



**VIGÉSIMO OCTAVO 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**

Noviembre 2015

Contenido

1. Introducción	6
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	10
2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento	10
2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas en Colpensiones.....	12
2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones.....	12
2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	16
2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	20
2.2.4. Recursos de Apelación	28
2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial	34
2.4. Evolución modelo de reconocimiento	35
2.4.1. Casos del 2013 y 2014.....	36
2.4.2. Solicitudes de reconocimiento vencidas.....	36
2.4.3. Solicitudes de reconocimiento resueltas	38
2.5. Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral.....	42
2.5.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	43
2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos.....	44
2.5.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral.....	46
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	48
3.1. Infraestructura tecnológica	48
3.2. Infraestructura física	48
3.3. Recurso humano.....	48
3.3.1. Estrategias implementadas para suplir las necesidades de personal.....	51
3.3.2. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico.....	55
3.3.3. Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas.....	55
3.3.4. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	56

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones	59
4. Cumplimiento de acciones de tutela.....	61
4.1. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	62
4.2. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	64
4.3. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	65
4.4. Avance plan de acción.....	65
4.4.1. Respecto a la gestión de personal.....	65
4.4.2. Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela.....	66
4.4.3. Plan para el mejoramiento de la calidad en la atención de las tutelas.....	66
4.4.4. Plan Estratégico de defensa constitucional	66
5. Cumplimiento de fallos judiciales.....	67
5.1. Estado de las cosas a partir de los datos.....	67
5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”	69
5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”	71
5.3.1. Reporte de avance del plan de acción	72
5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”.....	73
5.4.1. Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales 74	
5.4.2. Plan de acción.....	75
5.4.3. Cumplimiento de mandamientos de pago proferidos dentro de procesos ejecutivos	76
5.4.4. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen	77
5.4.5. Avance de cumplimiento de sentencias por grupos	78
5.4.6. Estado de cosas de la notificación de los actos administrativos que cumplen una sentencia judicial.....	78
5.4.7. Ingreso de actos administrativos para dar cumplimiento a una sentencia en la Nómina de Pensionados.....	79
6. Otros trámites, peticiones o reclamos	81
6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	81
6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS	81
6.1.2. Resultados del Plan de Acción.....	86

6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	91
6.2.1. Gestión de citas médicas durante el mes de octubre de 2015	91
6.2.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	92
6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	93
6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	94
6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo	97
6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	97
6.3.2. Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	98
6.3.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo	103
6.3.4. Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	103
6.4. Subsidio a la cotización	106
6.5. Traslado de aportes de los afiliados	106
6.5.1. Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP)	106
6.5.2. Cargue aportes no vinculados	109
6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir	110
6.7. Enfermedades catastróficas o de alto costo	111
7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones	112
7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos	112
7.2. Plan de Acción y resultados	115
7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano	116
7.3. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial	117
7.4. Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales	119
8. Atención al ciudadano	121
8.1. Atención general en PAC	121
8.1.1. Segmentación por tipo de atención	121
8.1.2. Atención prioritaria – tiempos de atención	122
8.1.3. Casos críticos e iniciativas de mejora	125
8.2. Canales alternos de atención al ciudadano	127

8.2.1. Contact center – Principales indicadores de servicio, y encuesta de satisfacción y calidad basada en la norma internacional de calidad – COPC	127
8.2.2. Chat colombianos en el exterior	129
8.2.3. Portal RPM.....	129
8.3. Estrategias para mejorar la atención al ciudadano	130
8.3.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	130
8.3.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano	132
9. Indicadores	134
9.1. Batería de indicadores disponibles a 31 de octubre de 2015	134
10. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS	136
10.1. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes	137
10.2. Otras series documentales.....	137
11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	139
11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	139
11.2. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	140
11.3. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Octubre de 2015)	142
11.3.1. Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación	142
Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento	143

**VIGÉSIMO OCTAVO 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

El 30 de septiembre se presentó ante el despacho del H. Magistrado ponente, dentro del proceso de revisión constitucional de lo que se ha conocido como el caso Colpensiones, un informe especial que conforme lo solicitó la H. Corte debía comparar el estado de la entidad al momento de la comunicación del Auto 110 de 2013, y el actual momento de la entidad. En consideración a la metodología de datos que se reporta al Alto Tribunal que es de mes cumplido, ese informe especial consideró datos de julio y agosto.

Ahora, este informe que presenta los datos con corte al 31 de octubre de 2015, podría objetivamente considerarse como una actualización de los principales datos que consolidó ese informe especial, y evidencia cómo la entidad está cumpliendo a cabalidad, en un ritmo constante y sin retrocesos, las órdenes y medidas que ha dictado la Sala Novena de Revisión con el fin de superar la falla estructural en la administración del Régimen de Prima Media (RPM).

Así leído, y como propuesta que tienen fundamento en una perspectiva objetiva basada en la estadística como fórmula para la verificación de si aún subsisten elementos que evidencien la masiva violación de los derechos fundamentales de los usuarios, pero que no sólo se queda ahí sino que se combina con elementos cualitativos como la adopción de precedentes jurisprudenciales, el trabajo en la calidad de las decisiones pensionales, y el mejoramiento en la atención al ciudadano, este informe presenta el detalle de la evolución de la entidad a octubre, donde se presentan importantes resultados que a manera de introducción y con números consolidados se sintetizan a continuación en los temas principales: reconocimiento pensional, apelaciones, cumplimiento de sentencias y tutelas.

En materia de reconocimiento pensional hasta el momento se han recibido 1.389.142 peticiones de prestaciones pensionales, de las cuales se han resuelto 1.303.681 y 48.339 están en término, lo cual significa un avance del 97%, es decir, de cada 100 solicitudes radicadas y que están fuera de término, 97 están cumplidas. Si a este número se suman las solicitudes gestionadas, es decir, aquellas que no se han podido resolver por falta de documentos, pero han sido trabajadas por la entidad y se han enviado cartas a los ciudadanos solicitando estos documentos, el avance es de 99,6% (y para solo las solicitudes de Colpensiones, sumando resueltas de fondo y gestionadas, el avance es de 99,4%). El cumplimiento en temas de reconocimiento, primera tarea del Estado de Cosas Inconstitucional que consiste en eliminar el desatraso del Régimen de Prima Media, se puede considerar total.

De los casos vencidos, que de 1.389.142 solicitudes son 30.406 (sin incluir sentencias), es muy importante observar que aquellos que tienen 6 meses o menos de vencimiento son 28.215, es decir, están con un vencimiento muy reciente a partir del término de los 4 meses que la ley otorga, y los 2.191 restantes tienen más meses de vencimiento que obedecen a casos complejos o de falta de documentos que están por fuera del alcance de la entidad. Como punto útil de comparación se

puede decir que el ISS entregó a Colpensiones como ya se sabe más de 347 mil peticiones sin resolver los cuales tenían vencimientos años y algunos incluso cerca de una década.

A este cumplimiento se suman los recursos de apelación, especialmente apelación subsidiaria (es decir, recursos sobre los cuales ya se han decidido dos solicitudes), tema importante también para la Procuraduría General de la Nación (PGN), el universo total es de 121.959 (y el 70% de estos son subsidiarios),¹ se han resuelto 108.533, hay 7.398 en término para resolverse, y solo 6.028 vencidos. Lo anterior significa que el avance de la atención de recursos (sin tener en cuenta los que están en término legal) es de un 95%. Este indicador muestra un enérgico avance de la entidad para solucionar uno de los temas que es de preocupación de la PGN.

Por el lado de las tutelas, y donde se presenta un ejercicio muy interesante hasta el momento se han recibido 225.269 de estas acciones constitucionales. De ellas se han cumplido 211.217 fallos, lo cual significa un avance del 94%, y eso sin considerar las que se encuentran gestionadas, es decir las que no se han resuelto por falta de documentos, datos o por el desarchivo de sentencias judiciales, pero que la entidad ha trabajado intensamente acatando las instrucciones que ha dado la Sala, y pues contando con estas que son 6.454, el avance de cumplimiento llegaría a ser del 97%. El valor restante que es del 3% y representan 7.598 que tutelas están en proceso de cumplimiento por la entidad y con el plan de acción que viene avanzando ya estará resuelto en un corto plazo.

Los datos hasta acá reportados muestran también la estabilización de la entidad y como ya se puede considerar que hay un escenario que tiene unas connotadas diferencias al que se inició el escenario de ECI.

Otro punto de comparación es que el ingreso de tutelas del mes de octubre fue el más bajo registrado en Colpensiones, con 2.989 tutelas, es decir que se interpusieron por cada uno de los 21 días hábiles de octubre 121 tutelas en contra de Colpensiones en todo el país, cifra que es ampliamente reducida frente a las 10.000 tutelas que aproximadamente cada mes se presentaban antes de la intervención de la Sala, lo que significa que a diario 500 personas acudían a este mecanismo. La reducción es en esta materia es de más de un 300% de ciudadanos que ya no acuden a este mecanismo. Y, esto, sin contar que los afiliados a Colpensiones son cada vez más, las solicitudes de prestaciones pensionales son ampliamente mayores con respecto al ISS, y ello podría señalarse daría lugar a que si siguiera un estado continuado y sistemático de violación masiva, las tutelas en vez de decrecer aumentarían significativamente. Este es un avance objetivo y claro de la entidad en la materia.

Con el rumbo que ya tiene la entidad y la inercia del trabajo, se considera que salvando la costumbre del uso de la tutela de manera indiscriminada que aún se tiene por las secuelas de la administración que ocasionó la falla estructural, este fenómeno ya tienen una muestra evidente de marchitamiento que evidencia la diligencia y gestión oportuna de la entidad, tanto en el reconocimiento de sus prestaciones pensionales como en la calidad de sus decisiones.

¹ Que se componen de 40.223 apelaciones presentadas de forma directa o independiente, y 81.736 que se han presentado como apelaciones subsidiarias a un recurso de apelación. El avance en los indicadores de atención diferenciado así es del 95% y 94% respectivamente.

Finalmente, y en materia de cumplimiento de sentencias judiciales, obsérvese también como ha sido de positivo el avance de la entidad. Hasta el momento se han identificado 123.984 fallos judiciales condenatorios, de estos han cumplido con 98.429 con acto administrativo (de estos 96.020 deben ingresarse a nómina, los restantes son órdenes judiciales de pagos únicos, es decir no hacen parte del concepto de nómina de pensionados), es decir ahí se han cumplido de las identificadas un 79%.

Pero como se ha explicado hay un proceso de alistamiento intermedio que requiere una gestión que comporta unos componentes exógenos como la consecución de la sentencia para lo cual es necesario su desarchivo en algunos casos, y se puede considerar una orden compleja.

El alistamiento del total de los fallos identificados antes mencionados ha avanzado a la fecha en 113.299 es decir en un 91%, el 9% restante está en gestión donde la mayor porción la tienen las sentencias que radican los ciudadanos para cumplimiento donde se encuentra el trabajo intenso de desarchivo que como se dijo se avanza con las herramientas que la Corte ha puesto a disposición cuando media una tutela. De tal manera, proponiendo un análisis objetivo sobre el avance en el cumplimiento de los fallos condenatorios que se pueden cumplir porque ya se lograron alistar, es decir se compara el dato de los fallos alistados frente al de los cumplidos, el porcentaje de avance objetivo no sería no del 79% sino del 87%. Si a esto se suma que existen 8.997 fallos que ya están alistados (es decir, se hizo el estudio de seguridad), pero que por falta de otra documentación (por ejemplo, cuando se cuenta solo con la transcripción de la parte resolutive de la sentencia –ver capítulo 5 de este IP) no ha podido ser resueltos, pero ya están gestionados (es decir, se han tramitado y enviado cartas solicitando esta información), el avance es de 95%.

Este escenario estadístico de cumplimiento de fallos judiciales es sin lugar dudas un elemento claro de cómo la entidad ha avanzado de manera muy sólida en otro de los puntos de relevancia en los últimos autos para la Sala, y que por la progresividad como se ha afrontado este ECI, ahora se llega a la meta que es tener un cumplimiento alto también en este punto tal como lo demuestran las estadísticas.

Vistos estos aspectos principales, sin perjuicio de todos los demás que aborda ampliamente el informe especial, Colpensiones manifiesta a la Sala que también comprende algunas de las posiciones que han asumido algunos entes de control y que pudiese llegar a asumir un sector de la ciudadanía, de la rama judicial o incluso de actores externos, que advirtiendo estos avances e incluso reconociendo la gran labor que ha despeñado la entidad, aún tienen observaciones sobre aspectos que la Colpensiones considera podrían ya ser solucionados por fuera de un escenario de falla estructural de la administración del RPM, pues su trabajo podría tener un lente distinto, no de “falla estructural”, sino de componentes de mejora y de planes de acción.

Se considera que la vocación de los elementos que la Corte expuso como los relevantes para tomar la decisión del ECI que tiene tanta trascendencia dentro del escenario constitucional a nivel nacional e internacional, ha mutado a un escenario distinto al de la violación masiva de derechos *ius fundamentales*, reduciendo este fenómeno a unos porcentajes mínimos que ya no son masivos



frente al público potencial y lo más importante, que demuestran que este tipo de intraversiones son una herramienta efectivísima para todo un estado cuando se está frente una problemática de grandes dimensiones como la abordada a lo largo de los 2 años y 3 meses que se cumplen en el caso Colpensiones.

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 ISS².

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 31 de octubre de 2015, Colpensiones ha recibido 1.389.142 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS y 1.042.134 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.303.681, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 956.673 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 31 de Octubre de 2015

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	1.042.134	956.673	48.339	37.122
Total	1.389.142	1.303.681	48.339	37.122

Adicional a las 1.303.681 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 316.522 trámites adicionales que corresponden a 113.462 tutelas de reconocimiento, 96.474 sentencias, 35.220 ajustes por calidad y 71.366 apelaciones para un total de 1.620.203 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, 339.760 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 319.061 y quedan pendientes 20.699. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 278.995, de las cuales se han resuelto 255.148 y quedan pendientes 23.847.

² 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 423.379 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 382.464 y quedan por atender 40.915 (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2). En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: del 1.042.134 de solicitudes radicadas en Colpensiones el 32,60 % corresponde a solicitudes pensionales, el 26,77 % a otras solicitudes como auxilios funerarios e indemnizaciones y el 40,63% a recursos y reliquidaciones.

Ahora bien, de las 956.673 solicitudes resueltas de día a día se han decidido mediante acto administrativo 883.045, de las cuales 481.900 conceden la prestación (54,57%) mientras que 401.145 (45,42%)³ la niegan. Por su parte, 44.482 casos han sido gestionados y 29.146 cerrados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 31 de Octubre 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	339.760	32,60%	319.061	33,35%	20.699	24,22%
Pensión de invalidez	24.350	2,34%	22.149	2,32%	2.201	2,58%
Pensión de sobrevivientes	67.670	6,49%	61.933	6,47%	5.737	6,71%
Pensión de Vejez	247.740	23,77%	234.979	24,56%	12.761	14,93%
Otras solicitudes	278.995	26,77%	255.148	26,67%	23.847	27,90%
Auxilios funerarios	58.458	5,61%	53.845	5,63%	4.613	5,40%
Indemnizaciones	220.537	21,16%	201.303	21,04%	19.234	22,51%
Recursos y reliquidaciones	423.379	40,63%	382.464	39,98%	40.915	47,88%
Recursos	184.572	17,71%	169.615	17,73%	14.957	17,50%
Reliquidaciones	238.807	22,92%	212.849	22,25%	25.958	30,37%
Total	1.042.134	100,00%	956.673	100,00%	85.461	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:

- 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.

³Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 44.482 gestionados ni los 29.146 cerrados.

- 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 31 de Octubre de 2015.

Atendiendo a lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta Julio 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 31 de Octubre de 2015 se han radicado en Colpensiones 613.948⁴ solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 329.641 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 284.307 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 31 de Octubre de 2015

Tipo de Solicitud	Acumulado a Julio 2015	ago-15	sep-15	oct-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	314.855	5.037	5.040	4.709	329.641	53,69%
Pensión de invalidez	22.285	464	603	589	23.941	3,90%
Pensión de sobrevivientes	60.577	1.807	1.912	1.676	65.972	10,75%
Pensión de Vejez	231.993	2.766	2.525	2.444	239.728	39,05%
Otras solicitudes	260.504	7.861	8.388	7.554	284.307	46,31%
Auxilios funerarios	53.825	1.449	1.832	1.643	58.749	9,57%
Indemnizaciones	206.679	6.412	6.556	5.911	225.558	36,74%
Total	575.359	12.898	13.428	12.263	613.948	100%

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 574.209 al 31 de Octubre de 2015, 319.061 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 255.148 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 2 - Panel A)

⁴Esta información corresponde a solicitudes realizadas por el módulo de radicación en los puntos de atención al ciudadano (PAC) y no tiene en cuenta las solicitudes que ingresaron por trámites diferentes a reconocimiento.

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 Octubre de 2015, Colpensiones resolvió 20.420 solicitudes de primera vez (teniendo en cuenta 333 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 - 31 de Octubre de 2015

Panel A. Solicitudes pensionales y otras solicitudes contestadas

Tipo de Solicitud	Acumulado a Julio 2015	ago-15	sep-15	oct-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	298.501	5.338	6.759	8.463	319.061	55,57%
Pensión de invalidez	18.883	1.418	880	968	22.149	3,86%
Pensión de sobrevivientes	55.858	1.331	2.298	2.446	61.933	10,79%
Pensión de Vejez	223.760	2.589	3.581	5.049	234.979	40,92%
Otras solicitudes	221.455	15.202	6.534	11.957	255.148	44,43%
Auxilios funerarios	37.551	10.824	2.351	3.119	53.845	9,38%
Indemnizaciones	183.904	4.378	4.183	8.838	201.303	35,06%
Total	519.956	20.540	13.293	20.420	574.209	100%

Panel B. Solicitudes contestadas por prestación y término⁵

Tipo de Solicitud	Acumulado a Julio 2015		ago-15		sep-15		oct-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	127.105	163.602	248	4.974	467	6.217	2.818	5.374	130.638	180.167	42,03%	57,97%
Pensión de invalidez	7.330	10.972	22	1.330	25	830	338	597	7.715	13.729	35,98%	64,02%
Pensión de sobrevivientes	4.017	49.534	15	1.300	84	2.200	645	1.714	4.761	54.748	8,00%	92,00%
Pensión de Vejez	115.758	103.096	211	2.344	358	3.187	1.835	3.063	118.162	111.690	51,41%	48,59%
Otras solicitudes	130.500	89.236	3.135	12.006	1.931	4.563	6.711	5.184	142.277	110.989	56,18%	43,82%
Auxilios funerarios	6.538	30.477	23	10.780	23	2.316	675	2.424	7.259	45.997	13,63%	86,37%
Indemnizaciones	123.962	58.759	3.112	1.226	1.908	2.247	6.036	2.760	135.018	64.992	67,51%	32,49%
Total	257.605	252.838	3.383	16.980	2.398	10.780	9.529	10.558	272.915	291.156	48,38%	51,62%

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento de octubre de 2015, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 14.310 casos; sentencias cuya producción fue de 11.075⁶ casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 2.985 casos y apelaciones 4.150.

⁵Esta clasificación (contestadas en término y fuera de término) no tiene en cuenta los 10.138 casos cerrados de solicitudes pensionales y las otras solicitudes.

⁶Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (6.155) y de procesos ejecutivos y reprocesos.

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 372.437 decisiones favorables, 191.634 casos negados que sumados a las 10.138 solicitudes cerradas, da el total de 574.209 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)

Capítulo 2.2 – Cuadro 3. Sentido de la decisión⁷ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de Octubre de 2015⁸

Panel A. Decisiones que conceden una prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Julio 2015	ago-15	sep-15	oct-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	154.760	2.513	3.273	4.138	164.684	52,99%
Pensión de invalidez	11.848	954	612	668	14.082	65,67%
Pensión de sobrevivientes	33.005	921	1.661	1.698	37.285	62,65%
Pensión de Vejez	109.907	638	1.000	1.772	113.317	49,30%
Otras solicitudes	180.321	12.057	5.303	10.072	207.753	82,03%
Auxilios funerarios	27.675	8.221	1.698	2.109	39.703	74,55%
Indemnizaciones	152.646	3.836	3.605	7.963	168.050	84,02%
Total	335.081	14.570	8.576	14.210	372.437	66,03%

⁷Para 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.

⁸ 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 B. Decisiones que niegan una prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Julio 2015	ago-15	sep-15	oct-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	135.947	2.709	3.411	4.054	146.121	47,01%
Pensión de invalidez	6.454	398	243	267	7.362	34,33%
Pensión de sobrevivientes	20.546	394	623	661	22.224	37,35%
Pensión de Vejez	108.947	1.917	2.545	3.126	116.535	50,70%
Otras solicitudes	39.415	3.084	1.191	1.823	45.513	17,97%
Auxilios funerarios	9.340	2.582	641	990	13.553	25,45%
Indemnizaciones	30.075	502	550	833	31.960	15,98%
Total	175.362	5.793	4.602	5.877	191.634	33,97%

Panel C. Causales de negación por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)⁹

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	140	45		48	233	0,13%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		59	1	707	767	0,42%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud	4		199		203	0,11%
Niega incompatibilidad	569	2.872	1.587	3.677	8.705	4,78%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	972	21	30	872	1.895	1,04%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		120		122	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	15	27	1.152	3.542	4.736	2,60%
No cumple el tiempo requerido por la norma	5.879	16.733	116.558	19.066	158.236	86,94%
Por competencia	2	19	1.560	670	2.251	1,24%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	41	2	3.600	3.644	2,00%
Se niega por falta de completitud documental	8	38	329	20	395	0,22%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	591	605	0,33%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			8		8	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			19	177	196	0,11%
Auxilio funerario de afiliado				1	1	0,00%
Total	7.592	19.868	121.566	32.971	181.997	100,00%
% Total	4,17%	10,92%	66,80%	18,12%	100,00%	

⁹ El cálculo se hace sobre una población de 181.997 decisiones que niegan la prestación de un total de 191.634; es decir, el 94,9% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de negación descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 9.637 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.

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 IP15¹⁰.

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 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 31 de Octubre de 2015**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	143.724	33,95%	130.380	34,09%	13.344	32,61%
Pensión de invalidez	7.157	1,69%	6.359	1,66%	798	1,95%
Pensión de sobrevivientes	23.736	5,61%	21.084	5,51%	2.652	6,48%
Pensión de Vejez	112.831	26,65%	102.937	26,91%	9.894	24,18%
Otras solicitudes	21.840	5,16%	20.227	5,29%	1.613	3,94%
Auxilios funerarios	8.536	2,02%	7.915	2,07%	621	1,52%
Indemnizaciones	13.304	3,14%	12.312	3,22%	992	2,42%
Reliquidaciones	238.807	56,41%	212.849	55,65%	25.958	63,44%
Reliquidaciones Nuevo estudio	22.963	5,42%	22.683	5,93%	280	0,68%
Reliquidaciones	215.844	50,98%	190.166	49,72%	25.678	62,76%
Cerrados	19.008	4,49%	19.008	4,97%	-	-
Total	423.379	100%	382.464	100%	40.915	100%

Como se puede observar, en total se han radicado 423.379 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 31 de Octubre de 2015 se han resuelto 382.464 y se encuentran pendientes 40.915, de las cuales el 63,44% corresponden a reliquidaciones, el 32,61% a recursos sobre decisiones pensionales, y el 3,94% otras solicitudes.

¹⁰ Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

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 363.456¹¹: 340.773 recursos y 22.683 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: 102.937 de vejez, 21.084 de sobrevivientes, 6.359 de invalidez, 12.312 de indemnizaciones, y 7.915 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido decididas 190.166. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada hasta Julio de 2015 y la producción de los últimos tres meses de 2015. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel B)

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 10,62 % de los casos han sido resueltos a tiempo y el 89,38 % fuera de término, en las otras prestaciones el 10,37 % de los casos han sido resueltos a tiempo y el 89,63 % fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel C)

Capítulo 2.2. Cuadro 5. Reliquidaciones y recursos administrativos decididos Corte a 31 de Octubre de 2015

Panel A. Reliquidaciones y recursos decididos

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado Jul-15	300.554	20.329	320.883
ago-15	9.366	378	9.744
sep-15	15.427	737	16.164
oct-15	15.426	1.239	16.665
Total decididas	340.773	22.683	363.456

Panel B. Recursos administrativos decididos por tipo de prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Julio 2015	ago-15	sep-15	oct-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	117.962	3.061	4.879	4.478	130.380	38,26%
Pensión de invalidez	5.773	88	178	320	6.359	1,87%
Pensión de sobrevivientes	19.247	463	683	691	21.084	6,19%
Pensión de Vejez	92.942	2.510	4.018	3.467	102.937	30,21%
Otras solicitudes	18.200	389	612	1.026	20.227	5,94%
Auxilios funerarios	6.773	164	300	678	7.915	2,32%
Indemnizaciones	11.427	225	312	348	12.312	3,61%
Reliquidaciones	164.392	5.916	9.936	9.922	190.166	55,80%
Total	300.554	9.366	15.427	15.426	340.773	100,00%

¹¹ El total de recursos resueltos no incluye 19.008 recursos cerrados.

Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a Julio 2015		ago-15		sep-15		oct-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	27.840	235.608	351	8.170	785	13.381	2.868	10.800	31.844	267.959	10,62%	89,38%
Pensión de invalidez	2.090	12.058	40	321	94	620	465	743	2.689	13.742	16,37%	83,63%
Pensión de sobrevivientes	2.977	28.174	43	977	112	1.365	376	1.201	3.508	31.717	9,96%	90,04%
Pensión de Vejez	22.773	195.376	268	6.872	579	11.396	2.027	8.856	25.647	222.500	10,34%	89,66%
Otras solicitudes	3.319	33.787	27	818	75	1.186	826	932	4.247	36.723	10,37%	89,63%
Auxilios funerarios	635	6.165	13	151	23	278	497	181	1168	6775	14,70%	85,30%
Indemnizaciones	2.684	27.622	14	667	52	908	329	751	3.079	29.948	9,32%	90,68%
Total	31.159	269.395	378	8.988	860	14.567	3.694	11.732	36.091	304.682	10,59%	89,41%

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 decisiones¹².

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han decidido 328.260¹³ recursos únicos¹⁴, de los cuales en 114.938 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (35,01%). (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 6, Panel A)

Capítulo 2.2. Cuadro 6. Sentido de la decisión de los recursos administrativos Corte a 31 de Octubre de 2015

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a Julio 2015	ago-15	sep-15	oct-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	32.261	653	1.064	1.016	34.994	28,11%
Pensión de invalidez	1.546	27	44	102	1.719	29,10%
Pensión de sobrevivientes	6.679	122	159	136	7.096	34,92%
Pensión de Vejez	24.036	504	861	778	26.179	26,64%
Otras solicitudes	7.802	157	241	440	8.640	43,53%
Auxilios funerarios	3.579	89	149	335	4.152	53,06%
Indemnizaciones	4.223	68	92	105	4.488	37,33%
Reliquidaciones	62.408	2.017	3.615	3.264	71.304	38,77%
Total	102.471	2.827	4.920	4.720	114.938	35,01%

¹² No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

¹³ Esta cifra incluye 327.796 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

¹⁴ 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.

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a Julio 2015	ago-15	sep-15	oct-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	80.005	2.335	3.742	3.411	89.493	71,89%
Pensión de invalidez	3.778	61	132	218	4.189	70,90%
Pensión de sobrevivientes	11.887	319	491	527	13.224	65,08%
Pensión de Vejez	64.340	1.955	3.119	2.666	72.080	73,36%
Otras solicitudes	10.029	228	369	582	11.208	56,47%
Auxilios funerarios	3.110	74	149	340	3.673	46,94%
Indemnizaciones	6.919	154	220	242	7.535	62,67%
Reliquidaciones	96.194	3.765	6.131	6.531	112.621	61,23%
Total	186.228	6.328	10.242	10.524	213.322	64,99%

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 Octubre de 2015, conforme a lo anunciado en el IP9¹⁵. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos¹⁶

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema		2	3		43	48	3,11%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS	214	35	117	48	100	514	33,27%
Aportó las pruebas faltantes			55			55	3,56%
Aumentó de semanas	4	64	25	9	211	313	20,26%
Cambia fecha de causación		2	19	1	10	32	2,07%
Cambio de IBL		7	2	2	91	102	6,60%
Tiene la edad requerida	34	55	71	20	291	471	30,49%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			9		1	10	0,65%
Total general	252	165	301	80	747	1.545	100%
% Total	16,31%	10,68%	19,48%	5,18%	48,35%	100,00%	

¹⁵ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

¹⁶El cálculo se hace sobre una muestra de 1.545 resoluciones que cambian la decisión de la prestación de un total de 4.720; es decir, una muestra del 32,73% la cual es representativa y en este sentido, estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población; adicionalmente se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 32,73 % permite efectuar inferencias estadísticas del 95% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

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 IP15¹⁷.

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 956.673 solicitudes resueltas 316.181 se encontraban en término y 611.346 fuera de término¹⁸. Para el caso de las solicitudes pendientes por resolver del total de 85.461, 48.339 se encuentran dentro del término y 37.122 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver
Corte a 31 de Octubre 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	339.760	32,60%	319.061	33,35%	130.638	180.167	8.256	20.699	24,22%	12.794	26,47%	7.905	21,29%
Pensión de invalidez	24.350	2,34%	22.149	2,32%	7.715	13.729	705	2.201	2,58%	1.695	3,51%	506	1,36%
Pensión de sobrevivientes	67.670	6,49%	61.933	6,47%	4.761	54.748	2.424	5.737	6,71%	3.285	6,80%	2.452	6,61%
Pensión de Vejez	247.740	23,77%	234.979	24,56%	118.162	111.690	5.127	12.761	14,93%	7.814	16,17%	4.947	13,33%
Otras solicitudes	278.995	26,77%	255.148	26,67%	142.277	110.989	1.882	23.847	27,90%	16.640	34,42%	7.207	19,41%
Auxilios funerarios	58.458	5,61%	53.845	5,63%	7.259	45.997	589	4.613	5,40%	3.253	6,73%	1.360	3,66%
Indemnizaciones	220.537	21,16%	201.303	21,04%	135.018	64.992	1.293	19.234	22,51%	13.387	27,69%	5.847	15,75%
Recursos y reliquidaciones	423.379	40,63%	382.464	39,98%	43.266	320.190	19.008	40.915	47,88%	18.905	39,11%	22.010	59,29%
Recursos	184.572	17,71%	169.615	17,73%	24.512	126.095	19.008	14.957	17,50%	6.519	13,49%	8.438	22,73%
Reliquidaciones	238.807	22,92%	212.849	22,25%	18.754	194.095	0	25.958	30,37%	12.386	25,62%	13.572	36,56%
Total	1.042.134	100 %	956.673	100%	316.181	611.346	29.146	85.461	100%	48.339	100%	37.122	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 37.122 trámites fuera de término, de los cuales el 36,56% corresponde a reliquidaciones, el 22,73 % a recursos y el 40,71 % a decisiones de primera vez.

¹⁷ Ver IP15, sección 2.2, página 22.

¹⁸ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 29.146 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 31 de Octubre 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	260	1.376	2.018	847	3.585	2.389	5.106	15.581
2 meses	51	314	554	110	724	959	1.627	4.339
3 meses	41	204	410	58	489	671	1.152	3.025
4 meses	33	123	384	66	461	463	766	2.296
5 meses	20	98	269	40	311	313	541	1.592
6 meses	21	55	617	47	151	152	339	1.382
7 meses	13	35	166	45	46	102	221	628
8 meses	9	31	110	26	24	93	180	473
9 meses	8	31	78	22	13	67	122	341
10 meses	12	5	56	17	2	28	44	164
11 meses	11		57	26	2	26	22	144
12 meses	2	4	50	19	1	25	15	116
13 meses		4	21	9	2	37	13	86
14 meses	2	2	24	3		17	17	65
15 meses	2	6	14	1	2	17	10	52
16 meses	2	2	11	11	2	12	8	48
17 meses		4	1	3	1	11	7	27
18 meses		2	3	6	1	5	8	25
19 meses	1					1	5	7
20 meses		2				3	1	6
21 meses		1				1	1	3
22 meses						2		2
23 meses			1			1	1	3
28 meses						1		1
Total	488	2.299	4.844	1.356	5.817	5.396	10.206	30.406

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	1	15	12		2	298	355	683
2 meses		9	3		3	189	239	443
3 meses		9	7		2	153	211	382
4 meses	1	14	5		5	118	178	321
5 meses		12	5	1	1	113	174	306
6 meses	1	10	5		2	107	149	274
7 meses		7	12		2	75	111	207
8 meses	1	4	3		1	79	106	194
9 meses	1	14	6			75	113	209
10 meses	1	7	6		1	86	123	224
11 meses	3	5	3		6	108	161	286
12 meses	1	6	2		2	129	168	308
13 meses	2	4	5	1	1	171	171	355
14 meses		6	5		1	123	149	284
15 meses	1	4	7		1	152	141	306
16 meses		5	5			110	120	240
17 meses	1	2	3	2		145	133	286
18 meses		3	2			129	108	242
19 meses		4	3			164	96	267
20 meses		2	2			116	70	190
21 meses	3	1				101	79	184
22 meses		2				83	52	137
23 meses	1	1				77	44	123
24 meses		1				39	17	57
25 meses		1				46	38	85
26 meses		1				18	6	25
27 meses			1			8	12	21
28 meses		2				11	12	25
29 meses		2				6	4	12
30 meses						4	10	14
31 meses						6	12	18
32 meses			1			1	4	6
33 meses						2		2
Total	18	153	103	4	30	3.042	3.366	6.716

VILLADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que están pendientes de decisión, es decir 40.635¹⁹. Estos pendientes se dividen en: (i) 22.797 recursos contra decisión que concede prestación (Panel A), (ii) 5.346 contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel B), (iii) 11.291 contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias (Panel C), y (iv) 1.201 contra decisión que niega prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel D). En un 69,2 % se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 30,7 % sobre la decisión que ha negado la prestación. Ahora por tipo de riesgo, el 76,24 % de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 23,76 % 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 31 de Octubre 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	804	218	10.418	916	19	12.375	54,28%
1 mes	259	80	4.377	437	2	5.155	22,61%
2 meses	54	28	1.422	142		1.646	7,22%
3 meses	45	18	1.073	76		1.212	5,32%
4 meses	26	12	686	46		770	3,38%
5 meses	17	9	496	23		545	2,39%
6 meses	12	5	343	6		366	1,61%
7 meses	5	4	228	5		242	1,06%
8 meses	5	6	194	6		211	0,93%
9 meses	1	4	117	4		126	0,55%
10 meses	2	1	39	1		43	0,19%
11 meses		1	17			18	0,08%
12 meses		1	15			16	0,07%
13 meses		1	13			14	0,06%
14 meses			13			13	0,06%
15 meses			9			9	0,04%
16 meses			6			6	0,03%
17 meses			7			7	0,03%
18 meses			12			12	0,05%
19 meses			4			4	0,02%
20 meses			1			1	0,00%
21 meses			2			2	0,01%
22 meses			1			1	0,00%
23 meses			2			2	0,01%
28 meses			1			1	0,00%
Total vencidos	426	170	9.078	746	2	10.422	45,72%
Total	1.230	388	19.496	1.662	21	22.797	100,00%
% total	5,40%	1,70%	85,52%	7,29%	0,09%	100,00%	

¹⁹Las 25.958 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 195, Invalidez 1, Sobrevivientes 3, Vejez 81 y Recursos 25.678. Así, el total de 40.635 recursos pendientes es resultado de la suma de 14.957 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 25.678 antes explicados.

Panel B. Contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²⁰

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	5	9	91	4		109	2,04%
1 mes	14	42	474	9	1	540	10,10%
2 meses	12	35	293	3		343	6,42%
3 meses	11	24	261	4		300	5,61%
4 meses	1	22	209	4		236	4,41%
5 meses	7	14	204	3		228	4,26%
6 meses	8	13	180	1		202	3,78%
7 meses	2	7	142	3		154	2,88%
8 meses	3	9	143	2		157	2,94%
9 meses	5	13	134	1		153	2,86%
10 meses	4	6	147	3		160	2,99%
11 meses	9	17	192	2	1	221	4,13%
12 meses	8	20	195	4	1	228	4,26%
13 meses	5	14	265	1	1	286	5,35%
14 meses	11	12	189	2		214	4,00%
15 meses	2	13	197	10		222	4,15%
16 meses	6	13	162	5	1	187	3,50%
17 meses	4	25	191	3		223	4,17%
18 meses	2	24	157	3		186	3,48%
19 meses	4	12	212			228	4,26%
20 meses	2	7	151	1		161	3,01%
21 meses	3	3	156			162	3,03%
22 meses	6	6	106			118	2,21%
23 meses	4	1	98			103	1,93%
24 meses	1	3	47			51	0,95%
25 meses	3	2	71			76	1,42%
26 meses		1	17			18	0,34%
27 meses			17			17	0,32%
28 meses			21			21	0,39%
29 meses		2	7			9	0,17%
30 meses	1	1	9			11	0,21%
31 meses			15			15	0,28%
32 meses		1	4			5	0,09%
33 meses			2			2	0,04%
Total vencidos	138	362	4.668	64	5	5.237	97,96%
Total	143	371	4.759	68	5	5.346	100,00%
% total	2,67%	6,94%	89,02%	1,27%	0,09%	100,00%	

²⁰ En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

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	230	1.846	3.290	285	486	6.137	54,35%
1 mes	84	810	1.263	107	65	2.329	20,63%
2 meses	15	229	663	23	7	937	8,30%
3 meses	7	179	401	15	5	607	5,38%
4 meses	2	139	297	13	1	452	4,00%
5 meses	4	67	230	4	4	309	2,74%
6 meses	1	43	75	5	1	125	1,11%
7 meses	1	28	49	1	2	81	0,72%
8 meses	3	16	41	2	0	62	0,55%
9 meses	2	27	33	0	0	62	0,55%
10 meses	0	8	21	0	0	29	0,26%
11 meses	1	7	22	0	0	30	0,27%
12 meses	0	6	17	0	1	24	0,21%
13 meses	0	6	30	0	0	36	0,32%
14 meses	0	7	14	0	0	21	0,19%
15 meses	0	4	12	1	1	18	0,16%
16 meses	0	4	9	0	1	14	0,12%
17 meses	0	2	8	0	1	11	0,10%
18 meses	0	0	1	0	0	1	0,01%
19 meses	0	1	1	0	0	2	0,02%
20 meses	0	1	2	0	0	3	0,03%
22 meses	0	0	1	0	0	1	0,01%
Total vencidos	120	1584	3190	171	89	5.154	45,65%
Total	350	3.430	6.480	456	575	11.291	100%
% total	3,10%	30,38%	57,39%	4,04%	5,09%	100,00%	

Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²¹

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	1	26	9		1	37	3,08%
1 mes	1	91	12	5	3	112	9,33%
2 meses	1	64	15	1	4	85	7,08%
3 meses		53	10		1	64	5,33%
4 meses		51	6			57	4,75%
5 meses	3	34	19		3	59	4,91%
6 meses		46	8			54	4,50%
7 meses		25	6		1	32	2,66%
8 meses	1	20	7			28	2,33%
9 meses		26	8		1	35	2,91%
10 meses		38	11			49	4,08%
11 meses	1	34	11		2	48	4,00%
12 meses		53	14		2	69	5,75%
13 meses	1	45	9	1		56	4,66%
14 meses	1	46	8	1	1	57	4,75%
15 meses		48	20	2		70	5,83%
16 meses	1	35	5		1	42	3,50%
17 meses		48	7			55	4,58%
18 meses		35	16			51	4,25%
19 meses		22	10			32	2,66%
20 meses		18	7			25	2,08%
21 meses		14	4			18	1,50%
22 meses	1	9	7			17	1,42%
23 meses		14	4			18	1,50%
24 meses	1	2	2			5	0,42%
25 meses	1	5	2			8	0,67%
26 meses		4	2			6	0,50%
27 meses		2	1			3	0,25%
28 meses		1	1			2	0,17%
29 meses			1			1	0,08%
30 meses		2	1			3	0,25%
31 meses		1	2			3	0,25%
Total vencidos	13	886	236	10	19	1.164	96,92%
Total	14	912	245	10	20	1.201	100%
% total	1,17%	75,94%	20,40%	0,83%	1,67%	100,00%	

²¹ 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 Agosto, Septiembre y Octubre 2015. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Ahora bien, a 31 de Octubre de 2015 las solicitudes de reconocimiento vencidas suman 37.122, es decir 35.356 menos con respecto al cierre del año anterior, y 7.009 trámites menos frente al mes de Septiembre 2015; y de estos 6.716 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 31 de Octubre de 2015

Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	Corte a Ago-15	Corte a Sep-15	Corte a Oct-15
Solicitudes pensionales	39.835	34.357	28.801
Reconocimiento de Prestaciones	11.429	10.012	7.905
Pensión de invalidez	1092	856	506
Pensión de sobrevivientes	3.377	2.906	2.452
Pensión de Vejez	6.960	6.250	4.947
Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales	28.406	24.345	20.896
Pensión de invalidez	831	754	697
Pensión de sobrevivientes	3.503	3.338	3.005
Pensión de Vejez	24.072	20.253	17.194
Otras solicitudes	10.022	9.774	8.321
Otras solicitudes	8.685	8.520	7.207
Auxilios funerarios	3.494	2.831	1.360
Indemnizaciones	5.191	5.689	5.847
Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes	1.337	1.254	1.114
Auxilios funerarios	170	124	115
Indemnizaciones	1.167	1.130	999
Total	49.857	44.131	37.122

Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina²²

Tipo de Solicitud	Corte a Ago-15	Corte a Sep-15	Corte a Oct-15
Solicitudes pensionales	8.570	7.268	6.029
Pensión de invalidez	157	129	133
Pensión de sobrevivientes	2.930	2.785	2.470
Pensión de Vejez	5.483	4.354	3.426
Otras solicitudes	364	310	289
Auxilios funerarios	159	115	108
Indemnizaciones	205	195	181
Total	8.934	7.578	6.318

²² Los 6.318 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.

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 31 de Octubre de 2015**

Estado	2013
Etapa de pruebas / Validación	2
Falta documentos	3
Grupo Sentencias	530
Total	535

Al corte del 31 de Octubre de 2015, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 535 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 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 en el IP27²³ 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 reposición²⁴, y por lo tanto, su avance se reporta mensualmente.

²³ Ver IP27 sección 2.2.4, página 27.

²⁴ Los recursos de apelación subsidiarios a los recursos de reposición, se presentan cuando el solicitante al interponer el recurso de reposición solicita también que, en caso de que el funcionario que resuelve la reposición considere que no hay lugar a modificar su decisión, entonces, se envíe el caso al superior jerárquico para que este revise lo decidido en primera instancia y en el recurso de reposición y determine si hay lugar a cambiar la decisión. La apelación subsidiaria se diferencia de la apelación directa en cuanto a que en la directa, el solicitante no interpone recurso de reposición sino de apelación para que el caso se envíe directamente al superior jerárquico.

En el cuadro 13 se presenta la sumatoria total de los recursos de apelación (directos y subsidiarios) radicado 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

	Radizadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Apelaciones Directas	40.223	36.678	1.803	1.742*
Apelaciones Subsidiarias	81.736	71.855	5.595	4.286**
Total	121.959	108.533	7.398	6.028

*Las 1.742 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 13.426 recursos de apelación representados por 6.028 que se encuentran vencidos y 7.398 en término para la decisión.

Colpensiones debería haber atendido 114.561 apelaciones que cumplieron el término legal de decisión (decididas 108.533 y vencidas por atender 6.028). En otras palabras, de 114 mil apelaciones que deberían haber sido resueltas a octubre de 2016, Colpensiones ha atendido 108 mil. De acuerdo con lo cual, el porcentaje de avance es del 95%, según se puede observar en el cuadro 14.

Capítulo 2.2 – Cuadro 14. Indicador de avance Apelaciones

	Directas	Subsidiarias	Total
Indicador Avance	95%	94%	95%
Pendientes vencidas	1.742	4.286	6.028
Apelaciones que vencieron el término legal	38.420	76.141	114.561

1. Recursos de apelación interpuestos de forma directa

En cuanto a los recursos de apelación interpuestos en forma directa, 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	1.308	36,90%	637	35,33%	671	38,52%
Pensión de invalidez	45	1,27%	26	1,44%	19	1,09%
Pensión de sobrevivientes	330	9,31%	138	7,65%	192	11,02%
Pensión de Vejez	907	25,59%	455	25,24%	452	25,95%
Auxilios Funerarios	0	0,00%		0,00%		0,00%
Indemnizaciones	26	0,73%	18	1,00%	8	0,46%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	2.237	63,10%	1.166	64,67%	1.071	61,48%
Pensión de invalidez	124	3,50%	80	4,44%	44	2,53%
Pensión de sobrevivientes	55	1,55%	15	0,83%	40	2,30%
Pensión de Vejez	1.963	55,37%	1.011	56,07%	952	54,65%
Auxilios Funerarios	0	0,00%		0,00%		0,00%
Indemnizaciones	95	2,68%	60	3,33%	35	2,01%
Total	3.545	100,00%	1.803	100,00%	1.742	100,00%

Se tiene entonces que en la entidad, se encuentran fuera de términos 671 recursos de personas que no reciben un pago de Colpensiones, y 1.071 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 (1.742) que se encuentran fuera de término, el 61,5% (1.071) 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, 439 corresponden a población prioritaria (invalidez, sobrevivientes y mayores de 70 años) y 144 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	671	19	192	20	432	8
Vencido en 2013	10	1	7		2	
Vencido en 2014	71	1	39	1	30	
Vencido en 2015 con más de 3 meses	415	15	102	15	279	4
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	175	2	44	4	121	4
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	1.071	44	40	124	828	35
Vencido en 2013	45	2	2	8	33	
Vencido en 2014	268	6	13	47	200	2
Vencido en 2015 con más de 3 meses	473	28	16	44	359	26
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	285	8	9	25	236	7
Total	1.742	63	232	144	1.260	43

Como se puede observar, del total de las apelaciones directas vencidas (1.742), se tiene 63 casos de pensiones de invalidez vencidas, 232 de sobrevivientes y 144 de mayores de 70 años, es decir un total de 439 casos de población prioritaria, incluyendo tanto los casos de las personas que reciben pagos de la nómina como de las que no. De éstos, a su vez, 231 (la suma de 19 de pensión de invalidez, 192 de pensión de sobrevivientes y 20 de mayores de 70 años) corresponden a la población vulnerable que no reciben un pago de la nómina.

Se debe anotar además, que en 312 casos de los 439 (esto es el 71%) señalados anteriormente, el vencimiento ha ocurrido durante el año 2015. Así mismo, los 439 casos prioritarios representan el 0,4% de las 114.561 apelaciones que por su plazo legal, deberían haber sido resuelto ya, y si se calcula el porcentaje solamente para los 231 que no reciben un pago de la nómina se tiene que representan el 0,2% de los recursos.

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	4.126	41,76%	2.440	43,61%	1.686	39,34%
Pensión de invalidez	89	0,90%	60	1,07%	29	0,68%
Pensión de sobrevivientes	631	6,39%	323	5,77%	308	7,19%
Pensión de Vejez	3.206	32,45%	1.910	34,14%	1.296	30,24%
Auxilios Funerarios	51	0,52%	44	0,79%	7	0,16%
Indemnizaciones	149	1,51%	103	1,84%	46	1,07%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	5.755	58,24%	3.155	56,39%	2.600	60,66%
Pensión de invalidez	392	3,97%	265	4,74%	127	2,96%
Pensión de sobrevivientes	622	6,29%	331	5,92%	291	6,79%
Pensión de Vejez	4.076	41,25%	2.075	37,09%	2.001	46,69%
Auxilios Funerarios	164	1,66%	144	2,57%	20	0,47%
Indemnizaciones	501	5,07%	340	6,08%	161	3,76%
Total	9.881	100,00%	5.595	100,00%	4.286	100,00%

Respecto a los 9.881 recursos de apelación subsidiaria a un recurso de reposición, 5.595 se encuentran dentro del término legal para decidir, y 4.286 se encuentran vencidas. A su vez, de los casos fuera de término (4.286) se tienen 1.686 recursos de personas que no reciben un pago de Colpensiones, y 2.600 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 mismas.

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	1.686	29	308	67	1.229	7	46
Vencido en 2013	12		1		11		
Vencido en 2014	182		36	4	141		1
Vencido en 2015 con más de 3 meses	344	13	96	10	218	1	6
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	1.148	16	175	53	859	6	39
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	2.600	127	291	140	1.861	20	161
Vencido en 2013	95	12	9	1	73		
Vencido en 2014	423	13	26	7	377		
Vencido en 2015 con más de 3 meses	565	13	70	44	417		21
Vencido en 2015 con 3 meses o menos	1.517	89	186	88	994	20	140
Total	4.286	156	599	207	3.090	27	207

Se tiene que del total de las apelaciones subsidiarias vencidas (4.286), la entidad cuenta con 156 casos de pensiones de invalidez, 599 de sobrevivientes y 207 de mayores de 70 años, es decir, existe un total de 962 casos de población prioritaria si se incluyen los que reciben pagos de la nómina y los que no.

A su vez, de las 4.286 apelaciones subsidiarias vencidas, se tienen 404 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: agosto, septiembre y octubre de 2015.

Así mismo, los 962 casos de la población prioritaria representan el 0,8% de las 114.561 apelaciones que por su plazo legal, deberían haber sido resuelto ya, y si se calcula el porcentaje solamente para los 404 que no reciben un pago de la nómina se tiene que representan el 0.4% de los recursos.

En conclusión, se tiene que se cuenta con un total de 843 (439 apelaciones directas y 404 casos subsidiarios) recursos de apelación pendientes vencidos correspondientes a la población vulnerable, lo cual representa el 0,7% de las 114.561 apelaciones que deberían haberse resuelto a 31 de octubre de 2015.

Finalmente, se debe mencionar que los avances en materia de apelaciones se han logrado aun 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 IP18²⁵.

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.

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 31 de Octubre de 2015 se ha dado respuesta completa a 511 casos y 235 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 31 de Octubre de 2015

Grupos por prioridad	Acumulado a	Decididos	Decididos	Pendientes de decisión	Total
	ago-15	sep-15	oct-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	60	1	2	25	88
Grupo 1 Sin Información	11	-	-	5	16
Grupo 1 Sobrevivientes	43	1	-	17	61
Grupo 1 Subsidiado	15	-	-	6	21
Subtotal Grupo 1	176	2	2	76	256
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	17	1	1	10	29

²⁵ Ver IP18, sección 2.4., página 38.

Grupos por prioridad	Acumulado a	Decididos	Decididos	Pendientes	Total
	ago-15	sep-15	oct-15	de decisión	
Grupo 2 Sobrevivientes	25	4	-	9	38
Subtotal Grupo 2	42	5	1	19	67
Grupo 3	-	-	-	-	-
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	36	-	1	13	50
Grupo 3 Sobrevivientes	32	1	-	10	43
Subtotal Grupo 3	68	1	1	23	93
Grupo 4	-	-	-	-	-
Grupo 4 Corriente	149	2	3	106	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	15	-	-	-	15
Grupo 4 Indemnizaciones	40	3	1	11	55
Subtotal Grupo 4	204	5	4	117	330
Total	490	13	8	235	746

2.4. Evolución modelo de reconocimiento

Para octubre la producción de reconocimiento ascendió a 70.023 casos, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:

Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Solicitudes atendidas de reconocimiento Mes de octubre de 2015

Descripción	Cantidad
Tutelas	14.310*
Sentencias	11.075**
Apelaciones	4.150
Día a día	37.503
Reprocesos y entes de control	2.985
Total	70.023

*Estas tutelas corresponden al número de casos radicados en Bizagi. Al contabilizarlas por cédulas, la cantidad trabajada en octubre es de 7.200 y, si se toma por cédula única cuyo primer cumplimiento se ha dado en el mes de octubre, el número es 3.820.

** Incluye actos administrativos para el cumplimiento de 6.155 sentencias ordinarias, 776 mandamientos de pago y 4.144 casos de revisión de cumplimiento integral.

Para octubre 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 IP26²⁶.

²⁶ Ver IP26, sección 2.4, página 29.

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 4.450 casos (535²⁷ del año 2013 y 3.915 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 del convenio España en los cuales se requiere la actuación de otras autoridades, casos en los cuales se requiere una sentencia, o que el solicitante aporte documentos, entre otros.

En relación con esta situación, por las acciones adelantadas en la línea de decisión, durante el mes de octubre de 2015 se logró un avance de 43 casos del año 2013 y 839 casos del año 2014 para un total de 882 casos resueltos.

Con lo anterior, Colpensiones reporta que alcanzó el 99,6% 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 31 de octubre cuenta únicamente con 37.122 solicitudes vencidas, que representan el 2,8% 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 97,2%, según se explica en el indicador del Anexo 1 Tabla 5²⁸ (el avance alcanza el 99,6% 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 (993.795), los 37.122 casos vencidos representan el 3,7%, por tanto, el avance de atención de las prestaciones alcanza el 96,3% (el avance alcanza el 99,4% 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 octubre en relación con los 1.389.142 casos radicados ante la entidad excluyendo los casos que se encuentran en término (48.339), 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

²⁷ En el cuadro 12 del capítulo 2.2 del presente informe se detallan las razones por las cuales no se han decidido los 535 casos del año 2013

²⁸ Indicador Anexo 1 Tabla 5 (% solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido).

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 7.009 solicitudes al realizar la comparación con lo presentado en el IP27 con corte a 30 de septiembre y en 35.356 respecto a los casos vencidos presentados en el IP18 de diciembre de 2014.

- Por otra parte, los vencimientos se concentran en los últimos meses. Así en 9.526 casos (26%) de los 37.122 casos vencidos, su vencimiento ocurrió durante el mes de octubre de 2015. Así mismo, para 24.489 casos de los 37.122, su vencimiento se dio entre los últimos tres meses como se muestra en el Cuadro 2. Esto representa que el 66% 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:

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

Meses de vencimiento	Casos vencidos	Porcentaje acumulado
3 meses o menos	24.453	65,9%
De 4 a 6 meses	6.171	82,5%
De 7 a 9 meses	2.052	88,0%
De 10 a 12 meses	1.242	91,4%
De 13 a 15 meses	1.148	94,5%
De 16 a 18 meses	868	96,8%
De 19 a 21 meses	657	98,6%
De 22 a 24 meses	322	99,4%
De 25 a 27 meses	131	99,8%
De 28 a 30 meses	52	99,9%
31 meses o más	26	100%
Total	37.122	

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 respecto de una cantidad de solicitudes pensionales, aproximadamente 20.000, 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 12.669 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 mese

Factores que influyen en la decisión definitiva Octubre de 2015

Factores que influyen en la decisión definitiva	Casos
Sentencias	5.240
Proceso de decisión - Etapa de trámite interno	3.197
Solicitud pruebas – documentos	2.231
Etapas de validación	1.301
Servidores públicos	268
Auditoría especial	249
Convenios internacionales	183
Total	12.669

- **Sentencias:** En el estudio de estos 5.240 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 3.197 solicitudes surtiendo etapas de trámites internos.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 2.231 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:** 1.301 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 268 casos que se refieren a solicitudes de quienes han sido servidores públicos y que está pendiente la confirmación de los tiempos.
- **Auditoría especial:** Existen 249 casos que están siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 183 casos que no se han sido objeto de reparto, en espera de que las autoridades alleguen la documentación correspondiente.

Igualmente, como se ha venido informando desde el IP24, dada la problemática que se ha tenido que enfrentar, al no poder decidir de fondo algunos casos de reconocimiento ya sea por falta de documentación no anexada por el solicitante o por no contar con la sentencia para dar cumplimiento a lo ordenado por los jueces de la República, al cierre del año se tendrán una serie de casos, que aunque se hayan realizado todas las gestiones posibles por Colpensiones, no será posible emitir una solución definitiva. Esto significa que aunque la entidad ya se encuentre totalmente estabilizada el porcentaje de avance oscilará entre el 97% y el 98%.

2.4.3. Solicitudes de reconocimiento resueltas

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

- Acciones de Tutelas. Se generó la atención de 14.310 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 26.929 casos, correspondientes a 12.169 cédulas, de las cuales 7.200 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 2.985 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 11.075²⁹ sentencias discriminadas como se muestra en el cuadro 4 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 4). Por otra parte, en total, hasta el mes de octubre además de las sentencias cumplidas, también se han estudiado y gestionado 8.997 sentencias cuya discriminación se explica en el capítulo 5.4.1. De esta forma, de las 14.870 pendientes a octubre 31 de 2015 se ha gestionado ya el 61% de las mismas.

Capítulo 2.4 – Cuadro 4. Sentencias cumplidas octubre 2015

Descripción	Cantidad
Tutelas	1.002
Procesos Ejecutivos	776
Requerimientos organismos de control	50
Grupo 1	3.034
Grupo 2	30
Grupo 3	18
Grupo 4	5.994
Auxilios Funerarios	22
Indemnizados	130
Otros	19

²⁹ Incluyendo actos administrativos para el cumplimiento de sentencias ordinarias, mandamientos de pago, reprocesos y sentencias halladas en las radicaciones de Colpensiones.

Descripción	Cantidad
Total	11.075

El avance de cada grupo es el siguiente:

- Grupo 1: Para el mes de octubre se atendieron 3.034 sentencias y están pendiente de cumplimiento 5.662 (2.442 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 3.220 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 2: Se atendieron 30 sentencias y están pendiente de cumplimiento 102 (79 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 23 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 3: Se atendieron 18 sentencias y están pendiente de cumplimiento 75 (59 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 16 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 4: Se atendieron 5.994 sentencias y están pendiente de cumplimiento 6.690 (5.665 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 1.025 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 octubre 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 36.752.
- Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición: se dio solución a 4.150 casos de apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, que correspondieron a la prioridad fijada para este mes. Quedan 9.881 casos pendientes de decisión, de los cuales 5.595 se encuentran en término y 4.286 se encuentran vencidas. En relación con las apelaciones vencidas, se debe mencionar que el 39% corresponde a personas que no se encuentran en la nómina de pensionados de Colpensiones y el 61% 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 3.574 de las apelaciones subsidiarias que representan el 83,4%

del total de los casos vencidos (4.286), así mismo, durante el tercer y el cuarto trimestre de 2015 se concentran el vencimiento de los mismos (2.665 del total de 4.286), lo que representa 62,2%. Solamente el 14,1% de los casos vencidos (605) corresponden a casos con vencimiento del 2014 y del año 2013 se tienen 107 casos, esto es el 2,5%.

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

Año y Trimestre de vencimiento	Casos vencidos	Porcentaje acumulado
2015 - IV Trimestre	728	17,0%
2015 - III Trimestre	1.937	62,2%
2015 - II Trimestre	679	78,0%
2015 - I Trimestre	230	83,4%
2014 - IV Trimestre	292	90,2%
2014 - III Trimestre	97	92,5%
2014 - II Trimestre	122	95,3%
2014 - I Trimestre	94	97,5%
2013 - IV Trimestre	97	99,8%
2013 - III Trimestre	10	100%
Total	4.286	

Los factores por los cuales las 4.286 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
Octubre de 2015**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Casos
En proceso de decisión	2.345
Solicitud pruebas - documentos.	1.167
Sentencias	626
Servidores públicos	82
Etapas de validación	39
Convenios internacionales	20
Auditoría especial	7
Total	4.286

- **En proceso de decisión:** 2.345 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.

- **Solicitud de pruebas – documentos:** 1.167 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.
- **Sentencias:** En el estudio de 626 casos se ha determinado que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma.
- **Servidores públicos:** Por el concepto de servidores públicos se encuentran pendientes 82 casos, que se encuentran en las mismas circunstancias ya descritas.
- **Etapas de validación:** 39 se encuentran surtiendo las etapas previas de validación, siendo la más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 20 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 7 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 octubre de 2015 se concedieron 33.264 nuevos recursos subsidiarios a un recurso de reposición, para un total de 81.736. Es decir, del total de apelaciones subsidiarias concedidas que debieron ser atendidas a la fecha, esto es 76.141 (81.736 concedidas menos 5.595 en términos), se encuentran pendiente fuera de término tan solo el 5,6% de los casos.

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

Colpensiones informa a la H. corte la gestión que adelanta la entidad en materia de corrección de historia laboral. Al cierre del 31 de Octubre de 2015, se ha recibido un total de 2.316.203 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 470.068 a lo largo del 2015. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 2.221.225 solicitudes, quedando por resolver al corte del mes 94.978 solicitudes, lo cual muestra un avance acumulado del 96% (ver capítulo 2.5 -Cuadro 1).

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 31 de octubre 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 31 de octubre de 2015

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100%
Colpensiones	1.895.037	1.800.059	94.978	95%
Total	2.316.203	2.221.225	94.978	96%

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 julio 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 31 de octubre de 2015

	Acumulado a jul 2015	ago-15	sep-15	oct-15	Total
Para trámites de reconocimiento Colpensiones					
Recibidas	508.784	40.404	21.692	38.346	609.226
Resueltas	492.776	22.163	24.893	11.706	551.538
Pendientes	16.008	34.249	31.048	57.688	57.688
Para trámites de BEPS					
Recibidas	450.227	7.272	11.041	9.205	477.745
Resueltas	448.720	7.283	11.048	9.206	476.257
Pendientes	1.507	1.496	1.489	1.488	1.488
Total recibidas acumuladas	959.011	1.006.687	1.039.420	1.086.971	1.086.971
Total resueltas acumuladas	941.496	970.942	1.006.883	1.027.795	1.027.795
% de avance	98%	96%	97%	95%	95%

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 31 de octubre de 2015, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 609.226 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 551.538 para un cumplimiento del 91%. En el mes de octubre de 2015 fueron recibidas 38.346, atendidas 11.706 y continúan en trámite 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 477.745 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 476.257, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.7%. Para el mes de octubre de 2015 fueron recibidas 9.205 y resueltas 9.206 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 julio 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 31 de octubre de 2015

	Acumulado a jul- 2015	ago-15	sep-15	oct-15	Total
Trámites de CHL radicados					
Radicadas	635.430	10.674	13.282	11.872	671.258
Resueltas	611.266	12.107	12.380	4.400	640.153
Pendientes	24.164	22.731	23.633	31.105	31.105
PQRS					
Radicadas	58.240	2.949	1.594	1.788	64.571
Resueltas	56.187	2.642	2.051	1.505	62.385
Pendientes	2.053	2.360	1.903	2.186	2.186
Tutelas					

	Acumulado a jul- 2015	ago-15	sep-15	oct-15	Total
Radicadas	40.680	3.596	1.421	985	46.682
Resueltas	40.123	3.834	478	721	45.156
Pendientes	557	319	1.262	1.526	1.526
Correspondencia					
Radicadas	23.996	539	569	451	25.555
Resueltas	22.846	443	457	824	24.570
Pendientes	1.150	1.246	1.358	985	985
Total radicadas acumuladas	758.346	776.104	792.970	808.066	808.066
Total resueltas acumuladas	730.422	749.448	764.814	772.264	772.264
% de avance	96%	97%	96%	96%	96%

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 671.258 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 640.153, logrando un nivel de cumplimiento del 95%. Específicamente en el mes de octubre de 2015 fueron radicados 11.872 trámites, se atendieron 4.400, y quedó un saldo por resolver de 31.105 casos (ver capítulo 2.5-Cuadro 3).

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 noviembre de 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 31 de octubre de 2015

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	10.599
2 meses	10.043
3 meses	4.888
4 meses	3.492
5 meses	1.482
6 meses	430
7 meses	109
8 meses	24
9 meses	14
10 meses	11
11 meses	7
12 meses	2

Trámites vencidos	Historia Laboral
13 meses	2
15 meses	1
16 meses	1
Total	31.105

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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 64.571 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral, y se han resultado 62.385, alcanzando un nivel de respuesta del 97%. Para octubre se recibieron 1.788 solicitudes, fueron resueltas 1.505 y se encuentran en trámite 2.186 (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 46.682 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 45.156 logrando un nivel de cumplimiento del 97%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de octubre se recibieron 985 solicitudes y se gestionaron 721, quedando 1.526 casos por resolver (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

En lo corrido de la operación se han radicado 25.555 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 24.570, alcanzando un cumplimiento del 96%. En el mes de octubre se recibieron 451 casos, se solucionaron 824 solicitudes y queda un saldo de 985 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 total 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 un indicador enfocado a medir el grado de aceptación que la ciudadanía tiene con respecto a la solución de 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 esta razón se concluye que el indicador disponible, si bien sigue siendo importante y válido, está reflejando en qué porcentaje los ciudadanos que cuentan con un trámite de CHL atendido, presentan una nueva solicitud, por lo tanto no corresponde propiamente a una medición aproximada de la calidad. A raíz de lo anterior, desde el mes de julio de 2015 se ha venido trabajando en la calibración del indicador y en la metodología respectiva para poder avanzar a la formulación de un indicador más aproximado de calidad. El resultado de dicha calibración se presentará en próximo informe periódico.

En el Cuadro 5 se observa que entre enero de 2014 y octubre de 2015, se han presentado 99.470 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto a las 833.680 solicitudes atendidas hasta el 30 de septiembre de 2015. Con lo cual, el 88.07% de los ciudadanos no han solicitado de nuevo un trámite y el 11.93% lo han requerido más de una vez (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 5).

**Capítulo 2.5 – Cuadro 5. Nuevas solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos atendidos
Enero de 2014 - Octubre de 2015**

Mes	Cantidad
Acumulado a jul-15	87.925
ago-15	3.403
sep-15	4.374
oct-15	3.768
Total	99.470

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

3.1. Infraestructura tecnológica

Con respecto a la información presentada para septiembre de 2015 en el IP27³⁰, la infraestructura tecnológica de Colpensiones no ha tenido cambios. Por otra parte, la entrega del servicio de comunicaciones unificadas a usuarios finales, reportada en el IP27³¹, culminó exitosamente en octubre de 2015 mediante estrategias de capacitación y gestión del cambio.

Finalmente, dentro del desarrollo del plan de mantenimiento de la plataforma tecnológica, con el fin de validar y verificar el adecuado funcionamiento del servicio de almacenamiento, de acuerdo las mejores prácticas de gestión de tecnologías de la información y según las necesidades del negocio, en octubre de 2015 se realizó un análisis especializado a la infraestructura tecnológica de Colpensiones, revisando configuraciones, arquitectura y capacidades, teniendo en cuenta tanto el uso de las aplicaciones, como los tipos de datos almacenados y los crecimientos futuros. Los beneficios esperados, una vez se implementen las acciones resultantes del diagnóstico ejecutado son los siguientes:

- Posicionamiento de la infraestructura de almacenamiento de Colpensiones para soportar las necesidades futuras.
- Administración óptima de la capacidad de crecimiento.
- Mejoramiento de las herramientas y procesos de administración de almacenamiento.
- Mejoramiento en el uso de las capacidades de almacenamiento.

3.2. Infraestructura física

De acuerdo a la información presentada en septiembre de 2015 en el IP27³², la infraestructura física se mantiene en las mismas condiciones, funcionando el área de reconocimiento en la carrera 7ª No. 67-39 (sede Oxo), pisos 2, 3 y 8, y el área de historia laboral en el piso 7. La vigencia del arrendamiento de esta ubicación es hasta el 23 de julio de 2020 y se mantienen turnos laborales para el desarrollo de funciones.

3.3. Recurso humano

Desde el IP15³³, 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 Administradora³⁴ y con el

³⁰ Ver IP27, Sección 3.1, Páginas 48 - 49

³¹ Ver IP27, Sección 3.1, Página 48.

³² Ver IP27, Sección 3.2, Página 49.

³³ Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

³⁴ Sesión de 14 de mayo de 2015.

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 octubre de 2015 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

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

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	476	24	95%
Auto 110 de 2013-Agosto 2013	320	316	4	99%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo- Octubre 2013	60	57	3	95%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	492	8	98%
Auto 259 de 2014	150	146	4	97%
Atención de 12 trámites de mayor impacto frente a los requerimientos de la HCC	420	398	22	95%
Total	1.950	1.885	65	97%

Fecha corte: 31 de octubre de 2015

De los 1.950 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.885, presentando un porcentaje de contratación de 97%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión autorizados para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013, presenta el 99% de contratación, esto es 316 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 492 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 420³⁵ trabajadores en misión para apoyar la descongestión del día a día de la Administradora, específicamente para atender los 12 trámites de mayor impacto de

³⁵ 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.

acuerdo con lo señalado por la H. Corte Constitucional, se observa que para octubre de 2015 el avance en la contratación es del 95%, lo que significa 398 trabajadores en misión contratados.

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para octubre 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)

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

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	1.003	988	15	99%
Gerencia Nacional de Nómina	111	109	2	98%
Gerencia Nacional de Operaciones	221	216	5	98%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	313	303	10	97%
Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	33	33	0	100%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	22	22	0	100%
Total	1.703	1.671	32	98%

Fecha corte: 31 de octubre 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 octubre de 2015 se presentaron, generando el estado de provisión y vacantes para las áreas en el mes de estudio.

Adicionalmente, en octubre se presentó una 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 Reconocimiento.

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.

La Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo presentan el 100% de contratación que corresponde a 22 y 33 cargos provistos de trabajadores en misión, respectivamente, para el mes de octubre.

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

- La Gerencia Nacional de Operaciones presenta el 98% de contratación que corresponde a 216 cargos provistos de trabajadores en misión en octubre, y 5 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 el mes de noviembre.
- La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 97% de contratación que corresponde a 303 cargos provistos de trabajadores en misión en octubre, y 10 vacantes para proveer, las cuales están en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales, y se espera su contratación durante el mes de noviembre.
- 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 el mes de noviembre.
- En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, en conjunto éstas presentan un porcentaje el 99% de contratación que corresponde a 988 cargos provistos de trabajadores en misión en el mes. De esta forma, existen 15 vacantes para proveer, que se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales, y se espera su contratación durante 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 en el Auto 259 de 2014, presentando los siguientes resultados para octubre:

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

Durante octubre 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 el Auto 259.

La gestión de la Empresa de Servicios Temporales durante este mes se concentró en la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, ya que para el resto de áreas a las cuales se asignó el cupo de descongestión (Gerencia de Reconocimiento y Gerencia Nacional de Operaciones) las contrataciones se realizaron a través de la Estrategia de Semillero.

Como resultado del trabajo de la Empresa de Servicios Temporales, en octubre se contrataron 11 personas adicionales 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 267 personas que superaron entrevista y están pendientes de estudio de seguridad y finalizar el proceso de contratación (55 corresponden a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, 2 para la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo, 30 para la Gerencia Nacional de Operaciones, 156 para la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General y 24 para la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano). Se planea que estas gestiones se surtan durante noviembre.

A través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A³⁶ se continuará en la labor de reclutamiento y selección, 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 octubre de 2015 se adelantaron las acciones que se enuncian a continuación, así:

³⁶ El día 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”*

A. Resultados del semillero “Programa de formación a profesionales en derecho en Régimen de Prima Media con prestación definida y nómina de pensionados”

Durante octubre se llevó a cabo la contratación 2 participantes del semillero para la Gerencia Nacional de Nómina. De los 66 profesionales formados, los cuales superaron la prueba de conocimientos del semillero, 62 fueron contratados, 2 son back up para cubrir vacantes y 2 no superaron el proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales (ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3).

Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Resultado Semillero “Programa de formación a profesionales en derecho en régimen de prima media con prestación definida y nómina de pensionados”.

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Profesionales Formados	Profesionales Contratados
Programa de formación a profesionales en derecho en régimen de prima media con prestación definida y nómina de pensionados	16/03/2015 - 26/03/2015	66	62

Fecha corte: 31 de octubre de 2015

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

En octubre se llevó a cabo la contratación de 69 participantes del semillero, para las Gerencias de Operaciones y Aportes y Recaudo. De los 271 candidatos formados, 179 superaron la prueba de conocimientos del semillero y realizaron proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales. De estos últimos, 99 han sido contratados, 22 son back up para cubrir vacantes y 58 no superaron proceso de selección.

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. 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	42
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	57
Total		271	99

Fecha corte: 31 de octubre de 2015

C. 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 del quinto semillero, 53 profesionales han sido formados, 38 superaron la prueba de conocimientos del semillero y realizaron proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales, de los cuales 19 se contrataron en octubre para la Gerencia Nacional de Reconocimiento, 8 se encuentran en proceso de selección y 11 no superaron proceso de selección (ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5).

Capítulo 3.3 – Cuadro 5. 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 que realizaron proceso de selección	Profesionales Contratados
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 5	31/08/2015-08/09/2015	53	38	19

Fecha corte: 31 de octubre de 2015

D. Resultados consolidados de la Estrategia del Semillero

En el Cuadro 6 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 6).

Capítulo 3.3 – Cuadro 6. 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	19	Ger. Nal. Reconocimiento: 19
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	13/04/2015 -	84	42	Ger. Nal. Operaciones: 33

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	No. Candidatos	Contratación	Dependencias
Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 1	27/04/2015			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	57	Ger. Nal. Operaciones: 41 Ger. Nal. Aportes y Recaudo: 16

Fecha corte: 31 de octubre 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 514. Específicamente para la Gerencia Nacional de Reconocimiento han podido cubrirse cupos vacantes de trabajadores en misión con 289 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, 75 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 7 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 7)

Capítulo 3.3 – Cuadro 7. Trabajadores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, por turnos – Octubre 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	34	47
Trabajadores en Misión	429	415
Total	463	462
% Total	50%	50%

Fecha corte: 31 de octubre 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%, mientras que 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 8 se presenta el número de trabajadores capacitados para las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de metas durante octubre (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 8).

Capítulo 3.3 – Cuadro 8. Número de trabajadores capacitados durante octubre 2015

Dependencia	Trabajadores en misión	Trabajadores oficiales
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	3	0
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	533	28
Gerencia Nacional de Nómina	0	0
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	42	0
Gerencia Nacional de Operaciones	36	0
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	8	0
Total	622	28

Fecha corte: 31 de octubre de 2015

Frente a la participación en las jornadas de capacitación dirigidas a los trabajadores (oficiales y en misión) 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 la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

En octubre de 2015 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento, en la línea manual de decisión y en los grupos paralelos de apoyo, están integrados por 737 analistas, 134 revisores y 26 coordinadores, incluidos los grupos de apoyo, control, calidad, auditoría, seguimiento, medicina laboral y PQRS.

Colpensiones ha emprendido acciones para conseguir el personal, las instalaciones y la infraestructura tecnológica para cumplir con los compromisos adquiridos en cuanto al atraso del Régimen de Prima Media. Adicionalmente, para unificar sedes, criterios, controlar el personal y fortalecer la seguridad en la información, la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones se trasladó a finales de septiembre a la sede OXO en la ciudad de Bogotá³⁷.

En búsqueda del mejoramiento del proceso de decisión de prestaciones económicas y dadas las necesidades del día a día, se adoptaron las siguientes medidas durante octubre:

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

Tal y como se anunció en informes anteriores, Colpensiones viene desplegando actividades para optimizar la línea manual de decisión de prestaciones económicas con el apoyo de la

³⁷ Ver IP27, sección 3.3.3, página 56.

Vicepresidencia de Planeación y Riesgos. Como resultado de lo anterior, se reorganizó la línea manual de decisión de prestaciones económicas con tres grandes grupos que direccionan el reparto de la línea manual de decisión así: el primero para la atención de casos conforme al tiempo de vencimiento y dificultad de los mismos, dando prioridad a los rezagos; el segundo para la atención oportuna de casos del día a día; y un tercero, conformado con personal que tiene bajo nivel de producción.

Con el acompañamiento de las áreas de Talento Humano y Tecnología, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones implementará el nuevo modelo a partir del 9 de noviembre de 2015, con novedades como:

- i) Fortalecimiento de uno de los grupos de auditoría encargados de la revisión de procesos técnicos.
 - ii) Creación de un grupo adicional de auditoría que prestará apoyo para el fortalecimiento de la calidad en la línea manual de decisión de prestaciones económicas.
 - iii) Creación de dos nuevos grupos de línea de decisión manual para disminuir la cantidad de analistas y revisores en cada uno de ellos, y facilitar así el manejo del coordinador.
4. Ingresos para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones que apoyan la línea manual de decisión

En el mes de análisis no se presentaron ingresos de personal de apoyo paralelo a la línea manual de decisión de prestaciones económicas. Sin embargo, se adelantó proceso de entrevistas para la vinculación de: (i) dos estudiantes de derecho al grupo de peticiones quejas y reclamos, (ii) una persona con experiencia en contabilidad para prestar apoyo al área de medicina laboral y (iii) otra de apoyo y enlace entre las Vicepresidencias de Beneficios y Prestaciones y Planeación y Riesgos.

- 5. Semillero del Régimen de Prima Media con Prestación definida.

El 5 de octubre de 2015, provenientes del programa Semillero de Régimen de Prima Media ingresaron 18 profesionales en derecho a la línea manual de decisión de prestaciones económicas vinculados mediante la empresa de servicios temporales como profesionales II, tal y como se anunció en el IP27³⁸.

Capítulo 3.3 – Cuadro 9. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión en octubre 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	18	Octubre 5 de 2015	Línea manual de decisión de Régimen de Prima Media N° 1, 3 y 7
Total	18		

³⁸ Ver IP27, sección 3.3.3, página 58.

6. Ausentismo laboral

En cuanto al ausentismo laboral de la línea manual de decisión de prestaciones económicas se reporta el retiro definitivo de 6 analistas durante octubre de 2015; adicionalmente 277 novedades laborales como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, entre otros. Estas novedades corresponden a 134 analistas a lo largo del mes, situación que incide negativamente en la posibilidad de gestionar un aproximado de 1.385 casos, tomando como medida de producción 5 casos diarios por analista.

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

- i) Apoyo Cromasoft: En octubre de 2015, se finalizó el proceso de capacitación a los grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión para la implementación del procedimiento virtual de apoyo de la firma Cromasoft en el manejo del liquidador de pensiones.
- ii) Segunda Jornada de capacitación en liderazgo transformacional: Esta jornada de capacitación se realizó desde la Vicepresidencia de Talento Humano a todos los coordinadores de grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión de prestaciones económicas el 21 de octubre de 2015, con el objetivo de direccionar las competencias de las personas que integran las coordinaciones.³⁹

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 manual	Total
Automatización	si – Automática	oxo69	Normal	N/A	N/A	9	9
Apelaciones 1	Si- (Manual) Apelaciones	oxo69	Normal	4	6	2	12
Apelaciones 2	Si- (Manual) Apelaciones	oxo69	Normal	43	8	2	53
Apelaciones 3	Si- (Manual) Apelaciones	oxo69	Normal	41	9	2	52
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N°1	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	Normal	51	10	3	64
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N° 2	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	Normal	48	10	3	61
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N° 3	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	Normal	52	11	4	67
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N° 4	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	oxo69	Normal	51	10	4	65
Línea manual de decisión	Si- (Manual)	oxo69	2:00 a	51	11	2	64

³⁹ Ver IP27, sección 3.3.3, página 58.

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 manual	Total
Régimen de prima media N° 1	DIA A DIA		10:00PM				
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 2	Si- (Manual) TUTELAS	oxo69	6:00 AM-2:00PM	119	12	2	133
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 3	Si- (Manual) DIA A DIA	oxo69	2:00 a 10:00PM	41	10	2	53
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 4	Si- (Manual) ENTES DE CONTROL	oxo69	6:00 AM-2:00PM	42	10	2	54
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 5	Si- (Manual) TUTELAS	oxo69	6:00 AM-2:00PM	14	6	7	27
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 6	Si- (Manual) DIA A DIA	oxo69	Normal	57	10	2	69
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 7	Si- (Manual) DIA A DIA	oxo69	6:00 AM-2:00PM	123	11	2	136
Medicina laboral	N/A	oxo69	Normal	N/A	N/A	41	41
Seguimiento	N/A	oxo69	Normal	N/A	N/A	9	9
Calidad GNR	N/A	oxo69	Todos los turnos	N/A	N/A	17	17
Calidad VBP	N/A	oxo69	Todos los turnos	N/A	N/A	2	2
Auditoria automático	N/A	oxo69	N/A	N/A	N/A	9	9
Auditoria línea de decisión manual	N/A	oxo69	N/A	N/A	N/A	15	15
Reacción Inmediata	N/A	cl. 72	N/A	N/A	N/A	10	10
PQR	N/A	oxo69	Normal	N/A	N/A	29	29
TOTAL				737	134	180	1.051

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones

En la presente sección se informan los avances efectuados en cuanto al proceso de Reorganización Institucional (Reestructuración) de Colpensiones a la H. Corte Constitucional. En el IP18⁴⁰ se expusieron las fases del mencionado proceso, siendo fijado el plan de trabajo soporte al ejercicio institucional realizado. Dado el alcance y complejidad técnica del proceso de Reorganización, el cronograma de trabajo ha sido modificado, lo cual ha sido documentado e informado oportunamente en el marco del presente informe⁴¹.

Durante octubre de 2015 se realizaron tres reuniones en el marco de la mesa técnica conformada entre los Ministerios de Trabajo, Hacienda y Crédito Público, y Colpensiones para el análisis detallado de la propuesta de mapa de procesos, estructura organizacional y planta de personal. Las sugerencias, planteamientos de ajustes y requerimientos fueron documentados para que

⁴⁰ Ver IP18, sección 3.4, página 52.

⁴¹ Esta sección viene siendo incluida desde el IP17.

puedan ser tomados en cuenta al momento de presentar los contenidos de la propuesta de Reorganización Institucional a la Presidencia de la República y la Junta Directiva de la entidad.

Así mismo, para complementar la propuesta de operación del nivel regional de Colpensiones, incluida en el estudio técnico desarrollado, se hicieron visitas a las regionales Occidente, Caribe, Sur, Centro y Bogotá con el propósito de levantar información complementaria a la ya recolectada en las regionales Santanderes y Antioquia, las cuales fueron visitadas previamente.

En esta línea, mediante una metodología que incluye el estudio de los trámites, actividades, soporte tecnológico e infraestructura física, y entrevistas semi-estructuradas a los funcionarios de las diferentes áreas de la entidad que tienen presencia en las gerencias regionales, se planea dimensionar adecuadamente la operación de estas instancias.

De otro lado, frente a la revisión de los procesos institucionales de Colpensiones, lo cual da soporte a la optimización y ajuste de procedimientos operativos de la entidad, previstos en el proceso de Reorganización Institucional, fue entregado por el equipo consultor externo en octubre el tercer informe de modelamiento que incluye el avance los procesos analizados en línea con el cronograma estimado. Lo anterior, buscando contribuir en la efectividad de la gestión de Colpensiones sobre los trámites que el ciudadano requiere en su ciclo de vida pensional y protección para la vejez.

De esta manera, la Reorganización Institucional de Colpensiones continúa desarrollándose conforme a 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.

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 octubre 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. 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. Corte⁴².
- **Durante octubre se mantuvo un nivel bajo de ingresos de tutelas a la entidad.** Durante el mes analizado en el presente IP ingresaron 2.989 casos nuevos, mientras que en el mes de septiembre ingresaron 3.989⁴³ casos, lo cual implica una reducción de 1.009 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. Fíjese que octubre puede ser el mes con el menor ingreso de tutelas para una administradora del RPM, pues esta cifra que ya rompe las tres mil mensuales, no se había presentado ni en el ISS ni en lo que lleva Colpensiones funcionando como administradora.
- **Se mantiene un nivel alto en la atención mensual de tutelas.** En el mes de octubre de 2015 se gestionaron un total de 26.929 documentos relacionados con la atención de las acciones de tutelas, los cuales permitieron la atención de fondo un total de 12.169 usuarios individuales (identificados por cédulas), manteniéndose la alta productividad de meses anteriores. De estos casos atendidos, 5.677 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

⁴² 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.

⁴³ Si bien originalmente en el IP27 se habían reportado 2.929 casos nuevos, esta cifra ascendió a 2.989 casos debido a la identificación plena de algunos casos en los que no estaba la información completa del documento del demandante.

dar solución definitiva. Los 6.492 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 31 de octubre de 2015 se cuenta con un histórico acumulado de 225.269 cédulas que han ingresado, de las cuales 211.217 han sido efectivamente atendidas con hecho superado, es decir, un 94% de atención. Como se ha explicado, para efecto del total acumulado sólo se considerarán los 5.677 casos (cifra superior a la del mes anterior) 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 septiembre, que fue de 93%. Sin embargo, si se considera la atención de casos de fondo durante este período (octubre), 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 18.275 en agosto y 16.671 en septiembre a 14.052 en octubre. 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 225.269, de las cuales se han atendido un total de 211.217, quedando un saldo pendiente de atención de 14.052, cuya gestión se informa en el Capítulo 4.3. Es muy importante que se tenga en cuenta que en este cuadro no se incluyen 6.492 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 octubre nuevamente se logró que la producción de hechos superados fuera superior a las tutelas que ingresaron. En efecto, en el período ingresaron 2.980 casos nuevos y se atendieron 5.677 cédulas nuevas, más 6.492 cédulas que habían sido atendidas en el pasado (en total 12.169

cédulas). Para lograr estos números fue necesario revisar 26.929 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 octubre de 2015

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	35.338	16%	78.838	35%	111.093	49%	225.269
Atendidas	33.862	16%	74.519	35%	102.836	49%	211.217
Pendientes al corte	1.476	11%	4.319	31%	8.257	59%	14.052
% de cumplimiento (hecho superado)	96%		95%		93%		94%

El cuadro 2 (ver Capítulo 4.1- Cuadro 2) presenta el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de agosto, septiembre y octubre 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. 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 31 de octubre de 2015

Estado	Acumulado a Sep-13 (línea de base)	Acumulado a jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	Total acumulado
Identificadas	96.222	214.712	3.588 ⁴⁴	3.989 ⁴⁵	2.980	225.269
Atendidas	18.786	195.065	4.942	5.533	5.677	211.217
Pendientes	77.436	19.647	18.293	16.749	14.052	14.052
% de avance	20%	91%				94%

⁴⁴ Frente a los otros IPs, se presenta una variación marginal en el número de tutelas identificadas en los meses de julio, agosto y septiembre. Lo anterior toda vez que se realizó afinaciones en las mediciones que corresponden a trámites radicados por adultos sin identificación que, por el trabajo de mejora continua fueron plenamente identificados durante lo transcurrido del mes de octubre.

⁴⁵ Ídem.

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 2.980 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 836, quedando un saldo de 2.144. En cuanto a los subtrámites se tiene que en sanciones se alcanzó un nivel de atención del 42%, en desacato el 28% y en tutela el 28%. 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	ago-15	sep-15	oct-15
Sanción			
Identificadas	41	66	33
Atendidas	16	34	14
Pendientes	25	32	19
% de avance	39%	52%	42%
Desacato			
Identificadas	336	357	239
Atendidas	133	135	67
Pendientes	203	222	172
% de avance	40%	38%	28%
Tutela			
Identificadas	3173	3506	2708
Atendidas	731	982	755
Pendientes	2.442	2.524	1.953
% de avance	23%	28%	28%
Total			
Identificadas	3.550	3.929	2.980
Atendidas	880	1.151	836
Pendientes	2.670	2.778	2.144
% de avance en el mismo mes	25%	29%	28%

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

Como se indicó en el IP27⁴⁶ Colpensiones considera que la manera más precisa de proveer información sobre la inclusión en nómina y el índice de notificación de los actos administrativos

⁴⁶ Ver IP27, página 66.

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 octubre se profirieron 4.583 actos administrativos en cumplimiento de una tutela, que llevaron el acumulado a 112.780. 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 99.50%⁴⁷ de los actos administrativos han sido notificados y el 99.75% han sido incluidos en nómina.⁴⁸

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 6.454 casos (ver Capítulo 4.3 – Cuadro 1). Aunque en este mes se presentó una importante reducción de más de mil casos con respuesta parcial, frente al mes anterior (7.593) 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	oct-15
Con carta al juzgado según Auto 202	2.002
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	212
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	2.361
Defensa Judicial Con Trámite	1.879
Total general	6.454

4.4. Avance plan de acción

4.4.1. Respecto a la gestión de personal

Durante octubre no se presentaron novedades en la gestión de personal y la situación se mantiene más o menos igual a la reportada en el IP anterior⁴⁹.

⁴⁷ Ver IP28, Anexo 1. Resultado de los indicadores. Tabla 14. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos notificados.

⁴⁸ Ver IP28, Anexo 1. Resultado de los indicadores. Tabla 18. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.

⁴⁹ Ver IP27, página 67.

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, que permitirán iniciar en noviembre la implementación de un sistema mucho más automatizado e integrado. Estos cambios incluyen: (1) 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; (2) el mejoramiento de la etapa de cierre para distinguir el cierre jurídico y sus posibles variables; (3) 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 octubre se realizaron varias acciones importantes en la consolidación del plan para el mejoramiento de la calidad:

- Definición de un Plan para la revisión de los insumos de respuestas de los abogados de tutela.
- Aprobación del borrador final de la primera circular de doctrina en materia de tutelas y definición del tema de la segunda Circular.
- Realización de borradores de manuales de instrucción en materia de cumplimiento de sentencias y respuestas parciales.

Los dos últimos puntos entrarán en operación en noviembre, y así se reportará en el próximo IP.

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.

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 octubre se realizaron las intervenciones de este tipo que fueron programadas⁵⁰.

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.

⁵⁰ T- 4974944, T- 4973506, T- 4972557, T- 4986718, T-4992952, T – 5026171, T – 4839721 (más 11 acumulados).

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 31 de octubre 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 **	Pendientes por tramitar
11.220	25	11.195	11.060	121	14
Entregados por el ISS en L.	0,2%	99,8%	98,8%	1,1%	0,1%
8.646	0	8.646 *	8.414	177	55
Hallados por Colp. en expedientes ISS	0%	100%	97,3%	2,0%	0,6%
45.809	636	45.173	36.956	5.168	3.049
Fallados en contra de Colpensiones	1%	99%	80%	11%	9%
58.309	10.024	48.285	41.999	3.531	2.755
Entregados por ciudadanos a Colp.	17%	83%	87%	7%	6%
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total Actos Adm. Proferidos	Total en proceso de proferir el Acto Adm.	Total en proceso de proferir Actos Adm. Pendientes por tramitar
123.984	10.685	113.299	98.429	8.997	5.873
	9%	91%	87%	8%	5%
			79%	7%	5%

*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 septiembre de 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				
58	42	16	6	10
Fallados en contra de Colpensiones				
60	0	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
132	42	90	58	32

Como parte del ejercicio constante de una mejora continua en la calidad de los datos con el fin de alcanzar las mejores fuentes de información en la etapa de estabilización, en el mes de octubre se llevó a cabo un ejercicio de depuración y control de los casos reportados como competencia de otras áreas, es así como se produjo una reducción en los casos reportados en el Cuadro 2. De 306 casos reportados en el IP27⁵¹, en este reporte se pasa a 132, las correcciones a los datos se presentaron en los siguientes puntos de control⁵²:

- (i) en el origen de sentencias falladas en contra de Colpensiones de las 213 sentencias reportadas en el mes anterior, realmente solo 52 corresponden a fallos competencia de otras áreas y en este mismo mes se identificaron 6 nuevos casos que son adicionados a este ítem, para un total de 58 casos;
- (ii) 25 casos de los 213 reportados en el mes anterior, se pasan al alistamiento para entrega a la GNR, pues son relacionados con una prestación económica pensional (Capítulo 5.1 - Cuadro 1) y 136 son descartados del universo por tratarse de sentencias duplicadas y no competencia de Colpensiones;
- (iii) en el origen de sentencias Entregadas por el ISS en L. una sentencia si es competencia de GNR (por ser el reconocimiento de una prestación económica prestacional y por lo tanto se reporta en el Capítulo 5.1 - Cuadro 1), no obstante la documentación se encuentra incompleta y se encuentra en consecución, por lo tanto pasa a pendientes de alistamiento;

⁵¹ Ver IP27, página 71.

⁵² A pesar de que este ejercicio de mejora continua y depuración de datos es un proceso progresivo hasta alcanzar el mejor nivel, dados los datos confusos que presentó el ISS en L. en materia de sentencias, este ajuste se puede considerar como uno de los últimos que se presentarán a la Corte, por está en la fase ya de estabilización de la entidad.

(iv) en el origen de sentencias entregados por ciudadanos a Colpensiones de las 78 reportadas en el IP27, 18 corresponden a una prestación económica por lo tanto, y al igual que en casos anteriores, pasan al Capítulo 5.1 - Cuadro 1 en pendientes de alistamiento.

5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”

Se han identificado un total de 124.116 fallos condenatorios, (resultado de sumar el total del cuadro 1 y cuadro 2) lo cual representa un aumento de 3.981 sentencias frente a lo reportado en el mes de septiembre de 2015, que fue de 120.135. 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, pero es importante mencionar como el ingreso acumulado de fallos condenatorios está mostrando también una tendencia de descenso en los últimos meses así: en julio se identificaron 4.835 fallos condenatorios, en agosto 5.073, en septiembre 4.383 y en este mes de octubre los 3.981. Este comportamiento está siendo observado para realizar un análisis integral de cómo está avanzando en esta materia la estabilización de la entidad.

- (i) En octubre 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 octubre pasó de 8.607 a 8.646 sentencias, debido a la entrega a la GNR de 39 certificados de autenticidad.

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 octubre de 2015 los siguientes avances:

- 788 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. Es así como durante el mes de octubre se realizó la lectura de 604 casos quedando pendientes 184 que serán terminados durante noviembre.

Frente a los 604 casos objeto de lectura el resultado es el siguiente:

- i) 284 casos con georeferenciación completa, de los cuales se iniciará su consecución en el mes de noviembre.
- ii) 155 casos en los cuales no se encuentran los datos completos del proceso o inclusive no se encuentra ningún dato del proceso.
- iii) 70 fallos absolutorios.

- iv) 44 fallos cumplidos.
 - v) 18 procesos activos.
 - vi) 15 fallos entregados a la GNR.
 - vii) 10 fallos de tutela.
 - viii) 4 casos no competencia de Colpensiones por tratarse de pretensiones de ISS patrono.
 - ix) 2 casos declarados nulos por el Tribunal.
 - x) 2 casos archivados por desistimiento.
-
- De los 777 procesos judiciales activos, 94 fueron terminados y solicitadas las respectivas sentencias a las regionales. Así las cosas permanecen activos 683 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 2.468 sentencias en consecución por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, para el mes de octubre, se reportan los siguientes avances: (i) 123 sentencias cumplidas, (ii) 195 sentencias entregadas y (iii) 7 casos que se encuentran en proceso de alistamiento, para un total pendiente de 2.143; a este total se le debe adicionar las 94 nuevas sentencias proferidas dentro de los procesos activos reportados anteriormente, y 284 casos en los cuales se identificó la georeferenciación del proceso judicial, por lo tanto el nuevo universo de sentencias en consecución es de 2.521.
 - Finalmente, los 730 casos en “Clasificación CYZA” se han entregado 4 a la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Frente a las 726 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 septiembre de 2015 (43.606) presentó un aumento de 3.573 sentencias para un total de 47.179, no obstante durante el mes objeto de reporte se realizó la validación 1.270 casos los cuales fueron retirados del universo de sentencias por corresponder a duplicidades y sentencias no competencia de Colpensiones. Así las cosas, el aumento en el universo es de 2.261 para un total de 45.867 sentencias con corte al 31 de octubre de 2015. A este respecto y de acuerdo con lo anunciado en el IP23⁵³, para el mes de agosto el saldo de fallos en consecución, de la base Litigob, asciende a 200 ya que se obtuvieron 1.502 fallos.
- (iv) Finalmente, frente a los fallos condenatorios informados por los ciudadanos (conocidos anteriormente como PQRS), que para el mes de septiembre fue de 56.688 en el mes de octubre ingresaron 1.681 solicitudes de cumplimiento para un total de 58.369 (sumados cuadro 1 y 2).

⁵³Numeral (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).

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

El total de fallos condenatorios con corte a 31 de octubre de 2015 son 124.116 de los cuales se han alistado 113.389, correspondiendo estos últimos a: (i) 113.299 a prestaciones pensionales, lo que equivale al 91% del alistamiento (ver Capítulo 5.1 - Cuadro 1) y (ii) 90 a otras pretensiones, lo que corresponde al 68% 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 5.898, (iii) igualmente se entregaron a otras áreas un total de 6 fallos y depuraron 180 casos que o bien corresponden a la GNR o bien son descartados de los universos por los motivos arriba mencionados.

Tal como se dijo en el anterior IP, se debe destacar, conforme a lo dicho en informe especial presentado el pasado 30 de septiembre, que sobre el alistamiento de los fallos que han entregado los ciudadanos a Colpensiones (que es donde se presentan algunas de las principales dificultades y barreras), en este informe se logra un incremento de alistamiento: del 77% (agosto), el 81% (septiembre), se pasa al 83% (octubre).

Esto quiere decir que de 13.051 que estaban pendientes en agosto, bajaron a 10.024 para el mes que reporta este informe. Este es una importante muestra que la entidad en este mes con las herramientas que ha implementado la H. Corte (A. 181/15) está avanzando de una manera importante y progresiva que ya puede dar muestras de estabilización y cumplimiento, considerando que aquí la entidad depende de factores externos y no solo de su diligencia que se comprueba con las solicitudes de desarchivo y gestión judicial que se realiza. No obstante, en el acumulado el avance en materia de alistamiento considerando todas las sentencias, sin discriminar las que aportan los ciudadanos, este llega al 91% siendo entonces un porcentaje que puede considerarse como parte del cumplimiento alto de la entidad como se pide en el informe especial; el ahora 9% restante, equivaldría a 10.685, frente al total de 123.984 del total acumulado (Ver Capítulo 5.1. – Cuadro 1).

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 seguridad⁵⁴, 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 IP20⁵⁵.

⁵⁴ 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.

⁵⁵ Ver IP20, sección 5.3.1 y 5.3.2, páginas 72 - 75.

- (i) Frente al proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos en las oficinas de Colpensiones, presenta un aumento al 83% en el avance, frente a lo reportado en el IP27⁵⁶ que fue del 81%.
- (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 31 de octubre, se encuentran alistadas para cumplimiento 8.646 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:

- (i) Frente al alistamiento de los fallos entregados por ISS en L. de manera inventariada tenemos, para el mes de octubre se mantiene el avance reportado en el mes de septiembre (99,8%).
- (ii) Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones, en el mes de octubre se presenta un aumento al 99% en el avance reportado frente al avance reportado en el mes de septiembre que fue del 96%.

5.3.1. Reporte de avance del plan de acción

Atendiendo las barreras reportadas en el IP20 a la H. Corte Constitucional⁵⁷, 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 IP27
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 octubre se inició un intenso trabajo de plan de choque con los abogados externos y los abogados de tutelas, para visitar los despachos judiciales con el fin de presentar memoriales de insistencia a los despachos judiciales y verificación de las solicitudes que antes se habían presentado. Este trabajo intenso se revelará en el mes de noviembre y se espera que con el avance de una manera positiva en esta materia de desarchivo.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el mes de septiembre de acuerdo con el avance de los planes operativos las regionales lograron la consecución de 2.303 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 octubre se identificó un acumulado de 832 CDs inaudibles, de estos se logró la consecución de 340, 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 340 CDs; se continua con la búsqueda por parte de las regionales de los 492 restantes.
Transcripción de sentencias por fallos	Componente interno	Identificación de los extractos que no contienen la parte	<ul style="list-style-type: none"> • La Administradora durante el mes de octubre se identificaron 346 sentencias cuyos extractos no contienen

⁵⁶ 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.

⁵⁷ Ver IP20, sección 5.3.1 y 5.3.2, páginas 72 - 75.

Barreras	Plan de acción IP20		Avance IP27
abstractos.		resolutiva de manera concreta.	la parte resolutiva en concreto, de los cuales 221 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"> Como se indicó el informe anterior, el día 2 de octubre se llevó a cabo la capacitación sobre alto riesgo y mora patronal a los abogados externos que adelantan la defensa judicial en la ciudad de Pereira.
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"> Tal como ya se mencionó durante el mes de octubre se inició un intenso trabajo de plan de choque con los abogados externos y los abogados de tutelas, para visitar los despachos judiciales con el fin de presentar memoriales de insistencia a los despachos judiciales y verificación de las solicitudes que antes se habían presentado. Este trabajo intenso se revelará en el mes de noviembre y se espera que con él se avance de una manera positiva en esta materia de desarchivo.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> El día 29 de Octubre 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.

5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”

Con corte 31 de octubre de 2015, Colpensiones ha proferido un acumulado de 98.429 actos administrativos para dar cumplimiento a lo ordenado en las sentencias judiciales. Durante el mes de octubre se alcanzó el cumplimiento de 6.155 nuevas sentencias, que se suman a las 92.274 ya cumplidas a 30 de septiembre de 2015.

Así mismo, se informa a la H. Corte Constitucional que durante el mes de octubre se adelantó la revisión de 4.144 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, como se explica en el punto 5.4.2 y se dio cumplimiento a 776 sentencias en las que se inició un proceso ejecutivo, como se explica en el punto 5.4.3.

Lo anterior significa que durante el mes de octubre de 2015, los grupos de sentencias trabajaron un total de 11.075 casos de sentencias (6.155 sentencias cumplidas, 776 mandamientos de pago y 4.144 casos con revisión integral).

Colpensiones ha venido incrementado y profundizando el cumplimiento de sentencias, lo cual se puede constatar si se considera que durante el mes de octubre cumplió 6.155 sentencias, siguiendo con el buen ritmo y de manera progresiva para terminar con 14.870 sentencias pendientes de cumplimiento.

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 octubre, la Gerencia de Defensa Judicial culminó la etapa de estudio de seguridad y/o de alistamiento e hizo entrega de 5.899 sentencias a la Gerencia de Reconocimiento.

Por tanto, si se toma el número de sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento a 30 de septiembre (15.127), se suman las entregadas durante el mes de octubre de 2015 que corresponden a 5.899, se restan las cumplidas durante el mes de octubre (6.155) y se resta la reclasificación de un 1 caso, arroja como saldo de sentencias pendientes de cumplimiento un total de 14.870. El caso reclasificado corresponde a una sentencia que había sido catalogada por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial en el mes de Septiembre como hallada en represa del ISS, pero en el mes de Octubre se informó que pertenecía a Sentencias de Colpensiones.

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 a 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 el ingreso a la nómina, o en 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 IP27⁵⁸ respecto de las 15.127 sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento se habían gestionado y estudiado 8.217 casos sin que se hubiese podido proferir un acto administrativo.

De esta forma, de los 8.217 casos gestionados a 30 de septiembre, quedan a 31 de octubre 7.786 casos gestionados en espera de documentos jurídicos o del ciudadano. Durante el mes de octubre fueron gestionados 1.211 nuevos casos que no pudieron ser decididos de fondo debido a que no se contaba con la documentación necesaria. Así las cosas, a 31 de octubre se tienen un total de 8.997 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 3.942 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 3.999 casos es necesario un documento de carácter jurídico (transcripción de las sentencias por ejemplo).

⁵⁸ Ver IP27, sección 5.4.1, página 77.

3. Se identificaron 1.056 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 30 de septiembre, menos las cumplidas, más las entregadas en octubre, se tiene que el universo de sentencias pendientes para cumplimiento es de 14.870 a cuyo total es necesario restarle las 8.997 gestionadas que no pueden ser cumplidas hasta tener la consecución de los documentos faltantes, arrojando un saldo de 5.873 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 5.873 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, Colpensiones ha dado inicio a 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.”⁵⁹

Ahora bien, como se informó en el IP25⁶⁰, 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 octubre la revisión integral de 4.144 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.

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

De igual manera, como se informó en el IP25⁶¹, 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 31 de octubre se ha dado cumplimiento a 9.264 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 75, quedando pendientes de cumplimiento un total de 4.156, de los cuales se han gestionado 3.323. De esta forma, de 13.495 mandamientos de pago Colpensiones ha dado cumplimiento al 69%, gestionado 24.7% y tiene pendiente de tramitar 6.3%. Los casos gestionados se desagregan en los siguientes estados:

1. 735 casos que tienen falta de documentos del asegurado o ciudadano.
2. 1.512 casos que tienen falta documentos jurídicos.
3. 1.076 casos que tienen falta documentos jurídicos y del ciudadano.

⁵⁹ Ver informe especial Auto 181 de 2015, página 37.

⁶⁰Ver IP25, sección 5.4.2, página 80.

⁶¹ Ver IP25, sección 5.4, páginas 80-81.

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.

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 98.79% de los fallos condenatorios “entregados por ISS en L.” cuentan con acto administrativo, y un 98.85% 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 97.31% 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 septiembre del 81.81% 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 86.98% de cumplimiento y de 99.84% 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 113.299 sentencias, se ha proferido el acto administrativo para dar cumplimiento a 98.429 es decir al 86.8%. Y, si se analiza el avance desde las sentencias identificadas equivalentes a 123.984, se ha logrado el cumplimiento del 79.38% 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
Octubre de 2015**

Descripción	Cantidad
Tutelas	1.002
Procesos Ejecutivos	776
Requerimientos organismos de control	50
Grupo 1	3.034
Grupo 2	30
Grupo 3	18
Grupo 4	5.994
Auxilios Funerarios	22
Indemnizados	130
Otros	19
Total	11.075

En la cifra de sentencias cumplidas del mes de octubre, esto es, 11.075 se incluyen:

- 6.155 sentencias ordinarias de las 15.127 que se encontraban pendientes con corte a 30 de septiembre de 2015.
- 4.144 casos que fueron procesados nuevamente, con el fin de reconocer y pagar el retroactivo sobre cumplimientos parciales que ya se habían presentado.
- El cumplimiento del mandamiento de pago en 776 procesos ejecutivos, de los cuales 475 corresponden a casos nuevos y los restantes 301 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 octubre es de 6.155, es decir, a través de los grupos de cumplimiento de sentencia la Gerencia de Reconocimiento se atendieron 11.075 sentencias, pero de esos casos, 4.144 corresponde a sentencias que fueron cumplidas con anterioridad pero que se trabajaron nuevamente con el fin de reconocer el retroactivo y 776 sentencias que corresponden a procesos ejecutivos, de estos últimos 475 son casos nuevos y 301 fueron procesados nuevamente para dar un cumplimiento integral al fallo.

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

Colpensiones profirió 92.274 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, con corte al 30 de septiembre de 2015, de estos actos administrativos al 31 de octubre de 2015 se han notificado 88.545, lo que equivale a un 95.9% de notificación y se encuentran en proceso de notificación 3.729 actos administrativos.

En cuanto a la distribución por Origen del Fallo Condenatorio se evidencia que de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias entregadas por el ISS se han notificado 11.044 (99.8%), de las halladas en los expedientes del ISS se han notificado 8.350 (99.6%), de las falladas en contra de Colpensiones se han notificado 31.313 (93.4%) y de las Entregadas por los ciudadanos a Colpensiones se han notificado 37.854 (96.2%).

Tal como se informó en el IP25⁶², en esta parte del capítulo se reportan únicamente los actos administrativos proferidos a septiembre de 2015, teniendo en cuenta que los actos administrativos proferidos en octubre 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 octubre 30 de 2015

Origen del fallo condenatorio	Actos administrativos proferidos a 30/Septiembre	Actos administrativos proferidos a septiembre y notificados a Octubre	% Avance
Entregados por ISS en L.	11.044	11.028	99,86%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.381	8.350	99,63%
Fallados en contra de Colpensiones	33.524	31.313	93,40%
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	39.325	37.854	96,26%
Total	92.274	88.545	95,9%

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 IP25⁶³ 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 30 de septiembre (mes caído) respecto de los ingresos registrados en la nómina hasta el mes materia del presente reporte (octubre).

De esta forma, del total de actos administrativos proferidos con corte a 30 de septiembre de 2015, esto es 92.274 efectivamente, debieron ser incluidos en la nómina de pensionados 90.016 y efectivamente se encuentran incluidos hasta la nómina de octubre de 2015 89.799, que corresponde al 99,76%.

Ahora bien, la diferencia entre las 90.016 y 89.799 esto es 217, tal como se informó en el IP26⁶⁴ 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

⁶² Ver IP25, página 83.

⁶³ Ver IP25, sección 5.4.7, página 84.

⁶⁴ 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 octubre 31 de 2015 con ingreso en nómina

Origen del fallo condenatorio	Actos adm. Proferidos a 30/Septiembre/2015 que deberían ingresar a nómina	Actos adm. ingresados en nómina	Porcentaje actos adm. Ingresados en nómina
Entregados por ISS en L.	10.680	10.664	99,8%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.258	8.230	99,6%
Fallados en contra de Colpensiones	32.250	32.139	99,6%
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	38.828	38.766	99,8%
Total	90.016	89.799	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 anteriormente a la Corte Constitucional⁶⁵ 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 el mes de octubre de 2015 Colpensiones recibió 35.812 PQRS, llegando a un total de 1.433.455 PQRS desde la entrada en operación. Estas solicitudes han sido radicadas por 1.002.593 ciudadanos. Dentro de este universo, 33.818 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 31 de octubre de 2015

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
jul-15								
Cantidad de ciudadanos	921.706	3.002	453	23	12.943	938.127	0	938.127
Cantidad de radicados	1.275.760	3.662	585	33	14.324	1.294.364	31.117	1.325.481
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

⁶⁵ Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39; e IP4, sección 6.8.1, página 70.

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 28.546 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 2013⁶⁶, momento en el cual se da inicio al plan de evacuación, Colpensiones tenía por atender 79.682 PQRS, y luego de un año y 10 meses esa represa se ha reducido en un 64%, atendiendo de manera simultánea y con prioridad aquellas solicitudes que se presentan diariamente.

Ahora bien, 43.368 PQRS se han respondido de manera parcial⁶⁷, 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 71.914⁶⁸, 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 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 octubre Colpensiones recibió 35.812 nuevas solicitudes y logró atender 38.325, con lo cual a la fecha tiene por atender 28.546 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2).

⁶⁶ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138.

⁶⁷ 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).

⁶⁸ 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 tipo⁶⁹
Corte a 31 de octubre de 2015**

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado jul-15									
Recibidos	5181	1.130.750	1042	175.705	5318	1399	1.319.395	9119	1.328.514
Contestados	5204	1.121.907	1059	163385	4501	1405	1.297.461	8943	1.306.404
ago-15									
Recibidos	169	28.805	12	3831	79	16	32.912	0	32.912
Contestados	175	31.209	12	4.654	210	19	36.279	0	36.279
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	3.497	68	16	35.812	0	35.812
Contestados	259	32.540	11	5.342	159	14	38.325	0	38.325
Pendientes	6	16.989	1	11.198	349	3	28.546	0	28.546
Pendientes con respuesta parcial									43.368

De otra parte, en el Cuadro 3 se relaciona el número de PQRS pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de las 28.546 PQRS pendientes a 31 de octubre de 2015, 20.766 se encuentran vencidas, 1.410 PQRS menos que en el mes de septiembre, de las cuales 5.970 están relacionados con el área de nómina y 2.346 están asociadas al cumplimiento de sentencias. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

Es importante señalar que del grupo de PQRS vencidas, 686 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, de las cuales 288 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales, y 279 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.

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

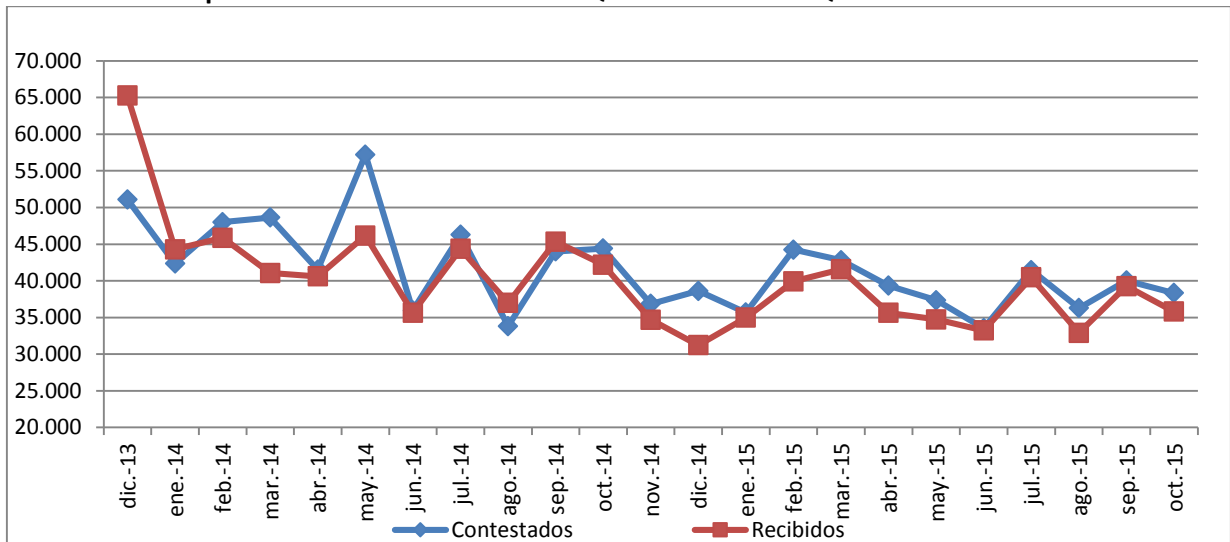
Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	5.034
1 mes	2.983
2 meses	2.103
3 meses	1.512
4 meses	1.514
5 meses	1.265
6 meses	807
7 meses	735

⁶⁹ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 30 de octubre de 2015.

Trámites vencidos	PQRS*
8 meses	800
9 meses	436
10 meses	506
11 meses	668
12 meses	466
13 meses	443
14 meses	375
15 meses	272
16 meses	161
>16 meses	686
Total	20.766

Es preciso resaltar que el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones durante el último año es de 36.200 y de PQRS contestadas es de 38.711, 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. Gráfico 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 31 de octubre 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 31 de octubre de 2015**

Áreas	Acumulado oct-15			Gestión agosto de 2015		Gestión septiembre de 2015		Gestión octubre 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	11.337	9.149	2.188	526	382	687	538	657	321
Nómina	81.454	74.781	6.673	1.289	865	1.458	2.250	1.355	1.748
Reconocimiento	261.096	255.378	5.718	4.560	5.081	4.927	4.950	4.709	6.269
Total VP. Beneficios y Prestaciones	353.887	339.308	14.579	6.375	6.328	7.072	7.738	6.721	8.338
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	125.577	121.165	4.412	3.016	4.868	3.678	4.217	3.266	4.528
Doctrina	2.884	2.877	7	11	10	9	12	14	13
Secretaría General	75	74	1	0	1	.	13	0	5
Total VP. Jurídica	128.536	124.116	4.420	3.027	4.879	3.687	4.242	3.280	4.546
VP. Administrativa									
Gestión documental	75.044	73.920	1.124	2.870	2.888	3.552	3636	3.299	3.847
Total VP. Administrativa	75.044	73.920	1.124	2.870	2.888	3.552	3636	3.299	3.847
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	64.964	62.051	2.913	1.785	1840	1.752	2.051	1.775	1.505
Total VP. Operaciones y Tecnología	64.964	62.051	2.913	1.785	1840	1.752	2.051	1.775	1.505
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	28.575	28.553	22	53	55	53	55	54	60
Servicio al ciudadano	709.937	708.986	951	17.270	18.438	20.879	20.315	18.179	18.591
Red y canales alternos	688	666	22	4	3	15	5	16	10
Total VP. Servicio al Ciudadano	739.200	738.205	995	17.327	18.496	20.947	20.375	18.249	18.661
VP. Financiamiento									
Aportes y recaudo	57.632	53.512	4.120	1.230	1.303	1.974	1.616	2.178	1.148
Cobro	1.687	1.583	104	61	75	43	35	106	62
Ingresos y egresos	8.852	8.614	238	204	416	187	298	147	178
Total VP. Finanzas e Inversiones	68.171	63.709	4.462	1.495	1.794	2.204	1.949	2.431	1.388
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.941	2.927	14	26	31	39	34	39	34
Total VP. Comercial	2.941	2.927	14	26	31	39	34	39	34
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	20	20	.	0	1	0	0	0	0
Total VP. Planeación	20	20	0	0	1	0	0	0	0

Áreas	Acumulado			Gestión agosto de		Gestión septiembre de		Gestión octubre de	
	oct-15			2015		2015		2015	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
Solicitudes No Clasificadas									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	692	653	39	7	22	14	9	18	6
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	692	653	39	7	22	14	9	18	6
Total	1.433.455	1.404.909	28.546	32.912	36.279	39.267	40.034	35.812	38.325

De acuerdo con lo anterior, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 14.579 PQRS pendientes por resolver, seguido de las Vicepresidencias de Finanzas e Inversiones con 4.462 PQRS y la Vicepresidencia Jurídica con 4.420 casos por resolver. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4).

Los resultados discriminados por área se evidencian en las estrategias coyunturales y estructurales enunciadas a continuación:

6.1.2. Resultados del Plan de Acción

En la presente sección se reportan los avances de las acciones realizadas para atender de manera oportuna las PQRS que ingresan día a día y la evacuación de la represa de manera paralela. El plan de acción estableció estrategias coyunturales y estructurales que actualmente se encuentran en ejecución y cuyos 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, dentro de los cuales se resalta la gestión de la Gerencia de Reconocimiento con 6.269 PQRS resueltas en el mes de octubre; y por otro lado, la Gerencia de Defensa Judicial, que respondió 1.262 PQRS adicionales a las recibidas durante el mes.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6⁷⁰, 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 31 de octubre de 2015, el total de pendientes ha disminuido a 14.579, considerando que los ingresos del día a día. A continuación se presentan los avances por áreas del plan de acción planteado en el IP5⁷¹:

⁷⁰ Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁷¹ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

Gerencia de Medicina Laboral: En el IP5⁷² 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 2014⁷³. Sin embargo con corte al mes de octubre de 2015 llegó a 2.188. Por lo cual, se están implementando acciones correctivas consistentes en ajustes de personal y aplicación de herramientas de control a la gestión del área.

Gerencia de Nómina: En el IP5⁷⁴ 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 8.564⁷⁵, y a 31 de octubre de 2015 la cifra de PQRS pendientes es de 6.673, lo que representa una reducción del 60.51%. Cabe resaltar que durante el año en curso, el área ha logrado una estabilización de la producción 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 IP5⁷⁶ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013. Para el mes de octubre el acumulado de pendientes es de 5.718 lo que representa un avance del 42%. Se está implementando un modelo de control de producción que se encuentra en proceso de ajuste para garantizar su efectividad.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: La Gerencia cuenta con 4.412 PQRS abiertas, lo que representa una disminución con respecto al mes anterior de 1.280 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 31 de octubre de 2015 el área ha logrado un avance del 79% frente a los pendientes a noviembre de 2013.

Gerencia de Doctrina: Actualmente tiene 7 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 3 están en término y las restantes están siendo tramitadas para el correspondiente cierre durante el mes de noviembre.

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 31 de octubre de 2015 cuenta con 1.124 PQRS pendientes, lo que representa un avance del 91.33%.

⁷² Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷³ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

⁷⁴ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁵ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153

⁷⁶ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: En el IP5⁷⁷ 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 31 de octubre de 2015 la Gerencia tiene 2.913 PQRS pendientes equivalente a un avance del 41%, de las cuales 1.156 están dentro de los términos legales.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 995 PQRS abiertas al 31 de octubre 2015. En esta dependencia se ve un avance en la reducción de pendientes del 80% teniendo en cuenta que en el mes de noviembre de 2013 se encontraban por responder 4.856 PQRS⁷⁸.

Gerencia de Atención al Afiliado: Al 31 de octubre de 2015 esta Gerencia tiene 22 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 17 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 IP5⁷⁹ 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 31 de octubre de 2015, la cifra de PQRS pendientes es de 951. En esta Gerencia, el avance en la reducción de pendientes es del 68%.

Gerencia de red y canales alternos: Actualmente tiene 22 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 12 están dentro de los términos legales, las cuales serán respondidas durante el mes de noviembre.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre⁸⁰ de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; y al corte del 31 de octubre de 2015 tiene 4.462 PQRS pendientes de respuesta.

Gerencia de Aportes y Recaudo: Al corte de 31 de octubre de 2015 se reportan 4.120 solicitudes pendientes de respuesta. En el mes de octubre la Gerencia contestó 1.148 PQRS y se espera continuar con el modelo de productividad en el mes de noviembre con el fin de disminuir considerablemente la cifra de pendientes. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

Gerencia de Cobro: Actualmente tiene 104 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 56 están en término. Las restantes están siendo revisadas por el área para darles respuesta durante noviembre.

⁷⁷ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134

⁷⁸ Ídem.

⁷⁹ Ídem.

⁸⁰ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134

Gerencia de Ingresos y Egresos: Esta Gerencia tiene 238 PQRS pendientes de respuesta al corte del 31 de octubre de 2015. Es preciso anotar que 163 casos se encuentran vencidos y priorizados por el área para el correspondiente cierre.

La entidad planea focalizar la implementación de estrategias en las áreas que registran menor productividad, con el fin de disminuir de manera importante la repesa. 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 permitan disminuir el volumen de PQRS. A continuación se muestran las metas de cada una de las áreas para el mes de octubre de 2015. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

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

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en Noviembre - 2015
Medicina Laboral	2.188	Casos Individuales	2	10	20	400
Nómina	6.673	Funcionarios	6	18	108	2160
Reconocimiento	5.718	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	8	20	160	3.200
Defensa Judicial	4.412	PQRS Individual	5	35	175	3.500
Gestión Documental	1.124	PQRS Individual	4	25	100	2.000
Operaciones	2.913	PQRS Individual	10	12	120	2.400
Servicio al Ciudadano	951	PQRS Individual	4	20	80	1.600
Aportes y Recaudo	4.120	PQRS Individual	8	10	80	1.600
Ingresos y Egresos	238	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 octubre se continuó con el análisis de producción por Gerencia con el objetivo de establecer la capacidad operativa de cada una de las áreas en la evacuación de solicitudes y los tiempos de

respuesta según la complejidad de las PQRS. Esto permitirá establecer en cada área las acciones adicionales que se deben implementar para avanzar en la disminución de la represa. Es preciso aclarar que en algunas Gerencias ya se han tomado acciones como el apoyo operativo y la ejecución del modelo piloto de productividad.

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 31 de octubre de 2015 registra 2.167.015 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad, evidenciándose una cifra estable durante los últimos 5 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 todas 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. ago-15	3.113.762	1.974.234
sep-15	125.890	96.956
oct-15	123.511	95.825
Total	3.363.163	2.167.015

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 IP5⁸¹:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Con respecto al trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial” es importante precisar que no fue posible cumplir con el cronograma establecido, por lo que se realizaron ajustes relacionados con el tiempo máximo de apertura de los casos en sistema. En el mes de noviembre las Gerencias Defensa Judicial y Reconocimiento darán inicio a las pruebas en ambiente de integración y una vez aprobadas se llevarán a cabo las pruebas en QA con el propósito de implementar el mencionado trámite en producción.

⁸¹ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

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
Segundas pruebas técnicas y funcionales por cambios solicitados en sistema.	17/03/2015 hasta 31/12/2015

d. Acciones de calidad

En octubre se continuó con el plan de capacitaciones en dos de las regionales del País. En esta oportunidad el fortalecimiento de competencias se llevó a cabo en Santander y Antioquia. Es preciso aclarar que estos espacios son de gran relevancia para la radicación y respuesta acertada de las PQRS, toda vez que 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 en la gestión interna de los diferentes Puntos de Atención Colpensiones (PAC) sino en la respuesta 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 el mes de octubre de 2015

Durante el mes de Octubre de 2015 fueron concedidas 2.418 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.170 afiliados o beneficiarios, de los cuales 1.106 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.064 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 31 de octubre de 2015

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Jul-15	88.549	70.487	36.090	34.397
ago-15	2.224	2.052	891	1.161
sep-15	2.288	2.144	1.100	1.044
oct-15	2.418	2.170	1.106	1.064
Total general	95.479	76.853	39.187	37.666

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 31 de Octubre de 2015 se han realizado 39.187 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 38.785 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de éstos se han notificado 38.769 y 16 se encuentran en proceso de notificación, teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de Octubre (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2).

Con respecto a los 402 casos que aún no cuentan con dictamen aprobado, 210 tienen un proyecto de dictamen y los 192 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 Octubre fueron aprobados 764 dictámenes y quedaron pendientes de calificación 192 trámites que corresponden a: 178 citas efectivas del mes de Octubre, 3 del mes de Septiembre, 9 del mes de Agosto, 2 del mes de Julio, 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 Octubre se encuentran en proceso de auditoría 164 dictámenes que fueron radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.96 % se encuentran notificados a 31 de Octubre de 2015.

VOLLADO

**Capítulo 6.2 – Cuadro 2. Gestión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral
Corte a 31 de octubre de 2015**

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados*	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Jul-15	2	8	36.080	36.080	100,00%
ago-15	9	18	864	864	100,00%
sep-15	3	20	1.077	1.077	100,00%
oct-15	178	164	764	748	97,91%
Total general	192	210	38.785	38.769	99,96%

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 IP6⁸² 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 31 de Octubre han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 8.360 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 10.950 calificaciones (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3).

⁸²Ver IP6, sección 6.3, página 142.

**Capítulo 6.2– Cuadro 3. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez
Corte a 31 de octubre de 2015**

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Jul/15	7.835	9.518
ago-15	159	193
sep-15	189	646
oct-15	177	593
Total general	8.360	10.950

*Casos apelados ante las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez - JRCI: 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 JRCI, de los cuales 4.111 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 124.220 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 19.422 afiliados, de las cuales se han procesado 115.815 para un nivel de cumplimiento del 93.23 %.

Los resultados se detallan a continuación:

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 31 de Octubre de 2015 se han procesado un total de 115.815 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas (pagadas): 67.860 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago. De éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a treinta mil setecientos cuarenta y cuatro millones doscientos setenta y cinco mil ciento cincuenta y cuatro pesos (\$30.744.275.154).
- ii) Negadas: 47.494 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 115.354 incapacidades, la diferencia entre las 115.815 procesadas y las 115.354 radica en que si bien es cierto ya están procesadas, a la fecha de corte no han sido pagadas, lo que se traduce en que 461 incapacidades se encuentran procesadas y no se han pagado a 31 de octubre de 2015.

VOLLADO - SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

**Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Gestión de incapacidades temporales
Corte a 31 de octubre 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 Jul/15	15.816	25.168	106.380	64.538	40.508	105.046	1.334	98,75%
ago-15	1.209	1.370	6.179	1.671	2.832	4.503	1.676	72,88%
sep-15	1.110	1.225	5.680	1.536	2.356	3.892	1.788	68,52%
oct-15	1.287	1.466	5.981	576	1.798	2.374	3.607	39,69%
Totales	19.422	29.229	124.220	68.321	47.494	115.815	8.405	93,23%

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 31 de Octubre de 2015, existen 8.405 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 1.784 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

- i) 1.299 incapacidades temporales que corresponden a 150 afiliados, han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección;
- ii) 45 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 6 afiliados, se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones;
- iii) 2.058 certificados que corresponden a 378 afiliados, presentan documentación incompleta y se encuentra en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante;
- iv) 5.003 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 1.250 afiliados, se encuentran en revisión documental, pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud.

Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Incapacidades para procesar

Motivo	Certificados de incapacidad	Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	1.299	150
Incapacidades en Auditoria; pendientes de revisión de auditoria Colpensiones	45	6
Incapacidades en revisión documental	5.003	1.250
Incapacidades pendientes por Seguimiento al Ciudadano	2.058	378
Total	8.405	1.784

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).

Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Distribución de devoluciones

Incapacidades para procesar	Certificados de Incapacidad	Afiliados
En devolución al tercero - CRI	281	34
En devolución al tercero - CRE	10	1
En devolución al tercero - HISTORIA LABORAL	28	5
En respuesta de devoluciones	980	110
Total	1.299	150

Por otro lado, de los 7.409 certificados de incapacidad temporal pendientes de procesar reportadas en el IP 27⁸³, 2.420 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación y 4.989 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) 18 certificados de incapacidad se encuentran en auditoría de Colpensiones con la documentación completa.
- ii) 1.099 certificados de incapacidad se encuentran en devolución con observaciones de auditoria de Colpensiones.
- iii) 1.939 certificados de incapacidad se encuentran en proceso de verificación de requisitos por parte de Asalud.
- iv) 1.933 certificados de incapacidad se encuentran pendientes de procesar, en espera de que el afiliado aporte la documentación.

⁸³Ver IP27, sección 6.3, página 96.

6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

El valor que Colpensiones en calidad de administradora del Régimen de Prima Media giró para el periodo de octubre, que se cancela en noviembre y que correspondiente al pago de las mesadas pensionales de 1.226.594 beneficiarios activos en la base de datos de la nómina de pensionados, fue de 1.6 billones de pesos.

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

En este ítem han sido identificados un total de 2.749 casos a este corte, ya que a las 2.714 prestaciones reportadas en el IP27⁸⁴ se le sumaron 35 registradas para el mes de septiembre de 2015. De las referidas 2.749 prestaciones que presentaron inconvenientes al escribir en la nómina se han solucionado 2.694 casos, por lo que se encuentran por reprocesar 55 que serán corregidos en el mes siguiente.

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

En armonía con lo expresado en anteriores informes, las 388 prestaciones clasificadas dentro de este grupo fueron reprocesadas, y a la fecha no existen trámites pendientes respecto a las mismas.

De acuerdo con lo anterior, el total de casos de los numerales 1 y 2 del presente grupo (reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina) ascienden a 3.137, de los cuales han sido solucionados 3.082 casos, quedando así 55 prestaciones por solucionar. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

Respecto a las prestaciones que escribieron en nómina y se ordenó su retiro, es pertinente precisar que se ha reportado un total de 683 casos, toda vez que se le adicionaron 6 a las 677 relacionadas en el IP27⁸⁵. Dado que, de las 683 pensiones se han reprocesado 661 prestaciones, queda un saldo de 22 casos por atender. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

Las prestaciones detalladas dentro de esta categorización suman un total de 668, teniendo en cuenta que a los 663 referenciados en el IP27⁸⁶ le fueron adicionados 5 nuevos reconocidos para el

⁸⁴ Ver IP27, sección 6.3, página 98.

⁸⁵ Ver IP27, sección 6.3, página 99

⁸⁶ Ídem.

mes de septiembre de 2015; del total se han resuelto 659, por lo que se encuentran por solucionar 9. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

Tal y como se ha mencionado a la H. Corte en los anteriores informes, el ingreso en nómina de pensionados de los servidores públicos está sujeto a la acreditación de los documentos que permitan evidenciar el correspondiente retiro del servicio. En virtud de ello, a la fecha han sido reconocidas un total de 10.445 prestaciones a personas que ostentan dicha calidad, ya que a las 10.430 citadas en el IP27⁸⁷ le fueron adicionadas 15 concedidas en octubre del año en curso.

Conforme a lo expuesto en el acápite anterior, de las 10.445 prestaciones reconocidas a servidores públicos, han sido allegadas las pruebas de retiro del servicio en 5.505 casos, lo cual permite establecer que en 4.940 de ellos aún no han sido presentadas las aludidas pruebas.

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

Los reconocimientos pensionales previamente clasificados y detallados, registrados como pendientes de ser ingresados en la nómina de pensionados suman un total de 4.488, y de éstos han sido resueltos 4.402 casos, quedando un saldo de 86 que en la actualidad son materia de reproceso.

El cuadro 1 que a continuación se expone, refleja el resumen de las 4.488 prestaciones no incluidas en la base de datos de la nómina, con corte a septiembre del presente año, de las cuales 2.579 corresponden a pensiones ingresadas, 1.823 a prestaciones negadas y 86 que se encuentran por ingresar. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	3.137	1.968	1.114	55	69,90%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	668	419	240	9	14,88%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	683	192	469	22	15,22%
Total	4.488	2.579	1.823	86	100%

Así mismo, el cuadro 2 evidencia las cifras de los casos 4.488 iniciales pendientes de incluir en la nómina, con corte a septiembre de 2015, clasificados conforme al tipo de riesgo. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 2)

⁸⁷ Ídem.

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

Riesgo	No ingresadas a sep-15	Ingresadas y retiradas a sep-15	Orden de no pago a sep-15	Total	Participación en el total
Auxilios Funerarios	15	21	3	39	0,87%
Indemnización de invalidez	5			5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	88		8	96	2,14%
Indemnización vejez	640	580	37	1.257	28,01%
Interposición de Recursos	186			186	4,14%
Pensión de invalidez	99	4	13	116	2,58%
Pensión de sobrevivientes	556	12	46	614	13,68%
Pensión de vejez compartida	5			5	0,11%
Pensión de vejez tiempos privados	1.257	65	507	1.829	40,75%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	161		48	209	4,66%
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	13			13	0,29%
Recurso Indemnización de Invalidez	1			1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	8			8	0,18%
Recurso Pensión Invalidez	17			17	0,38%
Recurso Pensión sobrevivientes	20			20	0,45%
Recurso Sustitución Pensional	8			8	0,18%
Sustitución pensional	52		6	58	1,29%
Total general	3.137	683	668	4.488	100%

La información de las 4.402 prestaciones económicas atendidas, categorizadas de acuerdo al tipo de riesgo, se expone en el cuadro 3. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

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

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Auxilios Funerarios	11		1	1	13	0,30%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	53	0	1	34	88	2,00%
Indemnización vejez	448	147	19	637	1.251	28,42%
Interposición de Recursos	152	0	0	10	162	3,68%
Pensión de Invalidez	55	3	5	50	113	2,57%
Pensión de sobrevivientes	277	4	16	313	610	13,86%

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Pensión de vejez compartida	4	0	0	1	5	0,11%
Pensión de vejez tiempos privados	738	38	353	697	1.826	41,48%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	126	0	23	60	209	4,75%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,05%
Recurso Auxilio Funerario	3				3	0,07%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	13	0	0	0	13	0,30%
Recurso Indemnización de Invalidez				1	1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	7	0	0	0	7	0,16%
Recurso Pensión Invalidez	14	0	0	2	16	0,36%
Recurso Pensión sobrevivientes	16	0	0	2	18	0,41%
Recurso Sustitución Pensional	7	0	0	0	7	0,16%
Sustitución Pensional	38	0	1	14	53	1,20%
Total	1.968	192	419	1.823	4.402	100%

Por otra parte, el cuadro 4 relaciona las 86 prestaciones pendientes de ser atendidas, clasificadas por riesgo. (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	26	30,23%
Indemnización de Invalidez		0,00%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	8	9,30%
Indemnización vejez	6	6,98%
Interposición de Recursos	24	27,91%
Pensión de Invalidez	3	3,49%
Pensión de sobrevivientes	4	4,65%
Pensión de vejez compartida		0,00%
Pensión de vejez tiempos privados	3	3,49%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales		0,00%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido		0,00%
Recurso Auxilio Funerario	2	2,33%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes		0,00%
Recurso Indemnización de Invalidez		0,00%
Recurso Indemnización vejez	1	1,16%
Recurso Pensión Invalidez	1	1,16%

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Recurso Pensión sobrevivientes	2	2,33%
Recurso Sustitución Pensional	1	1,16%
Sustitución Pensional	5	5,81%
Total	86	100%

Complementario a lo anterior, el cuadro 5 reporta la información de los casos pendientes por atender, con corte a septiembre de 2015, organizados por meses de atraso y conforme al tipo de riesgo al cual corresponden. La citada información es presentada en paneles, donde el Panel A especifica las solicitudes radicadas, el Panel B los recursos de reposición, el Panel C las pensiones ingresadas con orden de retiro y, finalmente el Panel D las incluidas con orden de no pago. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 5)

Capítulo 6.3 – Cuadro 5. Resumen casos pendientes clasificados por mes de atraso Septiembre de 2015

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	2	4	2	7	4	19	79,17%
2 meses	1					1	4,17%
3 meses		1		2		3	12,50%
4 meses		1				1	4,17%
Total vencidos	3	6	2	9	4	24	100%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	1	1	12		2	16	51,61%
2 meses		1	6			7	22,58%
3 meses			3	1		4	12,90%
4 meses						0	0,00%
5 meses		1	1			2	6,45%
6 meses			2			2	6,45%
Total vencidos	1	3	24	1	2	31	100%

Panel C. Ingresadas con orden de retiro

Atraso	Sobreviviente	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes		6	6	27,27%
2 meses		13	13	59,09%
3 meses		1	1	4,55%
4 meses	1	1	2	9,09%
Total Vencidos	1	21	22	100%

Panel D. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	5
2 meses	1
3 meses	1
4 meses	1
5 meses	1
Total vencidos	9

Durante septiembre se profirieron 13.393 actos administrativos concediendo la prestación, los cuales se detallan a continuación por riesgo y por estado de ingreso a la nómina. (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 - Septiembre 2015

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Auxilios funerarios	1.676	1.672	4	12,51%
Indemnización invalidez	25	25		0,19%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	351	346	5	2,62%
Indemnización vejez	3.332	3.330	2	24,88%
Pensión de invalidez	608	606	2	4,54%
Pensión de sobrevivientes	572	570	2	4,27%
Pensión de vejez compartida	101	101		0,75%
Pensión de vejez tiempos privados	703	701	2	5,25%
Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	377	377		2,81%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	8	8		0,06%
Pensión Familiar	5	5		0,04%
Pensión vejez alto riesgo	25	25		0,19%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	9	9		0,07%
Pensión vejez periodista	1	1		0,01%
Recurso Auxilio Funerario	148	146	2	1,11%
Recurso Indemnización de Invalidez	7	7		0,05%
Recurso Indemnización de vejez	218	218		1,63%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	54	54		0,40%
Recurso Pensión de Vejez	3.561	3.549	12	26,59%
Recurso Pensión de Vejez	22	22		0,16%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Compartida				
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	9	9		0,07%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	4	4		0,03%
Recurso Pensión Invalidez	284	283	1	2,12%
Recurso Pensión sobrevivientes	148	147	1	1,11%
Recurso Pensión Vejez Convenios Internacionales	1	1		0,01%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	29	29		0,22%
Recurso Pensión Vejez Periodista	1	1		0,01%
Recurso Sustitución Pensional	98	98		0,73%
Sustitución Pensional	1.012	1.010	2	7,56%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	4	4		0,03%
Total	13.393	13.358	35	100%

6.3.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

Ahora bien, el cuadro 7 expuesto a continuación, muestra las cifras de los beneficiarios de prestaciones económicas del Régimen de Prima Media identificados como activos dentro la base de datos de la nómina de pensionados, a los cuales Colpensiones giró oportunamente los valores pertinentes durante las nóminas de agosto, septiembre y octubre de 2015. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 7)

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

Período	Beneficiarios de pensión
ago-15	1.225.187
sep-15	1.227.433
oct-15	1.226.594

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 IP27⁸⁸, 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

⁸⁸ Ver IP27, sección 6.3.4, páginas 25 y 26.

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 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 octubre de 2015, se evidencia el siguiente resultado:

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

Periodo Salud	Total No. Registros ⁸⁹	Régimen Subsidiado	No Figuran
Octubre de 2015	1.239.235	9.085	10.738

Como se observa en el cuadro anterior, para el periodo en salud de noviembre de 2015, 9.085 cédulas registran afiliación en el régimen subsidiado, de las cuales:

- 1.947 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 7.138 cédulas restantes, cuyo estado es activo, se gestionará la afiliación en las entidades respectivas, en virtud de lo contemplado en el Decreto 3047 de 2013, *“a través del cual se establecen las reglas sobre movilidad entre regímenes para afiliados focalizados en los niveles I y II del Sisben”*.

Para tal efecto, Colpensiones le informa al pensionado, a través del desprendible de pago, 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 10.738 registros que no figuran en ningún régimen:

- 7.515 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 3.223 registros hay: (i) 3.204 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) 19 registros que se encuentran en estado “retirado” que por tanto no serán objeto de gestión.

Finalmente, existe una población de 26.150 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:

- 3.599 cédulas se encuentran en estado suspendido y retirado,
- y 22.551 en estado activo. Sobre estas cédulas se están realizando validaciones a fin de establecer si corresponden a personas que se encuentran afiliadas al régimen de excepción,

⁸⁹ Corresponde a todos los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

universidades, pensionados residentes en el exterior y /o novedades que no se encuentran actualizadas en la BDUA.

6.4. Subsidio a la cotización

Tras recibir el pago de los subsidios causados en octubre, Colpensiones se permite informar a la H. Corte que, de los 17.456 registros reportados con prioridad por esa Corporación, 10.501 han sido solucionados, lo que corresponde al 60.16%; y 6.868 registros que según la validaciones realizadas no es procedente el cobro del subsidio y presentan el estado “no se puede tramitar”, correspondiente al 39.34% de los casos.

Sobre los registros restantes, 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. Cabe anotar que en octubre de 2015, Colpensiones reiteró la solicitud al Consorcio para que se realice la entrega de un comunicado donde se certifique el pago de dichos subsidios, para que puedan ser aplicados en la base de datos de Colpensiones y dar por finalizada la gestión de los registros reportados con prioridad por la H. Corte. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Registros
Octubre 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	2599	83	8.712	11.394	65,27%
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	6.868	87	10.501	17.456	100%
% Total	39,34%	0,50%	60,16%	100%	

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 2012, existía una problemática con respecto al número de historias laborales pendientes de entrega por parte de las AFP al RPM. Más específicamente, 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 31 de octubre del año en curso, de 1.679.041 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 1.638.816 ciudadanos, que representa el 97.6% del total de la población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 40.225 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega
Corte a 31 de octubre de 2015**

Administradora	ago-15	sep-15	oct-15
Old Mutual	489	563	596
Old Mutual Alternativo	1	2	2
Colfondos	7.862	9.048	9.730
Porvenir	14.746	14.333	14.871
Protección	15.862	13.732	15.026
Total	38.960	37.678	40.225

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 2.547 ciudadanos en comparación al saldo a septiembre de 2015, que cerraba en 37.678. Lo anterior obedece a que la cifra incluye los traslados aprobados en octubre, que ascendieron a 15.933 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 1.648 de estos ciudadanos.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, desde octubre de 2012 hasta el 31 de octubre de 2015, Colpensiones ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 70.137 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 64.755 de los mismos, equivalente al 92.33%; quedando pendiente de procesar y/o cargar 5.382 archivos. Sobre este punto es importante señalar que en lo corrido de 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 822.653 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre o planillas de pago vigencia Colpensiones), correspondientes a 43.791.658 registros y/o ciclos⁹⁵. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Historias laborales cargadas por AFP
Corte a 31 de octubre de 2015**

Administradora	ago-15	sep-15	oct-15
Old Mutual	5.766	6.350	6.414
Old Mutual Alternativo	100	102	114
Colfondos	99.894	105.152	105.626
Porvenir	426.521	428.333	436.020
Protección	259.787	268.851	274.479
Total	792.068	808.788	822.653

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 2013 por la H. Corte, al 31 de octubre de 2015 la información pendiente de envío por parte de las AFP es de un caso con respecto al mes anterior, con un resultado en la gestión del 99.76 %. (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 31 de octubre de 2015**

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

El caso que aún se encuentra pendiente corresponde a una revisión conjunta que se está realizando con los fondos privados, con el fin de determinar los ajustes a realizar para generar la entrega de la información y la incorporación de los tiempos en la historia laboral de los ciudadanos.

6.5.2. Cargue aportes no vinculados⁹⁰

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 Seguro 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 los fondos privados 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.

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 octubre de 2012 hasta el 31 de octubre de 2015, asciende a \$610.802 millones, representado en 667 archivos recibidos, 2.407.277 ciudadanos y 3.191.140 registros y/o rezagos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

⁹⁰ 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.

**Capítulo 6.5– Cuadro 4. No vinculados (acumulado)
Corte a 31 de octubre de 2015**

Detalle	ago-15	sep-15	oct-15
Número Afiliados	2.341.691	2.365.872	2.407.277
Número Rezagos	3.080.298	3.119.639	3.191.140
Número Archivos	613	641	667
Valor (Millones)	\$ 581.758	\$ 589.870	\$ 610.802

De los 667 archivos recibidos con corte a octubre de 2015, Colpensiones ha gestionado el 96.70%, es decir, se ha hecho el cargue de 645, quedando en proceso 22 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 octubre de 2015 se reportaron 2 archivos de error a las AFPS y se recibieron por parte de las mismas 2 archivos corregidos vigencia Colpensiones, los cuales se encuentran en procesamiento (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (acumulado)
Corte a 31 de octubre 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 septiembre de 2015 Colpensiones contaba con 2.058 revocatorias pendientes de decisión, de las cuales se decidieron durante el mes 519 casos, quedando un saldo de 1.539 desagregadas en: 677 que se encontraban en término y 862 vencidas.

Durante octubre ingresaron 327 radicaciones de revocatorias, para un total de 1.866 casos pendientes; de éstos, con corte a 31 de octubre se decidieron 569 casos con acto administrativo, quedando pendientes 1.297: 607 se encuentran en término y 690 vencidos.

Es importante aclarar que de las 1.297 revocatorias pendientes existen 177 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 a 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, a corte 31 de octubre de 2015, se han radicado 1.106 solicitudes de prestaciones económicas marcadas como solicitudes prioritarias de atención de ciudadano con padecimiento de una enfermedad catastrófica, de las cuales (i) 1.021 se encuentran atendidas, (ii) 11 casos requieren un cumplimiento de sentencia judicial y se encuentran en proceso de validación, (iii) para 8 solicitudes se requirió la radiación de un documento o prueba adicional necesaria para adoptar una decisión y (iv) 66 casos se encuentran en proceso de decisión por parte de los analistas de reconocimiento.

Es importante indicar, que durante octubre se realizó una verificación del total de las solicitudes radicadas bajo la modalidad de “Enfermedades catastróficas o de alto costo”, y se evidenció que existían radicaciones que se encontraban duplicadas, por lo tanto la cifra reportada en el presente IP disminuyó con relación a la reportada en el IP27.⁹¹

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

Estado	Casos
Decididos	1.021
Sentencias	11
Falta documentos	8
En proceso de decisión	66
Total	1.106

⁹¹ Ver IP27, Sección 6.7, página 113.

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 31 de octubre 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 IP27⁹², los cuales se desplegaron durante el mes de octubre de 2015⁹³.

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP27⁹⁴ Colpensiones reportó un total de 1.109.462 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y septiembre de 2015, de éstas 961.332 fueron notificaciones personales y 148.130 por aviso. Durante el mes de octubre de 2015, se notificó un total de 30.557 actos administrativos, de los cuales 26.201 se dieron de manera personal y 4.356 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 octubre de 2015.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 31 de octubre de 2015, Colpensiones ha realizado un total de 1.140.018⁹⁵ notificaciones, de las cuales el 87% han sido personales y el 13% restante por aviso. A corte de 31 de octubre de 2015, se tiene pendiente por notificar un total de 26.987 actos administrativos. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

**Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales
Corte a 31 de octubre de 2015**

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Jul-15	911.681	141.376	1.053.057
ago-15	22.171	4.071	26.242
sep-15	27.480	2.683	30.163
oct-15	26.201	4.356	30.557
Total	987.533	152.486	1.140.019
% Total	87%	13%	100%

⁹² Ver IP27, página 115.

⁹³ Corte a 31 de octubre de 2015.

⁹⁴ Ver IP27, página 115.

⁹⁵ 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 30 de septiembre de 2015. De igual manera en la totalidad de notificaciones (1.140.019), se incluye las notificaciones de los actos administrativos proferidos por la entidad de la represa 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 represa ISS reportados con respuesta de carácter parcial.

En el IP27⁹⁶ Colpensiones reportó que con corte al 30 de septiembre de 2015, se notificaron 824.794 actos administrativo de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Por su parte, a 31 de octubre de 2015, se han notificado 855.351 actos administrativos correspondientes a dichas solicitudes, de los cuales 776.949 (91%) se realizaron de manera personal y 78.402 (9%) se notificaron por aviso.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Total de notificación Colpensiones
Corte a 31 de octubre de 2015**

Mes	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso	Total notificados
Acumulado a Jul-15	701.097	67.292	768.389
ago-15	22.171	4.071	26.242
sep-15	27.480	2.683	30.163
oct-15	26.201	4.356	30.557
Total	776.949	78.402	855.351
% Total	91%	9%	100%

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 1.167.885 actos administrativos. A la fecha, como se mencionó arriba, se tiene pendiente por notificar 26.987⁹⁷ actos administrativos, de acuerdo al origen de radicación de estas solicitudes prestaciones, 21.850 corresponden a solicitudes pensionales, 4.284 a recursos, y 853 a sentencias judiciales.

El 81% del total de los actos administrativos no notificados a 31 de octubre de 2015 (21.801), se encuentran dentro del término para la notificación. En cuanto al 19% restante (5.186) que se encuentra fuera de término, 4.217 actos administrativos se profirieron durante el mes de septiembre de 2015

De igual manera, se procedió a realizar citación a través del contact center y por correspondencia certificada a los 5.186 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).

⁹⁶ Ver IP27, página 116.

⁹⁷ Cabe mencionar que los 26.987 actos administrativos son aptos para realizar el proceso de notificación; por su parte existen 531 actos administrativos 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 31 de octubre de 2015

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término
En Término	17.654	3.434	713	21.801	
% total en términos	81%	80%	84%	81%	
2 meses	3.306	778	133	4.217	81%
3 meses	890	72	7	969	19%
Total fuera de términos	4.196	850	140	5.186	
% total Fuera de términos	19%	20%	16%	19%	
Total general	21.850	4.284	853	26.987	

Panel B. Solicitudes pensionales pendientes de notificar a 31 de octubre 2015

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término
En Término	2.422	514	1.314	6.300	7.104	17.654	
% total en términos	64%	84%	85%	82%	86%	81%	
2 meses	1.061	81	203	1.191	770	3.306	79%
3 meses	290	14	26	150	410	890	21%
Total fuera de términos	1.351	95	229	1.341	1.180	4.196	
% total Fuera de términos	36%	16%	15%	18%	14%	19%	
Total general	3.773	609	1.543	7.641	8.284	21.850	

Panel C. Recursos administrativos pendientes de notificar a 31 de octubre de 2015

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término
En Término	433	349	297	1.950	405	3.434	
% total en términos	85%	92%	77%	77%	82%	80%	
2 meses	70	28	80	519	81	778	92%
3 meses	7	2	8	50	5	72	8%
Total fuera de términos	77	30	88	569	86	850	
% total Fuera de términos	15%	8%	23%	23%	18%	20%	
Total general	510	379	385	2.519	491	4.284	

Panel D. Cumplimiento de sentencias pendientes de notificar a 31 de octubre 2015

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de términos
En Término	21	153	539	713	
% total en términos	84%	91%	82%	84%	
2 meses	4	15	114	133	95%
3 meses			7	7	5%
Total fuera de términos	4	15	121	140	
% total Fuera de términos	16%	9%	18%	16%	
Total general	25	168	660	853	

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar con corte al 31 de octubre de 2015, corresponden a indemnizaciones con 8.284, seguido por vejez con 7.641 (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 2.519 actos administrativos, seguido por recursos sobre auxilios funerarios con 510 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 660 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 IP27⁹⁸ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia, como se señaló anteriormente (Numeral 7.1) que a 31 de octubre de 2015 quedan pendientes por notificar 5.186 resoluciones proferidas en periodos anteriores a septiembre, es decir fuera de término. De éstas, 3.256 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

⁹⁸ Ver IP27, página 117.

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 llevaron a cabo 444 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 octubre de 2015 se contactaron 20.998 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 18.688 (89%), quedando 2.310 (11%) a la espera de que se acerquen a los PAC. Por otra parte, se enviaron 9.046 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	ago-15	sep-15	oct-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por contact center	16.820	18.834	20.998	56.652	70%
Citados por correspondencia	6.231	8.661	9.046	23.938	30%
Total	23.051	27.495	30.044	80.590	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 octubre de 2015 un total de 91.825 personas consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 12.598 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 9.568 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 480.516 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	ago-15	sep-15	oct-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	158.323	158.563	91.825	408.711	85%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	14.184	12.678	12.598	39.460	8%
Consultas Citación a Notificación	11.916	10.861	9.568	32.345	7%
Total	184.423	182.102	113.991	480.516	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 octubre de 2015, se realizaron 4.282 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	ago-15	sep-15	oct-15	Total trimestre
Consulta de Notificaciones	3.980	6.113	4.282	14.375
Total	3.980	6.113	4.282	14.375

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 septiembre de 2015, Colpensiones proferió 3.322 actos administrativos, de los cuales se han notificado 3.179 y quedan pendientes por notificar 143, lo que representa un 96% 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 2.826 actos administrativos proferidos, de los cuales se han notificado 2.692, que representa el 95%; por su parte del grupo 3 se ha notificado el 100%

de los actos administrativos, del grupo 2 el 93%, mientras que en el grupo 1 ha sido notificado el 98%.

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 represa del ISS con respuesta parcial
Consolidado a 31 de octubre de 2015**

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 31 de octubre 2015	Actos Administrativos Notificados a 31 de octubre 2015	% de Notificación
Grupo 1			
Grupo 1 Salario 1 A 1,5	189	185	98%
Grupo 1 Mayor A 74	71	70	99%
Grupo 1 Subsidiado	54	54	100%
Grupo 1 Sobrevivientes	43	42	98%
Grupo 1 Invalidez	26	26	100%
Grupo 1 Sin Información	12	12	100%
Subtotal Grupo 1	395	389	98%
Grupo 2			
Grupo 2 Salario De 1.6 a 3	31	29	94%
Grupo 2 Sobrevivientes	15	14	93%
Subtotal Grupo 2	46	43	93%
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	2.780	2.648	95%
Indemnizados	30	28	93%
Auxilios Funerarios	16	16	100%
Subtotal Grupo 4	2.826	2.692	95%
Total	3.322	3.179	96%

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 30 de septiembre de 2015, se proferieron 92.274 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 31 de octubre de 2015 se notificaron 88.545 actos administrativos (96%). En proceso de notificación quedaron 3.729⁹⁹ ciudadanos (4%) 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 31 de octubre de 2015

Actividad	ago-15	sep-15	oct-15
Actos Administrativos Notificados	78.745	83.652	88.545
Actos Administrativos proferidos (mes anterior)	83.042	88.844	92.274
Porcentaje	94,8%	94,2%	96,0%

En cuanto al trámite de notificación de actos administrativos objeto de tutelas, se han proferido a 31 de octubre de 2015, 112.780 actos administrativos, de los cuales se han notificado 99.246 (88%); están pendiente de notificación 13.534 (12%), tal comportamiento se ha mantenido en el último trimestre.

Capítulo 7.4 – Cuadro 2. Notificación de actos administrativos tutelas – acumulado a 31 de octubre de 2015

Actividad	ago-15	sep-15	oct-15
Actos Administrativos Notificados	94.662	95.672	99.246
Actos Administrativos proferidos	107.209	108.197	112.780
Porcentaje	88%	88,4%	88,0%

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.

⁹⁹ Es importante aclarar que en los 3.729 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, pendientes por notificar, están incluidos los 853 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 octubre de 2015, y se compara frente al mes de septiembre del mismo año (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1):

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

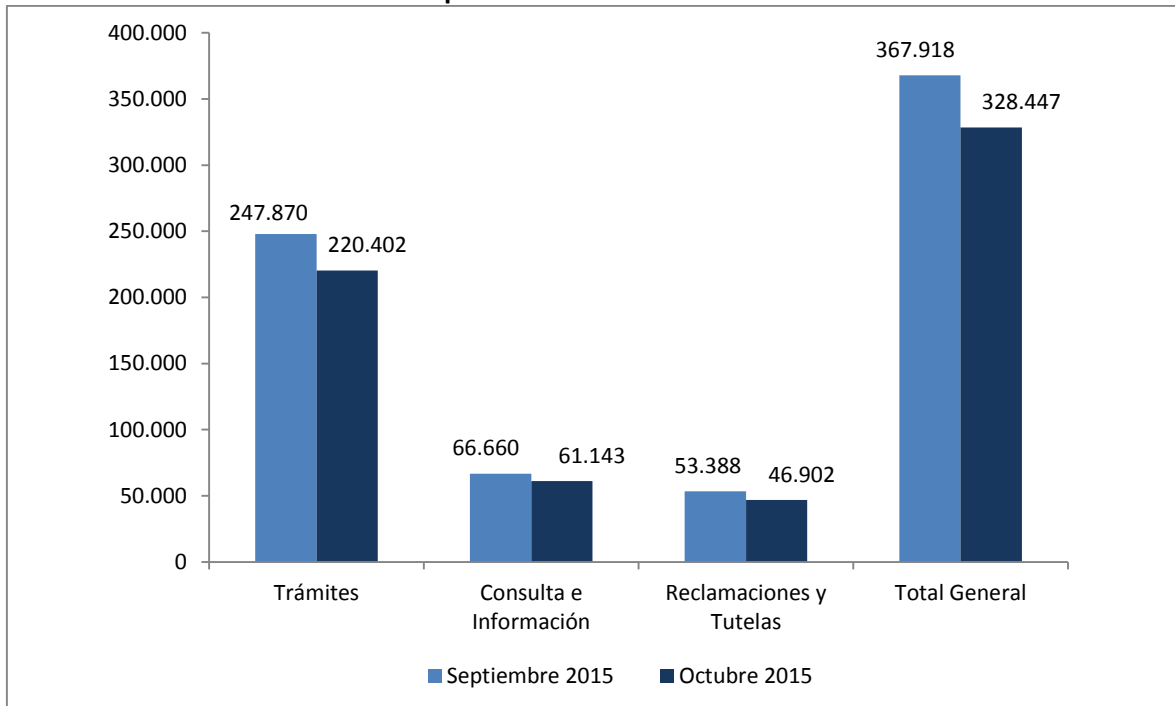
Tipo de Trámite	Septiembre 2015	Participación Septiembre	Octubre 2015	Participación Octubre
Consulta e Información	66.660	18%	61.143	19%
Nómina Pensionado	17.046		15.265	
Reconocimiento de pensión	49.614		45.878	
Trámites	247.870	67%	220.402	67%
Copia de Historia Laboral	53.404		50.832	
Certificado de Afiliación	25.960		22.797	
Certificados de Nómina	18.077		13.181	
Actualización de datos	29.676		23.754	
Afiliación	28.875		24.761	
Gestión de nómina pensionados	13.227		11.399	
Notificación	38.436		35.950	
Reconocimiento	27.142		25.105	
Otros	13.073		12.623	
Reclamaciones y Tutelas	53.388	15%	46.902	14%
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	36.971		33.728	
Tutelas y Demandas Judiciales	16.417		13.174	
Total General	367.918	100%	328.447	100%

De acuerdo con las cifras reportadas en el Cuadro 1, se identifica una disminución del 11% en la cantidad de operaciones registradas en el mes de octubre con respecto al volumen del mes de septiembre, pasando de 367.918 operaciones recibidas a 328.447 en dicho periodo.

Es de resaltar que al observar la cantidad de días hábiles del mes de octubre con respecto al mes de septiembre, se nota que el promedio de operaciones registradas a diario disminuyó en un 6% entre un mes y otro, toda vez que en septiembre de 2015 se registró un promedio de 16.724 operaciones por día y en octubre el volumen fue de 15.640 operaciones.

Al observar el comportamiento por tipo de operación, de acuerdo a su segmentación, se identifica que para el mes de octubre la mayor participación sigue concentrándose en la radicación de trámites con un 67% del total recibido, seguido de operaciones de consulta o información con un 19%, 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
Septiembre – octubre de 2015**



8.1.2. Atención prioritaria – tiempos de atención

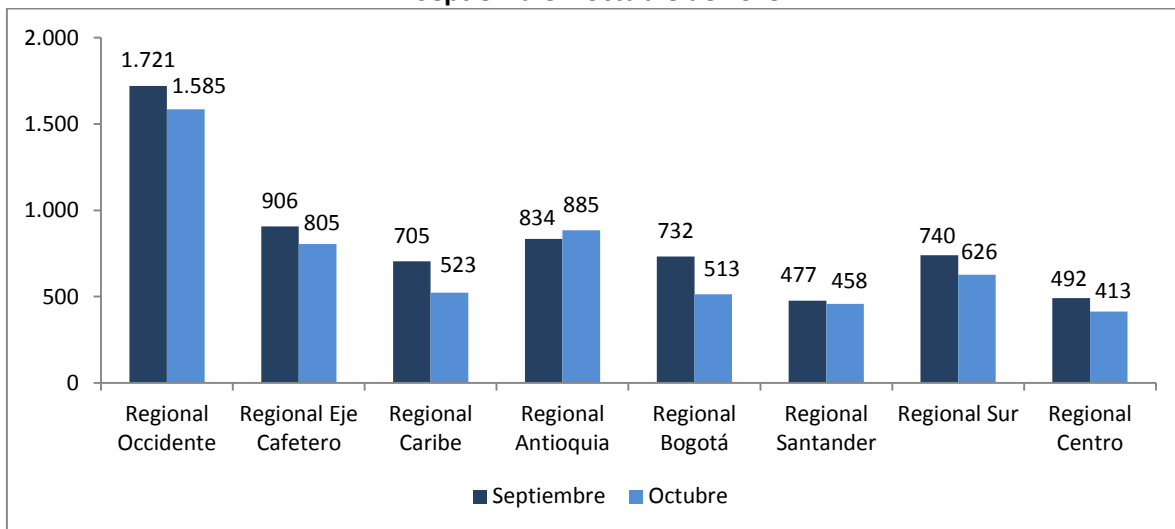
Con el objetivo de asegurar que la población que se encuentra dentro del alcance del Protocolo de Atención Prioritaria reciba atención oportuna, a continuación se presenta el comportamiento estadístico de este aspecto para el mes de octubre frente al mes de septiembre de 2015. Se analiza la afluencia 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 octubre de 2015 se atendió un total de 5.808 ciudadanos, registrando un tiempo promedio de atención de 12 minutos y 11 segundos, lo cual representa una disminución de 30 segundos con respecto al mes de septiembre que registró 12 minutos y 41 segundos.

Se observa que la afluencia de población prioritaria para el mes de octubre presentó una disminución del 12% frente al mes de septiembre, es decir que se recibieron 799 ciudadanos menos, pasando de 6.607 a 5.808 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 septiembre y octubre de 2015. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Participación atención prioritaria por regional
Septiembre – octubre de 2015**



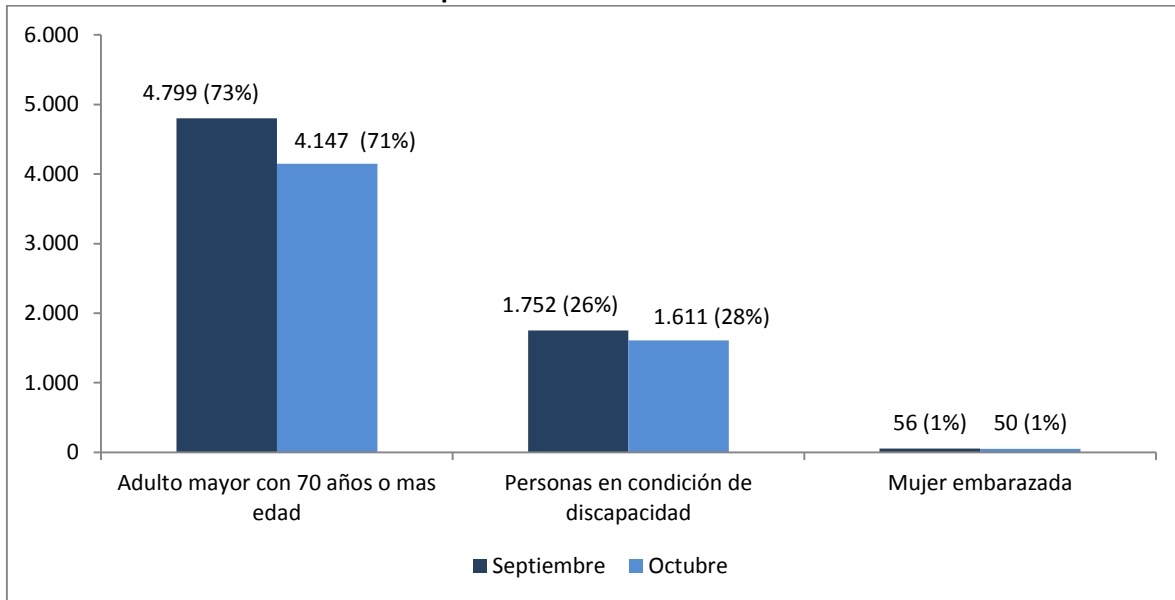
Teniendo en cuenta los resultados que se observan al finalizar el mes de octubre de 2015, la Regional Occidente continúa con la mayor participación a nivel nacional con el 27%, seguida por las regionales: Antioquia con un volumen del 15%, Eje Cafetero con el 14%, Sur con un 11% y Caribe con un 9% de 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 octubre las siguientes variaciones (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3).

- Adultos Mayores: se atendieron 4.147 personas, lo que corresponde a una disminución del 14% con respecto al mes de septiembre 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 71%.

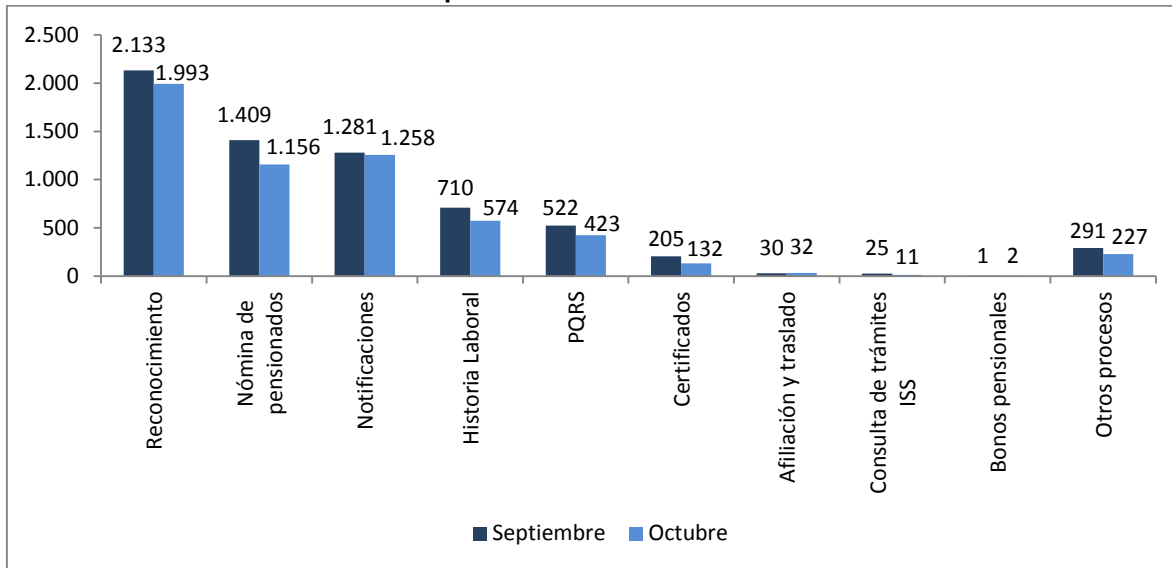
- Ciudadanos en condición de discapacidad: en el mes de octubre se atendieron 1.611 ciudadanos que presentaban algún tipo de discapacidad física, mental, cognitiva o sensorial, equivalente a un 28% de la población atendida prioritariamente. Con respecto al mes de septiembre, se evidencia una disminución del 8% en el volumen de ciudadanos atendidos, pasando de 1.752 a 1.611 en octubre.
- Mujeres embarazadas: las mujeres embarazadas continúan teniendo una participación del 1% del total de la población prioritariamente atendida, siendo 50 las mujeres gestantes atendidas en el canal presencial. Frente al mes de septiembre, se observa una reducción del 11% en la cantidad de mujeres atendidas, es decir 6 ciudadanas menos.

**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Distribución de población prioritaria atendida
Septiembre – octubre de 2015**



Con respecto a la participación de trámites atendidos de la población prioritaria, se identifica que para el mes de octubre de 2015 se presenta el siguiente comportamiento sobre los trámites de mayor demanda: reconocimiento (34%), notificaciones (22%), nómina de pensionados (20%) e historia laboral (10%). 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
Septiembre – octubre de 2015**



8.1.3. Casos críticos e iniciativas de mejora

Dando continuidad a las actividades informadas en el IP27 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.

La sinergia entre las gerencias regionales y el GAP, continúa contribuyendo a la mejora de los indicadores de gestión. En el mes de octubre, el número de casos cerrados llegó a 9.567 de un total de 11.146 recibidos, alcanzando un nivel de gestión del 85,83% (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2).

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Gestión casos recibidos Grupo de Atención Prioritaria
Acumulado a octubre de 2015**

Tipología	Agosto 2015	%	Septiembre 2015	%	Octubre 2015	%
Cerrados	8.683	83,25%	9.075	84,76%	9.567	85,83%
Pendientes	1.747	16,75%	1.632	15,24%	1.579	14,17%
Total Recibidos	10.430	100%	10.707	100%	11.146	100%

Durante octubre de 2015, se enfocaron esfuerzos en dar continuidad a las siguientes actividades de seguimiento:

- Identificación de universos críticos de los casos reportados al GAP, asignando prioridad a los mismos.
- Trabajo conjunto con las regionales frente a la revisión de casos reportados.

Adicional a lo anterior, se encaminaron esfuerzos para sensibilizar al equipo de trabajo encargado de dar solución a las solicitudes de los ciudadanos, actividad enfocada en resaltar la importancia de la labor y el impacto que genera en el servicio.

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 octubre de 2015**

Área Asignada	Cerrado	Porcentaje Cerrado	En gestión	Porcentaje en gestión	Total general	Participación por área
Beneficios y Prestaciones	8.912	85,42%	1.521	14,58%	10.433	93,60%
Convenios Internacionales	30	49,18%	31	50,82%	61	
Coordinación de Medicina Laboral	17	43,59%	22	56,41%	39	
Nómina	3.326	84,96%	589	15,04%	3.915	
Reconocimiento	5.539	86,30%	879	13,70%	6.418	
Operaciones y Tecnología	477	98,96%	5	1,04%	482	4,32%
Operaciones	477	98,96%	5	1,04%	482	
VP Servicio al Ciudadano	130	81,25%	30	18,75%	160	1,44%
Atención al Afiliado	16	100,00%	0	0,00%	16	
Servicio al Ciudadano	114	79,17%	30	20,83%	144	
Financiamiento e Inversión	42	64,62%	23	35,38%	65	0,58%
Aportes y Recaudo	18	52,94%	16	47,06%	34	
Ingresos y Egresos	24	77,42%	7	22,58%	31	
Administrativa	6	100,00%	0	0,00%	6	0,05%
Gestión documental	6	100,00%	0	0,00%	6	
Total general	9.567	85,83%	1.579	14,17%	11.146	100,00%

Con respecto al total de casos reportados al GAP, se observa que la distribución de los mismos no ha presentado variación. El 93,60% de dichos casos requiere de la intervención de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su solución, y el 6,40% restante de las otras vicepresidencias.

El enfoque de trabajo determinado para el mes de noviembre, se enmarca en dar continuidad a las labores de sensibilización dirigidas al equipo de trabajo que resuelve las solicitudes, iniciativa con la que se busca fortalecer en aspectos clave frente a una atención más oportuna de los requerimientos escalados.

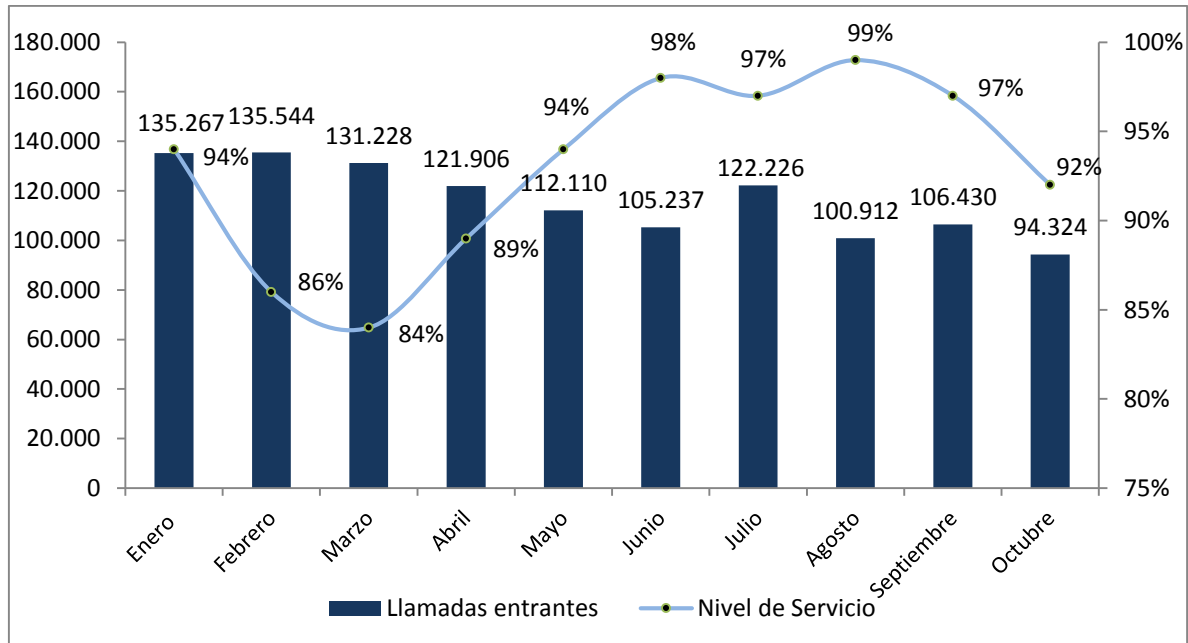
8.2. Canales alternos de atención al ciudadano

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 octubre de 2015, el contact center recibió un total de 94.324 llamadas, presentando una disminución del 11% con respecto al volumen de llamadas recibidas en el mes anterior. Este comportamiento obedece a la reducción de ingreso de llamadas de los ciudadanos que solicitan información del estado de trámite en general.

Del total de llamadas, 92.906 fueron contestadas a través de un agente; de éstas el 92% 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 – octubre 2015**

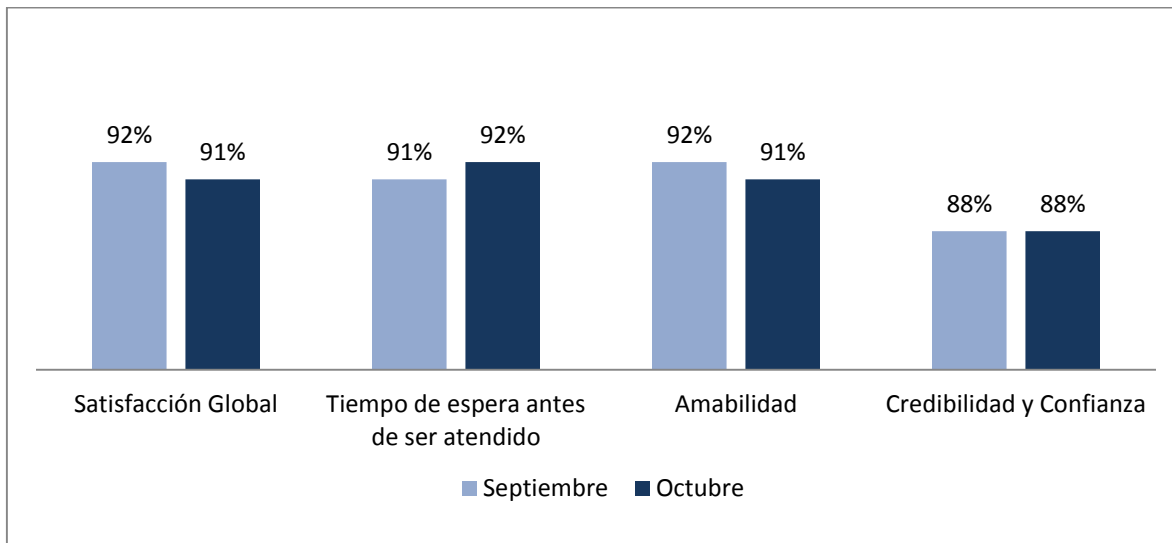


El indicador de nivel de servicio ha venido presentando una tendencia a la baja la cual está asociada a la implementación de nuevos procesos tales como: actualización de datos básicos de contacto, autorización de envío de mensajes de texto y asesoría a los empleadores sobre el uso del portal web del aportante; lo cual ha ocasionado un aumento en el tiempo de duración de las llamadas. Sin embargo, este indicador se encuentra por encima del nivel establecido que corresponde al 80%, tanto por lo definido en la norma COPC¹⁰⁰ como lo exigido contractualmente.

¹⁰⁰ 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.

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 octubre de 2015 (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 2):

**Capítulo 8.2 – Gráfico 2. Resultados de encuesta de satisfacción contact center
Octubre 2015**



Durante el mes de octubre de 2015, se atendieron a través de los asesores del contact center 94.324 llamadas como se señaló anteriormente, de las cuales 20.966 fueron remitidas a la encuesta de satisfacción. Respecto a la atención recibida en el contact center, se evidencia que 20.560 ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos en este componente (satisfacción global), lo cual representa una participación del 91% para estas calificaciones; este resultado frente al mes de septiembre disminuyó en un punto porcentual.

Con relación a la pregunta 2, asociada al tiempo de espera antes de ser atendido, el 92% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho en referencia al tiempo medio de espera, lo cual representa el aumento de un dígito en referencia al mes anterior. Sobre la pregunta 3, donde los ciudadanos califican la amabilidad del asesor que lo atendió, el 91% lo ubica en los rangos de satisfecho y muy satisfecho; disminuyendo en un 1% con respecto al mes de septiembre.

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 88% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho. Esto significa que el indicador se mantuvo con respecto a los meses de agosto y septiembre del presente año.

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.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ECONOMÍA

Dentro de los planes de mejora realizados durante el mes de octubre se resaltan las capacitaciones dirigidas a los agentes del contact center, enfocadas en la satisfacción de los ciudadanos, los asuntos tratados fueron: refuerzo de los procesos de notificación, atención del Portal Web del Aportante, retiros masivos y cambios de contraseña.

De igual forma se aumentó el número de asesores que realizan el proceso de actualización de datos, con el fin de mantener las bases de información de la entidad actualizadas respecto a los datos básicos de contacto de los ciudadanos (número de teléfono, celular, correo electrónico, dirección).

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 octubre correspondió a 479, de las cuales 462 se contestaron a través de un agente antes de 20 segundos (93,5%), cumpliendo con el acuerdo de nivel de servicio establecido.

8.2.3. Portal RPM

El portal www.colpensiones.gov.co registró un total de 630.599 visitas durante el mes de octubre de 2015, ello significa una disminución del 9% con referencia al mes de septiembre del mismo año, discriminadas en 271.470 visitantes nuevos que corresponde al 43% del total de visitas, y 359.129 visitantes frecuentes que corresponde al 57%. Durante el mes de octubre 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 octubre de 2015 se efectuaron 95.825 descargas de historia laboral presentando una disminución del 1% con referencia al mes de septiembre 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 10.825 datos de ubicación en octubre de 2015, es decir un aumento del 4% 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 octubre de 2015 se realizaron 12.598 consultas de notificaciones por aviso, lo que significa una disminución del 1% con referencia al mes de septiembre (12.678 consultas de notificaciones).
- Descarga de Certificados: durante el mes de octubre de 2015 se descargaron 109.853 certificaciones, lo cual significa un incremento del 1% con referencia al mes de septiembre (109.171 certificados), discriminadas de la siguiente manera (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1).

**Capítulo 8.2 - Cuadro 1. Descarga de certificados página web
Septiembre - octubre 2015**

Tipo de Certificación	Septiembre	Octubre
Afiliación	48.163	50.560
Pensión	35.802	37.108
Deducidos y devengados	14.826	11.788
No pensión	6.221	6.330
EPS	2.774	2.620
Indemnización	1.385	1.447
Total	109.171	109.853

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se evidencia que los certificados con mayor demanda son: afiliación con una participación del 44%, pensión con un 33%, y deducidos y devengados con el 14%.

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 acompañar 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 claves 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.

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 mismo período, fueron dictados un total de 3.627 talleres de RPM a un total de 71.633 empleados de estas entidades, para cada uno de estos indicadores se cuenta con una meta proyectada las cuales se han cumplido por encima del 100%.

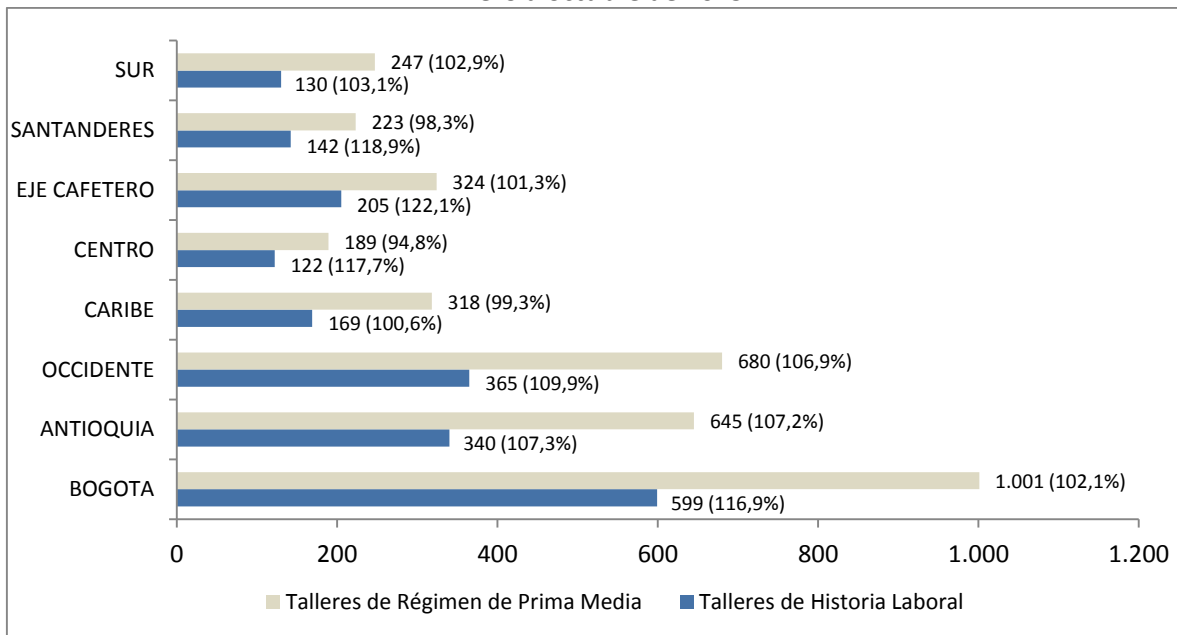
En los siguientes cuadros se presentan los resultados y porcentajes de cumplimiento en lo referente a charlas y talleres realizados, y el número de ciudadanos asistentes y asesorados en el marco de los diferentes programas de educación (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 1).

**Capítulo 8.3 - Cuadro 1. Estrategia comercial
Acumulado a octubre de 2015**

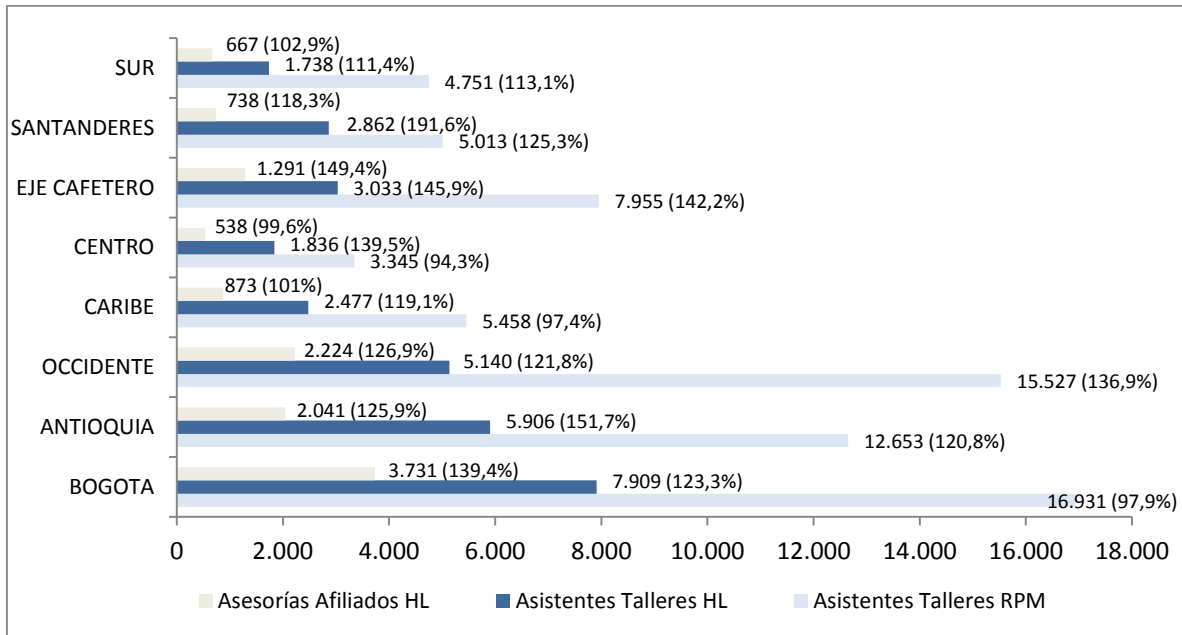
Programa Ejecutado	Ejecución acumulada octubre 2015	Meta acumulada octubre 2015	% Cumplim. a octubre 2015	Meta total año 2015	% Cumplim. año 2015
Talleres de Historia Laboral	2.072	1.846	112,24%	1.846	112,24%
Asistentes Talleres HL	30.901	23.055	134,03%	23.055	134,03%
Asesorías Afiliados HL	12.103	9.588	126,23%	9.588	126,23%
Talleres de Régimen de Prima Media	3.627	3.524	102,92%	3.794	95,60%
Asistentes Talleres de RPM	71.633	62.050	115,44%	67.450	106,20%

A continuación (ver Capítulo 8.3 – Gráficos 1 y 2) se detallan los resultados por regional de la estrategia de acompañamiento entre enero y octubre de 2015.

**Capítulo 8.3 - Gráfico 1. Acompañamiento en talleres por regional
Enero a octubre de 2015**



**Capítulo 8.3 - Gráfico 2. Asistentes a talleres y asesorías por regional
Enero a octubre 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 - octubre de 2015**

Programa Ejecutado	Enero - Agosto		Septiembre		Octubre		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	2	1.232	1	850	1	50	4	2.132
Agremiaciones	120	4.542	7	394	2	344	129	5.280
Atención itinerante	55	5.050	2	114	1	57	58	5.221

Programa Ejecutado	Enero - Agosto		Septiembre		Octubre		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
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	242	32.394	81	3.188	46	159	369	35.741
Campaña conductores servicio público taxistas	18	492	0	0	0	0	18	492
Eventos de seguridad social	61	10.078	2	140	7	1.820	70	12.038
Ferías de empleo MinTrabajo	2	6.700	0	0	0	0	2	6.700
Grupos de interés	10	5.380	0	0	0	0	10	5.380
Madres comunitarias	10	629	0	0	0	0	10	629
Pre-Pensionados	276	7.195	17	377	26	581	319	8.153
RPM-RAIS	84	2.829	0	0	0	0	84	2.829
Taller de Historia Laboral	38	469	0	0	0	0	38	469
Universidades	31	1.723	1	18	0	0	32	1.741
TOTAL	949	78.713	111	5.081	83	3.011	1.143	86.805

En relación con la divulgación en medios para el mes de octubre de 2015 se emitieron por radio 2.186 mensajes con información referente a los Beneficios Económicos Periódicos y 1.247 al Régimen de Prima Media. Adicional a lo anterior, se realizaron 117 actividades de divulgación donde se invitó a los ciudadanos a las jornadas educativas de BEPS y se emitieron 168 mensajes por televisión.

9. Indicadores

En el marco de la consolidación de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones como una iniciativa con vocación de permanencia, se continúa promoviendo la medición ordenada de aspectos clave definidos como objetos de análisis (objetos de seguimiento) de la entidad. En esa línea se reafirma el propósito de la Estrategia, que consiste en 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.

De esta manera de acuerdo con el plan de trabajo de la Estrategia de seguimiento fijado durante el mes de agosto de 2015 para el periodo de septiembre a diciembre de 2015, se encuentra que durante el mes de octubre fueron adelantados los siguientes asuntos: (i) revisión de incidencias y ajustes del aplicativo tecnológico soporte de la Estrategia de seguimiento en fase de producción; (ii) realización 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; (vi) ajuste de fichas técnicas (calibración) de indicadores asociados al objeto de seguimiento de historia laboral y prueba de cálculo, resultados que se proyecta presentar en los siguientes meses; y (vii) acompañamiento técnico en la medición de la contestación de demandas de procesos judiciales y desarrollo de planes operativos de defensa judicial a nivel regional.

Así mismo, la información generada a lo largo de la implementación de la Estrategia ha sido empleada como soporte técnico de algunos de los cambios o ajustes considerados en el proceso de Reorganización Institucional, especialmente en cuanto a la estructura organizacional y la planta de personal propuesta.

Todo lo mencionado previamente desde una perspectiva de aprovechamiento de los resultados de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento para el desarrollo de acciones que contribuyan a mejorar la efectividad de la entidad, especialmente en cuanto a las prestación de servicios orientados a los ciudadanos y empleadores.

9.1. Batería de indicadores disponibles a 31 de octubre de 2015

En el Anexo 1 del presente informe son reportados los resultados de los 21 indicadores disponibles a 31 de octubre 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 Estrategia¹⁰¹ 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).

¹⁰¹ Ver IP10, sección 9, página 199.

En seguida se presenta el cuadro que contiene los objetos de seguimiento y los 21 indicadores disponibles a 31 de octubre 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 – octubre de 2015

Objeto de seguimiento	Indicadores
Reconocimiento de prestaciones económicas	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas. ii. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido. iii. (%) Actos administrativos de 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	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados. iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina. v. (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial
Tutelas	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado. ii. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado. iii. (%) Trámites de tutelas cerrados.
Historias laborales	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Historias laborales corregidas. ii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas mensualmente. iii. (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas (acumulado - mensual). ii. (%) PQRS resueltas mensualmente de manera oportuna.

Fuente: Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones, octubre de 2015.

Los resultados detallados de los últimos tres meses: agosto, septiembre y octubre 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). Tales resultados por cada uno de los indicadores disponibles son expuestos de manera acumulada o mensual, conforme a lo definido en los correspondientes metadatos, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Cabe señalar 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:

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 - Octubre de 2015

Estado inicial	Abril 2015	Octubre 2015
1. Expedientes recibidos	1.004.139	1.006.171
2. Expedientes en revisión física	5.350	3.439
3. Expedientes en custodia de Positiva	270	262
4. Expedientes en custodia de la Fiscalía	124	124
5. Expedientes en custodia de UGPP	106	106
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 (1.006.171).
- 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 y el P.A.R.I.S.S., han venido realizando diferentes actividades, centrados en el ítem 2. Expedientes en revisión física, con el fin de certificar el recibo de los mismos. Estas actividades comprenden:

1. Cruces de bases de datos

Para realizar los cruces de bases de datos, se han utilizado archivos suministrados por distintas áreas como la Gerencia de nómina, la Gerencia de Infraestructura y Sistemas de Información, y por el Contratista UT. Esta información ha sido cruzada con la base de la nómina, y algunos otros entre sí, con el fin de lograr identificar expedientes que se encontraban pendientes de entrega o expedientes recibidos con un número de identificación diferente. A la fecha el resultado de dicha gestión ha permitido establecer claridad sobre 1.911 expedientes recibidos cuya identificación no había sido posible, engrosando hoy el universo de expedientes recibidos.

2. Revisión física bodega contratista UT

En desarrollo de las mesas de trabajo, funcionarios de Colpensiones y el P.A.R.I.S.S realizan trabajo de campo en la bodega del contratista UT con el fin de validar uno a uno los expedientes físicos recibidos con información distinta a la base de la nómina de 1.011.149 registros. Esta es la labor operativa que conlleva más tiempo en su realización, ya que consiste en descargar los expedientes objeto de revisión y validar uno a uno los documentos contenidos en la carpeta.

10.1. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes

Adicionalmente, se 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.

10.2. 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 y el 31 de octubre de 2015; cifras que serán objeto de conciliación en forma posterior.

Capítulo 10.2 – Cuadro 1. “Otras Series Documentales, que fueron objeto de entrega y recepción entre el P.A.R.I.S.S. y Colpensiones durante octubre 2015

Ítem	Serie	Sub serie	Cantidad de cajas	Cantidad de unidades documentales	Registros
1	Avisos de entrada **		79	786	162.773
2	Costas procesales *		239	6.690	
3	Cuotas partes **	Correspondencia	4	39	1.611
		Consultas	6	54	358
4	Formatos SAD **		90	3.325	57.549
5	Formularios de afiliación **		145	4.521	208.761

Ítem	Serie	Sub serie	Cantidad de cajas	Cantidad de unidades documentales	Registros
6	Medicina laboral	Dictámenes médicos **	9	73	4.260
		Dictámenes médicos e historia clínica *	172	6.193	
7	Notificaciones **		1	8	1.003
8	Planillas de aportes **		32	296	348
9	Planillas novedades laborales **		26	693	60.289
10	Resoluciones **		1	13	764
11	Procesos concursales ***	Daciones en pago	7	104	95
Total			811	22.795	497.811

*Unidad de medida por unidad documental

** Unidad de medida por registro

*** Carpetas

11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control

Durante octubre de 2015, la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social emitió un informe de seguimiento en el cual se presentó a la H. Corte un *“Balance General del estado de cosas inconstitucional de Colpensiones comprobado a partir del auto 110 de 2013, confrontando las situación al inicio del proceso con la actual”*¹⁰². En el informe, el ente de control se pronuncia acerca de los siguientes asuntos:

- Avance significativo por parte de Colpensiones en la atención de los casos puntuales a cargo de Procuraduría Delegada.
- Progreso en la calidad de los actos administrativos de acuerdo a las recomendaciones impartidas.
- Participación de diferentes áreas de Colpensiones con el fin de atender casos de tipo operativo y administrativo.
- Ajuste de la posición institucional fijada a través de las Circulares Internas 14 y 15 de Junio de 2015 acogiéndose a lo preceptuado por las Altas Cortes de acuerdo a lo recomendado por la Procuraduría Delegada.
- Avance positivo en la aplicación del Convenio de Seguridad Social celebrado entre Colombia y España.

No obstante lo anterior, la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social menciona el represamiento en el cumplimiento de sentencias judiciales, procesos ordinarios, tutelas, ejecutivos y desacatos contra Colpensiones, los cuales siguen siendo motivo de congestión en los despachos judiciales y para lo cual la entidad debe disponer de forma inmediata de mecanismos efectivos que den cumplimiento a los fallos; al igual que el retraso en las decisiones frente a los recursos de apelación.

Sin embargo, la Procuraduría Delegada considera que Colpensiones ha superado algunas deficiencias administrativas en beneficio de los usuarios y destaca los avances que ha presentado a través de la Mesa Técnica de Seguimiento Pensional, la cual viene trabajando con mayor celeridad.

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

¹⁰² Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, Balance General Intervención Preventiva Colpensiones, página 1.

Colpensiones, quienes brindan asesoría y resuelven de forma inmediata las inquietudes realizadas por los abogados y asesores de dicho Ente de Control.

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 31 de octubre de 2015, la Mesa Técnica ha recibido un total de 17.381 requerimientos reportados por los diferentes entes de control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 16.415 de ellos, es decir, el 94%. 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	15.375	88,5	14.499	94	876	5,7
Defensoría del Pueblo	1.096	6,3	1.051	96	45	4,1
Procuraduría Primera Distrital	370	2,1	354	96	16	4,3
Procuraduría Otras Regionales	71	0,4	60	85	11	15,5
Procuraduría Medellín	153	0,9	144	94	9	5,9
Procuraduría Barranquilla	175	1,0	169	97	6	3,4
Otras Entidades	8	0,0	6	75	2	25,0
Procuraduría Segunda Distrital	127	0,7	126	99	1	0,8
Personería De Bogotá	4	0,0	4	100	0	0,0
Personería Distrital De Cartagena	1	0,0	1	100	0	0,0
Procuraduría Segunda Distrital	1	0,0	1	100	0	0,0
Total General	17.381		16.415		966	

En desarrollo de las recomendaciones efectuadas por la Procuraduría Delegada se evidencia un avance significativo respecto de los casos presentados con ocasión del cumplimiento de Sentencias Judiciales, los cuales han disminuido de 874 reclamaciones que estaban pendientes de respuesta en el mes de junio, a 325 al corte del 31 de octubre de 2015. Ver en el Cuadro 2. Sin embargo, se sigue observando que el mayor número de requerimientos continúa presentándose por este tema.

Capítulo 11.2 – Cuadro 2. Casos pendientes de trámite por tema de requerimiento

Tema del Requerimiento	Total
Cumplimiento a Sentencia Judicial	325
Trámite de Recursos	123
Pensión de Vejez	109
Reliquidación Pensional	105
Incrementos Pensionales	48
Pensión de Sobrevivientes	46

Tema del Requerimiento	Total
Tutela sin Especificar	39
Corrección de Historia Laboral	22
Inclusión en Nómina	17
Retroactivo Pensional	17
Pensión de Invalidez	16
Pensión Víctimas de Violencia	14
Auxilio Funerario	8
Novedades Nómina	6
Cálculo Actuarial	5
Cobro Coactivo	5
Pago de Mesadas	5
Pago Único a Herederos	5
Solicitud de Copias	5
Sustitución Pensional	5
Traslado de Régimen Pensional	5
Devolución de Aportes	4
Indemnización Sustitutiva	4
Pago de Incapacidades	4
Intereses Moratorios	3
Solicitud de Información	3
Calificación Perdida de Capacidad Laboral	2
Conceptos	2
Convenio COES	2
Pago de Costas	2
Cobro de Aportes	1
Compartibilidad de Pensión	1
Estado de Cuenta	1
Novedad Retiro Retroactivo	1
Pensión de Vejez Alto Riesgo	1
Pensión de Vejez Post Mortem	1
Pensión Familiar	1
Queja	1
Revocatoria Directa	1
Traslado de Aportes	1
Total General	966

11.3. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Octubre de 2015)

En lo corrido de octubre de 2015 a través de la Mesa Técnica se ingresaron 295 nuevos requerimientos. Asimismo, se resolvieron y entregaron en el comité de trabajo 656 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 94% 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 94% equivalente a 14.499 casos resueltos.
2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, se visualiza un avance del 97% el cual representa 169 casos resueltos.
3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, se observa un avance del 94% referente a 144 casos resueltos.
4. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, tiene un avance del 96% la cual representa 354 casos resueltos.
5. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá, le corresponde un avance del 99% representado en 126 casos resueltos.
6. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo, presenta un avance del 96% equivalente a 1.051 casos resueltos.

Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

A continuación se presentan los resultados a 31 de octubre 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 agosto y septiembre del presente año.

En la actualidad la Estrategia de seguimiento de Colpensiones está compuesta por cinco objetos de seguimiento los cuales tienen disponibles 21 indicadores de la siguiente manera: ocho indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cinco de sentencias judiciales; tres de tutelas; tres de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

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 entregan los resultados detallados de los últimos tres meses: agosto, septiembre y octubre de 2015, según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3). Tales resultados por cada uno de los indicadores disponibles son expuestos de manera acumulada o mensual, conforme a lo definido en los metadatos correspondientes, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Cabe señalar 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 todos 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 31 de octubre de 2015, Colpensiones ha recibido 1.389.142 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto 1.303.681¹⁰³ solicitudes que corresponden al 93,85% de todo lo recibido, y tiene por atender 85.461 de las cuales 48.339 solicitudes se encuentran en término y 37.122 están vencidas, 7.009 menos que el mes anterior.

En este sentido, descontando las solicitudes pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, Colpensiones alcanza un nivel de cumplimiento del 97,23%. Lo que significa que de todas las solicitudes radicadas hasta el 31 de octubre de 2015, el 6,15% se encuentran pendientes de decisión, y de éstas más de la mitad se encuentran dentro de 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 1,07 puntos porcentuales en el último mes y de 31,88 puntos

¹⁰³ 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 1.167.885, y los demás son gestionados o cerrados.

desde el primer cálculo del indicador (octubre de 2013). Por su parte, el indicador de solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido, registra un incremento en el último mes de 0,60 puntos porcentuales y de 3,95 puntos frente al cálculo de 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 31 de octubre de 2015 Colpensiones ha notificado el 99,50% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina el 99,37% de las prestaciones reconocidas que deben ser incluidas.

Específicamente, el resultado del proceso de notificación arroja que en la historia de la operación hasta el 31 de octubre de 2015, la entidad ha notificado 1.126.628 actos administrativos de prestaciones económicas, que representan el 99,50% de todo lo proferido hasta el 30 de septiembre del presente, lo cual se traduce en un incremento de 22,07 puntos porcentuales desde el primer cálculo del indicador (diciembre de 2013).

Ahora bien, el resultado del indicador de notificaciones solamente para los casos radicados en Colpensiones arroja que el 99,35% de los actos administrativos proferidos han sido efectivamente notificados, lo que también representa un incremento de 22,86 puntos porcentuales frente al 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 31 de octubre de 2015 muestra que el 84,87% de los actos administrativos proferidos en el mes de septiembre fueron notificados oportunamente.

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 99,37% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina, han ingresado oportunamente. Es decir que de las 342.306 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y septiembre de 2015, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 340.143 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 septiembre de 2015 y que debían ingresar a la nómina (11.569), han ingresado efectivamente 11.540 a 31 de octubre de 2015, es decir el 99,75%.

Por último, hay dos elementos adicionales que son relevantes para el análisis. Por una parte, el número de prestaciones económicas reconocidas, y por otra, el comportamiento de los recursos. Con respecto al primero, vale la pena mencionar que en la historia de la operación el 52,95% de todas las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que del 1.167.885 actos administrativos proferidos hasta el 31 de octubre de 2015 en respuesta a una solicitud de

reconocimiento prestacional, 618.358 han sido positivos. Ahora bien, frente a los casos de Colpensiones (día a día) decididos (883.045), se han reconocido 481.900 solicitudes, es decir el 54,57%.

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 66,03%¹⁰⁴; incluso, la medición mensual del indicador sobre decisiones de primera vez se ubica en el 70,33%.

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 160.222 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 28.587 recursos, es decir que el 17,84% de los actos administrativos notificados han generado un recurso. Es relevante destacar que el comportamiento de los últimos cuatro 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 328.260 recursos únicos, de los cuales 114.938 han generado un cambio en la decisión inicial, es decir el 35,01%¹⁰⁵. 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 12 mediciones, e incluso se aprecia una tendencia decreciente en los últimos 7 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 24,20% 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 presentan los resultados detallados de los indicadores para los meses de agosto, septiembre y octubre de 2015, incluyendo las desagregaciones respectivas.

¹⁰⁴ Ver capítulo 2, sección 2.2, Cuadro 3.

¹⁰⁵ El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de atención de las solicitudes por parte de Colpensiones. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.¹⁰⁶

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 Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.236.201	1.266.178	1.303.681
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.338.861	1.364.809	1.389.142
Cálculo (%)	92,33%	92,77%	93,85%

¹⁰⁶ 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.

Anexo 1 - Tabla No. 3
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	889.193	919.170	956.673
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	991.853	1.017.801	1.042.134
Cálculo (%)	89,65%	90,31%	91,80%

Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

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

Anexo 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	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ 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 Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.236.201	1.266.178	1.303.681
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.286.058	1.310.309	1.340.803
Cálculo (%)	96,12%	96,63%	97,23%

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 Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.104.342	1.132.345	1.167.885
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.236.201	1.266.178	1.303.681
Cálculo (%)	89,33%	89,43%	89,58%

Anexo 1 - Tabla No. 8
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos
Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	819.502	847.505	883.045
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	889.193	919.170	956.673
Cálculo (%)	92,16%	92,20%	92,30%

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 derecho¹⁰⁷.

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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.				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 Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	585.851	599.256	618.358
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.104.342	1.132.345	1.167.885
Cálculo (%)	53,05%	52,92%	52,95%

¹⁰⁷ 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. 11
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos
Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	449.393	462.798	481.900
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos (Colpensiones)	819.502	847.505	883.045
Cálculo (%)	54,84%	54,61%	54,57%

Anexo 1 - Tabla No. 12
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez

Variables	Registro de avance mensual		
	ago-15	sep-15	oct-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	14.589	8.817	14.649
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	20.413	13.535	20.828
Cálculo (%)	71,47%	65,14%	70,33%

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 fallas¹⁰⁸.

¹⁰⁸Por 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. 13

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.			Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

Anexo 1 - Tabla No. 14

(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	1.069.755	1.096.634	1.126.628
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	1.075.205	1.104.342	1.132.345
Cálculo (%)	99,49%	99,30%	99,50%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 15

(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	785.087	811.966	841.960
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	790.365	819.502	847.505
Cálculo (%)	99,33%	99,08%	99,35%

Anexo 1 - Tabla No. 16

(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	ago-15	sep-15	oct-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas mensualmente.	25.977	22.452	23.766
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	30.312	29.137	28.003
Cálculo (%)	85,70%	77,06%	84,87%

*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 económica¹⁰⁹.

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		
	ago-15	sep-15	oct-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	12.820	8.928	11.540
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	12.839	8.940	11.569
Cálculo (%)	99,85%	99,87%	99,75%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹⁰⁹Para 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.

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.

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	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ 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		
	Julio	Agosto	Septiembre
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	22.719	25.435	28.587
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	128.290	143.682	160.222
Cálculo (%)	17,71%	17,70%	17,84%

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	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ 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 Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	105.298	110.218	114.938
VARIABLE 2: Recursos decididos.	297.854	313.016	328.260
Cálculo (%)	35,35%	35,21%	35,01%

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		
	Julio	Agosto	Septiembre
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	2.696	3.318	4.357
VARIABLE 2: Recursos decididos	11.585	14.094	18.004
Cálculo (%)	23,27%	23,54%	24,20%

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.

De esta manera a 31 de octubre de 2015 el alistamiento de sentencias se ubica en el 91,38%, es decir 1,75 puntos porcentuales más frente al resultado de septiembre del presente (89,63%). Con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos -indicador No. 2-, se aprecia una variación positiva de 0,96 puntos porcentuales entre septiembre y octubre de 2015, lo que ubica el resultado de este indicador en 86,88%.

Ahora bien, al analizar 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 evidencia que a 31 de octubre de 2015 para los dos indicadores-(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el avance de la primera entrada sigue 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 98,79% respectivamente.

Frente a la segunda entrada -sentencias contra Colpensiones- se observa una variación positiva tanto en el alistamiento como en el cumplimiento. El primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- pasó en tal entrada de 96,16% a 98,61% en el periodo señalado; en el caso del segundo indicador -(%) actos administrativos de sentencias proferidos- se observa una mejoría de 1,46 puntos porcentuales, lo que significa que el resultado pasó de 80,35% en septiembre a 81,81% en octubre de 2015.

Sobre 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-, se presentan variaciones positivas frente al mes de septiembre de 2015. En esta orientación se pasó en la entrada 3 para el indicador de alistamiento de 81,03% a 82,81% entre septiembre y octubre de 2015; mientras para el indicador de actos administrativos proferidos sobre la misma entrada se mejoró en 1,27%, lo que ubica el resultado a 31 de octubre en 86,98%.

Por su parte, sobre la cuarta desagregación: sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se evidencia que el resultado del alistamiento de sentencias a 31 de octubre se mantiene en el 100%; lo mismo ocurre con respecto a los actos administrativos de sentencias proferidos

resultado que se mantiene en frente a lo reportado en el mes de septiembre, ubicándose a 31 de octubre en 97,32%.

Continuando con el análisis del proceso de cumplimiento de sentencias, se encuentra que el indicador No. 3 – (%) actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados– a 31 de octubre de 2015 tuvo una variación positiva de 1,80 puntos porcentuales frente al mes de septiembre, lo que ubica el resultado en 95,96%¹¹⁰. Frente a la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4¹¹¹–, a 31 de octubre del presente se observa que han sido incluidos el 99,76% 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.

Por último, sobre as sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se encuentra que a 31 de octubre de 2015 el resultado de este indicador es de 4,55%, lo que significa que aumento en 0,46 puntos porcentuales frente al mes de septiembre. Esto quiere decir que de cada 100 actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos en octubre de 2015, 96 cumplieron completamente la sentencia.

En resumen, los resultados de los cinco indicadores definidos muestran efectivamente una senda de mejoramiento en comparación con los meses previos, manteniendo los avances alcanzados. Colpensiones institucionalmente continúa buscando optimizar el proceso de cumplimiento de sentencias, por tanto sigue en el desarrollo de mecanismos y acciones estratégicas que contribuyan a dicha optimización. Se mantiene el énfasis en el alistamiento y la producción de actos administrativos de sentencias, y en el mejoramiento de la notificación.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para los meses de agosto, septiembre y octubre de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones¹¹².

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.

¹¹⁰ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 32.

¹¹¹ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 35.

¹¹² Algunas de las cifras de las variables presentadas en las diferentes desagregaciones pudieron haber sido ajustadas levemente con respecto a los meses reportados anteriormente; ello dado que al ser revisada la pretensión de la sentencia identificada que se había clasificado en alguna de las entradas previstas, se encuentra que corresponde a otro ítem, por lo cual es preciso reclasificarla.

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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ 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 Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	100.819	107.401	113.299
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	115.415	119.829	123.984
Cálculo (%)	87,35%	89,63%	91,38%

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 Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.198	11.195	11.195
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.230	11.219	11.220
Cálculo (%)	99,72%	99,79%	99,78%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	38.016	41.727	45.173
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	39.529	43.393	45.809
Cálculo (%)	96,17%	96,16%	98,61%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	43.031	45.872	48.285
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	56.082	56.610	58.309
Cálculo (%)	76,73%	81,03%	82,81%

Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.574	8.607	8.646
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la repesa del ISS).	8.574	8.607	8.646
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 Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	88.844	92.274	98.429
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	100.819	107.401	113.299
Cálculo (%)	88,12%	85,92%	86,88%

Anexo 1 - Tabla No. 29
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	11.022	11.049	11.060
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.198	11.195	11.195
Cálculo (%)	98,43%	98,70%	98,79%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	31.984	33.528	36.956
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	38.016	41.727	45.173
Cálculo (%)	84,13%	80,35%	81,81%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	37.493	39.317	41.999
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	43.031	45.872	48.285
Cálculo (%)	87,13%	85,71%	86,98%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.345	8.380	8.414
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	8.574	8.607	8.646
Cálculo (%)	97,33%	97,36%	97,32%

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.¹¹³

¹¹³ Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos de sentencias proferidos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos de sentencias proferidos (Variable 2).

Anexo 1 - Tabla No. 30
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 31
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	78.745	83.652	88.545
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	83.042	88.844	92.274
Cálculo (%)	94,83%	94,16%	95,96%

*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 Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	10.983	11.006	11.028
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	10.994	11.022	11.044
Cálculo (%)	99,90%	99,85%	99,86%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	26.450	28.660	31.313
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	29.132	31.984	33.524
Cálculo (%)	90,79%	89,61%	93,40%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	33.070	35.685	37.854
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	34.642	37.493	39.325
Cálculo (%)	95,46%	95,18%	96,26%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.242	8.301	8.350
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	8.274	8.345	8.381
Cálculo (%)	99,61%	99,47%	99,63%

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.¹¹⁴

¹¹⁴ Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Anexo 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

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	80.964	86.007	89.799
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	81.118	86.233	90.016
Cálculo (%)	99,81%	99,74%	99,76%

*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 Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.548	10.576	10.664
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.564	10.593	10.680
Cálculo (%)	99,85%	99,84%	99,85%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	28.050	30.483	32.139
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	28.116	30.597	32.250
Cálculo (%)	99,77%	99,63%	99,66%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	34.241	36.772	38.766
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	34.290	36.838	38.828
Cálculo (%)	99,86%	99,82%	99,84%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.125	8.176	8.230
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la repesa del ISS)	8.148	8.205	8.258
Cálculo (%)	99,72%	99,65%	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		
	ago-15	sep-15	oct-15
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	144	141	280
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	5.802	3.445	6.155
Cálculo (%)	2,48%	4,09%	4,55%

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 octubre frente a septiembre de 2015 sobre los trámites de tutelas con hecho superado –indicador No. 1-, se encuentra una variación positiva de 1,26 puntos porcentuales, lo que ubica el resultado de este indicador en 93,76%. 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 octubre del presente se observa una variación positiva de 74,24 puntos porcentuales.

Así mismo el indicador complementario –indicador No. 2- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado-, muestra un desempeño positivo. Si se revisan los resultados entre octubre y septiembre del presente, se evidencia una variación positiva de 0,76 puntos porcentuales dando como resultado que este indicador a 31 de octubre sea del 96,53%.

Por su parte, se encuentra que el resultado de los trámites de tutela con hecho superado cerrados en el sistema de gestión Bizagi –indicador No. 3- a 31 de octubre de 2015 es 74,93%, lo que muestra una leve disminución de 0,16 puntos porcentuales frente al resultado del mes de septiembre. En todo caso, si se compara el resultado de octubre de 2015 con el de septiembre de 2013 sobre el cierre de los trámites de tutela con hecho superado, se encuentra una variación positiva de 10,48 puntos porcentuales.

De esta forma, en línea con los resultados obtenidos institucionalmente por Colpensiones frente a la atención de los trámites de tutelas, se continúa evidenciando una senda positiva en el desempeño sobre esta materia. Así las cosas, la Administradora 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 agosto, septiembre y octubre 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)x100	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 Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	199.998	205.540	211.217
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	218.250	222.211	225.269
Cálculo (%)	91,64%	92,50%	93,76%

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	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ 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 Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	199.998	205.540	211.217
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento	209.826	214.618	218.815
Cálculo (%)	95,32%	95,77%	96,53%

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 Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	143.178	150.190	154.010
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado*.	195.065	199.998	205.540
Cálculo (%)	73,40%	75,10%	74,93%

*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 cuenta con tres indicadores:

- 1) (%) Historias laborales corregidas.
- 2) (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente.
- 3) (%) Nuevas solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidos.

El resultado general del proceso de corrección de historia laboral, monitoreado a partir del primer indicador mencionado, devala un desempeño de Colpensiones positivo aún a pesar de los decrecimientos reflejados en el último mes.

En efecto, en la historia de la operación hasta el 31 de octubre de 2015 se han recibido por múltiples fuentes¹¹⁵ 2.316.203 solicitudes de CHL, de las cuales se han logrado atender 2.221.225 que corresponden al 95,90%. Se encuentran pendientes 94.978 solicitudes de las cuales 31.105 están vencidas¹¹⁶. Así las cosas, se observa una caída de 1,41 puntos porcentuales en el último mes, que está siendo objeto de estudio por parte de la entidad; sin embargo, el desempeño continua dentro promedio histórico de la medición.

Vale precisar que la mayoría de los requerimientos de CHL son internos (56%); en efecto, sumando las solicitudes de corrección de historia laboral de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, y de la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS en lo corrido de la operación, se han efectuado 1.310.210 solicitudes de las cuales se han atendido 1.251.034, las cuales representan el 95,5%.

Por su parte, del total de solicitudes de CHL recibidas 869.185 corresponden a trámites de CHL radicados por los ciudadanos en la entidad (38% del total), de las cuales a 31 de octubre de 2015 Colpensiones ha resuelto 838.080, es decir el 96,42%.

Ahora bien, los ciudadanos también presentan solicitudes de CHL a través de otros canales como son PQRS, correspondencia y tutelas. De hecho, a 31 de octubre de 2015 se han recibido por estas tres entradas 136.808 solicitudes de corrección, y se han atendido 132.111, lo que corresponde al 96,57%.

Por otra parte, frente al indicador de nuevas solicitudes de CHL radicadas por ciudadanos ya atendidos, se observa que el 11,93% de los ciudadanos atendidos han presentado una nueva

¹¹⁵ 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.

¹¹⁶ Ver capítulo 2, sección 2.5, Cuadro 4.

solicitud, ya sea por insatisfacción con la primera atención dada o por nuevas circunstancias o peticiones del ciudadano¹¹⁷.

Así las cosas, el indicador devela que a 30 de septiembre de 2015 Colpensiones había atendido 833.680 solicitudes de CHL radicadas por los ciudadanos como un trámite ordinario, y sobre éstos a 31 de octubre de 2015 se han radicado 99.470 nuevas solicitudes. Ello significa que el 88.07% de los ciudadanos atendidos no han solicitado de nuevo un trámite y el 11.93% lo han requerido al menos una vez más.

Ahora bien, frente a la oportunidad de la atención de los trámites de CHL radicados por los ciudadanos, se observa en el último mes que el 24.39% de los trámites fueron atendidos dentro de los términos legales, y que el restante ha requerido de un plazo mayor. La volatilidad de este indicador e incluso su caída en los últimos meses, es un efecto colateral de la estrategia de evacuación de trámites vencidos implementada por la entidad, a partir de la cual se ha priorizado la atención de las solicitudes que tienen más de seis meses de vencimiento y que revisten mayor complejidad. No obstante, la entidad continúa ideando estrategias que conlleven a optimizar la operación con oportunidad y calidad.

En síntesis, 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 indicadores para los meses de agosto, septiembre y octubre de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones.

Indicador No. 1: (%) Historias laborales corregidas

Descripción del indicador: El indicador mide las historias laborales corregidas con respecto a todas las solicitudes de corrección de historia laboral. El propósito del cálculo del indicador es conocer la capacidad de respuesta de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral tanto internas como externas. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

¹¹⁷ Es necesario señalar que en principio el propósito de este indicador era tener una medición aproximada de calidad en el proceso de corrección de historias laborales. Sin embargo, fue necesario someterlo a calibración y avanzar en la metodología para formular un indicador más próximo de calidad, en tanto el análisis de los casos específicos arrojó que no en todos los casos las nuevas solicitudes obedecen a insatisfacción con la primera respuesta dada, sino que en buena medida corresponden a nuevos requerimientos; por lo tanto dicho indicador no corresponde propiamente a una medición aproximada de calidad, si no al porcentaje en que los ciudadanos que cuentan con un trámite de CHL atendido presentan una nueva solicitud, medición que en todo caso es válida y pertinente. Se adelantan los ajustes y cálculos necesarios para presentar en los siguientes meses la calibración de este indicador.

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	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 45
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	2.141.556	2.192.863	2.221.225
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	2.203.957	2.253.556	2.316.203
Cálculo (%)	97,17%	97,31%	95,90%

Anexo 1 - Tabla No. 46
(%) Historias laborales corregidas. Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-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.	514.939	539.832	551.538
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	549.188	570.880	609.226
Cálculo (%)	93,76%	94,56%	90,53%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	456.003	467.051	476.257
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	457.499	468.540	477.745
Cálculo (%)	99,67%	99,68%	99,69%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	821.300	833.680	838.080
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	844.031	857.313	869.185
Cálculo (%)	97,31%	97,24%	96,42%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	58.829	60.880	62.385
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	61.189	62.783	64.571
Cálculo (%)	96,14%	96,97%	96,61%
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	43.957	44.435	45.156
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	44.276	45.697	46.682
Cálculo (%)	99,28%	97,24%	96,73%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	23.289	23.746	24.570
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	24.535	25.104	25.555
Cálculo (%)	94,92%	94,59%	96,15%

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 respuesta¹¹⁸.

¹¹⁸ 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.

Anexo 1 - Tabla No. 47
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	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).			Tipo 3	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		
	ago-15	sep-15	oct-15
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	6.607	5.121	3.239
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	13.663	10.674	13.282
Cálculo (%)	48,36%	47,98%	24,39%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 3: (%) Nuevas solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidos

Descripción del indicador: El indicador mide las nuevas solicitudes de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos ya atendidos, es decir, quienes ya cuentan con una solicitud de CHL resuelta por Colpensiones. El propósito del indicador es tener una medida aproximada de la reiteración de las solicitudes de CHL que realiza los ciudadanos, ya sea sobre la misma solicitud atendida, por inconformidad en la respuesta, o por una nueva circunstancia, un nuevo ciclo o periodo. Se trata de conocer con un mayor nivel de detalle las características de los requerimientos que los ciudadanos elevan a Colpensiones en materia de CHL, lo cual facilitará ejercicios de análisis complementarios que permitan determinar la causalidad de tales reiteraciones¹¹⁹.

¹¹⁹ 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.

Anexo 1 - Tabla No. 49
Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

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 nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos, atendidas.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 50
(%) Nuevas solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	91.328	95.702	99.470
VARIABLE 2: Solicitudes atendidas de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos*.	809.193	821.300	833.680
Cálculo (%)	11,29%	11,65%	11,93%

*Dato correspondiente al mes anterior.

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 1.397.647 PQRS recibidas por Colpensiones hasta el 30 de septiembre de 2015, 1.378.960 se encuentran atendidas a 31 de octubre de 2015, es decir el 98,66%. De este modo, se aprecia una variación positiva en el último mes de 0,18 puntos porcentuales, y de 13,45 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 septiembre de 2015 Colpensiones recibió 39.267 PQRS, de las cuales logró dar respuesta entre septiembre y octubre al 89,31%, es decir 35.071; en ese sentido se aprecia una tendencia creciente en la historia de la medición.

Por último, el cálculo del indicador de oportunidad en la atención de PQRS arroja que el 67,65% de las PQRS contestadas por la entidad en el mes de octubre de 2015, fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos.

Vale decir que los resultados de estos indicadores son en buena medida 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 de 79.682 en noviembre de 2013 a 28.546 en octubre 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 20.766. No obstante, la entidad continua implementando acciones orientadas a optimizar la operación, y seguir mejorando la oportunidad en la atención de PQRS.

En seguida se presentan los resultados de los indicadores para los meses de agosto, septiembre y octubre de 2015.

Indicador No. 1: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones¹²⁰ 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

¹²⁰ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS¹²¹.

Anexo 1 - Tabla No. 51

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. 52

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ago-15	Acumulado a Sep-15	Acumulado a Oct-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.302.745	1.337.818	1.378.960
VARIABLE 2: PQRS recibidas*.	1.325.481	1.358.389	1.397.647
Cálculo (%)	98,28%	98,49%	98,66%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 53

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	ago-15	sep-15	oct-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	35.322	29.385	35.071
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	40.466	32.912	39.267
Cálculo (%)	87,29%	89,28%	89,31%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones mensualmente dentro de los términos legales. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para atender las PQRS oportunamente. Es relevante dado que arroja información fundamental para tomar las medidas gerenciales necesarias en aras de optimizar el proceso.

¹²¹ 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.

Anexo 1 - Tabla No. 54
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)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.			Tipo 3	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 55
(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Variables	Registro de avance mensual		
	ago-15	sep-15	oct-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	24.976	27.710	25.927
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	36.279	40.034	38.325
Cálculo (%)	68,84%	69,22%	67,65%