativos han seguido los procedimientos y planes de notificación e inclusión en nómina que aplican a todos los actos administrativos. Por esta razón, se puede afirmar que en éste ámbito el avance ha sido casi total pues actualmente el 99.24%⁵³ de los actos administrativos han sido notificados y el 99.91% han sido incluidos en nómina.⁵⁴

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

En el Cuadro 1 de esta sección, se presenta el avance de tutelas con respuesta parcial, que para septiembre registra un total de 5.188 casos (ver Capítulo 4.3 – Cuadro 1). Aunque en este mes se ha seguido reduciendo el número de casos aún hay un número importante que está pendiente. Esto se explica al igual que en el mes anterior, porque aunque Colpensiones se encuentra trabajando en la revisión de los casos con respuesta parcial para tratar de resolverlos de manera definitiva, en todo caso siguen siendo comunes los documentos judiciales que carecen de información suficiente para su cumplimiento lo que obliga a hacer nuevos requerimientos a las autoridades judiciales.

Capítulo 4.3 – Cuadro 1. Gestión de trámites de tutela con respuesta parcial

Tipo Respuesta Parcial	nov-15
Con carta al juzgado según Auto 202	1.052
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	169
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	2.046
Defensa Judicial Con Tramite	1.921
Total general	5.188

⁵² Ver IP27, página 66.

⁵³ Ver IP28, Anexo 1. Resultado de los indicadores. Tabla 14. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos notificados.

⁵⁴ Ver IP28, Anexo 1. Resultado de los indicadores. Tabla 18. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.

4.4. Avance plan de acción

4.4.1. Respecto a la gestión de personal

Durante noviembre no se presentaron novedades en la gestión de personal y la situación se mantiene más o menos igual a la reportada en el IP27⁵⁵.

4.4.2. Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela

En el mes de octubre se terminaron los desarrollos y especificaciones técnicas de los ajustes en el modelo de atención de tutela en Bizagi realizados con la Oficina Nacional de Procesos. Sin embargo, durante las pruebas realizadas en el mes de noviembre se identificó la necesidad de realizar nuevos ajustes al proceso para entrar en producción.

Como se ha explicado antes, el objetivo es la implementación de un sistema mucho más automatizado e integrado de atención de las tutelas. Estos cambios incluyen: (i) el desarrollo de un sistema de reparto que permita que los abogados gestionen la totalidad de los documentos que se radiquen sobre una misma cédula; (ii) el mejoramiento de la etapa de cierre para distinguir el cierre jurídico y sus posibles variables; (iii) la creación de espacios obligatorios de revisión de la calidad de las respuestas, entre otros.

4.4.3. Plan para el mejoramiento de la calidad en la atención de las tutelas

Durante el mes de noviembre se realizaron varias acciones importantes en la consolidación del plan para el mejoramiento de la calidad:

- Se definieron los insumos para la atención de tutelas en los casos en los que existe sanción y en los casos en los que la tutela es atendida en la etapa de avoco.
- Se adoptó la Circular 18 de Doctrina de doctrina en la que se abordó el tema de las tutelas por incapacidades.

4.4.4. Plan Estratégico de defensa constitucional

Se ha mantenido el desarrollo del plan de defensa constitucional lo que ha permitido avances en los tres frentes contemplados por esta estrategia.

En primer lugar, en cuanto a los autos que solicitan pruebas se mantuvo la capacidad de atención dentro de término. En efecto, en octubre se atendió 1 requerimiento de la Corte Constitucional solicitando pruebas.⁵⁶

En segundo lugar, en cuanto a los casos seleccionados se mantuvo la estrategia de intervención ante la Corte para presentar argumentos de fondo e información frente a los hechos del caso. En éste ámbito durante el mes de noviembre se realizaron las intervenciones de este tipo que fueron

⁵⁵ Ver IP27, página 67.

⁵⁶ T-4988486.

programadas⁵⁷, donde el tema central fue el de la pensión de invalides cuando se trata de enfermedades congénitas o crónicas; ahí Colpensiones solicitó la unificación de jurisprudencia que se considera conveniente debe existir dada las diferentes interpretaciones que existen.

Finalmente, en tercer lugar, durante este período también se continuó con el plan de verificación del cumplimiento de las sentencias proferidas por esa Corporación contra Colpensiones y se procedió al envío de memorial de cumplimiento en 12 casos⁴⁹.

⁵⁷ T- 4839721 (10 expedientes acumulados) y T-5097794.

5. Cumplimiento de fallos judiciales

Como viene presentándose, y atendiendo las órdenes de dar más claridad a los datos en materia de sentencias, se conserva la estructura establecida en el IP16. En ese sentido y para una mejor comprensión esta sección, se divide en tres partes: (i) identificación de fallos condenatorios; (ii) alistamiento de los fallos para su cumplimiento; y (iii) cumplimiento de fallos alistados (donde se incluye notificación e inclusión en nómina).

5.1. Estado de las cosas a partir de los datos

El cuadro 1 presenta el avance en la identificación, alistamiento y cumplimiento de sentencias por cada uno de los puntos de origen a través del cual, Colpensiones conoce una condena judicial en su contra, relacionada exclusivamente con prestaciones pensionales. Los datos son presentados con corte 30 de noviembre de 2015 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1).

Tal como se señaló, hasta el IP24 Colpensiones había reportado en el Cuadro 1 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1) los resultados de la notificación de actos administrativos proferidos para dar cumplimiento a las sentencias, así como la información relativa al ingreso a la nómina de pensionados. Conforme lo anunciado en el IP25, la información relativa a estos dos asuntos (notificaciones de actos administrativos e inclusión a nómina) se presentarán en una subsección independiente, 5.4.6 y 5.4.7 respectivamente, con el fin de dar más claridad a estos dos temas que tienen un tratamiento distinto de cálculos según los cortes reportados.

Capítulo 5.1 - Cuadro 1. Estado de las cosas en las tres fases del proceso de cumplimiento de fallos condenatorios que ordenan el reconocimiento de una prestación

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS		
	Origen del fallo condenatorio	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	Actos adm. proferidos	Pendientes que han sido gestionados**
11.220	25	11.195	11.070	104	21
Entregados por el ISS en L.	0,2%	99,8%	98,88%	0,93%	0,19%
8.644	0	8.644 *	8.466	148	30
Hallados por Colp. en expedientes ISS	0%	100%	97,94%	1,71%	0,35%
49.085	1.222	47.863	40.353	4.916	2.594
Fallados en contra de Colpensiones	2%	98%	84,31%	10,27%	5,42%
59.186	9.610	49.576	44.301	3.180	2.095
Entregados por ciudadanos a Colp.	16%	84%	89,36%	6,41%	4,23%
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total en proceso de proferir el Acto Adm.	Total Actos Adm. Proferidos	Total Act. Adm. Notificados
128.135	10.857	117.278	104.190	8.348	4.740
	8%	91,5%	88,84%	7,12%	4,04%
			81,3%	6,5%	3,7%

*Fallos alistados y cumplidos con otro modelo de operación

**Porcentajes calculados sobre los actos administrativos proferidos. El corte reportado de ingreso a nómina corresponde al mes de octubre 2015.

***Porcentajes calculados sobre el total de fallos condenatorios identificados, excepto los actos notificados e ingresados a nómina que se deben calcular sobre los actos proferidos

Por otro lado, como se informó en el IP19 a la H. Corte, la entidad no solamente tiene condenas que implican el reconocimiento de una prestación económica, sino que también se encuentran fallos que ordenan a la entidad efectuar traslados de régimen, cálculos actuariales, iniciar un cobro coactivo, devolver aportes, trasladar aportes a otro fondo de pensiones, entre otros; motivo por el cual en el cuadro 2 se presenta el estado de estos fallos (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2).

Capítulo 5.1 - Cuadro 2. Estado de las cosas en las tres fases del proceso de cumplimiento de fallos condenatorios diferentes a prestaciones económicas

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS PARA ENTREGA A OTRAS ÁREAS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS	
	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	En proceso de cumplimiento	Cumplido
Origen del fallo condenatorio				
14	0	14	11	3
Entregados por el ISS en L.				
0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS				
80	22	58	48	10
Fallados en contra de Colpensiones				
75	15	60	41	19
Entregados por ciudadanos a Colp.				
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total en proceso de proferir de cumplimiento	Total cumplidos
169	37	132	100	32

5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”

Se han identificado un total de 128.304 fallos condenatorios, (resultado de sumar el total del Cuadro 1 y cuadro 2) lo cual representa un aumento de 4.188 sentencias frente a lo reportado en el mes de octubre de 2015, que fue de 124.116. Este aumento se debe al ingreso de nuevas solicitudes por los orígenes de sentencias falladas en contra de Colpensiones y entregadas por los ciudadanos, como se explicará a continuación. La cifra de ingreso confirma la tesis que ha expuesto Colpensiones en los últimos IPs, de que la judicialización muestra una tendencia hacia la disminución, obsérvese los siguientes datos: en julio se identificaron 4.835 fallos condenatorios, en agosto 5.073, en septiembre 4.383, en octubre 3.981 y ahora en noviembre 4.188. Si bien es cierto en noviembre se advierte un incremento frente a octubre, ese incremento es de 207 fallos, lo que en un análisis estadístico no representa un “pico” o alza que pueda dar indicios de que se está rompiendo la tendencia de la disminución.

- (i) En noviembre de 2015, el universo relacionado con las sentencias entregadas por el ISS en L. (sumados cuadros 1 y 2) se mantuvo toda vez que no recibieron sentencias por parte del P.A.R ISS, así como tampoco se identificaron sentencias no competencia de Colpensiones. Así las cosas el universo corresponde 11.234.
- (ii) Con relación al universo de sentencias halladas en expedientes ISS, en el mes de noviembre disminuye la cifra reportada en el mes pasado (8.646), debido a la coincidencia de dos sentencias con el origen de fallados en contra de Colpensiones, así las cosas para el mes de noviembre el total de sentencias halladas en expedientes ISS corresponde a 8.644.

Ahora bien, como se reportó a la H. Corte Constitucional en el informe de julio, se finalizó el proceso de georeferenciación de aquellas sentencias encontradas en el origen “hallados por Colpensiones en los expedientes ISS”; de tal forma que la entidad se encuentra en el proceso de consecución y espera del resultado de clasificación (CYZA), actividades de las cuales se presenta con corte al mes de noviembre de 2015 los siguientes avances:

- 184 casos en los cuales se reportó la imposibilidad de establecer los datos demográficos de los procesos judiciales por parte del contratista encargado de la vigilancia judicial de la Entidad y que se encontraban pendientes de lectura en el mes de octubre, para el mes de noviembre se tiene que:
 - i) 119 fueron solicitados a la regional.
 - ii) 56 casos en los cuales no fue posible identificar la georeferenciación toda vez que no se encuentra el fallo en el sistema de información de la entidad.
 - iii) 9 son casos de tutela los cuales serán remitidos a este grupo para su gestión.
 - De los 683 procesos judiciales activos, 28 fueron terminados y solicitadas las respectivas sentencias a las regionales. Así las cosas permanecen activos 655 que seguirán siendo sometidos a una vigilancia especial con el fin de identificar la sentencia en el momento en que esta sea proferida.
 - De las 2.521 sentencias en consecución por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial durante el mes de noviembre se adicionaron 119 conforme a la lectura mencionada anteriormente, de tal forma que el total de sentencias en consecución ascendió a 2.640 de las cuales se reporta la siguiente gestión: (i) 153 sentencias cumplidas, (ii) 124 sentencias entregadas a la GNR y (iii) 3 casos que corresponden a fallos absolutorios, para un total pendiente de 2.360; a este total se le debe adicionar las 28 nuevas sentencias proferidas dentro de los procesos activos reportados anteriormente, por lo tanto el nuevo universo de sentencias en consecución es de 2.388.
 - Finalmente, los 726 casos en “Clasificación CYZA” se encuentran cumplidas 132 sentencias y 30 se han entregado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Frente a las 564 restantes, la entidad se encuentra a la espera de que sea allegada o se entregue el sello patrón por parte del Despacho Judicial.
- (iii) El total de fallos condenatorios en contra de Colpensiones reportado en el mes de octubre de 2015 (45.867) presentó un aumento de 3.298 sentencias para un total de 49.165 para el mes de noviembre de 2015. Ahora, y conforme lo anunciado en el IP23⁵⁸, para el mes de noviembre el saldo de fallos en consecución, de la base Litigob, asciende a 166 ya que se obtuvieron 34 fallos.

⁵⁸ Numeral (iii) IP23, página 73. Para ampliar sobre este asunto, puede consultarse desde el IP20, pág. 70, el seguimiento que se hace a los fallos reportados en la base Sistema Único de Información Litigiosa del Estado (Litigob).

- (iv) Finalmente, frente a los fallos condenatorios informados por los ciudadanos (conocidos anteriormente como PQRS), en el mes de octubre fue de 58.369, durante el mes de noviembre ingresaron 2.343, no obstante se llevó a cabo la depuración de 1.451 sentencias por corresponder a duplicidades y fallos cumplidos a través de otros orígenes. Así las cosas, el total de fallos condenatorios informados por los ciudadanos con corte a 30 de noviembre de 2015 es 59.261 (sumados cuadro 1 y 2).

5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”

El total de fallos condenatorios con corte a 30 de noviembre de 2015 son 128.304 de los cuales se han alistado 117.410, correspondiendo estos últimos a: (i) 117.278 a prestaciones pensionales, lo que equivale al 92% del alistamiento (ver Capítulo 5.1 - Cuadro 1) y (ii) 132 a otras pretensiones, lo que corresponde al 78% de alistamiento en el avance de este. (Ver Capítulo 5.1 - Cuadro 2). Se tiene entonces que para el presente informe hubo una importante cifra de fallos alistados y entregados a la GNR ya que éstos ascendieron a 4.186 no obstante se depuraron 205 casos en los cuales se identificó que el fallo era absolutorio o correspondía a otras áreas, motivo por el cual el alistamiento para el mes de noviembre corresponde a 3.981 (iii) igualmente se entregaron a otras áreas un total de 42 fallos.

A continuación se presenta un análisis de los datos del alistamiento por cada una de las fuentes u orígenes de los fallos condenatorios, empezando por aquellos cuyo alistamiento requiere de estudio de seguridad⁵⁹, y luego de analizar cada una de estas partes, se presentarán a la H. Corte un capítulo de barreras que aún se presentan en el alistamiento de fallos y el avance al plan de acción planteado en el IP20⁶⁰.

- (i) Frente al proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos en las oficinas de Colpensiones, se presenta un aumento de 84% frente al reportado en el mes de octubre (83%), debido a la entrega de nuevos estudios de seguridad y la depuración mencionada anteriormente.
- (ii) Respecto a los fallos proferidos contra del ISS que Colpensiones encontró en los expedientes pensionales y que no fueron entregados de manera oficial, con corte al 30 de noviembre, se encuentran alistadas para cumplimiento 8.644 sentencias, correspondiendo a un 100% de avance en el alistamiento.

Ahora frente a los fallos condenatorios que no requieren estudio de seguridad, están aquellos que fueron entregados por el ISS en L. de manera inventariada y, los que se fallan en contra de Colpensiones allegados por los abogados apoderados de la Administradora:

⁵⁹ El estudio de seguridad es un procedimiento para las sentencias condenatorias de las cuales Colpensiones no tiene la certeza que son idénticas a las proferidas por el Juez del caso. Esta necesidad se da en los eventos en que el fallo se entrega directamente por los ciudadanos o cuando el fallo es hallado en los expedientes pensionales y el ISS en L., ya que no fue en su debida oportunidad inventariado y certificado como pendiente de pago por la liquidadora, entonces se debe proceder a realizar ese procedimiento para evitar que se paguen fallos alterados.

⁶⁰ Ver IP20, sección 5.3.1 y 5.3.2, páginas 72 - 75.

- (i) Frente al alistamiento de los fallos entregados por ISS en L. de manera inventariada tenemos, para el mes de noviembre se mantiene el avance reportado en el mes de octubre (99,8%).
- (ii) Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones, en el mes de noviembre se presenta una disminución a 98% en el avance reportado frente al avance reportado en el mes de octubre que fue del 99%, lo anterior, debido a la identificación de fallos absolutorios y fallos competencia de otras áreas diferentes a GNR.

5.3.1. Reporte de avance del plan de acción

Atendiendo las barreras reportadas en el IP20 a la H. Corte Constitucional⁶¹, la Administradora llevó a cabo el seguimiento y las acciones que se presentan a continuación:

Capítulo 5.3 – Cuadro 1. Avances Plan de Acción

Barreras	Plan de acción IP20		Avance IP29
Entrega oportuna de las sentencias judiciales por parte de los abogados externos.	Componente externo	Acercamiento con la Rama Judicial y Organismos de Control.	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el mes de noviembre se continuó con el plan de choque en el cual los abogados externos y los abogados de tutelas visitan los despachos judiciales con el fin de presentar memoriales de insistencia y verificación de las solicitudes que antes se habían presentado.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el mes de noviembre de acuerdo con el avance de los planes operativos las regionales lograron la consecución de 3.298 sentencias nuevas.
Sentencias orales cuyo CD es inaudible.	Componente interno	Implementación del proceso de identificación de los audios inaudibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Para el mes de noviembre se identificó un acumulado de 975 CDs inaudibles, de estos se logró la consecución de 323, los cuales ya se encuentran en proceso de transcripción.
	Componente externo	Gestión por parte de las regionales ante los despachos judiciales para consecución y verificación del audio.	<ul style="list-style-type: none"> • Tal y como se informó en el anterior ítem, debido a las gestiones de las regionales, se logró la consecución de 323 CDs; se continua con la búsqueda por parte de las regionales de los 652 restantes.
Transcripción de sentencias por fallos abstractos.	Componente interno	Identificación de los extractos que no contienen la parte resolutive de manera concreta.	<ul style="list-style-type: none"> • La Administradora durante el mes de noviembre se identificaron 231 sentencias cuyos extractos no contienen la parte resolutive en concreto, de los cuales 144 se encuentran en proceso de transcripción.
Procesos ejecutivos cuyo mandamiento no coincide con la sentencia ordinaria.	Componente interno	Continuación de las capacitaciones a los abogados externos a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"> • E día 20 de noviembre se llevó a cabo la capacitación sobre régimen de transición a los abogados externos de la ciudad de Barranquilla.
Extensión de los tiempos judiciales para atender las solicitudes de desarchivo de los fallos judiciales.	Componente externo	Acercamiento con la Rama Judicial y Organismos de Control.	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el mes de noviembre se continuó con el plan de choque en el cual los abogados externos y los abogados de tutelas visitan los despachos judiciales con el fin de presentar memoriales de insistencia y verificación de las solicitudes que antes se habían presentado.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> • El día 19 de noviembre de 2015 se llevó a cabo la reunión de seguimiento de sentencias a nivel nacional de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y se analizaron las gestiones realizadas por cada una de las regionales que componen la Gerencia.

⁶¹ Ver IP20, sección 5.3.1 y 5.3.2, páginas 72 - 75.

5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”

Con corte 30 de noviembre de 2015, Colpensiones ha proferido un acumulado de 104.190 actos administrativos para dar cumplimiento a lo ordenado en las sentencias judiciales. Durante el mes de noviembre se alcanzó el cumplimiento de 5.761 nuevas sentencias, que se suman a las 98.429 ya cumplidas al 31 de octubre de 2015.

Así mismo, se informa a la H. Corte Constitucional que durante el mes de noviembre se adelantó la revisión del cumplimiento en los aspectos relacionados con la prestación pensional de 5.175 actos administrativos que dan cumplimiento de sentencias, como se explica en el punto 5.4.2 y se dio cumplimiento a 970 sentencias en las que se inició un proceso ejecutivo, como se detalla en el punto 5.4.3.

Lo anterior significa que durante el mes de noviembre de 2015, los grupos de sentencias trabajaron un total de 11.906 casos de sentencias (5.761 sentencias cumplidas, 970 mandamientos de pago y 5.175 casos con revisión integral en los aspectos relacionados con la prestación pensional).

Colpensiones ha venido incrementado el cumplimiento de sentencias, lo cual se evidencia durante el mes de noviembre en el que cumplió 5.761 sentencias, progresando de manera constante para dejar como saldo 13.088 sentencias pendientes de cumplimiento, de las cuales, para 8.348 (casos gestionados) ya se ha efectuado el estudio del expediente y las sentencias que no pueden ser cumplidas hasta tener la consecución de los documentos faltantes como se explica en el numeral 5.4.1.

Este resultado se ha producido en cumplimiento de las órdenes impartidas por la H. Corte y de las instrucciones impartidas por la Procuraduría General de la Nación, en virtud de las cuales se han adoptado acciones relativas a redistribución de personal de reconocimiento y se han aumentado los grupos de cumplimiento de las sentencias.

Por otra parte durante el mes de noviembre, la Gerencia de Defensa Judicial culminó la etapa de estudio de seguridad y/o de alistamiento e hizo entrega de 4.186 sentencias a la Gerencia de Reconocimiento.

Por tanto, si se toma el número de sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento a 31 de octubre (14.870), se suman las entregadas durante el mes de noviembre de 2015 que corresponden a 4.186, se restan las cumplidas durante el mes de noviembre (5.761) y se restan las devueltas a jurídica por no competencia o niega pretensiones que corresponden a 207 fallos, arroja como saldo de sentencias pendientes de cumplimiento un total de 13.088.

5.4.1. Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales

Como se ha venido indicando a la H. Corte Constitucional, Colpensiones desarrolla gestión y análisis de todos los casos. Por tal razón se ha informado que además de los casos para los cuales se profiere el acto administrativo para cumplimiento a la sentencia, en otros casos no se logra

emitir un acto administrativo debido a la falta de la totalidad de documentos para dar cumplimiento a la sentencia, para el ingreso a la nómina, o aquellos en los que no procede reconocimiento alguno por haberse negado las pretensiones. Sin embargo, para llegar a esa conclusión ha mediado la intervención y estudio de los analistas (horas-hombre).

En el IP28⁶² se reportó que respecto de las 14.870 sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento, se habían gestionado y estudiado 8.997 casos sin que se hubiese podido proferir un acto administrativo.

Durante el mes de noviembre se recibieron documentos de parte de los casos gestionados y por tanto se logra la completitud que permite que se profiera el acto administrativo que da cumplimiento a las sentencias, logrando así que a 30 de noviembre se disminuya este stock de 8.997 a 7.362 casos que habiendo sido gestionados continúan en espera de documentos jurídicos o del ciudadano.

A su vez, durante el mes de noviembre fueron gestionados 986 nuevos casos que no pudieron ser decididos de fondo debido a que no se contaba con la documentación necesaria.

Así las cosas, a 30 de noviembre se tienen un total de 8.348 casos que han sido estudiados y gestionados sin que haya podido proferirse el acto administrativo. La casuística y cifras de gestión que impiden que se profiera el acto administrativo de cumplimiento, son las siguientes:

1. En 3.146 casos falta algún documento del asegurado que resulta necesario para proceder al ingreso en la nómina de pensionados. En estos casos se ha enviado una comunicación al solicitante y se le ha informado que se requiere que presente los respectivos documentos que viabilizan y permiten el cumplimiento de la sentencia.
2. Para 4.127 casos es necesario un documento de carácter jurídico (transcripción de las sentencias por ejemplo).
3. Se identificaron 1.075 casos en los que es necesario contar con dos tipos de documentos, unos de carácter jurídico que suministrará la Gerencia de Defensa Judicial y otros que deben aportarse por parte del ciudadano.

En los casos correspondientes a los numerales 1 y 3 se han emitido cartas a los asegurados solicitando los documentos faltantes para proceder al cumplimiento de estas sentencias. Igualmente cabe mencionar que en estos casos, Colpensiones no puede proceder a adoptar la decisión, dado que tratándose de una sentencia, debe dar estricto cumplimiento a lo ordenado por los jueces.

Así, como ya se ha dicho, si se toma el total de sentencias pendientes de cumplimiento a 31 de octubre, se restan las cumplidas, más las entregadas en noviembre, se tiene que el universo de sentencias pendientes para cumplimiento es de 13.088 a cuyo total es necesario restarle las 8.348

⁶² Ver IP28, sección 5.4.1, página 77.

gestionadas que no pueden ser cumplidas hasta tener la consecución de los documentos faltantes, y por tanto queda únicamente un saldo de 4.740 sentencias pendientes de estudio a las cuales es posible dar cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento.

Aunado a lo anterior, es importante tener en cuenta que del estudio de las 4.740 sentencias pendientes, se generarán nuevamente diversas casuísticas como las anteriormente descritas, que si bien es cierto no implican el cumplimiento de la orden judicial, si conllevan una gestión de revisión y validación del expediente por parte de los analistas de la Gerencia de Reconocimiento, proceso que impacta en las cifras de producción de sentencias a cumplir, debido a que esta gestión implica el mismo tiempo de estudio y revisión de aquellos casos que efectivamente se cumplen.

5.4.2. Plan de acción

De conformidad con lo ordenado en Auto 181 de 2015 de la H. Corte Constitucional frente al cumplimiento del fj 125 – quinta medida, y en acatamiento de los lineamientos que la Procuraduría General de la Nación ha venido emitiendo a Colpensiones en relación con el cumplimiento integral de las sentencias judiciales, se han iniciado las acciones que permitan verificar el cumplimiento integral de las sentencias, con el fin de salvaguardar los derechos de los asegurados.

Es así como en respuesta del Auto 181 se hace referencia a que *“Colpensiones adelantó dos ejercicios para identificar las sentencias cumplidas sobre las cuales llevar a cabo la revisión sobre el cumplimiento integral:*

- *Se establecieron los casos en los cuales los beneficiarios presentaron (radicaron) con posterioridad a la fecha en la cual se emitió el acto administrativo con el cual se dio cumplimiento a la sentencia, una petición, comunicación, solicitud u otro tipo de trámite. Este análisis busca identificar un universo de los casos susceptibles de no haber contar con cumplimiento integral, y que pueden ser la razón por la cual el peticionario a radicado ante la entidad una nueva solicitud.*
- *Se establecieron los casos en los cuales al dar cumplimiento a la sentencia, se reconoció un valor de retroactivo inferior a dos salarios mínimos mensuales legales vigentes de 2015 (\$1.288.700), bajo el supuesto de que en estos casos, se dejó en suspenso el reconocimiento de parte del retroactivo.*

El resultado de estas dos acciones arrojó un número de 20.134 sentencias por lo cual, a partir del primero de septiembre de 2015 se ha dado inicio a la revisión sobre el cumplimiento integral en los actos administrativos emitidos para el cumplimiento de sentencias.”⁶³

⁶³ Ver informe especial Auto 181 de 2015, página 37.

Ahora bien, como se informó en el IP25⁶⁴, a partir del 1º de agosto de 2015, se conformó un grupo integrado por 50 analistas, 10 revisores y 1 coordinador que tendría a cargo la revisión de los actos administrativos señalados en el párrafo anterior.

En desarrollo de este plan de acción, Colpensiones realizó durante el mes de noviembre la revisión de cumplimiento integral en materia prestacional de 5.175 actos administrativos que dieron cumplimiento a sentencias ordinarias, garantizando la atención a nuevas peticiones, solicitudes o revisión total del cumplimiento, actuando de oficio para afianzar la confianza que deben tener los afiliados en Colpensiones respecto a la decisión integral de sus peticiones.

Es de señalar que respecto a la revisión de las enunciadas 20.134 sentencias se ha avanzado en la revisión integral de 18.526, quedando un saldo de 1.493 sentencias pendientes de revisión y 114 sentencias pendientes de entrega por parte de Defensa Judicial.

5.4.3. Cumplimiento de mandamientos de pago proferidos dentro de procesos ejecutivos

De igual manera, como se informó en el IP25⁶⁵, a partir del informe correspondiente al mes de Julio se empezó a reportar el número de mandamientos de pago que han sido entregados por la Gerencia de Defensa Judicial a la Gerencia de Reconocimiento, y respecto de los mismos, los que han sido cumplidos y los que se encuentran pendientes de cumplimiento.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el número de mandamientos a los cuales se ha dado cumplimiento resulta significativo en especial por cuanto deben ser atendidos por los mismos funcionarios que tienen a cargo el cumplimiento de sentencias.

Con corte a 30 de noviembre se ha dado cumplimiento a 9.636 mandamientos de pago, se han devuelto a la Gerencia de Defensa Judicial por no ser de competencia de la Gerencia de Reconocimiento o por negar pretensiones 91, quedando pendientes de cumplimiento un total de 3.769, de los cuales se han gestionado 3.299. De esta forma, de 13.405 mandamientos de pago Colpensiones ha dado cumplimiento al 72%, gestionado 25% y tiene pendiente de tramitar 3.5%.

Los casos gestionados que no han sido susceptibles de un acto administrativo de fondo, se desagregan en los siguientes estados:

1. 633 casos que tienen falta de documentos del asegurado o ciudadano.
2. 1.605 casos que tienen falta documentos jurídicos.
3. 1.061 casos que tienen falta documentos jurídicos y del ciudadano.

En los casos correspondientes a los numerales 1 y 3 se han emitido cartas a los asegurados solicitando los documentos faltantes para proceder al cumplimiento de estas sentencias. Igualmente cabe mencionar que en estos casos, Colpensiones no puede proceder a adoptar la

⁶⁴Ver IP25, sección 5.4.2, página 80.

⁶⁵ Ver IP25, sección 5.4, páginas 80-81.

decisión, dado que tratándose de una sentencia, debe dar estricto cumplimiento a lo ordenado por los jueces.

Es importante aclarar que los ejecutivos se cumplen con prioridad, debido a que con el cumplimiento se excepciona pago por parte de la Gerencia de Defensa Judicial en los procesos ejecutivos.

5.4.4. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen

A continuación se presenta el detalle de las sentencias para las cuales se ha expedido un acto administrativo que da cumplimiento, de acuerdo a cada fuente de origen:

- a. El 98.88% de los fallos condenatorios “entregados por ISS en L.” cuentan con acto administrativo, y un 99.85% están incluidos en la nómina de pensionados de la entidad.
- b. En cuanto a los fallos condenatorios correspondientes a los “hallados en los expedientes” se muestra un porcentaje de cumplimiento del 97.94% y de 99.66% para inclusiones en la nómina de pensionados de la entidad.
- c. Sobre los fallos en contra de Colpensiones se presenta un avance en el cumplimiento con relación al mes de octubre del 84.31% y de 99.66% están incluidos en la nómina de pensionados de la entidad.
- d. Para los fallos entregados por los ciudadanos se informa un avance del 89.36% de cumplimiento y de 99.85% están incluidos en la nómina de pensionados de la entidad.

A partir de las cifras de cumplimiento de sentencias reportadas, se evidencia una significativa disminución de la brecha de los casos pendientes de decisión y la proximidad a estar al día. Sin embargo, es pertinente anticipar que no todos los casos podrán ser decididos en su mes de entrega, ya que existen algunas casuísticas que no permiten la emisión del acto administrativo de forma inmediata, quedando a la espera de algún documento o prueba a la cual se sujeta su decisión.

En conclusión, aun considerando las limitantes existentes en cuanto a las posibilidades operativas de la entidad, del total de sentencias que han culminado la etapa de alistamiento esto es de 117.278 sentencias, se ha proferido el acto administrativo para dar cumplimiento a 104.190 es decir al 88.84%. Y, si se analiza el avance desde las sentencias identificadas equivalentes a 128.135, se ha logrado el cumplimiento del 81.3% de las sentencias, dada la buena gestión que ha mantenido Colpensiones.

5.4.5. Avance de cumplimiento de sentencias por grupos

El siguiente cuadro muestra el nivel de cumplimiento de sentencias por grupos de prioridad.

**Capítulo 5.4 - Cuadro 1. Sentencias cumplidas por Grupos
Noviembre de 2015**

Descripción	Cantidad
Tutelas	978
Procesos Ejecutivos	372
Requerimientos organismos de control	67
Grupo 1	4.309
Grupo 2	43
Grupo 3	33
Grupo 4	5.910
Auxilios Funerarios	34
Indemnizados	132
Otros	28
Total	11.906

En la cifra de sentencias cumplidas del mes de noviembre, esto es, 11.906 se incluyen:

- 5.761 sentencias ordinarias de las 14.870 que se encontraban pendientes con corte a 31 de octubre de 2015.
- 5.175 casos que fueron procesados nuevamente, con el fin de garantizar el cumplimiento integral.
- El cumplimiento del mandamiento de pago en 970 procesos ejecutivos, de los cuales 372 corresponden a casos nuevos y los restantes 598 fueron procesados nuevamente para dar un cumplimiento integral al fallo.

Por esta razón la cifra que se reporta sobre el avance entre el mes de noviembre es de 5.761, es decir, a través de los grupos de cumplimiento de sentencia la Gerencia de Reconocimiento se atendieron 11.906 sentencias, pero de esos casos, 5.175 corresponde a sentencias que fueron cumplidas con anterioridad pero que se trabajaron nuevamente con el fin de verificar el cumplimiento integral y 970 sentencias que corresponden a procesos ejecutivos, de estos últimos 372 son casos nuevos y 598 fueron procesados nuevamente para dar un cumplimiento integral al fallo en los aspectos relacionados con la prestación pensional.

5.4.6. Estado de cosas de la notificación de los actos administrativos que cumplen una sentencia judicial

Colpensiones profirió 98.429 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, con corte al 30 de octubre de 2015, de estos actos administrativos al 30 de noviembre de 2015 se han notificado 93.971, lo que equivale a un 95,47% de notificación y se encuentran en proceso de notificación 4.458 actos administrativos.

En cuanto a la distribución por Origen del Fallo Condenatorio se evidencia que de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias entregados por el ISS se han notificado 11.049 (99.9%), de las halladas en los expedientes del ISS se han notificado 8.377 (99.56%), de las falladas

en contra de Colpensiones se han notificado 34.522 (93.41%) y de las Entregadas por los ciudadanos a Colpensiones se han notificado 40.023 (95.3%).

Tal como se informó en el IP25⁶⁶, en esta parte del capítulo se reportan únicamente los actos administrativos proferidos a octubre de 2015, teniendo en cuenta que los actos administrativos proferidos en noviembre de 2015 se encuentran en términos de ley de acuerdo a lo estipulado en Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Lo anterior, debido a que el proceso de notificación y los términos procesales que impone la Ley 1437 de 2011 para este tipo de trámites permitir pasar de un mes al siguiente el acto de notificación.

Capítulo 5.4 - Cuadro 2. Sentencias cumplidas y notificadas a noviembre 30 de 2015

Origen del fallo condenatorio	Actos administrativos proferidos a Octubre	Actos administrativos proferidos a junio y notificados a Noviembre	% Avance
Entregados por ISS en L.	11.049	11.060	99,9%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.414	8.377	99,56%
Fallados en contra de Colpensiones	36.956	34.522	93,41%
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	41.999	40.023	93.41
Total	98.429	93.971	95,47%

5.4.7. Ingreso de actos administrativos para dar cumplimiento a una sentencia en la Nómina de Pensionados

De conformidad con el proceso explicado en el IP25⁶⁷ referente a las fechas de cierre de nómina de pensionados y a la forma en que venían presentándose a la H. Corte los ingresos de las sentencias a la nómina, se informa que en el presente IP se encuentran reflejados los actos administrativos proferidos con corte al día 31 de octubre (mes caído) respecto de los ingresos registrados en la nómina hasta el mes materia del presente reporte (noviembre).

De esta forma, del total de actos administrativos proferidos con corte a 31 de octubre de 2015, esto es 98.429, debieron ser incluidos en la nómina de pensionados 94.389 y efectivamente se encuentran incluidos hasta la nómina de noviembre de 2015 94.172, que corresponde al 99,77%.

Ahora bien, la diferencia entre las 94.389 y 94.172 esto es 217, tal como se informó en el IP26⁶⁸ fueron objeto de verificación por el grupo de auditoría, encontrando que no debían ingresar a nómina por diferentes motivos entre los cuales se encuentran: pago único que fue realizado

⁶⁶ Ver IP25, página 83.

⁶⁷ Ver IP25, sección 5.4.7, página 84.

⁶⁸ Ver IP26, sección 5.4.7, página 80.

mediante ejecutivo, condena a favor de herederos, se abstiene de dar cumplimiento al reducirse la mesada, entre otros.

En el cuadro 3 se presenta la distribución de conformidad con lo que dio origen a cada uno de los fallos condenatorios así:

Capítulo 5.4 - Cuadro 3. Sentencias cumplidas a noviembre 30 de 2015 con ingreso en nómina

Origen del fallo condenatorio	Actos adm. Proferidos a 30/noviembre/2015 que deberían ingresar a nómina	Actos adm. ingresados en nómina	Porcentaje actos adm. Ingresados en nómina
Entregados por ISS en L.	10.705	10.689	99,7%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.284	8.256	99,8%
Fallados en contra de Colpensiones	34.231	34.120	99,8%
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	41.169	41.107	99,6%
Total	94.389	94.172	99,7%

6. Otros trámites, peticiones o reclamos

6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)

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

6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS

En los informes presentados a la H. Corte Constitucional⁶⁹ Colpensiones ha indicado que cuenta con un proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante el cual se radica, se da trámite y respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

El reporte estadístico consolidado de las PQRS recibidas, resueltas y pendientes por resolver se presenta a continuación:

Durante noviembre de 2015 Colpensiones recibió 30.853 PQRS, llegando a un total de 1.464.307 PQRS desde la entrada en operación. Estas solicitudes han sido radicadas por 1.020.313 ciudadanos. Dentro de este universo, 34.663 solicitudes corresponden a peticiones múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, tal como lo muestra el cuadro 1 de la presente sección. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 1).

Capítulo 6.1 - Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación ciudadanos - Registros únicos. Corte a 30 de noviembre de 2015

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios subprocesos	Total
ago-15								
Cantidad de ciudadanos	940.982	3.052	458	29	13.734	958.255	0	958.255
Cantidad de radicados	1.307.062	3.717	590	39	15.120	1.326.528	31.861	1.358.389
sep-15								
Cantidad de ciudadanos	963.724	3.186	464	42	14.520	981.936	0	981.936
Cantidad de radicados	1.344.293	4.072	599	69	15.909	1.364.942	32.705	1.397.647
oct-15								
Cantidad de ciudadanos	983.989	3.292	478	63	14.771	1.002.593	0	1.002.593
Cantidad de radicados	1.378.567	4.202	615	102	16.151	1.399.637	33.818	1.433.455

⁶⁹ Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39; e IP4, sección 6.8.1, página 70.

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
nov-15								
Cantidad de ciudadanos	1.001.044	3.364	479	77	15.349	1.020.313	0	1.020.313
Cantidad de radicados	1.407.881	4.288	616	117	16.742	1.429.644	34.663	1.464.307

En consideración a lo expuesto en el cuadro anterior, cabe resaltar que Colpensiones ha resuelto el 98% de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 27.833 PQRS (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2). Esta cifra evidencia el esfuerzo de la entidad por avanzar en la evacuación del stock de PQRS, lo anterior, teniendo en cuenta que en diciembre de 2013⁷⁰, momento en el cual se da inicio al plan de evacuación, Colpensiones tenía por atender 79.682 PQRS, y luego un año y 11 meses esa represa se ha reducido en un 65%, atendiendo de manera simultánea y con prioridad aquellas solicitudes que se presentan diariamente.

Ahora bien, 38.627 PQRS se han respondido de manera parcial⁷¹, que corresponden a PQRS que requieren el cumplimiento de sentencias judiciales y que se encuentran sujetas al estudio de seguridad de las providencias. En ese sentido el total de PQRS por resolver de fondo asciende a 66.460⁷², dato que ha disminuido considerablemente teniendo en cuenta que para el mes de enero de este año la entidad presentaba un total de PQRS por resolver de fondo equivalente a 108.022.

En el cuadro 2 de esta sección se presenta la evolución de los últimos tres meses de PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones clasificadas por tipo de solicitud. Tal como se observa, durante el mes de noviembre, Colpensiones recibió 30.853 nuevas solicitudes y logró atender 31.605, con lo cual a la fecha tiene por atender 27.833 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2).

⁷⁰ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138.

⁷¹ Se considera una respuesta parcial aquella comunicación entregada a los ciudadanos cuando la petición presentada no puede ser contestada de fondo por no contar con la totalidad de información (por ejemplo, cuando la información aún no ha sido entregada por el ISS en L. igualmente, se consideran respuestas parciales aquellas que explican al ciudadano los trámites o acciones adicionales que debe adelantar Colpensiones para poder resolver en forma definitiva la solicitud. (Esta definición fue igualmente enunciada en la nota al pie 102 del IP4, página 132).

⁷² En el IP5 se informó que “la cuantificación de las PQRS con respuesta parcial resultó de la depuración de los datos en el mes de noviembre, y teniendo además en cuenta la observación dada por la Procuraduría General de la Nación.” (página 132).

**Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁷³
Corte a 30 de noviembre de 2015**

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado ago-15									
Recibidos	5350	1.159.555	1054	179.536	5397	1415	1.352.307	9119	1.361.426
Contestados	5379	1.153.116	1071	168039	4711	1424	1.333.740	8943	1.342.683
sep-15									
Recibidos	397	34.701	21	4068	57	23	39.267	0	39.267
Contestados	391	34.551	20	4.927	122	23	40.034	0	40.034
oct-15									
Recibidos	256	31.966	9	3497	68	16	35.812	0	35.812
Contestados	259	32.540	11	5.342	159	14	38.325	0	38.325
nov-15									
Recibidos	87	27.500	6	3.180	60	20	30.853	0	30.853
Contestados	92	27.596	7	3.807	81	22	31.605	0	31.605
Pendientes	1	16.926	0	10.575	330	1	27.833	0	27.833
Pendientes con respuesta parcial									38.627

De otra parte, en el siguiente cuadro se relaciona el número de PQRS pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de las 27.833 PQRS pendientes a 30 de noviembre de 2015, 20.846 se encuentran vencidas, 1.543 menos que en el mes de octubre. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

Es importante señalar que del grupo de PQRS vencidas, 662 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, de las cuales 292 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales, y 235 corresponden a solicitudes relacionadas con el área de nómina. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3). Cabe anotar que cada una de las áreas realiza un análisis periódico para validar cuáles de esas solicitudes se pueden resolver de fondo.

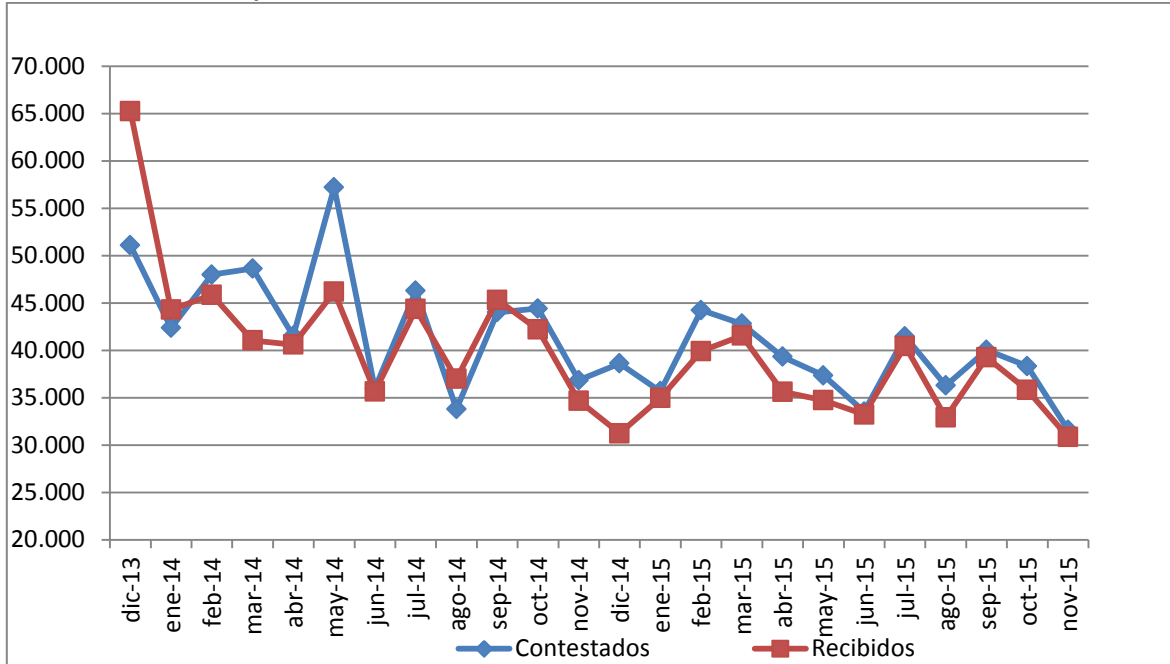
⁷³ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 30 de noviembre de 2015.

Capítulo 6.1 – Cuadro 3. PQRS radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	5.332
1 mes	3.748
2 meses	2.316
3 meses	1.646
4 meses	1.138
5 meses	1.225
6 meses	988
7 meses	649
8 meses	529
9 meses	615
10 meses	274
11 meses	319
12 meses	415
13 meses	285
14 meses	291
15 meses	235
16 meses	179
>16 meses	662
Total	20.846

Es preciso resaltar que el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones durante el último año es de 35.881 y de PQRS contestadas es de 38.275, lo anterior, gracias a la implementación de las estrategias coyunturales y estructurales que se explicarán más adelante en este informe y que han permitido una reducción constante y progresiva de la represa. En efecto, durante el año 2014 la producción fue mayor a la radicación en 7 de los 12 meses del año 2014 (febrero, marzo, mayo, julio, octubre, noviembre y diciembre), y la tendencia se ha mantenido durante todo el 2015. (Ver Capítulo 6.1 - Gráfico 1).

Capítulo 6.1 – Gráfico 1. PQRs recibidas vs. PQRs contestadas



A continuación se presenta el acumulado de PQRs recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 30 de noviembre de 2015. Las siguientes columnas presentan la evolución durante los últimos tres meses de gestión, entre recibidas y resueltas por área. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4)

**Capítulo 6.1 - Cuadro 4. Acumulado de PQRs pendientes por área
Corte a 30 de noviembre de 2015**

Áreas	Acumulado nov-15			Gestión septiembre de 2015		Gestión octubre de 2015		Gestión noviembre de 2015	
	Total Recibidas	PQRs resueltas	PQRs Abiertas	Total Recibidas	PQRs resueltas	Total Recibidas	PQRs resueltas	Total Recibidas	PQRs resueltas
VP. Beneficios y prestaciones									
Medicina laboral	11.982	9.444	2.538	687	538	657	321	644	295
Nómina	82.673	77.436	5.237	1.458	2.250	1.355	1.748	1.226	2.684
Reconocimiento	265.022	259.755	5.267	4.927	4.950	4.709	6.269	3.907	4.379
Total VP. Beneficios y Prestaciones	359.677	346.635	13.042	7.072	7.738	6.721	8.338	5.777	7.358
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	128.139	124.967	3.172	3.678	4.217	3.266	4.528	2.565	3.810
Doctrina	2.893	2.888	5	9	12	14	13	9	11
Secretaría General	75	74	1	-	13	0	5	0	0
Total VP. Jurídica	131.107	127.929	3.178	3.687	4.242	3.280	4.546	2.574	3.821

Áreas	Acumulado nov-15			Gestión septiembre de 2015		Gestión octubre de 2015		Gestión noviembre de 2015	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Administrativa									
Gestión documental	78.105	77.011	1.094	3.552	3.636	3.299	3847	3.074	3.092
Total VP. Administrativa	78.105	77.011	1.094	3.552	3.636	3.299	3847	3.074	3.092
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	66.687	62.505	4.182	1.752	2051	1.775	1.505	1.717	454
Total VP. Operaciones y Tecnología	66.687	62.505	4.182	1.752	2051	1.775	1.505	1.717	454
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	28.605	28.600	5	53	55	54	60	30	47
Servicio al ciudadano	725.929	725.051	878	20.879	20.315	18.179	18.591	15.989	16.065
Red y canales alternos	704	670	34	15	5	16	10	16	4
Total VP. Servicio al Ciudadano	755.238	754.321	917	20.947	20.375	18.249	18.661	16.035	16.116
VP. Financiamiento									
Aportes y recaudo	59.025	53.897	5.128	1.974	1.616	2.178	1.148	1.391	385
Cobro	1.781	1.674	107	43	35	106	62	96	91
Ingresos y egresos	8.972	8.855	117	187	298	147	178	125	241
Total VP. Finanzas e Inversiones	69.778	64.426	5.352	2.204	1.949	2.431	1.388	1.612	717
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.976	2.963	13	39	34	39	34	35	36
Total VP. Comercial	2.976	2.963	13	39	34	39	34	35	36
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	20	20	0	0	0	0	0	0	0
Total VP. Planeación	20	20	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes No Clasificadas									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	719	664	55	14	9	18	6	29	11
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	719	664	55	14	9	18	6	29	11
Total	1.464.307	1.436.474	27.833	39.267	40.034	35.812	38.325	30.853	31.605

De acuerdo con lo anterior, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 13.042 PQRS pendientes por resolver, seguido de la Vicepresidencia de Finanzas e Inversiones con 5.352 casos por resolver. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4).

6.1.2. Resultados del Plan de Acción

El plan de acción estableció estrategias coyunturales y estructurales para atender con oportunidad las PQRS que ingresan día a día y continuar con la evacuación de la repesa de manera paralela, cuyos avances y resultados se reportan en la presente sección.

1. Estrategias Coyunturales

a. Evacuación de PQRS acumuladas

A continuación se reportan los resultados del plan de evacuación de PQRS discriminados por área. Al respecto, es preciso indicar que la Entidad concentró sus esfuerzos en la evacuación de trámites de reconocimiento buscando ofrecer a sus afiliados una respuesta más oportuna y de fondo antes de culminar el año 2015, por esta razón, algunas de las áreas disminuyeron su nivel de producción en lo que corresponde a PQRS.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6⁷⁴, hasta el 8 de enero de 2014 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. Al corte del 30 de noviembre de 2015, el total de pendientes ha disminuido a 13.042. A continuación se presentan los avances por áreas del plan de acción planteado en el IP5⁷⁵:

Gerencia de Medicina Laboral: En el IP5⁷⁶ se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013, y se redujo a 541 al corte de enero de 2014⁷⁷. Sin embargo con corte al mes de noviembre de 2015 llegó a 2.538. Por lo cual, se están implementando acciones correctivas consistentes en ajustes de funciones del personal y aplicación de herramientas de control a la gestión del área.

Gerencia de Nómina: En el IP5⁷⁸ se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; en enero de 2014 la cifra de PQRS pendientes se redujo a 8.564⁷⁹, y a 30 de noviembre de 2015 la cifra de PQRS pendientes es de 5.237, lo que representa una reducción del 69.01%. Cabe resaltar que durante el año en curso, el área ha logrado una estabilización de la producción

⁷⁴ Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁷⁵ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

⁷⁶ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁷ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

⁷⁸ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁹ Ver IP7, sección 6.8.2, Página 153

que permite controlar la respuesta a las PQRS del día a día, adicionalmente se implementó el modelo de productividad para disminuir la represa.

Gerencia de Reconocimiento: En el IP5⁸⁰ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013. Para el mes de noviembre el acumulado de pendientes es de 5.267 lo que representa un avance del 46%. Vale decir que se está en proceso de diseño de un modelo de producción para garantizar la atención de las PQRS con oportunidad.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: La Gerencia cuenta con 3.172 PQRS abiertas, lo que representa una disminución con respecto al mes anterior de 1.240 casos, que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, el plan de acción para la evacuación de dichas solicitudes está definido en el capítulo 5 de este informe. No obstante, se considera importante informar que al corte del 30 de noviembre de 2015 el área ha logrado un avance del 85%.

Gerencia de Doctrina: Actualmente tiene 5 solicitudes pendientes de respuesta, la cuales están siendo tramitadas para el correspondiente cierre durante el mes de diciembre.

iii. Vicepresidencia Administrativa

Gerencia de Gestión Documental: La estrategia de evacuación aplicada por esta área ha logrado disminuir la represa de forma progresiva en los últimos 6 meses, de tal forma que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 12.966 solicitudes abiertas, en enero de 2014 bajó a 12.068, y al corte del 30 de noviembre de 2015 cuenta con 1.094 PQRS pendientes, lo que representa un avance del 92.10%.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: En el IP5⁸¹ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 4.941 solicitudes abiertas; y al corte del 30 de noviembre de 2015 la Gerencia tiene 4.182 PQRS, de las cuales 1.423 están dentro de los términos legales.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 917 PQRS abiertas al 30 de noviembre 2015. En esta dependencia se ve un avance en la reducción de pendientes del 81% teniendo en cuenta que en el mes de noviembre de 2013 se encontraban por responder 4.856 PQRS⁸².

⁸⁰ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁸¹ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134

⁸² Ídem.

Gerencia de Atención al Afiliado: Al 30 de noviembre de 2015 esta Gerencia tiene 5 PQRS pendientes de respuesta, las cuales se encuentran dentro de los términos legales, es preciso aclarar que con respecto al mes de noviembre de 2013 en el que había 4.941 solicitudes, el área redujo el volumen de PQRS pendientes en un 99%.

Gerencia de Servicio al Ciudadano: En el IP5⁸³ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 2.950 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero de 2014 subió a 3.066; y al corte del 30 de noviembre de 2015, la cifra de PQRS pendientes es de 878. En esta Gerencia, el avance en la reducción de pendientes es del 70.23%.

Gerencia de red y canales alternos: Actualmente tiene 34 solicitudes pendientes de respuesta, las cuales serán respondidas durante diciembre.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre⁸⁴ de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; y al corte del 30 de noviembre de 2015 tiene 5.352 PQRS pendientes de respuesta.

Gerencia de Aportes y Recaudo: Al corte de 30 de noviembre de 2015 se reportan 5.128 solicitudes pendientes de respuesta. En el mes de noviembre la Gerencia contestó 385 PQRS debido a que su esfuerzo se concentró en el apoyo operativo a la Gerencia de Reconocimiento, por lo cual, se espera retomar el modelo de productividad en el mes de diciembre con el fin de atender las solicitudes pendientes. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

Gerencia de Cobro: Actualmente tiene 107 solicitudes pendientes de respuesta, las cuales serán respondidas durante el mes de diciembre.

Gerencia de Ingresos y Egresos: Esta Gerencia tiene 117 PQRS pendientes de respuesta al corte del 30 de noviembre de 2015. Es preciso anotar que 55 casos se encuentran vencidos y priorizados por el área para el correspondiente cierre.

La entidad planea implementar estrategias focalizadas por áreas, particularmente en aquellas que registran menor productividad, con el fin de disminuir de manera importante la repesa y lograr la atención de solicitudes con oportunidad. Asimismo, se está trabajando conjuntamente con las áreas, en la identificación de solicitudes que tienen un grado de complejidad mayor por tener inmersos requerimientos que conciernen a dos o más áreas, para la toma de acciones que conlleven a la respuesta de fondo al ciudadano.

Adicional a lo anterior, se está ajustando la capacidad operativa a las necesidades de cada una de las Gerencias con el fin de optimizar el Plan de evacuación y establecer nuevas estrategias que

⁸³ Ídem.

⁸⁴ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134

permitan disminuir el volumen de PQRS. A continuación se muestran las metas de cada una de las áreas para el mes de diciembre de 2015. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

Capítulo 6.1 - Cuadro 5. Plan de evacuación de PQRS – Noviembre 2015

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en Diciembre – 2015
Medicina Laboral	2.538	Casos Individuales	2	10	20	400
Nomina	5.237	Funcionarios	6	18	108	2160
Reconocimiento	5.267	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	8	20	160	3.200
Defensa Judicial	3.172	PQRS Individual	5	35	175	3.500
Gestión Documental	1.094	PQRS Individual	4	25	100	2.000
Operaciones	4.182	PQRS Individual	10	12	120	2.400
Servicio al Ciudadano	878	PQRS Individual	4	20	80	1.600
Aportes y Recaudo	5.128	PQRS Individual	8	10	80	1.600
Ingresos y Egresos	117	PQRS Individual	1	10	10	200

2. Estrategias Estructurales

A continuación se presentan los avances de las estrategias estructurales planteadas en el IP5, como aquellas necesarias para el óptimo funcionamiento del proceso de recepción, clasificación y respuesta de las PQRS:

a. Creación de la Gerencia Nacional de PQRS

En noviembre se llevó a cabo el apoyo operativo a la producción de varias Gerencias con el objetivo de incrementar la evacuación de solicitudes y mejorar los tiempos de respuesta según la complejidad de las PQRS. Es preciso aclarar que en algunas Gerencias han tomado otro tipo de acciones como la ejecución del modelo piloto de productividad y la redistribución de funciones lo cual permite agilizar el proceso de respuesta al ciudadano.

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

Los avances del proyecto de estrategia digital relacionados con el trámite de Corrección de Historia Laboral y de consulta de la historia laboral a través del Portal Web se enuncian a continuación:

Consulta de historia laboral portal web: El reporte con corte al 30 de noviembre de 2015 registra 2.272.383 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad, evidenciándose una cifra estable durante los últimos 6 meses. A continuación se presenta en el

cuadro 6 el comportamiento de las consultas en los últimos tres meses, en la columna “HL consultadas” se relaciona el total de consultas, en la que se incluyen todos los ingresos que el ciudadano hace a través del portal web y en la columna “HL consultas únicas” se encuentra el dato de las consultas por cédula de ciudadanía. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 6).

Capítulo 6.1 - Cuadro 6. Historias laborales consultadas a través del Portal Web

Mes	HL consultadas	HL consultadas únicas
Acum. sep-15	3.239.652	2.071.190
Oct-15	123.511	95.825
Nov-15	134.822	105.368
Total	3.497.985	2.272.383

c. Modificación al proceso de PQRS adoptado en el sistema de gestión - Bizagi

A continuación se informa el avance en la implementación del trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial” el cual forma parte de la estrategia para la organización de trámites que actualmente ingresan a través del flujo de PQRS tal como se indicó en el IP5⁸⁵:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Con respecto al trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial”, luego de realizar los ajustes relacionados con el tiempo máximo de apertura de los casos en sistema, con el fin de que el caso permanezca abierto en tanto el ciudadano allegue los documentos requeridos por un lapso máximo de 6 meses, durante la tercera semana de noviembre se dio inicio a las pruebas en ambiente de integración con el área jurídica, una vez aprobadas se llevarán a cabo las pruebas en ambiente QA y finalmente el trámite quedará listo para salir a producción en el mes de diciembre. Al respecto es preciso indicar que el cronograma debió ser ajustado nuevamente.

Capítulo 6.1 - Cuadro 7. Cronograma Entrada 3 – Trámite cumplimiento de sentencias

Actividades	Fechas
Documento de especificación funcional	01/05/2014 al 14/11/2014
Entrega al consultor Bizagi*	14/11/2014
Diseño y desarrollo en el sistema de gestión Bizagi.	14/11/2014 al 30/01/2015
Realización de pruebas técnicas y funcionales.	02/02/2014 hasta 27/02/2015
Ajustes actividad respuesta estudio de seguridad.	02/03/2015 al 16/03/2015

⁸⁵ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

Actividades	Fechas
Segundas pruebas técnicas y funcionales por cambios solicitados en sistema.	17/03/2015 hasta 30/12/2015

d. Acciones de calidad

En noviembre culminó el plan de capacitaciones en regionales para el año 2015, en esta oportunidad el fortalecimiento de competencias se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá. Es preciso aclarar que estos espacios permiten actualizar a los funcionarios que atienden las PQRS en temas relacionados con cambios en los procesos, acciones de mejora implementadas y nuevas disposiciones, lo que impacta positivamente no solo la gestión interna de los diferentes Puntos de Atención (PAC) sino a los ciudadanos quienes reciben una atención más clara y precisa.

6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral

En la presente sección se informan los resultados en materia de calificación de pérdida de capacidad laboral por enfermedad general.

6.2.1. Gestión de citas médicas durante noviembre de 2015

Durante noviembre de 2015 fueron concedidas 2.691 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.513 afiliados o beneficiarios, de los cuales 1.509 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.004 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1).

Es importante mencionar que la diferencia que aparece entre el total de citas y la cantidad de citas asignadas por cédula única corresponde a citas duplicadas dado que algunos ciudadanos en ocasiones solicitan más de una cita para un mismo fin.

Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Citas solicitadas por cédula única para valoración y calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte a 30 de noviembre de 2015

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Ago-15	90.773	72.539	36.981	35.558
sep-15	2.288	2.144	1.100	1.044
oct-15	2.418	2.170	1.106	1.064
nov-15	2.691	2.513	1.509	1.004
Total general	98.170	79.366	40.696	38.670

Descripción de variables:

- ✓ Total citas: citas asignadas en los PAC y call center Colpensiones.
- ✓ Citas asignadas por CC única: número de citas únicas por afiliado/beneficiario.

- ✓ Citas efectivas: asiste el afiliado y es visto por el médico laboral.
- ✓ Citas no efectivas: el afiliado cancela la cita por iniciativa propia o no asiste, o asiste sin documentación clínica o con documentación incompleta, o ya están calificados por el ISS.

6.2.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)

Desde la entrada en funcionamiento de Colpensiones hasta el 30 de Noviembre de 2015 se han realizado 40.696 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 40.083 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de éstos se han notificado 40.055 y 28 se encuentran en proceso de notificación, teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de Noviembre (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2).

Con respecto a los 613 casos que aún no cuentan con dictamen aprobado, 270 tienen un proyecto de dictamen y los 343 restantes se encuentran a la espera que el afiliado aporte pruebas clínicas y/o los resultados de los exámenes solicitados en la cita de valoración médico laboral, con el objeto de continuar con el trámite de calificación de pérdida de la capacidad laboral, teniendo en cuenta que la aplicación del nuevo Manual de Calificación de Invalidez Decreto 1507 de 2014 exige una mayor complejidad en los exámenes que sirven de base para la calificación.

Como se puede observar en el cuadro 2 de la presente sección, en el mes de noviembre fueron aprobados 980 dictámenes y quedaron pendientes de calificación 343 trámites que corresponden a: 315 citas efectivas del mes de Noviembre, 20 del mes de Octubre, 2 del mes de Septiembre, 6 mes de Agosto teniendo en cuenta que son casos que tienen pendiente la entrega de documentos probatorios con posterioridad a la cita asignada, sin necesidad de nueva cita.

Por último, es necesario señalar que con corte al mes de noviembre se encuentran en proceso de auditoría 214 dictámenes que fueron radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.93 % se encuentran notificados a 30 de noviembre de 2015.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 2. Gestión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral
Corte a 30 de noviembre de 2015**

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados*	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Ago-15	6	22	36953	36953	100,00%
sep-15	2	11	1087	1087	100,00%
oct-15	20	23	1063	1063	100,00%
nov-15	315	214	980	952	97,14%
Total general	343	270	40.083	40.055	99,93%

Descripción de Variables:

- ✓ Pendiente de calificación: paciente ya evaluado por el médico y pendiente por emitir el dictamen para enviarlo a auditoría.
- ✓ Calificaciones en proceso de auditoría: corresponde a los dictámenes que se encuentra en revisión por parte de Colpensiones.
- ✓ Dictámenes aprobados: dictámenes aprobados por Colpensiones.
- ✓ Dictámenes notificados: dictámenes que han sido notificados al afiliado

A fin de recordarle a la H. Corte, en el IP6⁸⁶ Colpensiones informó que la información y los datos correspondientes a los trámites de medicina laboral se registran en el mes en el cual el solicitante radica su petición. En tal sentido, los aspectos y movimientos correspondientes se reflejan en el mes de radicación y no en el mes en que se surte el movimiento. Sobre el particular se informó que las cifras varían de un informe a otro, teniendo en cuenta que el proceso de pérdida de capacidad laboral y revisión del estado de invalidez es dinámico.

Por otra parte, se aclara que la efectividad o ineffectividad de las citas varía en la medida que el afiliado aporta documentación complementaria o cuando como resultado de la evaluación médica, el médico solicita la realización de exámenes complementarios.

6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez

A 30 de noviembre de 2015 han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 8.648 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 11.180 calificaciones (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3).

**Capítulo 6.2– Cuadro 3. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez
Corte a 30 de noviembre de 2015**

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCl *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Ago/15	7.994	9.711
sep-15	189	646
oct-15	177	593
nov-15	288	230
Total general	8.648	11.180

*Casos apelados ante las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez - JRCl: dictámenes controvertidos por los usuarios que se remitieron a la Junta Regional de Calificación de Invalidez conocidos por Colpensiones.

**Calificaciones por la Junta Nacional de Calificación de Invalidez - JNCI: Dictámenes emitidos por la JNCI que resolvieron la apelación de la JRCl, de los cuales 4.231 corresponden a Colpensiones

6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

En relación a la gestión de incapacidades temporales, se informa que desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 132.491 certificados de incapacidades temporales, que

⁸⁶Ver IP6, sección 6.3, página 142.

corresponden a 21.101 afiliados, de las cuales se han procesado 124.981 para un nivel de cumplimiento del 94.33 %.

Los resultados se detallan a continuación:

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 30 de Noviembre de 2015 se han procesado un total de 124.981 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas (pagadas): 72.912 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago. De éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a treinta y dos mil novecientos noventa y cinco millones setecientos diez y nueve mil trescientos doce pesos (\$32.995.719.312).
- ii) Negadas: 51.744 solicitudes de incapacidades temporales fueron negadas por diferentes causas entre las cuales se encuentran: (i) pertenecer al régimen subsidiado; (ii) no cumplir con el mínimo de semanas de fidelidad al sistema; (iii) el origen de la incapacidad temporal es profesional; (iv) por tener ya una calificación de pérdida de capacidad laboral; y (v) por haber superado los 360 días posteriores a los primeros 180 días, entre otras.

Tal como se observa, la sumatoria entre las incapacidades aprobadas (pagadas) y las negadas da como resultado 124.656 incapacidades, la diferencia con las 124.981 incapacidades procesadas corresponde a 325 incapacidades aprobadas que a la fecha del corte no habían sido pagadas.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Gestión de incapacidades temporales
Corte a 30 de noviembre de 2015**

Mes	No. de afiliados	Casos radicados	Certificados de Incapacidad para estudio	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas	Incapacidades pendientes de procesar	% procesamiento
Acumulado a Ago/15	17.025	26.538	112.559	67.718	43.981	111.699	860	99,24%
sep-15	1.110	1.225	5.680	2.550	2.956	5.506	174	96,94%
oct-15	1.287	1.466	5.981	1.397	2.829	4.226	1.755	70,66%
nov-15	1.679	1.989	8.271	1.572	1.978	3.550	4.721	42,92%
Totales	21.101	31.218	132.491	73.237	51.744	124.981	7.510	94,33%

Descripción de Variables

- ✓ Casos radicados: corresponde al número de casos radicados ante Colpensiones con documentación completa.
- ✓ Certificados de Incapacidad para estudio: son los certificados de incapacidad emitidos por las EPS que entran a estudio en Colpensiones.
- ✓ Incapacidades aprobadas: incapacidades aprobadas por Colpensiones que se incluyen en liquidación de pago.
- ✓ Incapacidades negadas: incapacidades no aprobadas y sin derecho a pago.
- ✓ Total de incapacidades procesadas: incapacidades aprobadas + incapacidades negadas

El número de certificados de incapacidades efectivas acumulado varía dado que el afiliado aporta incapacidades con documentación completa (CRI, CRE) que es cargado a su radicado, por consiguiente varía al alza también los certificados de incapacidades aprobadas y negadas.

b. Incapacidades para procesar

Con corte al 30 de Noviembre de 2015, existen 7.510 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 1.333 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

- i) 1.868 incapacidades temporales que corresponden a 219 afiliados, han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección.
- ii) 1.358 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 342 afiliados, se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones.
- iii) 2.379 certificados que corresponden a 390 afiliados, presentan documentación incompleta y se encuentra en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante.
- iv) 888 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 222 afiliados, se encuentran en revisión documental, pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud.
- v) 1.071 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 160 afiliados, se encuentran en validación de derechos por parte de Colpensiones.

Capítulo 6.2 –Cuadro 5. Incapacidades para procesar

Motivo	Número de Certificados de incapacidad	Número Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	1.868	219
Incapacidades en Auditoria; pendientes de revisión de auditoria Colpensiones	1.358	342
Incapacidades en revisión documental	888	222
Incapacidades pendientes por Seguimiento al Ciudadano	2.379	390
Pendiente validación de derechos	1.017	160
Total	7.510	1.333

Las devoluciones por observaciones de auditoría corresponde a causales propias del afiliado y su trámite depende de la oportunidad de la respuesta al requerimiento realizado por el seguimiento telefónico que se está adelantando para cada caso. Se continúa con el contacto directo con las EPS de los afiliados para que en lo posible alleguen la documentación faltante para procesar las incapacidades pendientes por información incompleta (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 6).

VILLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Distribución de devoluciones

Incapacidades para procesar	Número de Certificados de Incapacidad	Número Afiliados
En devolución al tercero - CRI	252	37
En devolución al tercero - CRE	12	2
En devolución al tercero - HISTORIA LABORAL	95	9
En respuesta de devoluciones	1509	171
Total	1868	219

Por otro lado, de los 8.405 certificados de incapacidad temporal pendientes de procesar reportadas en el IP 28⁸⁷, 2.940 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación y 5.465 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) 753 certificados de incapacidad se encuentran en auditoría de Colpensiones con la documentación completa.
- ii) 1.633 certificados de incapacidad se encuentran en devolución con observaciones de auditoría de Colpensiones.
- iii) 516 certificados de incapacidad se encuentran en proceso de verificación de requisitos por parte de Asalud.
- iv) 2.062 certificados de incapacidad se encuentran pendientes de procesar, en espera de que el afiliado aporte la documentación.
- v) 501 certificados de incapacidad se encuentran en revisión de derechos por parte de Colpensiones.

6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

Después de efectuado el proceso de cierre de nómina de pensionados de noviembre de 2015, que se hace efectivo en diciembre de este mismo año, se giró un valor alrededor de 3.1 billones de pesos correspondiente al pago de las mesadas pensionales de 1.234.123 beneficiarios prestacionales, activos en la base de datos de la referida nómina. En el mismo sentido, es pertinente precisar que dicho valor incluye el pago de la mesada adicional de noviembre que se cancela a cada uno de los pensionados de conformidad con lo preceptuado en el artículo 50 de la Ley 100 de 1993.

6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina

1. Prestaciones que fueron reconocidas pero que presentaron inconvenientes al momento de escribir en la nómina

Dentro de este grupo se ha reportado un total de 2.779 prestaciones económicas, teniendo en cuenta que a las 2.749 reportadas en el IP28⁸⁸ le fueron adicionados 30 casos identificados para el

⁸⁷Ver IP27, sección 6.3, página 96.

mes de análisis. Es así, que de las 2.779 pensiones categorizadas en este ítem quedan pendientes por resolver 69, ya que han sido solucionados 2.710 casos.

2. Pensiones reconocidas ingresadas pero que no se les generó acto administrativo

Conforme a lo expuesto en los últimos informes presentados a la H. Corte, las 388 pensiones a las cuales no se les generó acto administrativo fueron en su totalidad resueltas, y no hay novedades al respecto.

En consecuencia con lo establecido en los numerales 1 y 2 de este capítulo, las prestaciones reconocidas que no escribieron en nómina y a las que no se les generó acto administrativo, suman un total de 3.167, de las cuales han sido resueltas 3.098, por lo que se encuentran pendientes por resolver 69. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

3. Pensiones que escribieron en nómina pero se dio orden de retiro

En este ítem se ha registrado un total de 689 pensiones, toda vez que se adicionaron 6 nuevos casos a los 683 relacionados en el IP28⁸⁹. Del aludido total, se han solucionado 662 prestaciones, quedando pendientes 27 que están siendo reprocessadas. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

4. Pensiones que escribieron en nómina pero se dio orden de no pago

En esta clasificación de prestaciones, que son producto de procesos de auditoría realizados por Colpensiones periódicamente, se ha identificado un total de 672 casos, ya que se presentaron 4 nuevas pensiones sustanciadas para el periodo de octubre de 2015. En razón de ello, de las referidas 672 fueron solucionadas 660, quedando un total de 12 casos por atender. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

Colpensiones en calidad de nueva Administradora del Régimen de Prima Media reitera a la H. Corte el actual procedimiento ejecutado en relación con el reconocimiento prestacional de los servidores públicos, en el cual las pensiones concedidas a las personas que ostenten dicha calidad no son incluidas en la nómina de pensionados hasta tanto sean allegadas las pruebas que permitan verificar el correspondiente retiro del servicio público. Por tal motivo, es preciso señalar que Colpensiones ha realizado un total de 10.459 reconocimientos pensionales a los mencionados servidores, al ser adicionados 14 nuevos casos a los 10.445 reportados en el IP28⁹⁰.

De acuerdo con lo establecido en el párrafo precedente, de los 10.459 reconocimientos efectuados a servidores públicos, han sido acreditados los documentos pertinentes de retiro del servicio en 5.708 casos, lo que permite concluir que 4.751 de ellos no han presentado las pruebas correspondientes del retiro.

⁸⁸ Ver IP28, sección 6.3, página 97.

⁸⁹ Ídem.

⁹⁰ Ídem.

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

Desde el inicio de operación de Colpensiones se han identificado un total de 4.528 reconocimientos prestacionales pendientes de ser ingresados en la base de datos de la nómina, de conformidad con lo señalado en los numerales 1 a 4 anteriormente mencionados.

A continuación se refleja el resumen de los casos no incluidos en nómina de pensionados, de los cuales 3.167 casos relacionan pensiones concedidas que no escribieron dentro de la misma, 672 a casos en los que escribieron pero se dio orden de no pago y 689 a prestaciones escritas respecto a las cuales se ordenó su retiro. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 1)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 1. Resumen casos no ingresados a la nómina
Octubre de 2015**

	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Total inventario	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	1.984	1.114	69	3.167	69,94%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	420	240	12	672	14,84%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	192	470	27	689	15,22%
Total	2.596	1.824	108	4.528	100%

En el cuadro 2 se muestran los casos acumulados no ingresados en la base de datos de la nómina de pensionados, categorizados de acuerdo al tipo de riesgo con corte a octubre de 2015. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 2).

Capítulo 6.3 – Cuadro 2. Resumen casos acumulados no ingresados a la nómina, clasificados por riesgo - Octubre de 2015

Riesgo	No ingresadas a oct-15	Ingresadas y retiradas a oct-15	Orden de no pago a oct-15	Total	Participación en el total
Auxilios Funerarios	30	27	3	60	1,33%
Indemnización de invalidez	5			5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	88		8	96	2,12%
Indemnización vejez	643	580	37	1.260	27,83%
Interposición de Recursos	191			191	4,22%
Pensión de invalidez	99	4	13	116	2,56%

Riesgo	No ingresadas a oct-15	Ingresadas y retiradas a oct-15	Orden de no pago a oct-15	Total	Participación en el total
Pensión de sobrevivientes	557	12	49	618	13,65%
Pensión de vejez compartida	5			5	0,11%
Pensión de vejez tiempos privados	1.257	65	508	1.830	40,42%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	162		48	210	4,64%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,04%
Recurso Auxilio Funerario	5			5	0,11%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	14			14	0,31%
Recurso Indemnización de Invalidez	1			1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	9			9	0,20%
Recurso Pensión Invalidez	19			19	0,42%
Recurso Pensión sobrevivientes	20			20	0,44%
Recurso Sustitución Pensional	8			8	0,18%
Sustitución pensional	53		6	59	1,30%
Total general	3.167	689	672	4.528	100%

Las cifras de las prestaciones económicas atendidas, clasificadas de conformidad con el tipo de riesgo, se detallan en el cuadro 3, en el que se evidencian un total de 4.420 casos catalogados dentro de este grupo. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

Capítulo 6.3 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo Octubre de 2015

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Auxilios Funerarios	13		1	2	16	0,36%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	54	0	2	34	90	2,04%
Indemnización vejez	450	147	19	637	1.253	28,35%
Interposición de Recursos	160	0	0	10	170	3,85%
Pensión de Invalidez	56	3	5	50	114	2,58%

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Pensión de sobrevivientes	277	4	16	313	610	13,80%
Pensión de vejez compartida	4	0	0	1	5	0,11%
Pensión de vejez tiempos privados	738	38	353	697	1.826	41,31%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	126	0	23	60	209	4,73%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,05%
Recurso Auxilio Funerario	3	0	0	0	3	0,07%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	13	0	0	0	13	0,29%
Recurso Indemnización de Invalidez	0	0	0	1	1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	7	0	0	0	7	0,16%
Recurso Pensión Invalidez	15	0	0	2	17	0,38%
Recurso Pensión sobrevivientes	16	0	0	2	18	0,41%
Recurso Sustitución Pensional	7	0	0	0	7	0,16%
Sustitución Pensional	39	0	1	14	54	1,22%
Total	1.984	192	420	1.824	4.420	100%

La información de los 108 casos que se encuentran pendientes de ser atendidos, categorizados de acuerdo al tipo de riesgo, es presentada en el cuadro 4. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 4)

Capítulo 6.3 – Cuadro 4. Resumen casos pendientes por atender clasificados por riesgos

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Auxilios Funerarios	44	40,74%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	6	5,56%
Indemnización vejez	7	6,48%
Interposición de Recursos	21	19,44%
Pensión de Invalidez	2	1,85%
Pensión de sobrevivientes	8	7,41%
Pensión de vejez tiempos privados	4	3,70%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	1	0,93%
Recurso Auxilio Funerario	2	1,85%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	1	0,93%
Recurso Indemnización vejez	2	1,85%
Recurso Pensión Invalidez	2	1,85%
Recurso Pensión sobrevivientes	2	1,85%
Recurso Sustitución Pensional	1	0,93%
Sustitución Pensional	5	4,63%
Total	108	100%

Aunado a lo anterior, el resumen de los casos que se encuentran pendientes por atender, agrupados de acuerdo al tipo de riesgo y presentados por meses de atraso, es expuesto en el cuadro 5. Dichos datos están clasificados por paneles, en donde el Panel A muestra el resumen por riesgo, el Panel B las cifras conforme a las solicitudes radicadas, el Panel C los recursos de reposición, el Panel D las pensiones ingresadas con orden de retiro y finalmente el Panel E las ingresadas con orden de no pago. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 5)

Capítulo 6.3 – Cuadro 5. Casos pendientes clasificados por mes de atraso Octubre de 2015

Panel A. Resumen

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Auxilios Funerarios	44	40,74%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	6	5,56%
Indemnización vejez	7	6,48%
Interposición de Recursos	21	19,44%
Pensión de Invalidez	2	1,85%
Pensión de sobrevivientes	8	7,41%
Pensión de vejez tiempos privados	4	3,70%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	1	0,93%
Recurso Auxilio Funerario	2	1,85%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	1	0,93%
Recurso Indemnización vejez	2	1,85%
Recurso Pensión Invalidez	2	1,85%
Recurso Pensión sobrevivientes	2	1,85%
Recurso Sustitución Pensional	1	0,93%
Sustitución Pensional	5	4,63%
Total	108	100%

Panel B. Solicitudes radicadas

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes		2	1	3	15	21	55,26%
2 meses	1	3	2	6	2	14	36,84%
3 meses	1					1	2,63%
4 meses		1				1	2,63%
5 meses		1				1	2,63%
Total vencidos	2	7	3	9	17	38	1

Panel C. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	2		5	2		9	29,03%
2 meses		1	10		2	13	41,94%
4 meses		1	4			5	16,13%
5 meses			1	1		2	6,45%
6 meses		1	1			2	6,45%
Total vencidos	2	3	21	3	2	31	100%

Panel D. Ingresadas con orden de retiro

Atraso	Sobreviviente	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
2 meses		6	6	9300,00%
3 meses		12	12	18600,00%
4 meses		1	1	1550,00%
5 meses	1	1	2	3100,00%
Total Vencidos	0	19	21	29450%

Panel E. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	4
2 meses	5
3 meses	1
4 meses	1
5 meses	1
Total vencidos	12

Finalmente, en el cuadro 6 se reportan los 18.616 actos administrativos que reconocen una prestación económica y a su vez el estado de ingreso de los mismos en la nómina de pensionados. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 6)

Capítulo 6.3 – Cuadro 6. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina- Por tipo de riesgo - Octubre 2015

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Auxilios funerarios	2.095	2.080	15	11,25%
Indemnización invalidez	38	38		0,20%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	363	363		1,95%
Indemnización vejez	7.758	7.755	3	41,67%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Pensión de invalidez	668	668		3,59%
Pensión de sobrevivientes	592	591	1	3,18%
Pensión de vejez compartida	146	146		0,78%
Pensión de vejez convenios internacionales	3	3		0,02%
Pensión de vejez tiempos privados	1.158	1.158		6,22%
Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	437	436	1	2,35%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	7	7		0,04%
Pensión Familiar	2	2		0,01%
Pensión vejez alto riesgo	25	25		0,13%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	22	22		0,12%
Recurso Auxilio Funerario	333	333		1,79%
Recurso Indemnización de Invalidez	10	10		0,05%
Recurso Indemnización de vejez	277	276	1	1,49%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	44	43	1	0,24%
Recurso Pensión de Vejez	2.871	2.866	5	15,42%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	36	36		0,19%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	12	12		0,06%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	4	4		0,02%
Recurso Pensión Invalidez	488	486	2	2,62%
Recurso Pensión sobrevivientes	117	117		0,63%
Recurso Pensión Vejez Convenios Internacionales	1	1		0,01%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	19	19		0,10%
Recurso Pensión Vejez Periodista	1	1		0,01%
Recurso Sustitución Pensional	81	81		0,44%
Sustitución Pensional	1.001	1.000	1	5,38%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	7	7		0,04%
Total	18.616	18.586	30	100%

6.3.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

Los datos de los beneficiarios de prestaciones económicas activos, registrados en la base de datos de la nómina de pensionados de Colpensiones, a los cuales esta Administradora giró de manera oportuna los valores pertinentes durante el último trimestre (septiembre, octubre y noviembre de 2015) son presentados en el cuadro 7 expuesto a continuación. (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 7)

Capítulo 6.3 – Cuadro 7. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente – Corte noviembre de 2015

Período	Beneficiarios de pensión
sep-15	1.227.433
oct-15	1.226.594
nov-15	1.234.123

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

Como se indicó en el IP28⁹¹, a los pensionados que ingresan nuevos a la nómina, previa información de afiliación correspondiente, junto con los pensionados que históricamente vienen activos, se aplica el descuento por concepto de salud sobre la mesada pensional reconocida, liquidando un porcentaje equivalente al 12%, para aquellos pensionados residentes en el territorio Colombiano, o al 1%, para quienes ostenten la calidad de residentes en el exterior, sin exceder los 25 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Dicho pago se efectúa mediante giro a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA).

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

En dicha Resolución se establece que:

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

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

En este caso, el operador de información reemplazará el valor del campo 33 del registro tipo 2 del archivo tipo 2 “Código EPS o EOC a la cual pertenece el afiliado” de que trata el artículo 10

⁹¹ Ver IP28, sección 6.3.4, páginas 103, 104 y 105.

de la Resolución número 1747 de 2008 con la información registrada en el campo 2 de la tabla “información de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) con destino a los operadores de información” del artículo anterior. (...).”

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

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

No obstante lo anterior, Colpensiones continúa realizando los cruces de información con la BDUA, a fin de determinar los pensionados que se encuentran afiliados en el régimen contributivo en un estado diferente al activo, régimen de excepción, universidades, régimen subsidiado y los que no figuran en ningún régimen, encontrando que para el periodo de salud del mes de diciembre de 2015, se evidencia el siguiente resultado:

Capítulo 6.3 – Cuadro 8. Resultados de cruces con la BDUA

Periodo Salud	Total No. Registros ⁹²	Régimen Subsidiado	No Figuran
Diciembre de 2015	1.242.809	9.385	10.753

Como se observa en el cuadro anterior, para el periodo de salud de diciembre de 2015, 9.385 cédulas registran afiliación en el régimen subsidiado, de las cuales:

- 1.963 prestaciones presentan estado “suspendido” y “retirado”, razón por la cual no se puede realizar ninguna gestión, toda vez que no se está generando ningún pago, ni de mesada pensional ni de aportes en salud.
- Para las 7.422 cédulas restantes, cuyo estado es activo, se gestionará la afiliación en las entidades respectivas, en virtud de lo contemplado en el Decreto 3047 de 2013, “a través del cual se establecen las reglas sobre movilidad entre regímenes para afiliados focalizados en los niveles I y II del Sisbén”.

Para tal efecto, Colpensiones le informa al pensionado, a través del desprendible de pago, que es su obligación legalizar la afiliación ante la misma Entidad Promotora de Salud, en la que venía disfrutando los servicios de Salud bajo el régimen subsidiado, como cotizante pensionado en el régimen contributivo.

Respecto a los 10.753 registros que no figuran en ningún régimen:

⁹² Corresponde a todos los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

- 7.556 figuran activos en la nómina de Colpensiones, por lo que la Administradora les informará mediante el desprendible de pago, que deberán realizar la afiliación en la EPS donde se vienen realizando los aportes o en su defecto Colpensiones realizará la afiliación en virtud de lo dispuesto en el Decreto 4248 de 2007.
- Sobre los restantes 3.197 registros hay: (i) 3.165 que se encuentran en estado “suspendido”, es necesario indicar que no es posible realizar ninguna gestión hasta tanto no se active la pensión y (ii) 32 registros que se encuentran en estado “retirado” por tanto no serán objeto de gestión.

Finalmente, existe una población de 26.989 pensionados que, aunque figuran en el régimen contributivo, al realizar la validación se encuentran en calidad de beneficiarios o en estado desafiliado, retirado o suspendido. Al realizar cruce de información con la base de datos de la nómina, se evidencia que:

- 3.885 cédulas se encuentran en estado suspendido y retirado.
- Y 23.104 en estado activo, sobre estas últimas se están realizando validaciones a fin de establecer si corresponden a personas que se encuentran afiliadas al régimen de excepción, universidades, pensionados residentes en el exterior, novedades que no se encuentran actualizadas en la BDUA.

6.4. Subsidio a la cotización

Tras recibir el pago de los subsidios causados en noviembre, Colpensiones se permite informar a la H. Corte que, de los 17.456 registros reportados con prioridad por esa Corporación, 10.503 registros han sido solucionados, lo que corresponde al 60.17% y 6.866 registros que según la validaciones realizadas no es procedente el cobro del subsidio y presentan el estado “no se puede tramitar”, lo que corresponde al 39.33% de los casos.

Colpensiones continúa a la espera de la respuesta por parte del Consorcio Colombia Mayor sobre la fecha en la que realizaron el pago de los 87 subsidios al ISS en L., los cuales se encuentran marcados con el estado “ajustar y sincronizar” y que corresponden al 0.5 % de los registros con prioridad de la H. Corte Constitucional y de la entrega de la base de datos que soportan dicho giro, para aplicarlos en la base de datos de Colpensiones y dar por finalizada la gestión a los registros reportados con prioridad por la Corte Constitucional. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Registros
Noviembre de 2015**

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	210	3	434	647	3,71%
Grupo 1	2597	83	8.714	11.394	65,27%

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 2	180	1	107	288	1,65%
Grupo 3	106		175	281	1,61%
Grupo 4	2.723		812	3.535	20,25%
Indemnizados	1050		261	1311	7,51%
Total General	6.866	87	10.503	17.456	100%
% Total	39,33%	0,50%	60,17%	100,00%	

6.5. Traslado de aportes de los afiliados

6.5.1. Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP)

Con el inicio de la operación de Colpensiones se identificó que para el cierre de año de 2012, existía una problemática con respecto al número de historias laborales pendientes de entrega por parte de las AFP al RPM. Lo anterior dado que, de 1.334.092 personas trasladadas, solo el 73% de las mismas contaban con su historia laboral actualizada y 369.960 ciudadanos, a pesar de estar formalizado su traslado en Colpensiones, no contaba con la información de los aportes cotizados en el régimen de ahorro individual.

Por tal razón, en el transcurso de los últimos tres años se han ejecutado diversas actividades en conjunto con las AFP y con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera, buscando normalizar la historia laboral de los ciudadanos trasladados a Colpensiones. Como resultado de estas acciones, a 30 de noviembre del año en curso, de 1.693.644 de ciudadanos trasladados del RAIS a Colpensiones, las AFP han enviado a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – Asofondos –, la información de 1.650.760 ciudadanos, que representa el 97.5% del total de la población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 42.884 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega
Corte a 30 de noviembre de 2015**

Administradora	sep-15	oct-15	nov-15
Old Mutual	563	596	471
Old Mutual Alternativo	2	2	2
Colfondos	9.048	9.730	10.172
Porvenir	14.333	14.871	14.963
Protección	13.732	15.026	17.276
Total	37.678	40.225	42.884

El proceso de entrega y/o actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen al corte de este informe presentó un aumento con respecto al número de afiliados con información

pendiente de envío a Colpensiones, cifra que ascendió en 2.659 ciudadanos en comparación al saldo de octubre de 2015, que cerraba en 40.225. Lo anterior obedece a que la cifra incluye los traslados aprobados en noviembre, los cuales ascendieron a 14.603 ciudadanos, es decir, el número de traslados efectivos del mes fue superior a la entrega de historia laboral por parte del RAIS.

Dentro de las estrategias establecidas para la recuperación de la información y la incorporación de la historia laboral de los ciudadanos trasladados al RPM, se han establecido mesas de trabajo periódicas con los fondos privados a través de Asofondos, se han priorizado casos específicos ante las AFP y se realizan seguimientos mensuales o bimensuales a los planes de trabajo de entrega de historia laboral de los fondos en el marco de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Sobre la priorización de entrega de historia laboral de casos puntuales por parte de los fondos privados, en agosto se entregó a través de Asofondos la relación de 1.843 ciudadanos por los cuales cursa una solicitud de pensión y/o un requerimiento de Defensa Judicial en Colpensiones, para que se proceda con la priorización en la entrega de la información de la historia laboral por parte de la AFP responsable. Con corte a este informe se ha recibido la Historia Laboral de 1.658 de estos ciudadanos.

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, desde octubre de 2012 hasta el 30 de noviembre de 2015, Colpensiones ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 71.093 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 65.111 de los mismos, equivalente al 91.59%; quedando pendiente de procesar y/o cargar 5.982 archivos. Sobre este punto es importante señalar que en lo corrido del año 2015, se realizó el proceso de conciliación de entrega de archivos de actualización y/o planillas de pago con Asofondos, con un resultado del 100% conciliado con corte al 31 de diciembre de 2014.

En términos de información de pagos, se ha realizado el cargue y/o actualización de 861.405 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre o planillas de pago vigencia Colpensiones), correspondientes a 44.560.559 registros y/o ciclos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Historias laborales cargadas por AFP
Corte a 30 de noviembre de 2015**

Administradora	sep-15	oct-15	nov-15
Old Mutual	6.350	6.414	6.830
Old Mutual Alternativo	102	114	115
Colfondos	105.152	105.626	123.005
Porvenir	428.333	436.020	449.658
Protección	268.851	274.479	281.797
Total	808.788	822.653	861.405

En cuanto al seguimiento a la entrega de la información de los ciudadanos trasladados al Régimen de Prima Media, correspondiente a los casos priorizados en el año 2013 por la H. Corte, a 30 de noviembre de 2015 se logró que los fondos privados entregaran el 100% de los casos solicitados. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 3)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 3. Entregas de casos priorizados por la H. Corte Constitucional a las AFP
Corte a 30 de noviembre de 2015**

Prioridad	Casos Prioritarios - HCC - Corte a agosto 2013	Casos Prioritarios Pendientes	
		Octubre 31 2015	Noviembre 30 2015
Grupo 0	117	0	0
Grupo 1	245	0	0
Grupo 2	48	1	0
Grupo 3	8	0	0
Grupo 4	10	0	0
Indemnizados	0	0	0
Total	428	1	0

6.5.2. Cargue aportes no vinculados⁹³

El cargue de aportes de no vinculados ha sido identificado como una de las problemáticas que mayor volumen de solicitudes de reclamación ha generado en Colpensiones, en cuanto a información de ciclos no reflejados en las historias laborales y producto del procesamiento parcial que efectuó el Seguros Social.

Colpensiones desarrolló un plan de trabajo que fue presentado a la Superintendencia Financiera en donde se busca procesar 825 archivos que no fueron entregados por las Administradoras al ISS, y reprocesar 2.690 archivos procesados parcialmente, para un total de 3.515 archivos. El propósito de ello es actualizar la información para 5.108.020 afiliados, correspondiente a 7.913.057 aportes (planillas) y 10 millones de registros que equivalen a \$1.1 billones en pagos aproximadamente.

El plan de trabajo está compuesto por 5 fases:

Fase I: Transferencia de Información de Devolución de Aportes a Sabass Recaudo.

Fase II: Definición y desarrollo proceso de cargue parcial de archivos de No Vinculados vigencia ISS.

Fase III: Reproceso de archivos de No Vinculados Vigencia ISS.

Fase IV: Sincronización de bases de datos Devoluciones de Aportes-Sabass Recaudo.

Fase V: Reproceso de errores Internos.

⁹³ El proceso de cargue de No Vinculados tiene como objetivo la gestión del ingreso de dinero e información que tiene su origen en las AFPs con destino a Colpensiones, por pagos a pensión realizados de forma errada por los empleadores en el Régimen de Ahorro Individual a nombre de ciudadanos afiliados al Régimen de Prima Media.

Dentro de este plan se definieron actividades específicas y roles puntuales a partir del 1 de febrero de 2015 y con fecha de finalización 30 de marzo de 2016.

Así mismo, Colpensiones desde su inicio de actividades generó un desarrollo tecnológico para el procesamiento de la información de No Vinculados vigencia Colpensiones, en donde el valor acumulado recibido por No Vinculados desde el mes de octubre de 2012 hasta el 30 de noviembre de 2015, asciende a \$620.716 millones, representado en 676 archivos recibidos, 2.433.240 ciudadanos y 3.231.015 registros y/o rezagos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

**Capítulo 6.5– Cuadro 4. No vinculados (acumulado)
Corte a 30 de noviembre de 2015**

Detalle	sep-15	oct-15	nov-15
Número Afiliados	2.365.872	2.407.277	2.433.240
Número Rezagos	3.119.639	3.191.140	3.231.015
Número Archivos	641	667	676
Valor (Millones)	\$ 589.870	\$ 610.802	\$ 620.716

De los 676 archivos recibidos con corte a noviembre de 2015, Colpensiones ha gestionado el 98.96%, es decir, se ha hecho el cargue de 669, quedando en proceso 7 archivos al corte de este informe. De acuerdo al proceso establecido con las AFP se sigue ejecutando el proceso de conciliación y notificación de los archivos con error para su corrección y reenvío a Colpensiones.

En lo corrido de noviembre de 2015 no se reportaron archivos de error a las AFPS y así mismo no se recibieron por parte de las mismas, archivos corregidos vigencia Colpensiones. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (acumulado)
Corte a 30 de noviembre de 2015**

Detalle	ago-15	sep-15	oct-15
Número de archivos cargados	577	612	645
Número registros procesados	3.040.360	3.088.288	3.154.541
Número registros exitosos	2.149.246	2.197.174	2.263.427
Valor archivo (millones)	\$ 570.681	\$ 583.964	\$ 600.094

6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir

Para octubre, Colpensiones contaba con 1.297 revocatorias pendientes por decidir, desagregadas en: (i) 607 que se encontraban en término y (ii) 690 vencidas.

Durante noviembre ingresaron 299 radicaciones de revocatorias, lo que arrojan un saldo a 30 de noviembre de 1.596 casos pendientes; de éstos, 554 casos se decidieron con acto administrativo quedando pendientes 1.042: (i) 599 se encuentran en término y (ii) 443 vencidos.

Es importante aclarar que de las 1.042 revocatorias pendientes existen 18 casos en los cuales se interpuso la revocatoria para solicitar el cumplimiento de una sentencia judicial, para estos casos se surte un trámite diferente ya que la Gerencia de Reconocimiento procede al estudio y cumplimiento de la sentencia cuando es entregada por la Gerencia de Defensa Judicial una vez se surte el proceso de estudio de seguridad.

Como aclaración adicional, se informa que de acuerdo a los lineamientos del proceso de decisión para los casos radicados ante Colpensiones, se busca decidir las solicitudes de conformidad con la prioridad establecida para cada uno de ellos. De tal forma que la prioridad la tienen los casos de mayor vulnerabilidad que no se encuentran en la nómina respetando la radicación cronológica.

6.7. Enfermedades catastróficas o de alto costo

De acuerdo con lo establecido por la H. Corte en el Auto 110 de 2013, Colpensiones diseñó un mecanismo que ha permitido la identificación y atención prioritaria de las solicitudes de prestaciones económicas de los ciudadanos que manifiestan padecer una enfermedad catastrófica o de alto costo.

Así las cosas, con corte a 30 de noviembre de 2015, se han radicado 1.120 solicitudes de prestaciones económicas marcadas como solicitudes prioritarias de atención de ciudadano con padecimiento de una enfermedad catastrófica, de las cuales (i) 1.070 se encuentran atendidas, (ii) 12 casos requieren un cumplimiento de sentencia judicial y se encuentran en proceso de validación, (iii) para 4 solicitudes se requirió la radiación de un documento o prueba adicional necesaria para adoptar una decisión, y (iv) 34 casos se encuentran en proceso de decisión por parte de los analistas de reconocimiento.

Capítulo 6.7 - Cuadro 1. Estado de las solicitudes pensionales de personas que padecen enfermedades catastróficas

Estado	Casos
Decididos	1.070
Sentencias	12
Falta documentos	4
En proceso de decisión	34
Total	1.120

7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

Este capítulo ilustra la gestión y resultados logrados en el proceso de notificación con corte al 30 de noviembre de 2015, proceso que se lleva a cabo de acuerdo a la generación de actos administrativos. Es así como se da continuidad al seguimiento mensual presentado a la H. Corte, al igual que a los planes de acción presentados en el IP28⁹⁴, los cuales se desplegaron durante el mes de noviembre de 2015⁹⁵.

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP28⁹⁶ Colpensiones reportó un total de 1.140.019 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y octubre de 2015, de éstas 987.533 fueron notificaciones personales y 152.486 por aviso. Durante el mes de noviembre de 2015, se notificó un total de 32.524 actos administrativos, de los cuales 29.134 se dieron de manera personal y 3.390 por aviso. Es importante mencionar que dichas cifras incluyen el acumulado que está pendiente por notificar de los meses anteriores, y los actos administrativos proferidos en noviembre de 2015.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 30 de noviembre de 2015, Colpensiones ha realizado un total de 1.172.543⁹⁷ notificaciones, de las cuales el 87% han sido personales y el 13% restante por aviso. A corte de 30 de noviembre de 2015, se tiene pendiente por notificar un total de 30.699 actos administrativos. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – corte a 30 de noviembre de 2015

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Ago-15	933.852	145.447	1.079.299
sep-15	27.480	2.683	30.163
oct-15	26.201	4.356	30.557
nov-15	29.134	3.390	32.524
Total	1.016.667	155.876	1.172.543
% Total	87%	13%	100%

En el IP28⁹⁸ Colpensiones reportó que con corte al 31 de octubre de 2015, se notificaron 855.351 actos administrativo de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Por su parte, a 30 de noviembre

⁹⁴ Ver IP28, página 112.

⁹⁵ Corte a 30 de noviembre de 2015.

⁹⁶ Ver IP28, página 112.

⁹⁷ Cabe aclarar que el indicador reportado en este informe relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de octubre de 2015. De igual manera en la totalidad de notificaciones (1.172.543), se incluye las notificaciones de los actos administrativos proferidos por la entidad de la repesa ISS, lo cual se culminó el 31 de marzo de 2015. Por su parte en el numeral 7.3 del presente capítulo, se informa sobre las notificaciones de los actos administrativos de repesa ISS reportados con respuesta de carácter parcial.

⁹⁸ Ver IP28, página 113.

de 2015, se han notificado 887.875 actos administrativos correspondientes a dichas solicitudes, de los cuales 806.083(91%) se realizaron de manera personal y 81.792 (9%) se notificaron por aviso.

Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Total de notificación Colpensiones - corte a 30 de noviembre de 2015

Mes	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso	Total notificados
Acumulado a Ago-15	723.268	71.363	794.631
sep-15	27.480	2.683	30.163
oct-15	26.201	4.356	30.557
nov-15	29.134	3.390	32.524
Total General	806.083	81.792	887.875
% Total	91%	9%	100%

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 1.204.146 actos administrativos. A la fecha, como se mencionó arriba, se tiene pendiente por notificar 30.699⁹⁹ actos administrativos, de acuerdo al origen de radicación de estas solicitudes prestacionales, 26.197 corresponden a solicitudes pensionales, 3.705 a recursos, y 797 a sentencias judiciales.

El 73% del total de los actos administrativos no notificados a 30 de octubre de 2015 (22.370), se encuentran dentro del término para la notificación. En cuanto al 27% restante (8.329) que se encuentra fuera de término, 7.792 actos administrativos se profirieron durante el mes de octubre de 2015, es decir, el 94% de las resoluciones pendientes por notificar y que ya cumplieron los términos corresponden a decisiones con no más de dos meses de anterioridad.

De igual manera, se procedió a realizar citación a través del contact center y por correspondencia certificada a los 8.329 ciudadanos relacionados con los actos administrativos mencionados, siendo preciso esperar el vencimiento del término para efectuar la notificación por aviso en los casos a que haya lugar. El Cuadro 3 ilustra la distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo, por los meses que se encuentran en proceso de notificación (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Paneles A, B, C y D).

⁹⁹ Cabe mencionar que los 30.699 actos administrativos son aptos para realizar el proceso de notificación y que por su parte existen 556 actos administrativos proferidos con anterioridad a septiembre de 2015, que no cuentan con autorización para surtir la notificación hasta tanto no sean revisados por el área competente y avalado para ser notificados.

Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 30 de noviembre de 2015

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término
En Término	19.478	2.298	594	22.370	
% total en términos	74%	62%	75%	73%	
2 meses	6.314	1.288	190	7.792	94%
3 meses	405	119	13	537	6%
Total fuera de términos	6.719	1.407	203	8.329	
% total Fuera de términos	26%	38%	25%	27%	
Total general	21.850	4.284	853	26.987	

Panel B. Solicitudes pensionales pendientes de notificar a 30 de noviembre 2015

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término
En Término	2.822	290	1.285	8.053	7.028	19.478	
% total en términos	64%	70%	78%	76%	77%	74%	
2 meses	1.374	117	346	2.438	2.039	6.314	94%
3 meses	190	7	23	138	47	405	6%
Total fuera de términos	1.564	124	369	2.576	2.086	6.719	
% total Fuera de términos	36%	30%	22%	24%	23%	26%	
Total general	4.386	414	1.654	10.629	9.114	26.197	

Panel C. Recursos administrativos pendientes de notificar a 30 de noviembre de 2015

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término
En Término	77	105	230	1.610	276	2.298	
% total en términos	23%	54%	69%	67%	65%	62%	
2 meses	245	83	91	737	132	1.288	92%
3 meses	10	6	14	73	16	119	8%
Total fuera de términos	255	89	105	810	148	1.407	
% total Fuera de términos	77%	46%	31%	33%	35%	38%	
Total general	332	194	335	2.420	424	3.705	

Panel D. Cumplimiento de sentencias pendientes de notificar a 30 de noviembre 2015

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de términos
En Término	20	162	412	594	
% total en términos	74%	84%	71%	75%	
2 meses	7	30	153	190	94%
3 meses			13	13	6%
Total fuera de términos	7	30	166	203	
% total Fuera de términos	26%	16%	29%	25%	
Total general	27	192	578	797	

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar con corte al 30 de noviembre de 2015, corresponden a vejez con 10.629, seguido por indemnización con 9.114 (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel B). En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en recursos de vejez con 2.420 actos administrativos, seguido por recursos sobre indemnizaciones con 424 actos (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel C). Finalmente, las notificaciones de los radicados de reconocimiento asociados al cumplimiento de una sentencia judicial que se encuentran pendientes por notificar son principalmente de vejez, lo cual corresponde a 578 actos administrativos (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel D).

7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP28¹⁰⁰ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia, como se señaló anteriormente (Numeral 7.1) que a 30 de noviembre de 2015 quedan pendientes por notificar 8.329 resoluciones proferidas en periodos anteriores a septiembre, es decir fuera de término. De éstas, 5.126 ya cumplieron los términos para notificación personal, dado que no se acercó el ciudadano a ningún PAC, por tanto se encuentran en proceso de notificación por aviso, asunto que se reportará en el próximo informe. Las resoluciones restantes ya surtieron la primera etapa de citación por contacto telefónico y/o por correspondencia certificada, quedando pendiente que los ciudadanos acudan a notificarse personalmente, en caso contrario es preciso continuar con el proceso contemplado en la normatividad legal vigente, es decir, por aviso.

Colpensiones continúa haciendo uso de herramientas tales como publicaciones en la página web y publicaciones en afiches electrónicos dispuestos en los PAC. De esta manera la entidad busca que los ciudadanos accedan de manera ágil y puedan validar si cuentan con citación para notificarse de un acto administrativo, o si por el contrario ya fueron notificados por aviso.

Por otro lado, la Administradora sigue trabajando en la automatización de las actividades del proceso de notificación, lo que permitirá mejorar la atención a los ciudadanos en las oficinas y la reducción de tiempos en la ejecución de los diferentes trámites internos. Así mismo, a partir del

¹⁰⁰ Ver IP28, página 115.

mes octubre de 2015 la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano inicio auditorías al proceso de notificación que se realiza en los 74 PAC- Colpensiones a nivel nacional, de esta manera se han llevado a cabo 756 monitoreos a casos aleatorios de radicados de notificación, con el fin de garantizar la calidad en el trámite y disminuir errores que afectan directamente al ciudadano.

7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano

Las estrategias de contactabilidad del ciudadano hacen referencia a la cantidad de personas que efectivamente se logran contactar a través de los diferentes canales de comunicación definidos, esto se mide sobre el total de ciudadanos o registros que se requieren contactar. Con esta estrategia, en particular, se busca que aquellos ciudadanos que ya tienen un acto administrativo, se enteren de manera oportuna y puedan surtir el proceso correspondiente a la notificación, permitiendo que en aquellos casos en donde el ciudadano no esté de acuerdo con la decisión proferida, pueda interponer los recursos de ley.

Para ello Colpensiones viene empleando medios de contactabilidad tales como: contacto telefónico, correspondencia certificada con el envío de la citación, publicaciones en la página web con los nombres completos y cédulas de ciudadanía, motores de búsqueda por número de identificación de causante que permite visualizar el acto administrativo, al igual que la publicación de afiches electrónicos en los PAC – Colpensiones.

Desde el mes de febrero de 2014 se implementó la estrategia de contactabilidad a través del contact center. Para el mes de noviembre de 2015 se contactaron 23.730 ciudadanos, quienes fueron citados a los PAC de Colpensiones a notificarse de los actos administrativos pendientes, de estos ciudadanos se notificaron personalmente en el transcurso del mes señalado 21.594 (91%), quedando 2.136 (9%) a la espera de que se acerquen a los PAC. Por otra parte, se enviaron 11.794 cartas de citación a notificación personal a través de correspondencia certificada (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1).

Capítulo 7.2– Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente consolidado trimestre

Actividad	sep-15	oct-15	nov-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por contact center	18.834	20.998	23.730	63.562	68%
Citados por correspondencia	8.661	9.046	11.794	29.501	32%
Total	27.495	30.044	35.524	93.063	100%

En cuanto a las consultas realizadas por los ciudadanos en la página web de la entidad referente a trámites de notificaciones, durante el mes de noviembre de 2015 un total de 87.806 personas consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 11.543 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 8.511 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 404.883 consultas vinculadas al proceso de notificación en la página web de Colpensiones, facilitando que

tengan conocimiento de los actos administrativos que se le han proferido. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 2)

Capítulo 7.2 – Cuadro 2. Consulta en página web de resoluciones de reconocimiento consolidado trimestre

Consultas	sep-15	oct-15	nov-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	158.563	91.825	87.806	338.194	84%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	12.678	12.598	11.543	36.819	9%
Consultas Citación a Notificación	10.861	9.568	8.511	28.940	7%
Total	182.102	113.991	108.790	404.883	100,0%

Adicionalmente, tal como se mencionó arriba, los ciudadanos también pueden conocer la existencia de actos administrativos pendientes por notificar a su nombre, a través de los afiches electrónicos dispuestos en los diferentes PAC. En noviembre de 2015, se realizaron 3.037 consultas en los afiches electrónicos, de los ciudadanos que realizaron consulta el 16% (685) contaban con un acto administrativo disponible para notificarse, mientras que los demás tenían una solicitud en proceso. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3).

Capítulo 7.2 – Cuadro 3. Consulta de notificaciones y edictos en afiches electrónicos consolidado trimestre

Consultas	sep-15	oct-15	nov-15	Total trimestre
Consulta de Notificaciones	6.113	4.282	3.037	13.432
Total	6.113	4.282	3.037	13.432

7.3. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial

Tal como se reportó en el numeral 2.3 del presente informe, Colpensiones continúa trabajando para dar respuesta de fondo a las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial. Es así como a corte de 30 de octubre de 2015, Colpensiones profirió 3.431 actos administrativos, de los a 30 de noviembre se han notificado 3.236 y quedan pendientes por notificar 195, lo que representa un 94% de notificación. En cuanto a los casos pendientes de notificaciones, corresponden principalmente a actos administrativos proferidos en el último mes, por tanto se encuentran en proceso de citación mediante correspondencia certificada y a través de contact center, una vez se surta el proceso se efectuará la notificación por aviso de los casos a que haya lugar.

En cuanto a la distribución por grupos priorizados de la represa ISS de respuesta parcial, se concentran principalmente en el grupo 4 con 2.929 actos administrativos proferidos, de los cuales

se han notificado 2.742, que representa el 94%; por su parte del grupo 3 se ha notificado el 100% de los actos administrativos, del grupo 2 el 96%, mientras que en el grupo 1 ha sido notificado el 99%.

En seguida se presenta el resultado de notificación de los actos administrativos con respuesta de fondo por grupos prioritarios (ver Capítulo 7.3 – Cuadro 1).

Capítulo 7.3 – Cuadro 1. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la repesa del ISS con respuesta parcial - consolidado a 30 de noviembre de 2015

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 31 de noviembre 2015	Actos Administrativos Notificados a 31 de noviembre 2015	% de Notificación
Grupo 1			
Grupo 1 Salario 1 A 1,5	191	188	98%
Grupo 1 Mayor A 74	73	71	97%
Grupo 1 Subsidiado	55	55	100%
Grupo 1 Sobrevivientes	43	42	98%
Grupo 1 Invalidez	26	26	100%
Grupo 1 Sin Información	12	12	100%
Subtotal Grupo 1	400	394	99%
Grupo 2			
Grupo 2 Salario De 1.6 a 3	31	30	97%
Grupo 2 Sobrevivientes	16	15	94%
Subtotal Grupo 2	47	45	96%
Grupo 3			
Grupo 3 Salario Más De 3	37	37	100%
Grupo 3 Sobrevivientes	18	18	100%
Subtotal Grupo 3	55	55	100%
Grupo 4			
Grupo 4 Corriente	2.882	2.697	94%
Indemnizados	31	29	94%
Auxilios Funerarios	16	16	100%
Subtotal Grupo 4	2.929	2.742	94%
Total	3.431	3.236	94%

7.4. Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales

Colpensiones sigue trabajando para garantizar que el proceso de notificación de las respuestas a las solicitudes objetos de tutelas y/o sentencias judiciales sea efectivo, y de manera oportuna. Es por esto que a corte del 31 de octubre de 2015, se proferieron 98.429 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 30 de noviembre de 2015 se notificaron 93.971 actos administrativos (95.5%). En proceso de notificación quedaron 4.458¹⁰¹ ciudadanos (4.5%) quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

Capítulo 7.4 – Cuadro 1. Notificación de actos administrativos de cumplimiento de sentencias – acumulado a 30 de noviembre de 2015

Actividad	sep-15	oct-15	nov-15
Actos Administrativos Notificados	83.652	88.545	93.971
Actos Administrativos proferidos (mes anterior)	88.844	92.274	98.429
Porcentaje	94,2%	96,0%	95,5%

En cuanto al trámite de notificación de actos administrativos objeto de tutelas, se han proferido a 30 de noviembre de 2015, 113.544 actos administrativos, de los cuales se han notificado 100.137 (88,2%); están pendiente de notificación 13.407 (11,8%), tal comportamiento se ha mantenido en el último trimestre.

Capítulo 7.4 – Cuadro 2. Notificación de actos administrativos tutelas – acumulado a 30 de noviembre de 2015

Actividad	sep-15	oct-15	nov-15
Actos Administrativos Notificados	95.672	99.246	100.137
Actos Administrativos proferidos	108.197	112.780	113.544
Porcentaje	88,4%	88,0%	88,2%

Dentro de las estrategias que ha implementado Colpensiones sobre el grupo específico de actos administrativos de cumplimiento sentencias y objeto de tutelas, se incluye:

i. La priorización de la citación a notificarse tanto por contact center, como por correspondencia certificada, para lo cual desde el mes de enero de 2015 se implementó el requerimiento interno denominado llamada prioritaria al contact center para la notificación de resoluciones objeto de tutela, con este requerimiento los funcionarios a cargo de la resolución o de la tutela pueden hacer seguimiento y determinar el momento en el cual se notifica el ciudadano.

¹⁰¹ Es importante aclarar que en los 4.458 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, pendientes por notificar, están incluidos los 797 casos que cuentan con un radicado de reconocimiento asociado con el cumplimiento de una sentencia.

ii. Se realiza seguimiento y control de los casos para garantizar que la totalidad de los mismos sean notificados, validando cuáles casos ya fueron citados y cumplieron términos de ley para ser notificados por aviso.

iii. Se continúa trabajando en campañas de actualización de datos desde el contact center y desde los puntos de atención Colpensiones.

8. Atención al ciudadano

8.1. Atención general en PAC

El presente capítulo se enmarca en el desarrollo de los aspectos que de manera tradicional se han venido reportando en este informe, resaltando las iniciativas, indicadores y planes de acción que de manera estratégica se adelantan en la entidad para mejorar los resultados de servicio al ciudadano.

8.1.1. Segmentación por tipo de atención

Los trámites y solicitudes que demandan los ciudadanos en los Puntos de Atención de Colpensiones – PAC, se encuentran segmentados en tres tipos de operación: el primero corresponde a consultas e información; el segundo a temas de radicación de trámites; y el tercero a reclamaciones y tutelas. A continuación se observa su comportamiento y la participación para cada uno de ellos en el mes de noviembre de 2015, y se compara frente al mes de octubre del mismo año (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1):

**Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos
Octubre – noviembre de 2015**

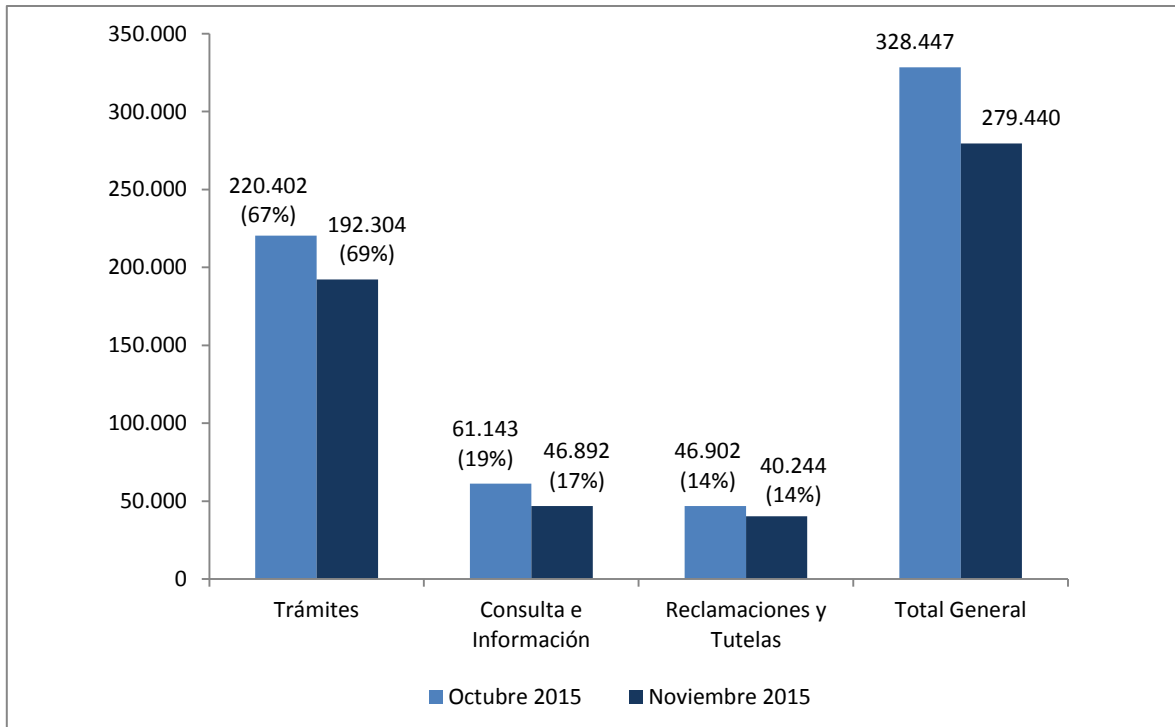
Tipo de Trámite	Octubre 2015	Participación Octubre	Noviembre 2015	Participación Noviembre
Consulta e Información	61.143	19%	46.892	17%
Nómina Pensionado	15.265		12.618	
Reconocimiento de pensión	45.878		34.274	
Trámites	220.402	67%	192.304	69%
Copia de Historia Laboral	50.832		42.002	
Certificado de Afiliación	22.797		18.640	
Certificados de Nómina	13.181		11.521	
Actualización de datos	23.754		19.052	
Afiliación	24.761		20.023	
Gestión de nómina pensionados	11.399		10.714	
Notificación	35.950		37.516	
Reconocimiento	25.105		23.188	
Otros	12.623		9.648	
Reclamaciones y Tutelas	46.902	14%	40.244	14%
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	33.728		28.640	
Tutelas y Demandas Judiciales	13.174		11.604	
Total General	328.447	100%	279.440	100%
Promedio diario de ingreso	15.640		14.707	

De acuerdo con las cifras reportadas en el Cuadro 1, se identifica una disminución del 15% en la cantidad de operaciones registradas en el mes de noviembre con respecto al volumen del mes de octubre, pasando de 328.447 operaciones recibidas a 279.440 en dicho periodo.

Es de resaltar que al observar la cantidad de días hábiles del mes de noviembre con respecto al mes de octubre, se nota que el promedio de operaciones registradas a diario disminuyó en un 6% entre un mes y otro, toda vez que en octubre de 2015 se registró un promedio de 15.640 operaciones por día y en noviembre el volumen fue de 14.707 operaciones.

Al observar el comportamiento por tipo de operación, de acuerdo a su segmentación, se identifica que para el mes de noviembre la mayor participación sigue concentrándose en la radicación de trámites con un 69% del total recibido, seguido de operaciones de consulta o información con un 17%, y, por último, reclamaciones y tutelas con un 14% (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos
Octubre – noviembre de 2015**



8.1.2. Atención prioritaria – tiempos de atención

Con el objetivo de asegurar que la población que se encuentra dentro del alcance del Protocolo de Atención Prioritaria reciba atención oportuna, a continuación se presenta el comportamiento estadístico de este aspecto para el mes de noviembre frente al mes de octubre de 2015. Se analiza la afluencia de ciudadanos para cada una de las regionales a nivel nacional, la participación de los

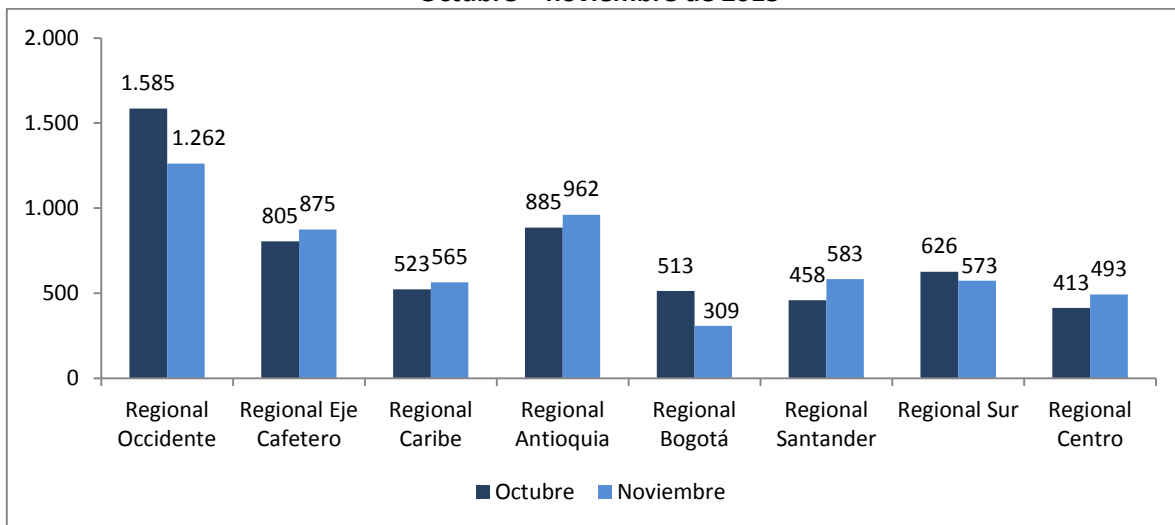
grupos que conforman la población que requiere atención preferencial, así como los principales trámites y/o servicios que requieren.

Durante noviembre de 2015 se atendió un total de 5.622 ciudadanos, registrando un tiempo promedio de atención¹⁰² de 12 minutos y 58 segundos, lo cual representa un aumento de 47 segundos con respecto al mes de octubre que registró 12 minutos y 11 segundos.

Se observa que la afluencia de población prioritaria para el mes de noviembre presentó una disminución del 3% frente al mes de octubre, es decir que se recibieron 186 ciudadanos menos, pasando de 5.808 a 5.622 en tal período.

En el gráfico 2 se ilustra el comportamiento del número de personas atendidas para cada una de las ocho regionales de Colpensiones, comparando los meses de octubre y noviembre de 2015. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Participación atención prioritaria por regional
Octubre – noviembre de 2015**



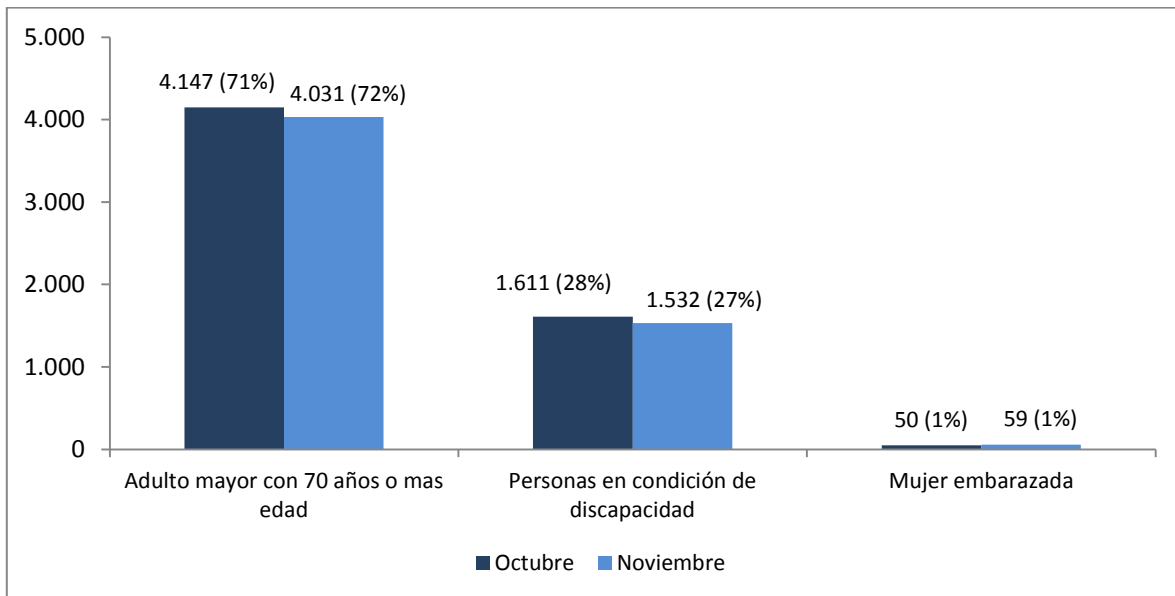
Teniendo en cuenta los resultados que se observan al finalizar el mes de noviembre de 2015, la Regional Occidente continúa con la mayor participación a nivel nacional con el 22%, seguida por las regionales: Antioquia con un volumen del 17%, Eje Cafetero con el 16%, Caribe con un 10% y Santander también con un 10% de las atenciones.

Por su parte, frente a los grupos poblacionales incluidos en el Protocolo de Atención Prioritaria, las estadísticas de atención reportadas presentaron para el mes de noviembre las siguientes variaciones (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3).

¹⁰² El tiempo promedio de atención para identificación, asesoría, direccionamiento y radicación de un trámite no podrá ser superior a 30 minutos en el PAC. Tiempo establecido en el IP9 numeral 8.1.1 sobre tiempos de atención

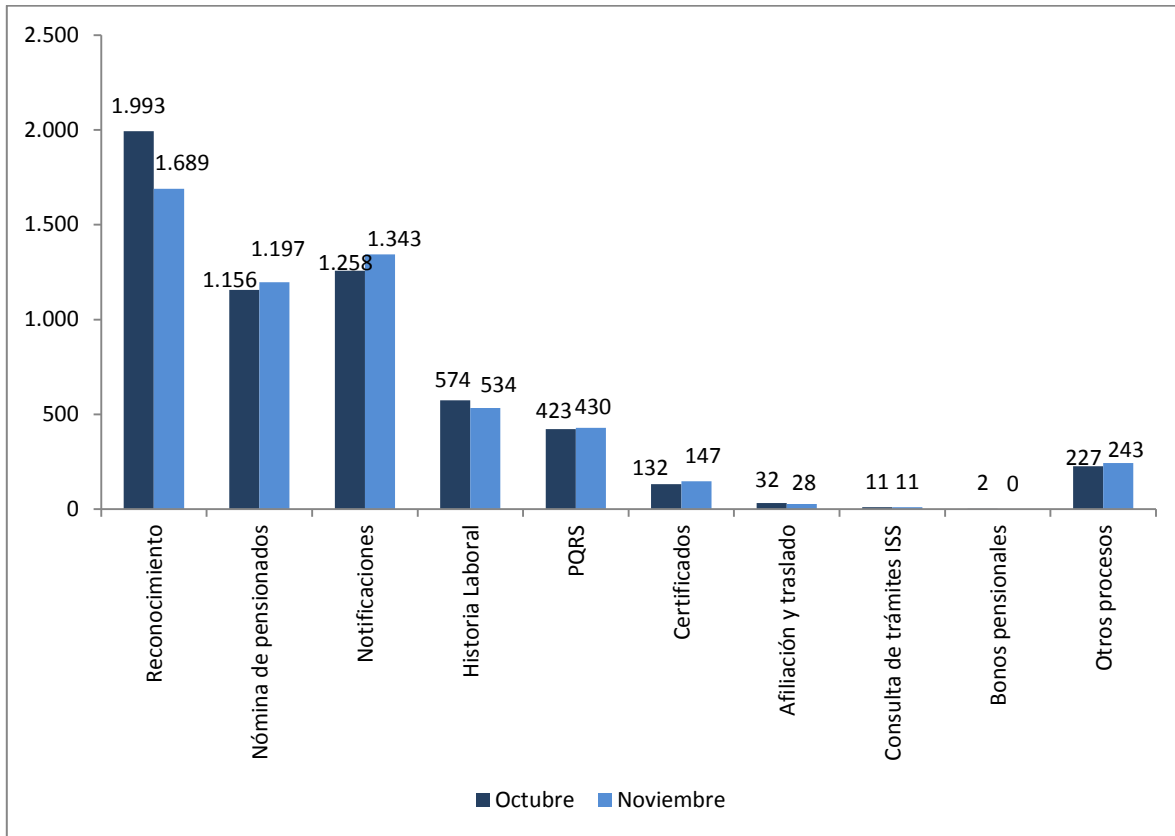
- Adultos Mayores: se atendieron 4.031 personas, lo que corresponde a una disminución del 3% con respecto al mes de octubre del año en curso. Es de resaltar que este tipo de ciudadanos presenta la mayor participación frente al total de la población de atención prioritaria con un porcentaje equivalente al 72%.
- Ciudadanos en condición de discapacidad: en el mes de noviembre se atendieron 1.532 ciudadanos que presentaban algún tipo de discapacidad física, mental, cognitiva o sensorial, equivalente a un 27% de la población atendida prioritariamente. Con respecto al mes de octubre, se evidencia una disminución del 5% en el volumen de ciudadanos atendidos, pasando de 1.611 a 1.532 en octubre.
- Mujeres embarazadas: las mujeres embarazadas continúan teniendo una participación del 1% del total de la población prioritariamente atendida, siendo 59 las mujeres gestantes atendidas en el canal presencial. Frente al mes de octubre, se observa un aumento del 18% en la cantidad de mujeres atendidas, es decir 9 ciudadanas más.

**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Distribución de población prioritaria atendida
Octubre – noviembre de 2015**



Con respecto a la participación de trámites atendidos de la población prioritaria, se identifica que para el mes de noviembre de 2015 se presenta el siguiente comportamiento sobre los trámites de mayor demanda: reconocimiento (30%), notificaciones (24%), nómina de pensionados (21%) e historia laboral (9%). Tales datos se observan en el siguiente gráfico (ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Número de trámites de población prioritaria atendidos
Octubre – noviembre de 2015**



8.1.3. Casos críticos e iniciativas de mejora en el servicio

Dando continuidad a las actividades informadas en el IP28 frente al modelo de servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, el Grupo de Atención Prioritaria (GAP) sigue trabajando como canal efectivo de comunicación entre los PAC, las gerencias regionales y gerencias nacionales.

En el mes de noviembre, el número de casos cerrados llegó a 10.020 de un total de 11.630 recibidos, alcanzando un nivel de gestión del 86,16% (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2).

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Gestión casos recibidos Grupo de Atención Prioritaria
Acumulado a noviembre de 2015**

Tipología	Septiembre 2015	%	Octubre 2015	%	Noviembre 2015	%
Cerrados	9.075	84,76%	9.567	85,83%	10.020	86,16%
Pendientes	1.632	15,24%	1.579	14,17%	1.610	13,84%
Total Recibidos	10.707	100%	11.146	100%	11.630	100%

Durante noviembre de 2015, se enfocaron esfuerzos en los siguientes frentes:

- Trabajo conjunto con los puntos de atención PAC para apoyar el proceso de reconocimiento. A través de esta iniciativa, se lograron identificar resoluciones que inicialmente se habían generado sin firma, por lo que se procedió a dar paso para firma manual por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.
- Seguimiento a sinergias con las diferentes regionales.

La distribución de los casos recibidos y gestionados por el GAP, de acuerdo a su estado y área asignada, se detalla a continuación (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 3).

**Capítulo 8.1 - Cuadro 3. Estado de solicitudes por área asignada
Acumulado a noviembre de 2015**

Área Asignada	Cerrado	Porcentaje Cerrado	En gestión	Porcentaje en gestión	Total general	Participación por área
Beneficios y Prestaciones	9.342	85,79%	1.547	14,21%	10.889	93,63%
Convenios Internacionales	34	55,74%	27	44,26%	61	
Coordinación de Medicina Laboral	18	38,30%	29	61,70%	47	
Nómina	3.417	83,75%	663	16,25%	4.080	
Reconocimiento	5.873	87,64%	828	12,36%	6.701	
Operaciones y Tecnología	478	98,35%	8	1,65%	486	4,18%
Operaciones	478	98,35%	8	1,65%	486	
VP Servicio al Ciudadano	143	79,01%	38	20,99%	181	1,56%
Atención al Afiliado	20	90,91%	2	9,09%	22	
Servicio al Ciudadano	123	77,36%	36	22,64%	159	
Financiamiento e Inversión	51	75,00%	17	25,00%	68	0,58%
Aportes y Recaudo	19	52,78%	17	47,22%	36	
Ingresos y Egresos	32	100,00%	0	0,00%	32	
Administrativa	6	100,00%	0	0,00%	6	0,05%
Gestión documental	6	100,00%	0	0,00%	6	
Total general	10.020	86,16%	1.610	13,84%	11.630	100,00%

Con respecto al total de casos reportados al GAP, se observa que la distribución de los mismos no ha presentado variación. El 93,63% de dichos casos requiere de la intervención de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su solución, y el 6,37% restante de las otras vicepresidencias.

El enfoque de trabajo definido para el GAP durante el mes de diciembre, se enmarca en dar continuidad a la sinergia con los puntos de atención PAC, buscando que a través de estos se identifiquen nuevas oportunidades de mejora y soluciones en el corto plazo frente a las mismas.

Con respecto a nuevas iniciativas de mejora, asociadas a propender por la debida atención, la calidad en el servicio y acompañamiento a los ciudadanos, se han enfocado esfuerzos en el desarrollo de los siguientes aspectos:

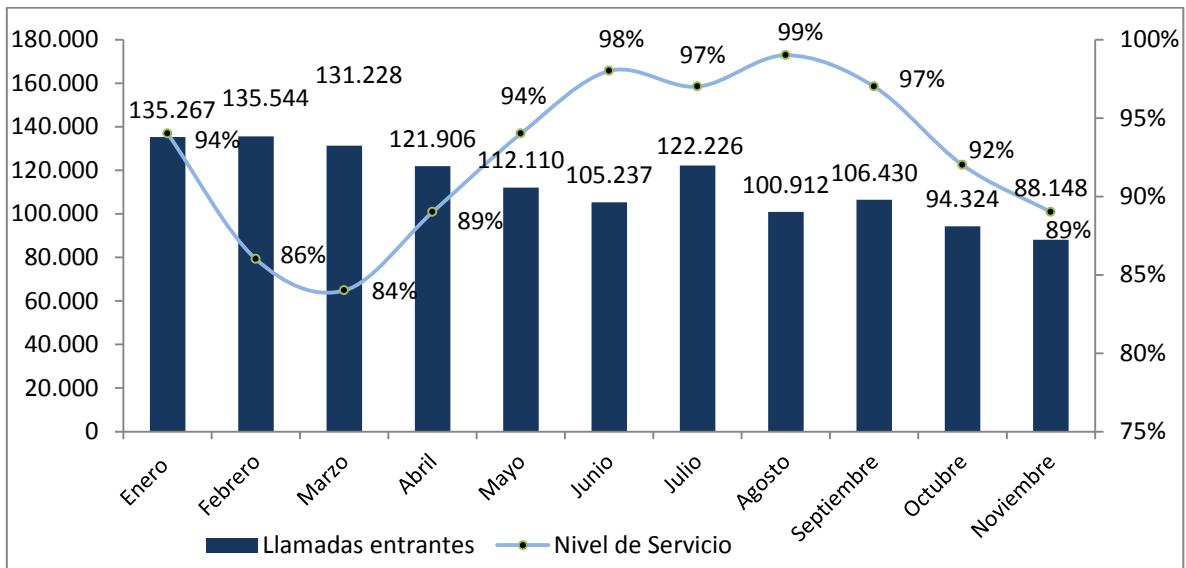
- En el marco de la atención a la ciudadanía en los puntos de atención PAC, se ha asegurado el proceso de revisión de historia laboral a la totalidad de ciudadanos que solicitan el reconocimiento de una prestación económica. Con lo anterior, se da acompañamiento al ciudadano, brindando elementos necesarios para su educación y concientización frente a la importancia de la historia laboral.
- Con el objetivo de fortalecer el servicio y la organización de los ciudadanos en los puntos de atención PAC, se han direccionado esfuerzos en el desarrollo de un proyecto para la implementación de un sistema de administración de turnos. Este proyecto se encuentra en etapa de definición de los términos de referencia para el análisis de los posibles proveedores. Se espera que al finalizar el primer semestre del año 2016 el proyecto haya terminado la etapa de implementación.
- Se estableció un protocolo para la atención en canal presencial en el cual se definen lineamientos mínimos de atención al momento de interactuar con los ciudadanos, de tal manera que se dé respuesta a sus inquietudes, sean escuchados y orientados; frente a los trámites y servicios administrados por Colpensiones.

8.2. Canales alternos de atención al ciudadano

8.2.1. Contact center – Principales indicadores de servicio, y encuesta de satisfacción y calidad basada en la norma internacional de calidad – COPC

Para el mes de noviembre de 2015, el contact center recibió un total de 88.148 llamadas. Del total de llamadas 86.740 fueron contestadas a través de un agente; de éstas el 89% fueron atendidas antes de 20 segundos, cumpliendo con el acuerdo de nivel de servicio establecido (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 1).

**Capítulo 8.2 – Gráfico 1. Nivel de servicio en el contact center
Enero – noviembre 2015**



Al validar el número de días hábiles del mes de noviembre con respecto al mes de octubre, se observa que el promedio de llamadas entrantes al día aumento en un 5.65% entre un mes y otro, toda vez que en noviembre de 2015 se registra un promedio de 3.832 llamadas entrantes por día, mientras que en octubre el volumen fue de 3.627.

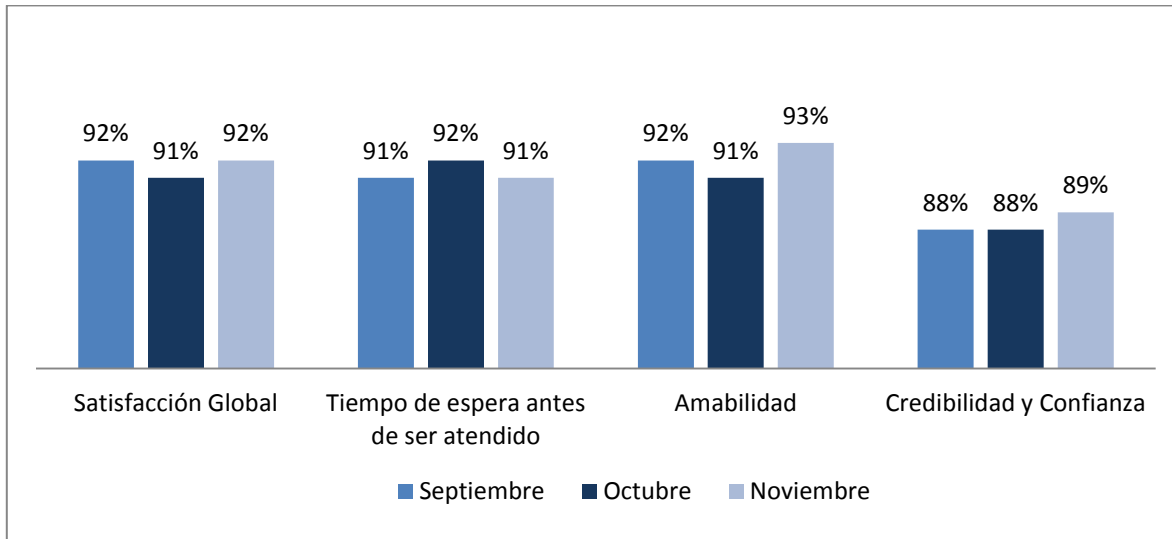
El indicador de nivel de servicio ha venido presentando una tendencia a la baja el cual está asociado a la dedicación de menos agentes para la atención de campañas de entrada, permitiendo aumentar la capacidad de la operación de las campañas de salida, sin embargo el resultado del indicador se mantiene por encima del nivel establecido que corresponde al 80%, tanto por lo definido en la norma COPC¹⁰³ como lo exigido contractualmente. Lo anterior se refleja en un incremento del 33% en la cantidad de registros gestionados en campañas de salida, pasando de 57.107 a 76.015 de octubre a noviembre.

El objetivo con las campañas de salida es dar prioridad a la actualización de datos básicos de contacto de los ciudadanos, con el fin de mejorar la calidad de las bases de datos de la entidad, optimizar procesos como la remisión de correspondencia física y masificar el envío de mensajes de texto a los afiliados y pensionados.

Frente a la medición de satisfacción del contact center, la cual califica los atributos de: (i) atención recibida, (ii) tiempo de espera antes de ser atendido, (iii) trato y amabilidad de la persona que lo atiende, y (iv) claridad y precisión de la información brindada, se obtuvieron las siguientes calificaciones para el mes de noviembre de 2015 (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 2):

¹⁰³ Norma COPC: modelo de gestión de desempeño basado en resultados, diseñado para mejorar la calidad del servicio, satisfacción de cliente, aumentar los ingresos y disminuir los costos de operación.

**Capítulo 8.2 – Gráfico 2. Resultados de encuesta de satisfacción contact center
Noviembre 2015**



Durante el mes de noviembre de 2015, se atendieron a través de los asesores del contact center 86.740 llamadas como se señaló anteriormente, de las cuales 20.138 fueron remitidas a la encuesta de satisfacción. Respecto a la atención recibida en el contact center, se evidencia que 18.408 ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos en este componente (satisfacción global), lo cual representa una participación del 92% para estas calificaciones; este resultado frente al mes de octubre aumento en un punto porcentual.

Con relación a la pregunta 2, asociada al tiempo de espera antes de ser atendido, el 91% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho en referencia al tiempo medio de espera, lo cual representa disminución de un dígito en referencia al mes anterior. Sobre la pregunta 3, donde los ciudadanos califican la amabilidad del asesor que lo atendió, el 93% lo ubica en los rangos de satisfecho y muy satisfecho; aumentando en un 2% con respecto al mes de octubre.

Frente a la pregunta 4, relacionada con la claridad y confianza de la información brindada por el asesor al momento de atender la llamada, el 89% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho. Esto significa que el indicador se aumenta en un 1% con respecto a octubre.

Si bien es cierto, el servicio percibido por los ciudadanos tiene una valoración positiva, en Colpensiones se analiza continuamente cada uno de los criterios que están por debajo de la media de satisfacción con el objetivo de implementar los planes de acción necesarios.

Dentro de los planes de mejora realizados durante el mes de noviembre se resaltan las capacitaciones dirigidas a los agentes del contact center, enfocadas en la satisfacción de los ciudadanos. Los asuntos tratados fueron: refuerzo del proceso de actualización de datos, madres comunitarias, calculadora pensional, atención del Portal Web del Aportante, retiros masivos, corrección de datos y cambios de contraseña.

8.2.2. Chat colombianos en el exterior

A través del contact center se atiende el servicio de chat a los ciudadanos que se encuentran fuera del país, el propósito de ello es brindar información general y respuesta a la consulta del estado de solicitud, previa validación de identidad.

El total de transacciones recibidas durante el mes de noviembre de 2015 correspondió a 422, de las cuales 410 se contestaron a través de un agente antes de 20 segundos (98%), cumpliendo con el acuerdo de nivel de servicio establecido.

8.2.3. Portal RPM

El portal www.colpensiones.gov.co registró un total de 683.171 visitas durante el mes de noviembre de 2015, ello significa un incremento del 8% con referencia al mes de octubre del mismo año, discriminadas en 316.014 visitantes nuevos que corresponde al 46% del total de visitas, y 367.157 visitantes frecuentes que corresponde al 54%. Durante el mes de noviembre de 2015 las 5 secciones más visitadas fueron: trámites en línea, historia laboral, certificado de afiliación, resoluciones de reconocimiento y consulta de resoluciones de reconocimiento.

Por otra parte, con el fin de brindar un mejor servicio se mantiene dentro del portal web la sección de trámites en línea donde se encuentran alojados trámites, consultas y descarga de certificados que se pueden realizar de manera virtual previa validación, y autenticación de identidad del ciudadano.

A continuación, se detalla el comportamiento de uso de los servicios ofrecidos a través de la sección de trámites en línea:

- Consulta de historia laboral: el ciudadano visualiza su reporte de semanas cotizadas, el cual podrá imprimir en PDF o enviar a la dirección de correo electrónico registrada. Para el mes de noviembre de 2015 se efectuaron 105.368 descargas de historia laboral presentando un aumento del 10% con referencia al mes de octubre de 2015.
- Trámite de actualización de datos de ubicación: el ciudadano podrá a través del formulario actualizar sus datos de contacto, entre los cuales se encuentra la dirección de residencia, departamento, municipio, teléfono, celular y correo electrónico; así como también autorizar el uso de medios electrónicos. Con relación a este trámite, se actualizaron 13.799 datos de ubicación en noviembre de 2015, es decir un aumento del 27% con referencia al mes anterior.
- Consulta de notificaciones por aviso: el ciudadano visualiza la notificación por aviso que se generó en virtud de la expedición de un acto administrativo, por medio del cual se resuelve su solicitud de prestación económica que no pudo ser notificada de manera personal, según lo estipulado en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo. En el mes de noviembre de 2015 se realizaron 11.543 consultas de notificaciones por aviso, lo que significa una disminución del 8% con referencia al mes de octubre (12.598 consultas de notificaciones).

- Descarga de Certificados: durante el mes de noviembre de 2015 se descargaron 104.448 certificaciones, lo cual significa una disminución del 5% con referencia al mes de octubre (109.853 certificados), discriminadas de la siguiente manera (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1).

**Capítulo 8.2 - Cuadro 1. Descarga de certificados página web
Octubre - noviembre 2015**

Tipo de Certificación	Octubre	Noviembre
Afiliación	50.560	51.382
Pensión	37.108	36.821
No pensión	6.330	6.234
Deducidos y devengados	11.788	5.911
EPS	2.620	2.643
Indemnización	1.447	1.457
Total	109.853	104.448

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se evidencia que los certificados con mayor demanda son: afiliación con una participación del 46%, pensión con un 34%, y deducidos y devengados con el 11%. Es importante aclarar que la disminución significativa en la descarga del certificado de devengados y deducidos se presenta debido a una falla técnica, lo que generó la suspensión de este certificado desde el día 19 de noviembre de 2015. Actualmente se está trabajando en aras de brindar una pronta solución al problema con el fin de habilitar nuevamente este servicio.

8.3. Estrategias para mejorar la atención al ciudadano

8.3.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

La estrategia de acompañamiento a empleadores está dirigida a asistir a las principales empresas dentro del territorio nacional a lo largo de su relación con el Régimen de Prima Media. Es por ello que Colpensiones a través de la realización de charlas y talleres educativos a los funcionarios de estas empresas, divulga y socializa conceptos clave para entender la historia laboral, la normatividad referente al Sistema General de Pensiones y al Régimen de Prima Media. De igual forma con los empleadores se vienen realizando procesos de capacitación para la corrección masiva de inconsistencias a través de los canales dispuestos por la entidad.

En el siguiente cuadro se presentan los resultados y porcentajes de cumplimiento en lo referente a charlas y talleres realizados, y el número de ciudadanos asistentes y asesorados en el marco de los diferentes programas de educación (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 1):

**Capítulo 8.3 - Cuadro 1. Estrategia comercial
Acumulado a noviembre de 2015**

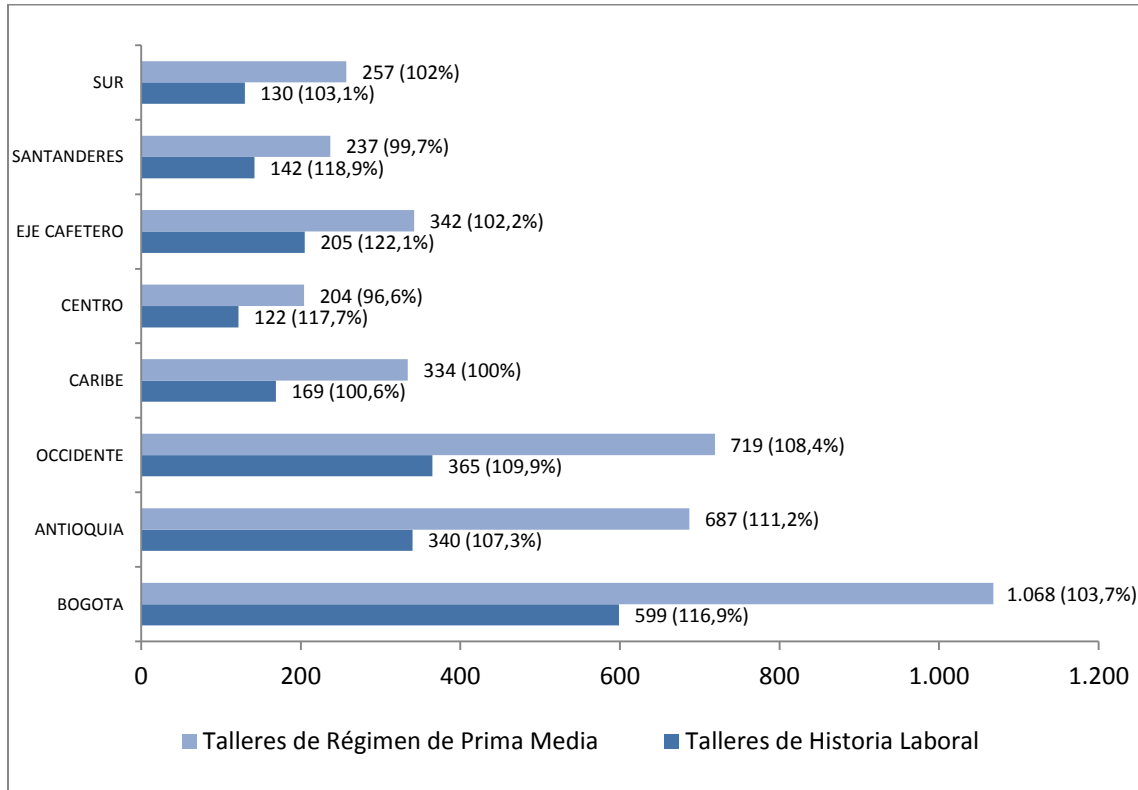
Programa Ejecutado	Ejecución Acumulada Noviembre 2015	Meta Proyectada a Noviembre 2015	% Cumplim. a Noviembre 2015	Meta Total Año 2015	% Cumplim. Año 2015
Talleres de Historia Laboral	2.072	1.846	112,24%	1.846	112,24%
Asistentes Talleres HL	30.901	23.055	134,03%	23.055	134,03%
Asesorías Afiliados HL	12.103	9.588	126,23%	9.588	126,23%
Talleres de Régimen de Prima Media	3.848	3.704	103,89%	3.974	96,83%
Asistentes Talleres de RPM	76.713	65.650	116,85%	71.050	107,97%
Empresas visitadas	487	624	78,04%	936	52,03%
Empresas capacitadas portal aportante	171	156	109,62%	234	73,08%
Empresas nuevas con Portal Aportante	102	78	130,77%	117	87,18%

Entre enero y octubre de 2015, fueron dictados un total de 2.072 talleres de historia laboral a 30.901 empleados de las entidades y se asesoraron individualmente a 12.103 de estas personas. De igual forma, para el período enero a noviembre, fueron dictados un total de 3.974 talleres de RPM a un total de 76.713 empleados de estas entidades, donde además se cuenta con una meta proyectada las cuales han tenido un cumplimiento por encima del 100%.

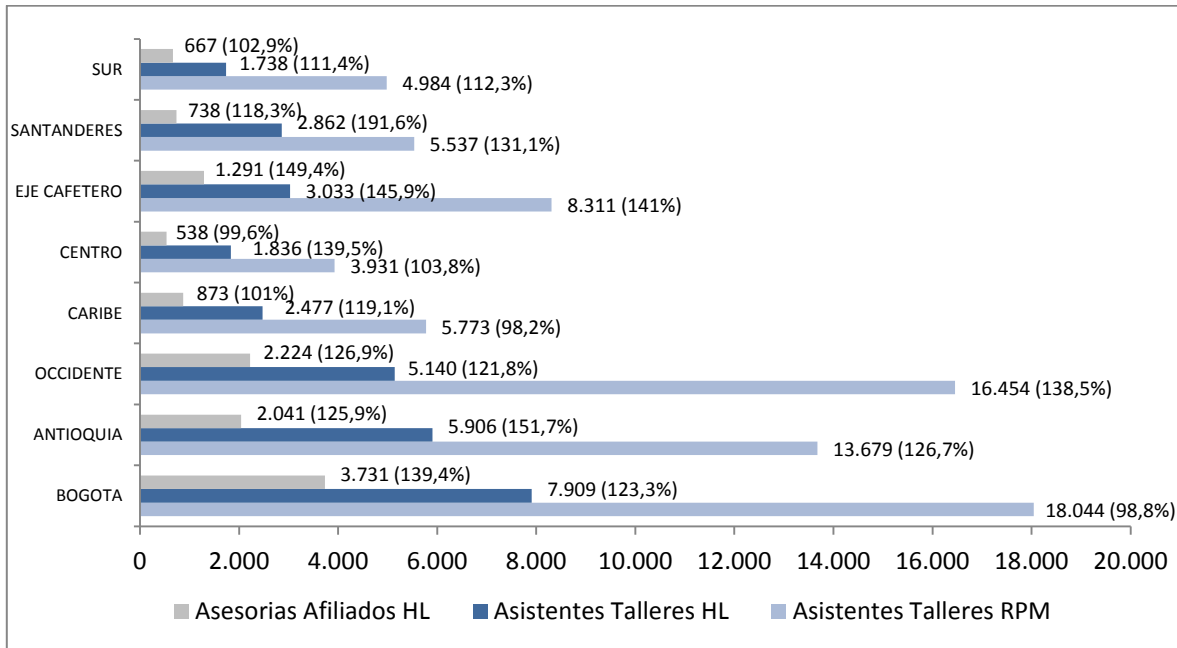
A partir del mes de noviembre del presente se realizó la incorporación de indicadores de gestión adicionales al equipo comercial donde se empezó a reforzar la visita a empresas, cuyo resultado acumulado para el mes de noviembre fue el siguiente: 487 empresas visitadas con un cumplimiento del 78,04%, capacitación de empresas en el portal del aportante en 171 empresas con un cumplimiento del 109,62% y 102 empresas nuevas con inscripción en el portal del aportante con un cumplimiento del 130,77%.

A continuación (ver Capítulo 8.3 – Gráficos 1 a 3) se detallan los resultados por regional de la estrategia de acompañamiento entre enero y noviembre de 2015.

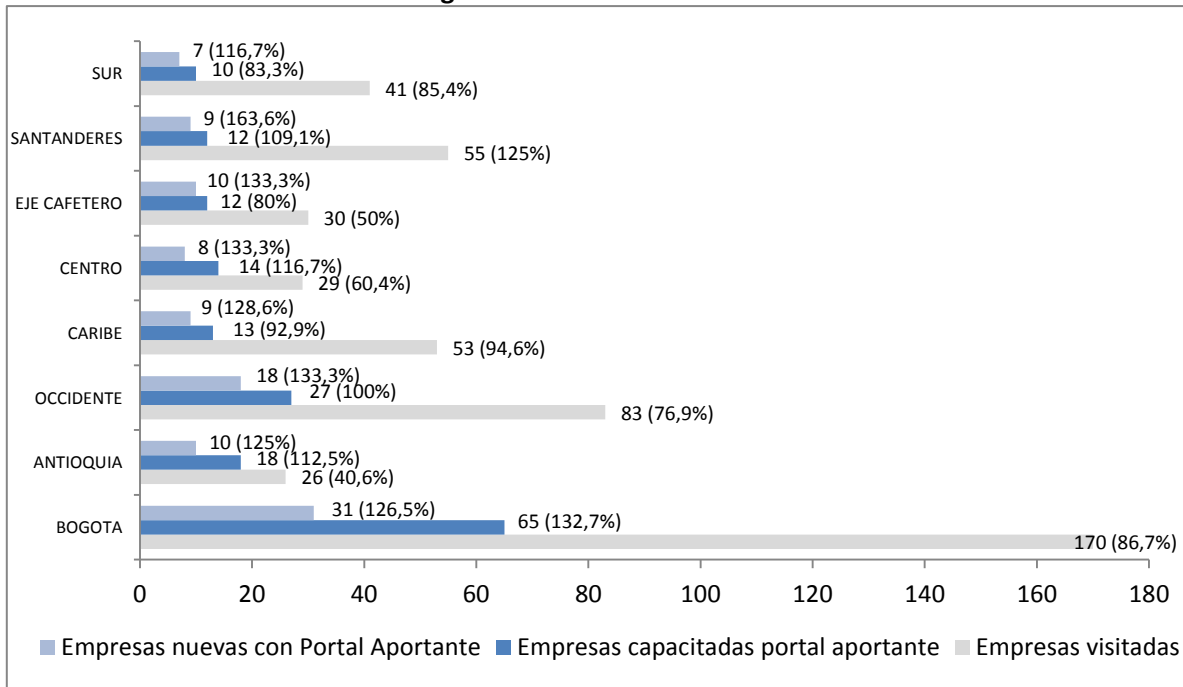
**Capítulo 8.3 - Gráfico 1. Acompañamiento en talleres por regional
Enero a noviembre de 2015**



**Capítulo 8.3 - Gráfico 2. Asistentes a talleres y asesorías por regional
Enero a noviembre de 2015**



Capítulo 8.3 - Gráfico 3. Empresas Visitadas, capacitadas y nuevas con portal aportante por regional - Noviembre de 2015



8.3.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano

Los programas de educación financiera ofrecidos por Colpensiones buscan acompañar al ciudadano a lo largo de su ciclo de vida. De allí que la entidad a través de la realización de charlas y jornadas educativas, divulga y socializa conceptos claves para entender los trámites y la normatividad referente al Sistema General de Pensiones, programa de Beneficios Económicos Periódicos y Régimen de Prima Media.

En el siguiente cuadro se presentan los resultados en cuanto a charlas y jornadas realizadas, y el número de ciudadanos asistentes en el marco de los diferentes programas de educación financiera (ver Capítulo 8.3 – Cuadro 2):

**Capítulo 8.3 - Cuadro 2. Talleres Régimen de Prima Media
Enero - noviembre de 2015**

Programa Ejecutado	Enero - Septiembre		Octubre		Noviembre		Total	
	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes
Adulto mayor	3	2.082	1	50	0	0	4	2.132
Agremiaciones	127	4.936	2	344	9	2.525	138	7.805
Atención itinerante	57	5.164	1	57	2	2.084	60	7.305
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	323	35.582	46	4.903	72	10.459	441	50.944
Campaña conductores servicio público taxistas	22	537	0	0	0	0	22	537
Eventos de seguridad social	62	10.218	8	1.842	6	200	76	12.260
Ferias de empleo MinTrabajo	2	6.700	0	0	3	1.100	5	7.800
Grupos de interés	10	5.380	0	0	1	22	11	5.402
Madres comunitarias	10	629	0	0	0	0	10	629
Pre-Pensionados	293	7.572	26	581	15	298	334	8.451
RPM-RAIS	84	2.829	0	0	1	13	85	2.842
Taller de Historia Laboral	38	469	0	0	0	0	38	469
Universidades	31	1.723	1	18	3	81	35	1.822
TOTAL	1.062	83.821	85	7.795	112	16.782	1.259	108.398

En relación con la divulgación en medios para el mes de noviembre de 2015 se emitieron por radio 3.494 mensajes con información referente a los Beneficios Económicos Periódicos, y 318 al



Régimen de Prima Media. Adicional a lo anterior, se realizaron 15.736 actividades de divulgación donde se invitó a los ciudadanos a las jornadas educativas de BEPS, se emitieron 88 mensajes de BEPS por televisión 3 en revistas y 4.789 mensajes en internet.

9. Indicadores

La Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones tiene como propósito brindar información para que institucionalmente la Administradora pueda dar alcance a aspectos susceptibles de ser mejorados, y promover la continuidad de acciones que han tenido un buen desempeño. En esa línea, los indicadores publicados son permanentemente revisados buscando que la información que arrojen sea útil para el gerenciamiento de la entidad, asunto que se soporta en la toma de decisiones informada.

En esta línea, ha sido calibrado el indicador del objeto de seguimiento de historia laboral (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos, pues no en todos los casos las nuevas solicitudes obedecen a insatisfacción con la primera respuesta brindada por Colpensiones sino que corresponden, buena medida, a requerimientos adicionales a la primera solicitud, o a nuevos requerimientos sobre otras circunstancias u otros periodos de su historia laboral.

De esta manera se propone la incorporación de los siguientes dos nuevos indicadores: i. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral y ii. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente. Es a partir de dichos indicadores que se proyecta conocer el porcentaje de reiteraciones de corrección de historia laboral (CHL) que radican los ciudadanos con la misma pretensión de las ya atendidas por Colpensiones. Esta calibración se ha venido desarrollando desde julio del presente año, y cabe decir que ello no implica que la Gerencia Nacional de Operaciones no siga monitoreando las nuevas solicitudes de CHL, por el contrario con los dos nuevos indicadores lo que se busca es precisar la información acerca de las causas de la reiteración de solicitudes, y la calidad en la atención de las mismas.

Los nuevos indicadores se integran a la batería de indicadores disponible actual con corte a 30 de noviembre, y se presentan resultados de los mismos desde febrero para el caso de i. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral, y desde el mes de mayo de 2015 para ii. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente.

De otro lado durante noviembre del presente fue avanzado el plan de trabajo de la Estrategia de seguimiento, el cual se fijó el pasado mes de agosto para el periodo de septiembre a diciembre de 2015; al respecto fueron desarrollados los siguientes asuntos: i. continuación de los ajustes del aplicativo tecnológico soporte de la Estrategia de seguimiento en fase de producción; ii. desarrollo de reuniones de análisis con directivos y técnicos por cada uno de los objetos de seguimiento (análisis de resultados mensual); iii. elaboración de los reportes institucionales como insumos para la publicación en la web de Colpensiones con corte a 31 de octubre; vi. conclusión del ajuste (calibración) de indicadores asociados al objeto de seguimiento de historia laboral; y vii. continuación del acompañamiento técnico en la medición de la contestación de demandas de procesos judiciales, desarrollo de planes operativos de defensa judicial a nivel regional, y análisis de causalidad y calidad de contestación de las PQRS.

9.1. Batería de indicadores disponibles a 30 de noviembre de 2015

En el Anexo 1 del presente informe son reportados los resultados de los 22 indicadores disponibles a 30 de noviembre de 2015; como ha sido habitual desde el IP3, en dicho anexo se hacen análisis detallados por cada uno de los objetos de seguimiento definidos.

Los objetos de seguimiento se clasifican, de acuerdo con lo mencionado en informes previos, según la cadena de valor de seguimiento que soporta la Estrategia¹⁰⁴ de la siguiente manera: (i) reconocimiento de prestaciones económicas; (ii) sentencias judiciales; (iii) tutelas; (iv) historias laborales; y (v) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

En seguida se presenta el cuadro que contiene los objetos de seguimiento y los 22 indicadores disponibles a 30 de noviembre de 2015. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

Capítulo 9.1 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones – noviembre de 2015

Objeto de seguimiento	Indicadores
Reconocimiento de prestaciones económicas	i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.
	ii. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido.
	iii. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos.
	iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.
	v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados (acumulado - mensual).
	vi. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.
	vii. (%) Recursos interpuestos.
	viii. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.
Sentencias judiciales	i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.
	ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.
	iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.
	iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.
	v. (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial
Tutelas	i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado.
	ii. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado.
	iii. (%) Trámites de tutelas cerrados.
Historias laborales	i. (%) Historias laborales corregidas.
	ii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas mensualmente.
	iii. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral.
	iv. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente.

¹⁰⁴ Ver IP10, sección 9, página 199.

Objeto de seguimiento	Indicadores
Peticiones, quejas , reclamos y sugerencias - PQRS	i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas (acumulado - mensual). ii. (%) PQRS resueltas mensualmente de manera oportuna.

Fuente: Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones, noviembre de 2015.

Los resultados detallados de los últimos tres meses: septiembre, octubre y noviembre de 2015 son presentados en el Anexo No 1 del presente informe, según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3). Como se mencionó los resultados de los nuevos indicadores asociados al objeto de seguimiento de historia laboral integrados a la batería actual de indicadores, se presentan desde febrero y mayo respectivamente con el propósito de conocer su evolución.

Cada uno de los resultados de los indicadores disponibles se entregan de manera acumulada o mensual, conforme a lo definido en los correspondientes metadatos, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Es importante decir que la formulación de los indicadores, sus resultados y su análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual está documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia de seguimiento.

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

Dentro del proceso de conciliación de las cantidades de los expedientes de prestaciones económicas decididos incluidos en nómina que fueron entregados por el ISS en L. a Colpensiones hasta el pasado 31 de marzo del año en curso, y teniendo en cuenta el proceso que se ha venido realizando, para el presente informe se indican las cantidades conciliadas a la fecha, las cuales se han dividido en los siguientes ítems:

10.1. Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros

Capítulo 10 – Cuadro 1. Registros de expedientes de prestaciones económicas decididos (incluidos en nómina) que fueron objeto de conciliación entre P.A.R.I.S.S. y Colpensiones Abril – Noviembre de 2015

Estado inicial	Abril 2015	Noviembre 2015
1. Expedientes recibidos	1.004.139	1.006.889
2. Expedientes en revisión física	5.350	2.720
3. Expedientes en custodia de Positiva	270	263
4. Expedientes en custodia de la Fiscalía	124	106
5. Expedientes en custodia de UGPP	106	124
Total	1.009.989	1.010.102

De conformidad con el cuadro anterior, se precisa:

- Expedientes recibidos (incluidos en nómina):** Corresponde a aquellos que fueron entregados por el extinto ISS y recibidos por Colpensiones, con tipo y número de identificación correcto, nombres y apellidos y prestación correspondiente al inventario de la base de la nómina (1.006.889).
- Expedientes en revisión física:** Aquellos que fueron identificados inicialmente como no recibidos, luego de una revisión realizada por el P.A.R.I.S.S. se definió que la entrega de estos expedientes se realizó con información diferente a la registrada en el inventario del 1.011.149 (tipo de identificación, número, nombres y apellidos y/o prestación), por lo tanto se hace necesario la validación en el expediente físico con el fin de establecer si los documentos recibidos corresponden o no al expediente que se esperaba recibir.
- Expedientes en custodia de Positiva:** Son expedientes que no fueron entregados a Colpensiones, pero se tiene identificado que se encuentran en poder de Positiva Compañía de Seguros.
- Expedientes en custodia de la Fiscalía:** Son expedientes que no fueron entregados a Colpensiones, pero se tiene identificado que se encuentran en poder de la Fiscalía.
- Expedientes en custodia de UGPP:** Son expedientes que no fueron entregados a Colpensiones, pero se tiene identificado que se encuentran en poder de la UGPP.

Con base en lo anterior, el equipo de traspaso, ha venido realizando actividades operativas y de cruces y análisis de bases de datos, centrados en el ítem 2. Expedientes en revisión física, con el fin de certificar el recibo de los mismos.

Teniendo en cuenta, que para noviembre, y una vez terminados los cruces y análisis de bases de datos, con la ayuda de las áreas mencionadas en el informe anterior (IP28), se dio inicio a la validación física de los expedientes correspondientes al ítem 2. Expedientes en revisión física, la cual se encuentra liderada por la Gerencia Nacional de Reconocimiento, directamente en la bodega del contratista.

El proceso de revisión física de la bodega del contratista UT consiste en descargar los expedientes objeto de revisión y validar uno a uno los documentos contenidos en la carpeta, con el fin de determinar y decidir si el expediente en custodia, corresponde al ciudadano que se encuentra registrado en el inventario de la base de la nómina (1.011.149).

10.2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11105 y IP12106 - 784.895 registros

Colpensiones informa a la H. Corte que para el presente informe, se recibieron 11 expedientes decididos no incluidos en nómina, de tal forma que la cifra con corte a 30 de noviembre asciende a 723.102 registros de expedientes recibidos decididos no incluidos en nómina. De igual manera la entidad continúa realizando la recepción de lo programado semanalmente por el P.A.R.I.S.S.

10.3. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes

Como se mencionó previamente, la Administradora continúa con la entrega y recepción de expedientes decididos no incluidos en nómina, así como de otras series documentales, que han sido reportados por el P.A.R.I.S.S.; diligencias que se han ejecutado bajo los mismos criterios y parámetros diseñados para tal fin, dado que fue concertado en mesas de trabajo celebradas entre los pares del P.A.R.I.S.S. y Colpensiones, quienes en forma conjunta decidieron dar continuidad a los procesos de entrega y recepción en aras de evitar traumatismos futuros.

10.4. Otras series documentales

Para este informe se pone de presente las cantidades que por concepto de “Otras Series Documentales”, se han entregado por parte del P.A.R.I.S.S. y recibido por Colpensiones, dentro del periodo comprendido entre el 1 al 30 de noviembre de 2015; cifras para las cuales se inició la conciliación el día 24 de noviembre, y tendrá como sustento la respectiva ayuda de memoria firmada por las 2 partes, lo anterior será manifestado para el siguiente informe a la H. Corte.

¹⁰⁵ Ver IP11, página 165.

Capítulo 10.4 – Cuadro 1. “Otras Series Documentales, que fueron objeto de entrega y recepción entre el P.A.R.I.S.S. y Colpensiones durante noviembre 2015

Ítem	Serie	Sub serie	Cantidad de cajas	Cantidad de unidades documentales	Registros
1	Avisos de entrada **		79	786	162.773
2	Costas procesales *		165	4.667	NA
3	Expedientes de prestaciones económicas		1	12	NA
4	Formatos SAD **		120	4.595	68.652
5	Formularios de afiliación **		136	4.577	187.160
6	Medicina laboral	Dictámenes médicos **	13	144	9.306
		Dictámenes médicos e historia clínica *	109	2.994	NA
7	Planillas de aportes **		734	2.757	NA
8	Resoluciones **		12	113	10.815
9	Procesos de cobro coactivo con orden de aplicación***		NA	1	NA
Total			1.307	20.029	310.596

*Unidad de medida por unidad documental

** Unidad de medida por registro

*** Carpetas

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

Durante noviembre de 2015 no se recibieron informes de seguimiento por parte de los Entes de Control a través de la Mesa Técnica.

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

En desarrollo de la intervención y seguimiento que sobre casos concretos se realiza a través de la Mesa Técnica entre Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y Colpensiones, y en vista de los avances positivos de éste canal de comunicación con el Organismo de Control, se continúa con la metodología de trabajo acordada entre la Delegada del Ministerio Público y Colpensiones, con las reuniones semanales de los días jueves llevadas a cabo en las instalaciones de esa entidad, con la participación de los delegados de algunas áreas de Colpensiones, quienes brindan asesoría y resuelven de forma inmediata las inquietudes realizadas por los abogados y asesores de dicho ente de control.

Para noviembre se realizó una mesa de trabajo con la Procuraduría Segunda Distrital de Bogotá, la cual contó con la asistencia de la Vicepresidente de Beneficios y Prestaciones Económicas, el Gerente Nacional de Reconocimiento y la Gerente Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, en la que se facilitó y apoyo la gestión de los trámites presentados por el Ente de Control, los cuales además, fueron resueltos en su mayoría durante el transcurso de este mismo mes.

Por otra parte, y a solicitud de la Defensoría Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad de la Defensoría del Pueblo, se dictó una conferencia sobre los alcances y aplicabilidad de la Sentencia SU 230 de 2015, así como de los progresos y limitaciones en lo concerniente a las pensiones de víctimas de la violencia; al evento asistieron cerca de 50 funcionarios de la Defensoría del Pueblo.

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

Al corte del 30 de noviembre de 2015, la Mesa Técnica ha recibido un total de 17.675 requerimientos reportados por los diferentes Entes de Control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 16.749 de ellos, es decir, el 93%.

En el cuadro 1 se puede observar la procedencia de los requerimientos y el avance en la solución de éstos por cada uno de los órganos de control. (Ver Capítulo 11.2 – Cuadro 1)

Capítulo 11.2 – Cuadro 1. Gestión por Órgano de Control

Mesa Técnica	Recibidos	% Total	Resueltos	% Resueltos	Pendientes	% Pendientes
Procuraduría Delegada	15.605	88,3	14.763	95	842	5,4
Defensoría del Pueblo	1.110	6,3	1.066	96	44	4,0

Mesa Técnica	Recibidos	% Total	Resueltos	% Resueltos	Pendientes	% Pendientes
Procuraduría Primera Distrital	370	2,1	358	97	12	3,2
Procuraduría Barranquilla	175	1,0	172	98	3	1,7
Procuraduría Segunda Distrital	175	1,0	169	97	6	3,4
Procuraduría Medellín	153	0,9	148	97	5	3,3
Procuraduría Otras Regionales	72	0,4	61	85	11	15,3
Otras Entidades	10	0,1	7	70	3	30
Personería de Bogotá	4	0,0	4	100	0	0,0
Personería Distrital de Cartagena	1	0,0	1	100	0	0,0
Total	17.675		16.749		926	

Se sigue observando que el mayor número de requerimientos se relaciona con el cumplimiento de sentencias judiciales, sin embargo, en desarrollo de las recomendaciones efectuadas por la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, se evidencia un avance significativo en este tema, observándose que hay una disminución de 874 reclamaciones relacionadas con cumplimiento a sentencias judiciales que estaban pendientes de respuesta en junio, a 290 casos al corte del 30 de noviembre de 2015. (Ver Capítulo 11.2 - Cuadro 2).

Capítulo 11.2 – Cuadro 2. Casos pendientes de trámite por tema de requerimiento

Tema del Requerimiento	Total
Cumplimiento a Sentencia Judicial	290
Reliquidación Pensional	110
Trámite de Recursos	99
Pensión de Vejez	94
Incrementos Pensionales	60
Pensión de Sobrevivientes	48
Tutela sin Especificar	36
Corrección de Historia Laboral	31
Retroactivo Pensional	18
Pensión de Invalidez	15
Pensión Víctimas De Violencia	14
Aportes ISS Patrono	11
Inclusión en Nómina	11
Pago de Incapacidades	8
Sustitución Pensional	8
Solicitud de Copias	7
Cálculo Actuarial	4
Cobro Coactivo	4
Conceptos	4
Indemnización Sustitutiva	4

Tema del Requerimiento	Total
Intereses Moratorios	4
Pago de Costas	4
Pago Único a Herederos	4
Reactivación en Nómina	4
Solicitud de Información	4
Traslado de Régimen Pensional	4
Auxilio Funerario	3
Calificación Perdida de Capacidad Laboral	3
Pago de Mesadas	3
Novedades Nómina	3
Cobro de Aportes	2
Pensión de Vejez Alto Riesgo	2
Traslado de Aportes	2
Devolución de Aportes	1
Estado de Cuenta	1
Indebida Atención	1
Multifiliación	1
Pensión de Vejez Post Mortem	1
Pensión Familiar	1
Recuperación de Semanas	1
Revocatoria Directa	1
Total	926

11.3. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Noviembre de 2015)

En lo corrido de noviembre de 2015 a través de la Mesa Técnica se ingresaron 294 nuevos requerimientos. Asimismo, se resolvieron y entregaron en el comité de trabajo 344 casos.

11.3.1 Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación

La gestión realizada respecto al consolidado general de quejas remitidas por cada uno de los órganos de control muestra que en promedio Colpensiones ha resuelto el 95% de los requerimientos. El detalle del avance se muestra a continuación:

1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social presenta un avance del 95% equivalente a 14.763 casos resueltos.
2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, se visualiza un avance del 98% el cual representa 172 casos resueltos.

3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, se observa un avance del 97% referente a 148 casos resueltos.
4. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, tiene un avance del 97% la cual representa 358 casos resueltos.
5. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá, le corresponde un avance del 97% representado en 169 casos resueltos.
6. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo, presenta un avance del 96% equivalente a 1.066 casos resueltos.

Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

En seguida se presentan los resultados a 30 de noviembre de 2015 por objeto de seguimiento de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones; se incluyen los resultados de los meses de septiembre y octubre del presente año.

En la actualidad la Estrategia de seguimiento de Colpensiones está compuesta por cinco objetos de seguimiento los cuales tienen disponibles 22 indicadores de la siguiente manera: ocho indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cinco de sentencias judiciales; tres de tutelas; cuatro de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Es necesario mencionar que bajo el principio de gradualidad que soporta la Estrategia de Seguimiento, uno de los indicadores del objeto de seguimiento de historia laboral fue calibrado y en el presente informe se incluye el nuevo indicador “(%) Reiteraciones de Corrección de Historia Laboral”, el cual cuenta adicionalmente con un indicador mensual complementario “(%) Reiteraciones de Corrección de Historia Laboral sobre trámites atendidos mensualmente”. Para estos nuevos indicadores se presentan todos los cálculos que se han realizado a la fecha, los cuales corresponden a la vigencia 2015.

Dada la vocación de permanencia que caracteriza a la Estrategia de seguimiento, se continúa promoviendo la medición ordenada de aspectos clave y se ratifica el propósito de brindar información para que institucionalmente la Administradora pueda dar alcance a aspectos susceptibles de ser mejorados, y promover la continuidad de acciones que han tenido un buen desempeño.

En este anexo se presentan los resultados detallados de los últimos tres meses: septiembre, octubre y noviembre de 2015 del presente año según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3). Para los nuevos indicadores vinculados al objeto de historia laboral se presentan todos los cálculos que se han realizado a la fecha, los cuales corresponden a la vigencia 2015.

Cada uno de los resultados de los indicadores disponibles se entrega de manera acumulada o mensual, conforme a lo definido en los correspondientes metadatos, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Es importante decir que la formulación de los indicadores, sus resultados y su análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual está documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia de seguimiento.

2. Objetos de seguimiento

2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones económicas se monitorea actualmente a partir de los siguientes ocho indicadores:

- 1) (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.
- 2) (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido.
- 3) (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos.
- 4) (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.
- 5) (%) Actos administrativos de prestaciones notificados.
- 6) (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.
- 7) (%) Recursos interpuestos.
- 8) (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.

Cabe decir que el indicador (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión, cuenta con un cálculo complementario que incluye datos para la vigencia 2015, es decir que se calcula el cambio de decisión solo para los recursos decididos en 2015, que corresponden a los recursos interpuestos sobre los actos administrativos notificados durante el mismo año (2015).

A continuación se presentan los resultados de los indicadores disponibles, los cuales muestran un desempeño positivo y progresivo de la entidad en materia de reconocimiento prestacional.

En efecto, desde el inicio de la operación hasta el 30 de noviembre de 2015, Colpensiones ha recibido 1.412.260 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto 1.344.183¹⁰⁷ solicitudes que corresponden al 95,18% de todo lo recibido, y está por resolver 68.077 de las cuales 46.748 solicitudes se encuentran en término y 21.329 están vencidas, lo que significa 15.792 menos que el mes anterior.

En ese sentido, descontando las solicitudes pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, Colpensiones alcanza un nivel de cumplimiento del 98,44%. Lo que significa que de todas las solicitudes radicadas hasta el 30 de noviembre de 2015, el 4,85% se encuentran pendientes de decisión, y solo el 1,51% ha superado los términos legales para su decisión.

Así las cosas, se observan variaciones positivas de los indicadores con respecto a los resultados anteriores. Por ejemplo en el indicador de solicitudes de reconocimiento resueltas (indicador No. 1) se presenta un incremento de 1,33 puntos porcentuales en el último mes, 33,22 puntos desde el primer cálculo del indicador (octubre de 2013). Por su parte, el indicador de solicitudes de

¹⁰⁷ Es necesario aclarar que el total de solicitudes resueltas contiene los actos administrativos proferidos así como los casos gestionados y cerrados. De modo que, los casos resueltos mediante acto administrativo son 1.204.146, y los demás son gestionados o cerrados.

reconocimiento resueltas con término legal cumplido, registra un incremento en el último mes de 1,21 puntos porcentuales y de 5,16 puntos frente al primer cálculo (noviembre de 2014).

Adicionalmente, el buen ritmo en la gestión de la Administradora en materia de reconocimiento también se aprecia en el comportamiento de las notificaciones de los actos administrativos y en la inclusión en nómina de las prestaciones reconocidas. En efecto, a 30 de noviembre de 2015 Colpensiones ha notificado el 99,24% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina el 99,39% de las prestaciones reconocidas que deben ser incluidas.

Específicamente, el resultado del proceso de notificación arroja que desde el principio de la operación hasta el 30 de noviembre de 2015, la entidad ha notificado 1.159.000 actos administrativos de prestaciones económicas, que representan el 99,24% de todo lo proferido hasta el 31 de octubre del presente, lo cual se traduce en un incremento de 21,82 puntos porcentuales desde el primer cálculo del indicador (diciembre de 2013).

Con el objetivo de alcanzar un mayor nivel de precisión en el análisis de desempeño, a partir del mes de septiembre de 2014 se empezaron a medir las notificaciones mensuales para conocer la oportunidad del proceso. El resultado del indicador a 30 de noviembre de 2015 muestra que el 78% de los actos administrativos proferidos en el mes de octubre fueron notificados oportunamente; la caída obedece al aumento significativo de la producción en los últimos meses.

Por otro lado, con respecto a la inclusión en nómina, el indicador devela que el proceso funciona de acuerdo a las reglas del negocio. En esa línea, a la fecha el 99,39% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina, han ingresado oportunamente. Es decir que de las 358.494 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y octubre de 2015, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 356.316 ingresaron oportunamente. Es importante aclarar que el saldo también ha ingresado a la nómina solo que no ha ocurrido con la oportunidad esperada.

Vale decir que del total de prestaciones reconocidas solo en el mes de octubre de 2015 y que debían ingresar a la nómina (16.188), a corte del 30 de noviembre de 2015 han ingresado efectivamente 16.173, es decir el 99,91%.

Por último, hay dos elementos adicionales que son relevantes para el análisis. Por una parte, el número de prestaciones económicas reconocidas, y por otro lado, el comportamiento de los recursos. Con respecto al primero, vale la pena mencionar que en la historia de la operación el 52,96% de todas las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que del 1.204.146 actos administrativos proferidos hasta el 30 de noviembre de 2015 en respuesta a una solicitud de reconocimiento prestacional, 637.762 han sido positivos. Ahora bien, frente a los casos solamente de Colpensiones (día a día) decididos (919.306), se han reconocido 501.304 solicitudes, es decir el 54,53%.

Es importante aclarar que las cifras mencionadas en el párrafo anterior incluyen las decisiones sobre los recursos interpuestos, las cuales la mayoría de las veces confirman la decisión inicial, es

decir que el sentido de la decisión es “negando”. Por lo tanto, si se excluyen las decisiones de los recursos y se contabilizan solamente las decisiones sobre solicitudes de primera vez radicadas en Colpensiones, se puede observar que el reconocimiento es del 66%¹⁰⁸; incluso la medición mensual del indicador sobre decisiones de primera vez se ubica también en el 66,32%.

Frente a lo segundo –el comportamiento de los recursos-, el análisis se basa en el porcentaje de recursos interpuestos, y en el porcentaje en el cambio de la decisión inicial a partir de los recursos decididos (cálculo acumulado y cálculo complementario). Con respecto al primer asunto es preciso señalar que en lo corrido del año 2015 se han notificado 178.531 actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez que han sido proferidos también en 2015, frente a éstos a 31 de octubre de 2015 se han interpuesto 31.436 recursos, es decir que el 17,61% de los actos administrativos notificados han generado un recurso. Es relevante destacar que el comportamiento de los últimos cinco meses se sostiene en el 17%.

Ahora bien, con respecto a los recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial, ocurre que en toda la operación se han decidido 342.629 recursos únicos, de los cuales 119.697 han generado un cambio en la decisión inicial, es decir el 34,93%¹⁰⁹. Ello significa que el 9% de los actos administrativos proferidos por la entidad han conllevado a un cambio en la decisión inicial. Es importante resaltar que este nivel se ha mantenido en las últimas 13 mediciones, e incluso se aprecia una tendencia decreciente en los últimos 8 meses.

Por su parte, al analizar el comportamiento del cambio de decisión solamente para los recursos decididos en la vigencia 2015, que corresponden a los recursos interpuestos frente a los actos administrativos de primera vez proferidos y notificados en 2015, se observa que el cambio de decisión ha ocurrido en el 25,44% de los casos.

Todo lo anterior muestra que Colpensiones no solo ha mejorado la capacidad de atención de las solicitudes de reconocimiento de manera progresiva y a buen ritmo, sino que también ha logrado optimizar el proceso de notificación e ingreso a nómina como parte del cumplimiento, y cada vez reduce más el porcentaje de recursos que conllevan a un cambio en la decisión de un acto administrativo proferido. Todo ello como producto del compromiso institucional para optimizar los procesos a partir de la generación de capacidades operativas, y del mejoramiento de los procedimientos técnicos y tecnológicos internos.

En seguida se presenta el resultado detallado de los indicadores para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2015, incluyendo las desagregaciones respectivas.

Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de atención de las solicitudes por parte de Colpensiones. Esta

¹⁰⁸ Ver capítulo 2, sección 2.2, Cuadro 3.

¹⁰⁹ El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.¹¹⁰

Anexo 1 - Tabla No. 1

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1/ Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 2

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.266.178	1.303.681	1.344.183
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.364.809	1.389.142	1.412.260
Cálculo (%)	92,77%	93,85%	95,18%

Anexo 1 - Tabla No. 3

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	919.170	956.673	997.175
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	1.017.801	1.042.134	1.065.252
Cálculo (%)	90,31%	91,80%	93,61%

Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

¹¹⁰ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

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

Anexo 1 - Tabla No. 4

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 5

(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.266.178	1.303.681	1.344.183
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.310.309	1.340.803	1.365.512
Cálculo (%)	96,63%	97,23%	98,44%

Indicador No. 3. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que han sido resueltas por Colpensiones mediante acto administrativo. El propósito de este indicador es conocer la relación entre las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas y el número de actos administrativos proferidos en respuesta a esas solicitudes. Esta medición resulta importante por cuanto devela el porcentaje de solicitudes que deben gestionarse y cerrarse, y por ende, genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de radicación.

Anexo 1 - Tabla No. 6

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 7
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.132.345	1.167.885	1.204.146
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.266.178	1.303.681	1.341.145
Cálculo (%)	89,43%	89,58%	89,78%

Anexo 1 - Tabla No. 8
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos
Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	847.505	883.045	919.306
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	919.170	956.673	994.137
Cálculo (%)	92,20%	92,30%	92,47%

Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha proferido positivamente, con respecto al total de actos administrativos proferidos que cuentan con un radicado Bizagi, con el propósito de contabilizar las prestaciones económicas reconocidas. Esta medición es importante porque permite estimar la relación entre las prestaciones

reconocidas y negadas, e identificar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al reconocimiento de prestaciones económicas de los ciudadanos que tienen derecho¹¹¹.

Anexo 1 - Tabla No. 9

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

VARIABLES	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 10

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

VARIABLES	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	599.256	618.358	637.762
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.132.345	1.167.885	1.204.146
Cálculo (%)	52,92%	52,95%	52,96%

Anexo 1 - Tabla No. 11

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Participación: entrada Colpensiones

VARIABLES	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	462.798	481.900	501.304
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos (Colpensiones)	847.505	883.045	919.306
Cálculo (%)	54,61%	54,57%	54,53%

¹¹¹ Es necesario mencionar que en relación con este indicador se han realizado varios cálculos que permiten hacer un acercamiento a la realidad de una manera más precisa y completa. Por una parte, se presenta el reconocimiento de prestaciones económica con base en todos los actos administrativos proferidos en respuesta a todas las solicitudes de reconocimiento allegadas a la entidad tanto entregadas por el ISS como radicadas en Colpensiones, incluye solicitudes de primera oportunidad y recursos, y como complemento la participación solamente de Colpensiones. Y por otra parte, se presenta el cálculo sobre los actos administrativos proferidos mensualmente que responden a solicitudes de primera oportunidad, es decir que se excluyen los actos administrativos proferidos que resuelven recursos, considerando que la mayoría de estos actos administrativos confirman la decisión inicial.

Anexo 1 - Tabla No. 12

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez

Variables	Registro de avance mensual		
	sep-15	oct-15	nov-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	8.817	14.649	14.992
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	13.535	20.828	22.604
Cálculo (%)	65,14%	70,33%	66,32%

Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos que ha proferido. El propósito del indicador es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para estimar el grado de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega de la prestación económica, y tomar acción de forma inmediata en caso de que el proceso presente fallas¹¹².

Anexo 1 - Tabla No. 13

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.			Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

¹¹²Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

Anexo 1 - Tabla No. 14
(%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	1.096.634	1.126.628	1.159.000
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	1.104.342	1.132.345	1.167.885
Cálculo (%)	99,30%	99,50%	99,24%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 15
(%) Actos administrativos de prestaciones notificados
Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	811.966	841.960	874.332
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	819.502	847.505	883.045
Cálculo (%)	99,08%	99,35%	99,01%

Anexo 1 - Tabla No. 16
(%) Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	sep-15	oct-15	nov-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente.	22.452	23.766	27.728
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	29.137	28.003	35.540
Cálculo (%)	77,06%	84,87%	78,02%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 6. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que ingresaron a la nómina en el mes y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi, con respecto a los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que fueron proferidos positivamente en el mes anterior y que deben ingresar a la nómina. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas.

Adicionalmente, permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica¹¹³.

Anexo 1 - Tabla No. 17

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

VARIABLES	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Liquidador/ Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.			Tipo 4	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 18

(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	sep-15	oct-15	nov-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	8.928	11.540	16.173
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	8.940	11.569	16.188
Cálculo (%)	99,87%	99,75%	99,91%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 7. (%) Recursos interpuestos

Descripción del indicador: el indicador mide los recursos que interponen los ciudadanos frente a las decisiones proferidas y notificadas por Colpensiones en respuesta a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones. El propósito de este indicador es conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con las decisiones que profiere Colpensiones frente a sus solicitudes de reconocimiento. Esta medición resulta importante dado que arroja información que permite ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad y de servicio al ciudadano.

¹¹³Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte y de auxilios funerarios, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

Anexo 1 - Tabla No. 19
Metadatos clave del indicador (%) Recursos interpuestos

VARIABLES	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	Gestión	Porcentaje	$\frac{\text{Variable 1} / \text{Variable 2} \times 100}{\text{Tipo 1}}$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez, notificados.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 20
(%) Recursos interpuestos. Vigencia 2015

Variables	Registro de avance vigencia 2015		
	Agosto	Septiembre	Octubre
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	25.435	28.587	31.436
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	143.682	160.222	178.531
Cálculo (%)	17,70%	17,84%	17,61%

Indicador No. 8. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Descripción del indicador: el indicador mide los recursos decididos sobre reconocimiento de prestaciones que generaron cambio de decisión, 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 es útil porque arroja pautas para la revisión de la calidad del proceso de reconocimiento.

Se presentan dos cálculos diferentes que corresponde a dos tipos de contabilidad: por una parte, se presenta el cálculo con respecto a todos los recursos decididos desde el inicio de las operaciones; y por otra parte, el cálculo con respecto a los recursos interpuestos y decididos solamente en la vigencia 2015, con respecto a los actos administrativos notificados en el mismo año (2015).

Anexo 1 - Tabla No. 21

Metadatos clave del indicador (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos decididos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 22

(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión Acumulado a 31 de octubre de 2015

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	110.218	114.938	119.697
VARIABLE 2: Recursos decididos.	313.016	328.260	342.629
Cálculo (%)	35,21%	35,01%	34,93%

Anexo 1 - Tabla No. 23

(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión Actos administrativos notificados durante la vigencia 2015 hasta el 30 de septiembre de 2015

Variables	Registro de avance vigencia 2015		
	Agosto	Septiembre	Octubre
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	3.318	4.357	5.743
VARIABLE 2: Recursos decididos	14.094	18.004	22.571
Cálculo (%)	23,54%	24,20%	25,44%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El proceso de cumplimiento de sentencias judiciales por parte de Colpensiones incluye la identificación y alistamiento de las mismas, generación y notificación del acto administrativo e inclusión en nómina; complementariamente se determina el nivel de cumplimiento parcial de las sentencias. Lo anterior se analiza bajo el lente de los siguientes indicadores:

- 1) (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.
- 2) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.
- 3) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.
- 4) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.
- 5) (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.

Así las cosas a 30 de noviembre de 2015 el alistamiento de sentencias se ubica en el 91,53%, lo que muestra una mejora de 0,14 puntos porcentuales frente al resultado de octubre del presente (91,38%). Sobre los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos -indicador No. 2-, se evidencia una variación positiva de 1,96 puntos porcentuales entre octubre y noviembre de 2015, lo que ubica el resultado de este indicador en 88,84%.

Por su parte, al revisar los resultados de los dos indicadores presentados por las cuatro desagregaciones planteadas: 1) Sentencias entregadas por el ISS; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) PQRS de cumplimiento de sentencias; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se encuentra que a 30 de noviembre de 2015 para los dos indicadores -(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el avance de la primera entrada continúa siendo el más representativo en cuanto a su desempeño; el resultado de dicha entrada para cada uno de los indicadores se ubicó en 99,78% y 98,88% respectivamente.

Frente a la segunda entrada -sentencias contra Colpensiones- se observa una leve caída en el alistamiento y una variación positiva en el cumplimiento. El primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- pasó en tal entrada de 98,61% a 97,51 en el periodo señalado; en el caso del segundo indicador -(%) actos administrativos de sentencias proferidos- se observa una mejoría de 2,50 puntos porcentuales, lo que significa que el resultado pasó de 81,81% en octubre a 84,31% en noviembre de 2015.

Con respecto a la entrada de PQRS de cumplimiento de sentencias (entrada 3), se encuentra que tanto para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- como para el segundo -(%) actos administrativos de sentencias proferidos-, ocurren variaciones positivas frente al mes de octubre de 2015. En esa línea se pasó en la entrada 3 para el indicador de alistamiento de 82,81% a 83,76% entre octubre y noviembre de 2015; mientras para el indicador de actos administrativos proferidos sobre la misma entrada se mejoró en 2,38%, lo que ubica el resultado a 30 de noviembre en 89,36%.

Sobre la cuarta desagregación de sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se evidencia que el alistamiento de sentencias a 30 de noviembre se mantiene en el 100%; y frente a

los actos administrativos de sentencias proferidos hay un incremento de 0,62 puntos porcentuales con respecto a lo reportado en el mes de octubre, ubicándose a 30 de noviembre en 97,94%.

Siguiendo con el análisis del proceso de cumplimiento de sentencias, se encuentra que el indicador No. 3 – (%) actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados– a 30 de noviembre de 2015 tuvo una caída de 0,49 puntos porcentuales frente al mes de octubre, lo que ubica el resultado en 95,47%¹¹⁴. Frente a la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4¹¹⁵–, a 30 de noviembre del presente se observa que han sido incluidos el 99,77% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina, es decir que tal resultado se continúa manteniendo de acuerdo con lo reportado desde diciembre de 2013.

Finalmente, sobre las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se encuentra que a 30 de noviembre de 2015 el resultado de este indicador es de 5,05%. Esto quiere decir que de cada 100 actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos en noviembre de 2015, 95 cumplieron completamente la sentencia.

En suma, los resultados de los cinco indicadores definidos muestran efectivamente línea de mejoramiento en comparación con los meses previos, manteniendo los avances alcanzados. Colpensiones continúa buscando la optimización del proceso de cumplimiento de sentencias, por tanto sigue en el desarrollo de mecanismos y acciones estratégicas que contribuyan en dicho empeño; de esta manera se mantiene el énfasis en el alistamiento y la producción de actos administrativos de sentencias.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones.

Indicador No. 1: (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Descripción del indicador: el indicador mide las sentencias gestionadas institucionalmente y que se han alistado para iniciar el proceso de cumplimiento, con respecto al total de sentencias identificadas. El propósito de este indicador es observar el desempeño de Colpensiones en el proceso de alistamiento de las sentencias de cara a lograr su cumplimiento. Resulta importante en la medida en que arroja información que permite tomar medidas a tiempo para optimizar el proceso de identificación y de alistamiento.

¹¹⁴ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 32.

¹¹⁵ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 35.

Anexo 1 - Tabla No. 24
Metadatos clave del indicador (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.				Vicepresidencia Jurídica	

Anexo 1 - Tabla No. 25
(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	107.401	113.299	117.278
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	119.829	123.984	128.135
Cálculo (%)	89,63%	91,38%	91,53%

Anexo 1 - Tabla No. 26
(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento
Desagregación del indicador por entradas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.195	11.195	11.195
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.219	11.220	11.220
Cálculo (%)	99,79%	99,78%	99,78%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	41.727	45.173	47.863
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	43.393	45.809	49.085
Cálculo (%)	96,16%	98,61%	97,51%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	45.872	48.285	49.576
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	56.610	58.309	59.186
Cálculo (%)	81,03%	82,81%	83,76%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.607	8.646	8.644
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la represa del ISS).	8.607	8.646	8.644
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%

Indicador No. 2: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha proferido, con respecto al total de sentencias que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento. El propósito del indicador es medir las sentencias cumplidas, lo cual es importante para conocer el nivel de respuesta de la entidad frente a los fallos judiciales que la condenan, y a partir de esta información tomar medidas que permitan profundizar o ajustar el proceso de cumplimiento de sentencias.

Anexo 1 - Tabla No. 27

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable2) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

Anexo 1 - Tabla No. 28

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	92.274	98.429	104.190
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	107.401	113.299	117.278
Cálculo (%)	85,92%	86,88%	88,84%

Anexo 1 - Tabla No. 29

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	11.049	11.060	11.070
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.195	11.195	11.195
Cálculo (%)	98,70%	98,79%	98,88%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	33.528	36.956	40.353
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	41.727	45.173	47.863
Cálculo (%)	80,35%	81,81%	84,31%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	39.317	41.999	44.301
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	45.872	48.285	49.576
Cálculo (%)	85,71%	86,98%	89,36%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.380	8.414	8.466
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la represa ISS).	8.607	8.646	8.644
Cálculo (%)	97,36%	97,32%	97,94%

Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. El propósito del indicador es estimar la oportunidad del proceso de notificación de los actos administrativos, en este caso de los que corresponden al cumplimiento de sentencias; adicionalmente permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía. Su cálculo arroja información que permite determinar si es necesario hacer ajustes al proceso.¹¹⁶

Anexo 1 - Tabla No. 30

¹¹⁶ Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos de sentencias proferidos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos de sentencias proferidos (Variable 2).

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

**Anexo 1 - Tabla No. 31
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	83.652	88.545	93.971
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	88.844	92.274	98.429
Cálculo (%)	94,16%	95,96%	95,47%

*Dato correspondiente al mes anterior.

**Anexo 1 - Tabla No. 32
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	11.006	11.028	11.049
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	11.022	11.044	11.060
Cálculo (%)	99,85%	99,86%	99,90%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	28.660	31.313	34.522
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	31.984	33.524	36.956
Cálculo (%)	89,61%	93,40%	93,41%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	35.685	37.854	40.023
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	37.493	39.325	41.999
Cálculo (%)	95,18%	96,26%	95,30%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.301	8.350	8.377
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	8.345	8.381	8.414
Cálculo (%)	99,47%	99,63%	99,56%

Indicador No. 4: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han sido incluidos en la nómina, con respecto al total de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, especialmente en el caso de cumplimiento de sentencia, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, evidencia el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía.¹¹⁷

Anexo 1 - Tabla No. 33

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1- Tabla No. 34

¹¹⁷ Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	86.007	89.799	94.172
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	86.233	90.016	94.389
Cálculo (%)	99,74%	99,76%	99,77%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 35

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.576	10.664	10.689
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.593	10.680	10.705
Cálculo (%)	99,84%	99,85%	99,85%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	30.483	32.139	34.120
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	30.597	32.250	34.231
Cálculo (%)	99,63%	99,66%	99,68%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	36.772	38.766	41.107
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	36.838	38.828	41.169
Cálculo (%)	99,82%	99,84%	99,85%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.176	8.230	8.256
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la repesa del ISS)	8.205	8.258	8.284
Cálculo (%)	99,65%	99,66%	99,66%

Indicador No. 5: (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, con respecto al total de sentencias cumplidas en el mes. Este indicador es importante porque permite conocer el cumplimiento de Colpensiones, la manera en que se controlan las situaciones que afectan el normal funcionamiento del proceso y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas.

Anexo 1 - Tabla No. 36

Metadatos clave del indicador (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 3	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 37

(%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Registro de avance mensual		
	sep-15	oct-15	nov-15
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	141	280	291
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	3.445	6.155	5.761
Cálculo (%)	4,09%	4,55%	5,05%

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

La respuesta a las tutelas notificadas a Colpensiones muestra un comportamiento positivo que se refleja en el sostenimiento de los resultados alcanzados –superiores al 90%-, y en la mejoría específica de los meses recientes. Al comparar los resultados de noviembre frente a octubre de 2015 sobre los trámites de tutelas con hecho superado –indicador No. 1-, se encuentra una variación positiva de 0,95 puntos porcentuales, lo que ubica el resultado de este indicador en 94,71%. Ahora bien, si se revisa el resultado de septiembre de 2013 (inicio de medición) que se ubicó en 19,52%, con el resultado del mes de noviembre del presente se observa una variación positiva de 75,19 puntos porcentuales.

En la misma línea el indicador complementario –indicador No. 2- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado-, muestra un desempeño positivo. Si se analizan los resultados entre octubre y noviembre del presente, se evidencia una variación positiva de 0,39 puntos porcentuales, dando como resultado que este indicador a 30 de noviembre sea del 96,91%.

De otro lado, se encuentra que el resultado de los trámites de tutela con hecho superado cerrados en el sistema de gestión Bizagi –indicador No. 3- a 30 de noviembre de 2015 es 74,94%. Si se compara dicho resultado con lo obtenido en septiembre de 2013, se encuentra una variación positiva de 10,49 puntos porcentuales.

Así entonces, los resultados obtenidos institucionalmente por Colpensiones frente a la atención de los trámites de tutelas, muestran un mejoramiento en el desempeño sobre esta materia. La Administradora, en esa línea, sigue diseñando y activando mecanismos, y planes de acción con el propósito de optimizar el proceso de atención de los trámites de tutelas. A partir de los avances obtenidos se busca completar la estabilización de la operación, lo que directamente permite una respuesta oportuna y con calidad a los ciudadanos.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2015:

Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado (Casos respondidos)

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos) con respecto al total de trámites de tutela identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste con respecto al trámite de tutelas que debe implementar la entidad.

Anexo 1 - Tabla No. 38

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).			Tipo 1	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 39

(%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	205.540	211.217	216.375
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	222.211	225.269	228.456
Cálculo (%)	92,50%	93,76%	94,71%

Indicador No. 2. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas que cuentan efectivamente con un hecho superado (casos respondidos), con respecto al total de trámites identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi que son materialmente posibles de cumplir por Colpensiones. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste que debe implementar la entidad para atender debidamente los trámites de tutela, y también arroja información sobre el volumen de trámites que materialmente no son posibles de cumplir por parte de la entidad pero que igual exigen una importante disposición de recursos.

Anexo 1 - Tabla No. 40
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento.				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 41
(%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	205.540	211.217	216.375
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento	214.618	218.815	223.268
Cálculo (%)	95,77%	96,53%	96,91%

Indicador No. 3. (%) Trámites de tutelas cerrados (casos respondidos)

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutela cerrados por cédula única en el sistema de gestión Bizagi, con respecto al total de trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos). El propósito del indicador es conocer el nivel de cumplimiento de Colpensiones en la gestión del cierre de los trámites de tutelas abiertos en Bizagi. Su medición es importante en la medida en que arroja información sobre la capacidad de gestión de la entidad, y la necesidad de profundizar o ajustar el proceso de respuesta y de cierre de las tutelas.

Anexo 1 - Tabla No. 42
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas cerrados (casos respondidos)

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos)			Tipo 1	Herramienta de gestión Bizagi.	

Anexo 1 - Tabla No. 43
(%) Trámites de tutelas cerrados (casos respondidos)

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	150.190	154.010	158.296
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado*.	199.998	205.540	211.217
Cálculo (%)	75,10%	74,93%	74,94%

*Dato correspondiente al mes anterior.

2.4 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

El proceso de corrección de historias laborales (CHL) como objeto de seguimiento ha venido siendo monitoreado a partir de tres indicadores: (%) Historias laborales corregidas; (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente; y (%) Nuevas solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidos.

El resultado de los dos primeros indicadores devela un desempeño positivo de Colpensiones en materia de corrección de historia laboral, aún a pesar de algunos de los decrecimientos reflejados en los últimos meses. En efecto, en la historia de la operación hasta el 30 de noviembre de 2015 se han recibido por múltiples fuentes¹¹⁸ 2.354.298 solicitudes de CHL, de las cuales se han logrado atender 2.280.214 que corresponden al 96,85%; y se encuentran pendientes 74.084 solicitudes, 20.984 menos que el mes anterior.

Es necesario mencionar que por política de la entidad, en los últimos meses los esfuerzos en materia de corrección de historia laboral estuvieron concentrados en atender con prioridad las solicitudes internas del área de reconocimiento. Es por ello que en la desagregación del primer indicador dicha entrada muestra un incremento de 5,22 puntos porcentuales mientras que todas las demás presentan leves caídas; por su parte en el segundo indicador se encuentra una caída considerable en los últimos meses.

Ahora bien, en cuanto al tercer indicador (%) Nuevas solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidos, se ha identificado que ha ido arrojando una información que si bien es útil para la entidad, no contribuye a explicar la calidad de la atención de las solicitudes de CHL, asunto que es su propósito inicial. Ello ocurre en tanto buena parte de las nuevas solicitudes corresponden a requerimientos adicionales a la primera solicitud o a nuevos requerimientos sobre otras circunstancias u otros periodos de su historia laboral, y no propiamente a insatisfacciones del ciudadano con la primera respuesta entregada por la entidad.

De esta manera fue preciso calibrar tal indicador dando como resultado la generación del indicador: (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral, entendiendo las reiteraciones como radicaciones de nuevas solicitudes con pretensiones iguales a las de las solicitudes ya atendidas. Si bien es cierto que las reiteraciones no necesariamente podrían obedecer a errores de calidad, si permite conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con la primera respuesta entregada por la entidad.

Para el cálculo de este nuevo indicador se toma como base las solicitudes atendidas por Colpensiones y frente a ellas se identifican las solicitudes reiteradas (nuevas radicaciones con las mismas pretensiones). El cálculo es acumulado y se realiza mensualmente con un mes de diferencia entre variables (mes caído), es decir la base de las solicitudes atendidas tienen como

¹¹⁸ Las solicitudes de corrección de historia laboral provienen de diferentes fuentes: por una parte, están los requerimientos internos que realiza la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones (Gerencia Nacional de Reconocimiento) a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología para resolver la solicitudes pensional. Por otro lado, están los requerimientos externos que realizan directamente los ciudadanos para la corrección de historia laboral a través de trámites ordinarios, PQRS, tutelas y correspondencia.

corte el último día del mes anterior al del reporte, y las reiteraciones se calculan al corte del último día del mes del reporte.

El resultado de este indicador a 31 de octubre de 2015¹¹⁹ devela que durante la vigencia 2015 hasta el 30 de septiembre, se han atendido 117.411 trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos frente a los cuales se han radicado durante toda la vigencia 3.623 reiteraciones por cédula única, ello corresponden al 3,09%. Como se puede observar las reiteraciones oscilan entre el 1,24% y 3,84%.

Ahora bien, adicionalmente se creó un indicador complementario (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente, el cual guarda la misma lógica sobre las reiteraciones pero observa solamente la producción mensual y su cálculo se realiza por un periodo de tiempo específico (4 meses). El propósito de este indicador es conocer el comportamiento de las reiteraciones frente a las solicitudes atendidas en cada mes, su monitoreo se realiza durante los cuatro meses siguientes al mes del cierre.

Los primeros resultados de este indicador complementario permite apreciar que aproximadamente el 4% de las solicitudes atendidas mensualmente son reiteradas, es decir que no son satisfactorias para el ciudadano. De modo que el siguiente paso en cuanto a la revisión de calidad es identificar sobre estos casos reiterados cuántos obedecen a errores en la atención y por ende a errores de calidad, y cuántos a insatisfacciones del ciudadano aún a pesar de contar con una respuesta correcta. Sobre dicha metodología de análisis se encuentra avanzando la Gerencia Nacional de Operaciones, proyectando tener resultados de tal asunto en el primer trimestre del año 2016.

Finalmente es necesario señalar que tanto los avances técnicos como los resultados expuestos, muestran un desempeño notable de Colpensiones en materia de CHL. Ello se ha fundamentado en el desarrollo de una cuidadosa gestión que ha requerido de la revisión periódica de las prioridades de la entidad, así como del refuerzo de los recursos técnicos y tecnológicos para poder atender todos los frentes con la mayor eficacia.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los dos primeros indicadores para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones; y para los dos nuevos indicadores se presentan todos los cálculos que se han realizado a la fecha y que corresponden a la vigencia 2015.

Indicador No. 1: (%) Historias laborales corregidas

Descripción del indicador: El indicador mide las historias laborales corregidas con respecto a todas las solicitudes de corrección de historia laboral. El propósito del cálculo del indicador es conocer la capacidad de respuesta de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia

¹¹⁹ Dada la complejidad tecnológica para la obtención de los datos de las reiteraciones (nuevas radicaciones con pretensiones iguales) fue acordado entre el equipo técnico de la Estrategia de Seguimiento y la Gerencia Nacional de Operaciones que el reporte del indicador se realizará un mes vencido.

laboral tanto internas como externas. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

Anexo 1 - Tabla No. 44
Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral.				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 45
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	2.192.863	2.221.225	2.280.214
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	2.253.556	2.316.203	2.354.298
Cálculo (%)	97,31%	95,90%	96,85%

Anexo 1 - Tabla No. 46
(%) Historias laborales corregidas. Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
Entrada 1: Solicitudes de reconocimiento Represa ISS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	223.239	223.239	223.239
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	223.239	223.239	223.239
Cálculo (%)	100%	100%	100%
Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento Colpensiones			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	539.832	551.538	600.895
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	570.880	609.226	627.591
Cálculo (%)	94,56%	90,53%	95,75%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	467.051	476.257	482.605
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	468.540	477.745	484.093
Cálculo (%)	99,68%	99,69%	99,69%
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral			

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
presentados por ciudadanos			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	833.680	838.080	840.140
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	857.313	869.185	878.643
Cálculo (%)	97,24%	96,42%	95,62%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	60.880	62.385	62.839
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	62.783	64.571	66.329
Cálculo (%)	96,97%	96,61%	94,74%
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	44.435	45.156	45.896
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	45.697	46.682	47.491
Cálculo (%)	97,24%	96,73%	96,64%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	23.746	24.570	24.600
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	25.104	25.555	26.912
Cálculo (%)	94,59%	96,15%	91,41%

Indicador No. 2: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es medir del total de solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos durante un mes, qué porcentaje logra resolverse durante el mismo mes y hasta el último día del mes siguiente. Esta medición es importante por cuanto permite conocer la capacidad de respuesta que tiene la entidad frente a las solicitudes de los ciudadanos, y desde luego la oportunidad de la misma, de este modo, tomar medidas a tiempo que permitan optimizar el proceso de respuesta¹²⁰.

Anexo 1 - Tabla No. 47

¹²⁰ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100 Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 48

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	sep-15	oct-15	nov-15
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	5.121	3.239	1.987
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	10.674	13.282	11.872
Cálculo (%)	47,98%	24,39%	16,74%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 3: (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Descripción del indicador: El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos sobre una solicitud ya atendida por Colpensiones. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes con la misma pretensión de las ya atendidas, que vuelven a radican los ciudadanos. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención de las solicitudes de corrección de historia laboral. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad.¹²¹

Anexo 1 - Tabla No. 49

¹²¹ Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado Bizagi.

Metadatos clave del indicador (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi).			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 50 (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Variables	Registro de avance acumulado								
	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única.	195	634	1.115	1.678	2.327	3.027	3.582	3.599	3.623
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi)*.	15.722	30.628	43.485	53.782	65.759	80.812	93.355	105.320	117.411
Cálculo (%)	1,24%	2,07%	2,56%	3,12%	3,54%	3,75%	3,84%	3,42%	3,09%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 4: (%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

Descripción del indicador: El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos en un periodo específico (4 meses) frente a las solicitudes atendida por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes, con la misma pretensión de las ya atendidas, que radican los ciudadanos durante un periodo específico, es decir durante los 4 meses siguientes al mes de la primera atención. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención mensual de las solicitudes de corrección de historia laboral. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad.

Anexo 1 - Tabla No. 51

Metadatos clave del indicador (%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única en un periodo específico (durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite).	Gestión	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}}\right) \times 100$ Tipo 5	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 2 - Tabla No. 52
(%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente**

Variables	Registro de avance mensual					
	ene-may 15	feb-jun 15	mar-jul 15	abr-ago 15	may-sep 15	jun-oct 15
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única.	741	683	541	445	366	258
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi).	15.733	14.908	12.863	10.289	11.941	15.051
Cálculo (%)	4,71%	4,58%	4,21%	4,33%	3,07%	1,71%

2.5 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS - análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es otro de los objetos que hace parte de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Este objeto integra dos indicadores:

- 1) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas, el cual incluye un cálculo acumulado y otro mensual.
- 2) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna.

El resultado de los indicadores devela, en términos generales, un buen desempeño de la entidad en la atención de PQRS toda vez que del 1.433.455 PQRS recibidas por Colpensiones hasta el 31 de octubre de 2015, 1.413.736 se encuentran atendidas a 30 de noviembre de 2015, es decir el 98,62%. De este modo, se aprecia una variación positiva del indicador de 13,42 puntos con respecto al primer cálculo del indicador (noviembre de 2013).

Por su parte, el cálculo mensual del indicador arroja que solo en el mes de octubre de 2015 Colpensiones recibió 35.812 PQRS, de las cuales logró dar respuesta entre octubre y noviembre al 84,17%, es decir 30.142.

De otro lado, el cálculo del indicador de oportunidad en la atención de PQRS arroja que el 72,89% de las PQRS contestadas por la entidad en el mes de noviembre de 2015, fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos, con lo cual se aprecia una mejora en la oportunidad que se traduce en 5,24 puntos porcentuales más en el último mes y 8,22 desde la primera medición (enero de 2015).

Vale decir que los buenos resultados de estos indicadores son en parte producto de la estrategia diseñada por la entidad para atender de manera oportuna las PQRS, particularmente para evacuar los casos vencidos, asunto que efectivamente ha disminuido considerablemente. De hecho, el saldo de PQRS por atender se redujo en dos años de 79.682 (noviembre de 2013) a 27.833 (noviembre de 2015), aún a pesar del volumen de PQRS que siguen ingresando diariamente y que deben ser atendidas con la misma prioridad y celeridad. Vale decir que del total de PQRS pendientes se encuentran vencidas 20.846. No obstante, la entidad continua implementando acciones orientadas a optimizar la operación para seguir mejorando la oportunidad en la atención de PQRS.

En seguida se presentan los resultados de los indicadores para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2015.

Indicador No. 1: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones¹²² con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS¹²³.

Anexo 1 - Tabla No. 53

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas.				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 54

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15	Acumulado a Nov-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.337.818	1.378.960	1.413.736
VARIABLE 2: PQRS recibidas*.	1.358.389	1.397.647	1.433.455
Cálculo (%)	98,49%	98,66%	98,62%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 55

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	sep-15	oct-15	nov-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	29.385	35.071	30.142
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	32.912	39.267	35.812
Cálculo (%)	89,28%	89,31%	84,17%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹²² Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

¹²³ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las PQRS resueltas tanto acumulado como mensual (Variable 1), se contabiliza con corte al último día del mes siguiente al que fueron recibidas; mientras que el dato de las PQRS recibidas tanto acumulado como mensual (Variable 2) se calculan con corte al último día del mes en que efectivamente se recibieron.

Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones mensualmente dentro de los términos legales. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para atender las PQRS oportunamente. Es relevante dado que arroja información fundamental para tomar las medidas gerenciales necesarias en aras de optimizar el proceso.

Anexo 1 - Tabla No. 56

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.			Tipo 3	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 57

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Variables	Registro de avance mensual		
	sep-15	oct-15	nov-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	27.710	25.927	23.037
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	40.034	38.325	31.605
Cálculo (%)	69,22%	67,65%	72,89%

Anexo 2. Identificación y atención mensual de tutelas

Periodo	Tutelas identificadas	Tutelas identificadas mensualmente	Tutelas con hecho superado (mensual)*, **	Capacidad de respuesta***	Diferencia entre tutelas con hecho superado e identificadas
oct-13	102.707	6.485	25.792	397,7%	19.307
dic-13	112.949	4.891	8.956	183,1%	4.065
mar-14	131.510	6.545	5.484	83,8%	-1.061
jun-14	147.559	4.787	4.906	102,5%	119
sep-14	167.066	6.924	6.147	88,8%	-777
dic-14	179.187	3.194	5.138	160,9%	1.944
ene-15	183.257	4.070	2.190	53,8%	-1.880
feb-15	189.819	6.562	7.779	118,5%	1.217
mar-15	196.179	6.360	6.767	106,4%	407
abr-15	201.078	4.899	4.933	100,7%	34
may-15	206.034	4.956	4.687	94,6%	-269
jun-15	210.389	4.404	2.846	64,6%	-1.558
jul-15	214.658	4.276	5.281	123,5%	1.005
ago-15	218.250	3.591	4.942	137,6%	1.351
sep-15	222.211	4.000	5.533	138,3%	1.533
oct-15	225.269	3.007	5.677	188,8%	2.670
nov-15	228.456	3.144	5.158	164,1%	2.014

*Los datos correspondientes a octubre 2013 y diciembre 2013, son producto de procesos de depuraciones en fases de estabilización de datos, y por lo tanto producen desviaciones en el análisis estadístico.

**Es importante tener en cuenta que si bien solo se presentan las tutelas con hecho superado, para cada período adicionalmente se gestionaron tutelas que materialmente no se pueden cumplir, éstas no se incluyen ya que no se cuenta con la desagregación mensual.

***Esta variable se determina dividiendo las tutelas con hecho superado mensuales sobre las tutelas identificadas en el respectivo mes.