



**VIGÉSIMO QUINTO 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**

Agosto 2015

Contenido

1. Introducción	6
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	12
2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento	12
2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas en Colpensiones	14
2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones.....	14
2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	18
2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	22
2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la repesa del ISS con respuesta parcial	31
2.4. Evolución modelo de reconocimiento	32
2.5. Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral.....	41
2.5.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	42
2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos	43
2.5.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral	45
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	46
3.1. Infraestructura tecnológica	46
3.2. Infraestructura física	46
3.3. Recurso humano.....	47
3.3.1. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico	54
3.3.2. Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas.....	54
3.3.3. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	55
3.4. Reorganización institucional de Colpensiones	60
4. Cumplimiento de acciones de tutela.....	62
4.1. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	64
4.2. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	67

4.3. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	68
4.3.1. Avance plan de acción.....	69
5. Cumplimiento de fallos judiciales.....	72
5.1. Estado de las cosas a partir de los datos.....	72
5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”	73
5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”	75
5.3.1. Reporte de avance del plan de acción	76
5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”.....	78
5.4.1. Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales	79
5.4.2. Plan de acción.....	80
5.4.3. Cumplimiento de mandamientos de pago proferidos dentro de procesos ejecutivos	80
5.4.4. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen	81
5.4.5. Avance de cumplimiento de sentencias por grupos	82
5.4.6. Estado de cosas de la notificación de los actos administrativos que cumplen una sentencia judicial.....	83
5.4.7. Ingreso de actos administrativos para dar cumplimiento a una sentencia en la Nómina de Pensionados.....	84
6. Otros trámites, peticiones o reclamos	86
6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	86
6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS	86
6.1.2. Resultados del Plan de Acción.....	92
6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	97
6.2.1. Gestión de citas médicas durante el mes de julio de 2015.....	97
6.2.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	98
6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	99
6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	99
6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo.....	102
6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	102
6.3.2. Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	103

6.3.3.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	109
6.3.4.	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	110
6.4.	Subsidio a la cotización.....	111
6.5.	Traslado de aportes de los afiliados.....	114
6.5.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	114
6.5.2.	Cargue aportes no vinculados	116
6.6.	Revocatorias directas pendientes de decidir	118
6.7.	Enfermedades catastróficas o de alto costo	118
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	120
7.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos	120
7.2.	Plan de Acción y resultados.....	123
7.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	124
7.2.2.	Notificación personal y por aviso	125
7.3.	Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial.....	126
7.4.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	127
8.	Atención al ciudadano	129
8.1.	Atención general en PAC.....	129
8.1.1.	Segmentación por tipo de atención	129
8.1.2.	Atención prioritaria – tiempos de atención	130
8.1.3.	Casos críticos e iniciativas de mejora	133
8.2.	Canales alternos de atención al ciudadano.....	135
8.2.1.	Contact center – Principales indicadores de servicio, y encuesta de satisfacción y calidad basada en la norma internacional de calidad - COPC.....	135
8.2.2.	Portal RPM.....	137
8.3.	Estrategias para mejorar la atención al ciudadano	138
8.3.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	138
8.3.2.	Campañas de educación y comunicación al ciudadano	140
9.	Indicadores	143
9.1.	Batería de indicadores disponibles a 31 de julio de 2015.....	143

10. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS	146
10.1. Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros	146
10.2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11 y IP12 - 784.895 registros.....	146
10.3. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes	147
10.4. Otras series documentales.....	147
11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	148
11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	148
11.2. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	148
11.3. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Julio de 2015)	150
11.3.1 Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación	150
Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento	152
Anexo 2. Razones por las cuales no se habían decido los auxilios funerarios	188

**VIGÉSIMO QUINTO 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 21 de julio de 2015, es decir en el transcurso del mes objeto de reporte de este informe periódico (IP), fue radicado en Colpensiones el Auto 181 de 2015, por medio del cual la Sala Novena de Revisión “...resuelve la solicitud de prórroga de la suspensión de sanciones por desacato a tutelas dispuesta en el Auto 259 de 2014 y se hace seguimiento al cumplimiento de las órdenes dictadas en el proceso de la referencia frente a Colpensiones.”

Se considera conveniente, previo a la presentación de este IP, referirse primero y de una manera muy breve (pues el análisis integral y las acciones sobre cada medida que tomó la Corte será objeto de un informe especial como más adelante se menciona) a como la entidad ha recibido este pronunciamiento constitucional.

El Auto 181 de 2015 contempla dos aspectos fundamentales: (i) resuelve la solicitud de las nuevas órdenes y medidas que solicitó Colpensiones el 28 de enero de 2015 dentro de las cuales estaba la suspensión de las sanciones por desacato relacionadas con tutelas que versen sobre cumplimiento de fallos judiciales, debido a las barreras para su cumplimiento, y para las sanciones relacionadas con recursos y de aquellas peticiones sobre los cuales existe imposibilidad material de la entidad para cumplirse; y (ii) hace seguimiento a las órdenes dictadas en el proceso de revisión constitucional, proceso que desde el Auto 110 de julio de 2013 encontró la existencia de una falla estructural en la administración del Régimen de Prima Media (RPM) y que a partir de ahí, la Sala enfatiza en la configuración de un “estado de cosas inconstitucional” expresamente contenido en los autos 320 de 2013 y 259 de 2014, y que en este último Auto 181 de 2015 de manera clara se manifiesta que aún persiste, pese a los importantes avances de que la entidad ha demostrado.

Sobre el primer punto que trata el Auto, la nueva administradora comprende como a juicio de la Sala de Revisión Novena, las medidas de suspensión de sanciones relacionadas con las peticiones y recursos administrativos de pensión habían sido ya descartadas por el Auto 259 de 2014; y la suspensión de sanciones por la ausencia de documentación necesaria para tomar una decisión prestacional, aludida por Colpensiones, tiene relación con el estricto cumplimiento de los requisitos plasmados en la jurisprudencia constitucional para la imposición de sanciones por desacato, y no necesariamente con la suspensión del instrumento de desacato.

Por otro lado, también se encuentra que para el caso de sanciones por desacato a tutelas que ordenaron la respuesta de una petición prestacional, concernida a reliquidación, reajuste, incremento o retroactivo pensional o el cumplimiento de un fallo judicial referido a estas prestaciones, e igualmente, frente a los problemas de completitud de la información necesaria para decidir de fondo, la Corte considera conveniente analizar la procedencia de la suspensión y luego de ello estudia los mecanismos procedentes para la corrección de la situación. En este escenario se realiza un análisis de fondo de la situación para concluir “que si bien la medida persigue valiosos fines constitucionales y resulta idónea” ya no resulta necesaria dada la capacidad

de respuesta que ha alcanzado Colpensiones sin afectar su modelo de operación, de tal manera que no se cumplen en su integridad los principios de proporcionalidad.

Para Colpensiones, este análisis que se comunica luego de 6 meses y 21 días de haberse vencido el último periodo de esta importantísima medida de protección constitucional (con el Auto 259 de 2014, se había dado protección para un grupo específico de tutelas hasta el 31 de diciembre de 2014), no modificó el nuevo modelo de operación que tuvo que adecuar para operar ya sin este gran elemento para lograr los resultados que ahora se muestran. Esto quiere decir que Colpensiones desde enero de 2015, cuando ya no tenía la medida de la suspensión de las sanciones, reaccionó de manera inmediata frente al fenómeno inevitable de la reactivación de un gran cúmulo de sanciones por desacato que aún subsisten debido a la dimensión de la falla estructural y a la aplicación indebida de la jurisprudencia de los jueces (tal como la Corte lo comprobó con el Auto 181, fj. 145), que se materializaron con órdenes de arresto y multa que han afectado a más de 5 directivos de la entidad incluido al Presidente, y que aún a la fecha de este informe se mantienen vigentes en un buen número.

Para enfrentar esta situación se crearon grupos de reacción inmediata tanto en el área jurídica como en la de reconocimiento pensional, de historia labora y de financiamiento (y en general en toda la entidad) para que se proceda de inmediato a salvaguardar por un lado los derechos de los ciudadanos que habían llegado a ese punto, pero por otro lado los derechos a la libre movilidad, el trabajo y el buen nombre de los funcionarios que sin un análisis de la responsabilidad subjetiva habían sido sancionados con esta profunda medida de coacción constitucional. Es importante mencionar aquí que, aún luego de haberse demostrado la existencia de un hecho superado, algunos despachos judiciales se toman días y semanas para levantar las medidas, y que Colpensiones tiene que acudir a acciones de tutela para que sus funcionarios se puedan relevar de estas circunstancias.

En ese estado de cosas, si bien Colpensiones entiende el análisis realizado por la Sala sobre la capacidad operativa de la entidad en cuanto a su producción versus el número de tutelas pendientes¹ y recibe con satisfacción que la Corte ya encuentre que existe una capacidad idónea para superar el grave problema de las sanciones por tutela, pero el número de tutelas con dificultades por atender (debido a la falla estructural y que generó el estado de cosas inconstitucional) representa un riesgo para la administración del Régimen de Prima Media y para los funcionarios que la operan y que han demostrado su diligencia. Este estado de cosas es necesario advertirlo, pues en cierto momento pueden poner en riesgo la estabilidad de cualquier administración.

Dicho lo anterior, la entidad acepta el resultado de la evaluación de la Sala y por otro lado, resalta la positiva decisión tomada para corregir la situación de barreras externas para cumplir con las

¹ Auto 181 de 205 "(...) 116. Empero, la Sala advierte que Colpensiones no acreditó que la medida sea necesaria, pues (i) señaló que del total de trámites vencidos solo 18.862 cuentan con acción de tutela y; (ii) reportó que su capacidad de respuesta mensual asciende a 43.070 solicitudes en promedio. 117. De este modo, en criterio de la Sala la medida de suspensión de sanciones por desacato no es necesaria, ya que con su capacidad de respuesta actual, la entidad tiene posibilidad de atender las acciones de tutela pendientes de acatamiento, sin afectar ostensiblemente su modelo de operación. (...)"

tutelas. El diseño de un procedimiento especial para tramitar los incidentes de desacato para Colpensiones, en especial cuando se trate de sentencias de tutela que ordenen cumplir con fallos ordinarios o contenciosos, y derechos de petición pensional, y el llamado de atención a los funcionarios judiciales de la obligación de utilizar el mecanismo del trámite de cumplimiento, son un hito en la jurisprudencia de la Corte. También resulta útil la reiteración del deber de los jueces de atender la reiterada jurisprudencia sobre el levantamiento de las sanciones por desacato cuando se demuestre un hecho superado incluso cuando la medida haya sido confirmada por el superior jerárquico del juez constitucional, para lo cual el juez de primera instancia conserva la competencia.

Sobre estos aspectos, Colpensiones ya ha iniciado con el Consejo Superior de la Judicatura un importante trabajo, con la próxima firma de un convenio, e implementará grandes esfuerzos para llevar estos mensajes a los jueces de la república de todo el territorio nacional para que apliquen estas medidas constitucionales.

En cuanto al segundo punto de análisis de la Sala, que se relaciona con el seguimiento al cumplimiento de las órdenes dictadas en el proceso de revisión constitucional, es muy importante mencionar que para la nueva administradora resultan también altamente positivos varios aspectos. Por un lado, el cambio de la metodología de medición de cumplimientos, lo cual permite que la entidad pueda al interior evaluar los resultados de una manera más precisa y destinar de manera coherente la fuerza de trabajo. No obstante aún dentro de los grados de cumplimiento no se halla un criterio cuantitativo o cualitativo para pasar de un nivel a otro (de incumplimiento a cumplimiento en grado bajo, grado medio o alto, o a cumplimiento total), aspecto que muy respetuosamente solicita la entidad analice la Sala para efectos de una evaluación definitiva del proceso de revisión y al interior de la entidad para optimizar sus esfuerzos en todos los ámbitos (personal, infraestructura física, tecnológica y presupuesto). Esta respetuosa solicitud se sustentará más a fondo en el informe especial que se entregará a la Corte próximamente reportando las medidas tomadas, y se plantearán algunas alternativas.

Por otro lado, es importante comprender que de los incumplimientos decretados con el Auto 259 de 2014, se pasa a cumplimientos (en sus distintos grados) en el Auto 181 de 2015, y que ello es así debido a los importantes avances que se evidencian en el transcurso del proceso, de los cuales en la mayoría de los ítems se alcanzan porcentajes superiores al 90%.

Esos logros, con la dimensión de la falla estructural encontrada y el poco tiempo que ha transcurrido para su corrección,² son la demostración clara que la intervención constitucional y las medidas adoptadas en los autos 110 y 320 de 2013 y 259 de 2014 (con sus autos intermedios), son acciones efectivas de Estado y en especial de una de las ramas de poder público, representada por

² La falla estructural viene de varias décadas atrás, desde problemas asociados con la transición de la historia laboral que se configura con la Ley 100 de 1993, y la historia laboral que venía desde los años 60 y 70, así como los problemas de corrupción y eficiencia del Instituto de Seguros Sociales de varios años atrás, que promovieron la expedición de la Ley 1151 de 2007, con la cual se crea Colpensiones. Todos estos años de problemas, generaron fallas en la administración del RPM, como los atrasos para resolver peticiones pensionales muchas de las cuales llevaban hasta más de 10 años sin resolver, y que la nueva entidad en tan solo 2 y 10 meses (y 2 años de intervención constitucional) ya tiene al día en más de un 90% y que porcentajes cercanos al 98% alcanzará en los próximos meses de este año 2015, cumpliendo en 3 años la tarea que se le impuso.

la H. Corte Constitucional, que logran preservar los derechos fundamentales de los ciudadanos que en una época fueron masivamente violados.

Así se logra además recuperar la confianza en las instituciones, las cuales en un ejercicio armónico pueden sacar adelante un problema estructural, siempre que cada una de ellas en el ámbito de sus funciones y competencias, comprendan el alcance de decretar que una entidad (que además es nueva) entra a operar en medio de un estado de cosas inconstitucional y a remediar una falla estructural.

Este último punto cobra relevancia, pues se debe advertir también a instancias del proceso de revisión constitucional, que si las entidades encargadas del control y vigilancia, actúan frente a la nueva administradora como si fuera una entidad en estado normal de operación y con la estructura adecuada (siendo que no es así porque la misma Corte reconoce que existe un estado de cosas inconstitucional y los organismos de control han avalado la necesidad de reestructurar la entidad gracias a las lecciones aprendidas en caso 2 años de operación), desvirtúan por su cuenta todo el marco fáctico y conceptual que rodea estas especialísimas situaciones por las que atraviesa el Estado en uno de sus componentes, y rompen así, incluso, los test de igualdad constitucional que podría predicarse a las instituciones y sus funcionarios, salvo una evidente y contundente falta de diligencia de éstos.

Volviendo a los cumplimientos que decretó el Auto 181 de 2015, la entidad ya ha iniciado un intenso trabajo para presentar a la Corte cómo es que, dentro del mes luego a su comunicación que se vence el 21 de agosto, se han adoptado todas las acciones necesarias para cumplir con cada una de las medidas dispuestas por la Sala para avanzar en cada uno de los puntos analizados.

Se hará especial énfasis en los aspectos relacionados con cumplimiento de sentencias judiciales y los aspectos de calidad, sobre los cuales hay un cumplimiento bajo (sentencias) y medio (calidad) pero aún son objeto del desacato para el Presidente de la entidad a pesar de que la Corte reconoce toda la diligencia y compromiso que ha demostrado en el proceso de seguimiento. Dados los niveles de cumplimiento de plazos en peticiones y recursos, también se concentrará los esfuerzos en cada uno de sus componentes para alcanzar el nivel superior, sin descuidar, por supuesto, los otros aspectos sobre los cuales ya hay cumplimientos altos. Finalmente, se presentará un avance concreto sobre el proceso de reestructuración institucional, como parte del cumplimiento de la adecuación operativa de la entidad para que en el futuro no se presente nuevamente el estado que ahora se está superando con medidas de choque, como una de las medidas fundamentales y como respuesta a la deficiencia de estructura que encontraron la H. Corte y los organismos de vigilancia y control.

Para ello se presentará un informe especial dentro de los 5 días siguientes al 21 de agosto donde se expondrá a la H. Corte como es el plan de acción para el desarrollo de las actividades y los términos en los cuales la entidad avanzará en el proceso para llegar a unos porcentajes de resultado que superen los que evaluó la H. Corte. Aquí es importante mencionar que toda vez que la Sala evaluó los resultados alcanzados por Colpensiones al 31 de diciembre de 2014, ya luego de 7 meses se han alcanzado nuevos resultados y se han implementado varias acciones para seguir avanzando. La administración de la entidad no ha parado un momento en su tarea de sacar

adelante la falla estructural y lograr superar el estado de cosas inconstitucional, y día a día mantiene el ritmo en la dirección correcta procurando que no existan retrocesos.

Dicho todo lo anterior, y para el período objeto de seguimiento para este IP, se quiere resaltar algunos resultados importantes alcanzados en el mes de julio.

Colpensiones reporta que a este mes ha resuelto 1.205.396 casos. Es decir, frente a la primera tarea de la entidad, eliminar el atraso estructural del Régimen de Prima Media, el avance es del 96% (superior al 95% que se había reportado en junio). Pero si se incluyen los casos gestionados, el avance alcanza el 97%. A este avance se suman avances en otros casos igualmente importantes, trabajados por la misma área: siguiendo los lineamientos de la Procuraduría General de la Nación (PGN) se han resuelto en lo transcurrido de este año 54.994 recursos de apelación subsidiaria.

Así las cosas, hoy se cuenta con 55.899 casos pendientes (vencidos) de atender respecto de un gran total de 1.260.322 casos que debe tener resueltos a la fecha, pero es muy importante resaltar que estos vencimientos no son de años, e inclusive décadas, como los que sufría el Régimen de Prima Media anteriormente. Sobre los periodos de vencimiento, en el informe especial, se hará una aclaración a la H. Corte, para presentar otra visión sobre este importante tema que es quizá uno de los mayores logros de la administradora.

En materia de tutelas, en este informe se muestra que se ha avanzado ya en un 91% de las tutelas atendidas de fondo, lo cual tiene un punto porcentual de avance pero que es resultado del inicio de operación del nuevo modelo de operación en esta materia, que a partir del mes de agosto iniciará con unos cambios importantes internos que, entre otras cosas pretende que se contesten las tutelas antes que se emita el fallo del juez. Este logro también será histórico en el RPM, pues ante la gran cantidad de tutelas que ingresan este había sido un asunto que nunca se había podido resolver y que es la principal queja de los jueces, la falta de participación de la entidad en el debate jurídico. Los avances de manera progresiva se van demostrando en cada parte de los procesos.

Por otro lado, es importante mencionar que el ingreso de tutelas se mantiene con la tendencia de disminución; en este mes se registra un ingreso de 4.200 tutelas, lo cual es inferior al mes pasado y que puede empezar a revelar, de mantenerse un promedio por esa cifra, que las tutelas están disminuyendo cada vez más como mecanismo de búsqueda de protección de los derechos pensionales. Otro gran avance de la entidad: recuérdese que en el primer trimestre del año 2013 el promedio de tutelas era cercano a las 10 mil.

En materia de cumplimiento de sentencias judiciales, este mes se llegó a una cifra histórica. Se cumplieron 9.585 fallos judiciales, lo cual también representa un hito en la administración del RPM. Si a este número de sentencias cumplidas se suman las que fueron gestionadas y no han podido cumplirse por falta de información, el avance alcanza el 82%. Colpensiones seguirá trabajando intensamente para que el cumplimiento de fallos tenga unas cifras elevadas que permitan que en un muy corto plazo se resuelva este problema que ahora es el foco de atención. Aquí se trae a colación que no siempre depende de la voluntad de la entidad para atender estos aspectos, sino de los jueces y los ciudadanos para lograr el objetivo; no obstante la administradora

continuará aplicando todos los esfuerzos que sean necesarios para lograr un cumplimiento alto en esta materia. Además, tal y como lo espera la Corte en el Auto 181, el proceso de cumplimiento integral de sentencias ya lo está revisando Colpensiones con acompañamiento de la Procuraduría.

Colpensiones agradece una vez más a todas las entidades que han puesto su grano de arena para lograr los objetivos trazados, en especial a la Sala Novena de Revisión, y espera que todos los resultados sigan siendo evaluados en el marco de toda la dimensión de la situación que se está resolviendo. La diligencia de todos los funcionarios que día y noche trabajan sin descanso en esta tarea es una muestra de que existen personas que tienen la vocación de servicio por causas altamente difíciles. Ya queda solo un trecho por recorrer, y con la constancia y el apoyo interinstitucional se podrá culminar esta gran tarea en beneficio de los ciudadanos.

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 ISS³.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 31 de Julio de 2015, Colpensiones ha recibido 1.316.221 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS que fueron resueltas en su totalidad y 969.213 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.205.396, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 858.388 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 Julio de 2015

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	969.213	858.388	54.926	55.899
Total	1.316.221	1.205.396	54.926	55.899

Adicional a las 1.205.396 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 218.800 trámites adicionales que corresponden a 71.609 tutelas de reconocimiento, 65.931 sentencias, 24.260 ajustes por calidad y 57.000 apelaciones para un total de 1.424.196 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 IP 15 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, 324.807 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 298.501 y quedan pendientes 26.306. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 255.387, de las cuales se han resuelto 221.455 y quedan pendientes 33.932.

³ 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 adicionalmente se han radicado 389.019 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 338.432 y quedan por atender 50.587. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2) En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: de las 969.213 solicitudes radicadas en Colpensiones el 33,51 % corresponde a solicitudes pensionales, el 26,35 % a otras solicitudes como auxilios funerarios e indemnizaciones y el 40,14% a recursos y reliquidaciones.

Ahora bien, de las 858.388 solicitudes resueltas de día a día se han decidido mediante acto administrativo 790.365, de las cuales 432.179 conceden la prestación (54,93%) mientras que 358.186 (45,07%)⁴ la niegan. Por su parte, 40.961 casos han sido gestionados y 27.062 cerrados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 31 de Julio 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	324.807	33,51%	298.501	34,77%	26.306	23,74%
Pensión de invalidez	22.638	2,34%	18.883	2,20%	3.755	3,39%
Pensión de sobrevivientes	62.404	6,44%	55.858	6,51%	6.546	5,91%
Pensión de Vejez	239.765	24,74%	223.760	26,07%	16.005	14,44%
Otras solicitudes	255.387	26,35%	221.455	25,80%	33.932	30,62%
Auxilios funerarios	53.360	5,51%	37.551	4,37%	15.809	14,26%
Indemnizaciones	202.027	20,84%	183.904	21,42%	18.123	16,35%
Recursos y reliquidaciones	389.019	40,14%	338.432	39,43%	50.587	45,65%
Recursos	174.452	18,00%	153.711	17,91%	20.741	18,72%
Reliquidaciones	214.567	22,14%	184.721	21,52%	29.846	26,93%
Total	969.213	100,00%	858.388	100,00%	110.825	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.

⁴Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 40.961 gestionados ni los 27.062 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 Julio de 2015.

Atendiendo a lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta Abril 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 Julio de 2015 se han radicado en Colpensiones 575.359⁵ solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 314.855 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 260.504 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 Julio de 2015

Tipo de Solicitud	Acumulado a abril 2015	may-15	jun-15	jul-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	300.069	4.958	4.651	5.177	314.855	55%
Pensión de invalidez	20.947	633	395	310	22.285	4%
Pensión de sobrevivientes	55.176	1.685	1.700	2.016	60.577	11%
Pensión de Vejez	223.946	2.640	2.556	2.851	231.993	40%
Otras solicitudes	235.773	7.772	7.806	9.153	260.504	45%
Auxilios funerarios	48.906	1.557	1.540	1.822	53.825	9%
Indemnizaciones	186.867	6.215	6.266	7.331	206.679	36%
Total	535.842	12.730	12.457	14.330	575.359	100%

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 519.956 al 31 de Julio de 2015, 298.501 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 221.455 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 2 - Panel A)

⁵Esta 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 Julio de 2015, Colpensiones resolvió 15.993 solicitudes de primera vez (teniendo en cuenta 217 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 Julio de 2015

Panel A. Reconocimiento de Solicitudes pensionales y otras solicitudes

Tipo de Solicitud	Acumulado a Abril 2015	may-15	jun-15	jul-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	273.427	9.273	7.222	8.579	298.501	57%
Pensión de invalidez	15.719	524	746	1.894	18.883	4%
Pensión de sobrevivientes	48.868	2.032	2.318	2.640	55.858	11%
Pensión de Vejez	208.840	6.717	4.158	4.045	223.760	43%
Otras solicitudes	198.358	6.888	8.795	7.414	221.455	43%
Auxilios funerarios	33.732	477	1309	2.033	37.551	7%
Indemnizaciones	164.626	6.411	7.486	5.381	183.904	35%
Total	471.785	16.161	16.017	15.993	519.956	100%

Panel B. Reconocimiento de solicitudes pensionales por prestación y término⁶

Tipo de Solicitud	Acumulado a abril 2015		may-15		jun-15		jul-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	124.159	141.782	769	8426	547	6.593	1.630	6.801	127.105	163.602	43,72%	56,28%
Pensión de invalidez	7.203	8.009	21	496	25	704	81	1.763	7.330	10.972	40,05%	59,95%
Pensión de sobrevivientes	3.801	42.846	32	1982	35	2.265	149	2.441	4.017	49.534	7,50%	92,50%
Pensión de Vejez	113.155	90.927	716	5.948	487	3.624	1.400	2.597	115.758	103.096	52,89%	47,11%
Otras solicitudes	118.049	78.756	4.064	2.763	5.554	3.205	2.833	4.512	130.500	89.236	59,39%	40,61%
Auxilios funerarios	6.427	26.792	17	451	25	1.279	69	1.955	6.538	30.477	17,66%	82,34%
Indemnizaciones	111.622	51.964	4.047	2.312	5.529	1.926	2.764	2.557	123.962	58.759	67,84%	32,16%
Total	242.208	220.538	4.833	11.189	6.101	9.798	4.463	11.313	257.605	252.838	50,47%	49,53%

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento del mes de Julio de 2015, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 13.523 casos; sentencias cuya producción fue de 10.447⁷ casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 2.613 casos y apelaciones 5.828.

⁶Esta clasificación (contestadas en término y fuera de término) no tiene en cuenta los 9.513 casos cerrados de solicitudes pensionales y las otras solicitudes.

⁷Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (9.585) 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 335.081 decisiones favorables, 175.362 casos negados que sumados a las 9.513 solicitudes cerradas, da el total de 519.956 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 decisión⁸ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de Julio de 2015⁹

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a abril 2015	may-15	jun-15	jul-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	142.821	3.945	3.471	4.523	154.760	53%
Pensión de invalidez	9.523	397	562	1366	11.848	65%
Pensión de sobrevivientes	27.917	1.440	1.709	1.939	33.005	62%
Pensión de Vejez	105.381	2.108	1.200	1.218	109.907	50%
Otras solicitudes	161.010	5.781	7.375	6.155	180.321	82%
Auxilios funerarios	24.874	308	785	1.708	27.675	75%
Indemnizaciones	136.136	5.473	6.590	4.447	152.646	84%
Total	303.831	9.726	10.846	10.678	335.081	66%

⁸Para 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.

⁹ 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 solicitud pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a abril 2015	may-15	jun-15	jul-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	123.120	5.250	3.669	3.908	135.947	47%
Pensión de invalidez	5.689	120	167	478	6.454	35%
Pensión de sobrevivientes	18.730	574	591	651	20.546	38%
Pensión de Vejez	98.701	4.556	2.911	2.779	108.947	50%
Otras solicitudes	35.795	1.046	1.384	1.190	39.415	18%
Auxilios funerarios	8.345	160	519	316	9.340	25%
Indemnizaciones	27.450	886	865	874	30.075	16%
Total	158.915	6.296	5.053	5.098	175.362	34%

Panel C. Causales de negación de una solicitud pensional por primera vez por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)¹⁰

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	135	40		41	216	0,13%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		55	1	562	618	0,38%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud	4		194		198	0,12%
Niega incompatibilidad	488	2.542	1.572	3.555	8.157	4,95%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	912	18	29	753	1.712	1,04%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		109		111	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	14	25	1.036	3.542	4.617	2,80%
No cumple el tiempo requerido por la norma	5.078	15.174	107.762	15.094	143.108	86,91%
Por competencia	1	18	1.338	609	1.966	1,19%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	39	2	2.778	2.820	1,71%
Se niega por falta de completitud documental	6	31	295	17	349	0,21%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	591	605	0,37%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			8		8	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			17	157	174	0,11%
Total	6.641	17.955	112.364	27.699	164.659	100 %
% Total	4,03%	10,90%	68,24%	16,82%	100%	

¹⁰ El cálculo se hace sobre una población de 164.659 decisiones que niegan la prestación de un total de 175.362; es decir, el 93,9% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de negación descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 10.703 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 IP15¹¹.

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 Julio de 2015**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	136.884	35,19%	117.962	34,86%	18.922	37,40%
Pensión de invalidez	6.681	1,72%	5.773	1,71%	908	1,79%
Pensión de sobrevivientes	22.570	5,80%	19.247	5,69%	3.323	6,57%
Pensión de Vejez	107.633	27,67%	92.942	27,46%	14.691	29,04%
Otras solicitudes	20.019	5,15%	18.200	5,38%	1.819	3,60%
Auxilios funerarios	7.343	1,89%	6.773	2,00%	570	1,13%
Indemnizaciones	12.676	3,26%	11.427	3,38%	1.249	2,47%
Reliquidaciones	214.567	55,16%	184.721	54,58%	29.846	59,00%
Reliquidaciones Nuevo estudio	20.385	5,24%	20.329	6,01%	56	0,11%
Reliquidaciones	194.182	49,92%	164.392	48,57%	29.790	58,89%
Cerrados	17.549	4,51%	17.549	5,19%	-	-
Total	389.019	100%	338.432	100%	50.587	100%

Como se puede observar, en total se han radicado 389.019 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 31 de Julio de 2015 se han resuelto 338.432 y se encuentran pendientes 50.587, el 59 % corresponden a reliquidaciones, el 37,40% a recursos sobre decisiones pensionales, y el 3,60% otras solicitudes.

¹¹ 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 320.883¹²: 300.554 recursos y 20.329 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: 92.942 de vejez, 19.247 de sobrevivientes, 5.773 de invalidez, 11.427 de indemnizaciones, y 6.773 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido decididas 164.392. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada hasta Abril 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 10,57% de los casos han sido resueltos a tiempo y el 89,43% fuera de término, en las otras prestaciones el 8,94% de los casos han sido resueltos a tiempo y el 91,06 % 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 Julio de 2015

Panel A. Reliquidaciones y recursos decididos

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado abr-15	260.460	18.548	279.008
may-15	12.141	433	12.574
jun-15	12.988	668	13.656
jul-15	14.965	680	15.645
Total decididas	300.554	20.329	320.883

Panel B. Recursos administrativos decididos por tipo de prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a abril 2015	may-15	jun-15	jul-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	105.065	3.837	4.442	4.618	117.962	39,25%
Pensión de invalidez	5.355	107	158	153	5.773	1,92%
Pensión de sobrevivientes	17.312	480	511	944	19.247	6,40%
Pensión de Vejez	82.398	3.250	3.773	3.521	92.942	30,92%
Otras solicitudes	16.270	584	606	740	18.200	6,06%
Auxilios funerarios	6.100	240	187	246	6.773	2,25%
Indemnizaciones	10.170	344	419	494	11.427	3,80%
Reliquidaciones	139.125	7.720	7.940	9.607	164.392	54,70%
Total	260.460	12.141	12.988	14.965	300.554	100,00%

¹² El total de recursos resueltos no incluye 17.549 recursos cerrados.

Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a abril 2015		may-15		jun-15		jul-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	25.603	201.962	502	10.480	667	10.943	1.068	12.223	27.840	235.608	10,57%	89,43%
Pensión de invalidez	1.918	10.406	43	420	34	573	95	659	2.090	12.058	14,77%	85,23%
Pensión de sobrevivientes	2.719	24.252	59	898	41	1.085	158	1.939	2.977	28.174	9,56%	90,44%
Pensión de Vejez	20.966	167.304	400	9.162	592	9.285	815	9.625	22.773	195.376	10,44%	89,56%
Otras solicitudes	3.094	29.801	26	1.133	31	1.347	168	1.506	3.319	33.787	8,94%	91,06%
Auxilios funerarios	588	5537	4	236	12	176	31	216	635	6165	9,34%	90,66%
Indemnizaciones	2.506	24.264	22	897	19	1.171	137	1.290	2.684	27.622	8,86%	91,14%
Total	28.697	231.763	528	11.613	698	12.290	1.236	13.729	31.159	269.395	10,37%	89,63%

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 decisiones¹³.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han decidido 288.669¹⁴ recursos únicos¹⁵, de los cuales en 102.471 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (35,49%). (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 Julio de 2015

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a abril 2015	may-15	jun-15	jul-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	29.670	816	889	886	32.261	28,74%
Pensión de invalidez	1431	30	40	45	1.546	29,04%
Pensión de sobrevivientes	6.219	138	113	209	6.679	35,97%
Pensión de Vejez	22.020	648	736	632	24.036	27,20%
Otras solicitudes	7.069	235	199	299	7.802	43,76%
Auxilios funerarios	3245	127	84	123	3.579	53,51%
Indemnizaciones	3.824	108	115	176	4.223	37,90%
Reliquidaciones	53.875	2.845	2.716	2.972	62.408	39,35%
Total	90.614	3.896	3.804	4.157	102.471	35,49%

¹³ No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

¹⁴ Esta cifra incluye 288.235 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

¹⁵ 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 abril 2015	may-15	jun-15	jul-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	69.976	2.910	3.482	3.637	80.005	71,26%
Pensión de invalidez	3.481	75	117	105	3.778	70,96%
Pensión de sobrevivientes	10.487	316	381	703	11.887	64,03%
Pensión de Vejez	56.008	2.519	2.984	2.829	64.340	72,80%
Otras solicitudes	8.852	341	401	435	10.029	56,24%
Auxilios funerarios	2.778	110	100	122	3.110	46,49%
Indemnizaciones	6.074	231	301	313	6.919	62,10%
Reliquidaciones	80.084	4.637	5.012	6.461	96.194	60,65%
Total	158.912	7.888	8.895	10.533	186.228	64,51%

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 Julio de 2015, conforme a lo anunciado en el IP9¹⁶. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos¹⁷

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema		1	2		67	70	5,02%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			39			39	2,80%
Aportó las pruebas faltantes	60	66	70	71	100	367	26,33%
Aumentó de semanas	2	78	20	5	235	340	24,39%
Cambia fecha de causación		3	11	1	15	30	2,15%
Cambio de IBL		5	4		77	86	6,17%
Tiene la edad requerida	27	84	42	34	267	454	32,57%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			6		2	8	0,57%
Total general	89	237	194	111	763	1.394	100%
% Total	6,38%	17,00%	13,92%	7,96%	54,73%	100,0%	

¹⁶ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

¹⁷ El cálculo se hace sobre una muestra de 1.394 resoluciones que cambian la decisión de la prestación de un total de 4.157; es decir, una muestra del 33,53% 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 33,53% 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 IP15¹⁸.

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 858.388 solicitudes resueltas 295.153 se encontraban en término y 536.173 fuera de término¹⁹. Para el caso de las solicitudes pendientes por resolver del total de 110.825, 54.926 se encuentran dentro del término y 55.899 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 Julio 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	324.807	33,51%	298.501	34,77%	127.105	163.602	7.794	26.306	23,74%	13.965	25,43%	12.341	22,08%
Pensión de invalidez	22.638	2,34%	18.883	2,20%	7.330	10.972	581	3.755	3,39%	1.678	3,06%	2.077	3,72%
Pensión de sobrevivientes	62.404	6,44%	55.858	6,51%	4.017	49.534	2307	6.546	5,91%	3.604	6,56%	2.942	5,26%
Pensión de Vejez	239.765	24,74%	223.760	26,07%	115.758	103.096	4.906	16.005	14,44%	8.683	15,81%	7.322	13,10%
Otras solicitudes	255.387	26,35%	221.455	25,80%	130.500	89.236	1.719	33.932	30,62%	17.630	32,10%	16.302	29,16%
Auxilios funerarios	53.360	5,51%	37.551	4,37%	6.538	30.477	536	15.809	14,26%	3.196	5,82%	12.613	22,56%
Indemnizaciones	202.027	20,84%	183.904	21,42%	123.962	58.759	1183	18.123	16,35%	14.434	26,28%	3.689	6,60%
Recursos y reliquidaciones	389.019	40,14%	338.432	39,43%	37.548	283.335	17.549	50.587	45,65%	23.331	42,48%	27.256	48,76%
Recursos	174.452	18,00%	153.711	17,91%	21.940	114.222	17.549	20.741	18,72%	9.379	17,08%	11.362	20,33%
Reliquidaciones	214.567	22,14%	184.721	21,52%	15.608	169.113	0	29.846	26,93%	13.952	25,40%	15.894	28,43%
Total	969.213	100,00%	858.388	100,00%	295.153	536.173	27.062	110.825	100,00%	54.926	100,00%	55.899	100,00%

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 55.899 trámites fuera de término, de los cuales el 28,43% corresponde a reliquidaciones, el 20,33% a recursos y el 51,24% a decisiones de primera vez.

¹⁸ Ver IP15, sección 2.2, página 22.

¹⁹ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 27.062 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 Julio 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	519	1.684	2.697	2842	2.385	4.121	6.615	20.863
2 meses	135	355	797	1280	614	1.218	1.866	6.265
3 meses	377	247	2057	1386	321	551	1.121	6.060
4 meses	325	156	563	1324	149	320	709	3.546
5 meses	236	155	299	940	79	260	624	2.593
6 meses	148	124	199	972	68	244	477	2.232
7 meses	105	23	137	1097	11	88	135	1596
8 meses	87	4	100	1024	3	57	75	1.350
9 meses	25	12	127	833	10	62	57	1126
10 meses	38	10	72	234	6	83	55	498
11 meses	31	6	55	69	6	41	50	258
12 meses	20	8	79	188	7	51	40	393
13 meses	12	3	40	248	2	31	25	361
14 meses	3	4	3	103	1	24	22	160
15 meses		4	9	66	1	23	22	125
16 meses	2	2	1			10	16	31
17 meses		4	1			6	7	18
18 meses		1				7	3	11
19 meses						3	4	7
20 meses			1			2	2	5
21 meses		1						1
22 meses						2	2	4
25 meses						1		1
26 meses						1		1
27 meses						1		1
Total	2.063	2.803	7.237	12.606	3.663	7.207	11.927	47.506

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	7			5	355	405	788
2 meses		12	4	1		2	212	256	487
3 meses		8	4	1		2	166	246	427
4 meses		8	11			2	125	155	301
5 meses	1	7	5			1	131	154	299
6 meses		11	6				139	178	334
7 meses		11	8			1	169	198	387
8 meses	3	6	3			6	220	251	489
9 meses	1	9	2			2	244	239	497
10 meses	1	7	5	3		3	301	262	582
11 meses		7	7			1	243	217	475
12 meses	1	5	6			1	234	223	470
13 meses	1	4	5				172	168	350
14 meses	1	2	3	2			231	212	451
15 meses		4	2				225	154	385
16 meses		4	3				247	134	388
17 meses		5	2				163	101	271
18 meses	3	3					140	108	254
19 meses		3					120	83	206
20 meses	1	1					119	67	188
21 meses		1					56	29	86
22 meses		1					69	45	115
23 meses		1					24	9	34
24 meses			1				10	13	24
25 meses		2					13	18	33
26 meses		2					10	7	19
27 meses							3	14	17
28 meses							6	14	20
29 meses			1				4	7	12
30 meses							4		4
Total	14	139	85	7	26		4.155	3.967	8.393

VOLLADO - SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE PENSIONES

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que están pendientes de decisión, es decir 50.531²⁰. Estos pendientes se dividen en: (i) 27.348 recursos contra decisión que concede prestación (Panel A), (ii) 6.909 contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel B), (iii) 15.057 contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias (Panel C), y (iv) 1.217 contra decisión que niega prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel D). En un 67% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 33% sobre la decisión que ha negado la prestación. Ahora por tipo de riesgo, el 78,16% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 21,84% 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 Julio 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	901	252	12.306	1431	17	14.907	54,51%
1 mes	255	131	6.096	471	2	6.955	25,43%
2 meses	50	24	1.698	68		1.840	6,73%
3 meses	33	13	1.098	27	1	1.172	4,29%
4 meses	17	12	691	24	1	745	2,72%
5 meses	18	11	646	18		693	2,53%
6 meses	6	11	481	14		512	1,87%
7 meses	3	2	120	4		129	0,47%
8 meses	1	2	64			67	0,24%
9 meses		2	54	2		58	0,21%
10 meses	2	2	54			58	0,21%
11 meses		1	42			43	0,16%
12 meses		1	36			37	0,14%
13 meses		1	24	1		26	0,10%
14 meses	1		19			20	0,07%
15 meses		1	32			33	0,12%
16 meses			18			18	0,07%
17 meses			10			10	0,04%
18 meses			9			9	0,03%
19 meses			6			6	0,02%
20 meses			3			3	0,01%
22 meses			4			4	0,01%
25 meses			1			1	0,00%
26 meses			1			1	0,00%
27 meses	1					1	0,00%
Total vencidos	387	214	11.207	629	4	12.441	45,49%
Total	1.288	466	23.513	2.060	21	27.348	100,00%
% total	4,71%	1,70%	85,98%	7,53%	0,08%	100,00%	

²⁰ Las 29.846 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 20, Invalidez 2, Sobrevivientes 3, Vejez 31 y Recursos 29.790. Así, el total de 50.531 recursos pendientes es resultado de la suma de 20.741 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 29.790 antes explicados.

Panel B. Contra decisión que concede 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		2	6		1	9	0,13%
1 mes	16	39	558	13		626	9,06%
2 meses	10	22	360	4		396	5,73%
3 meses	8	18	320	2		348	5,04%
4 meses	5	9	222	3		239	3,46%
5 meses	2	13	230	3		248	3,59%
6 meses	6	16	243	2		267	3,86%
7 meses	5	10	279	4		298	4,31%
8 meses	12	24	368	2	1	407	5,89%
9 meses	14	24	353	5	1	397	5,75%
10 meses	8	17	463	2	1	491	7,11%
11 meses	17	18	349	3		387	5,60%
12 meses	6	17	339	14		376	5,44%
13 meses	10	16	249	6	1	282	4,08%
14 meses	5	31	326	4		366	5,30%
15 meses	7	25	277	4		313	4,53%
16 meses	5	13	322	1		341	4,94%
17 meses	4	9	219	1		233	3,37%
18 meses	4	4	217			225	3,26%
19 meses	7	6	165			178	2,58%
20 meses	9	2	151			162	2,34%
21 meses	3	4	71			78	1,13%
22 meses	5	2	98	1		106	1,53%
23 meses		2	26			28	0,41%
24 meses			19			19	0,28%
25 meses			28			28	0,41%
26 meses		3	13			16	0,23%
27 meses		1	13			14	0,20%
28 meses			17			17	0,25%
29 meses		1	10			11	0,16%
30 meses			3			3	0,04%
Total vencidos	168	346	6.308	74	4	6.900	99,87%
Total	168	348	6.314	74	5	6.909	100,00%
% total	2,43%	5,04%	91,39%	1,07%	0,07%	100,00%	

²¹ 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	226	2.308	5.055	384	413	8.386	55,70%
1 mes	68	1.126	2.389	133	50	3.766	25,01%
2 meses	26	241	946	17	12	1.242	8,25%
3 meses	7	153	311	13	12	496	3,29%
4 meses	7	81	182	5	9	284	1,89%
5 meses	5	59	118	4	5	191	1,27%
6 meses	4	96	99	4	5	208	1,38%
7 meses		31	59	2	2	94	0,62%
8 meses	2	16	47			65	0,43%
9 meses	1	13	43		4	61	0,41%
10 meses		22	54	1	3	80	0,53%
11 meses		18	27		3	48	0,32%
12 meses		10	37	1	6	54	0,36%
13 meses		4	24		2	30	0,20%
14 meses		4	21		1	26	0,17%
15 meses		4	8			12	0,08%
16 meses		4	4			8	0,05%
17 meses		2	1			3	0,02%
18 meses			1			1	0,01%
19 meses			1			1	0,01%
20 meses			1			1	0,01%
Total vencidos	120	1884	4373	180	114	6.671	44,30%
Total	346	4.192	9.428	564	527	15.057	100%
% total	2,30%	27,84%	62,62%	3,75%	3,50%	100,00%	

Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²²

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término		3	2			5	0,41%
1 mes	1	111	18		1	131	10,76%
2 meses	1	50	17	1	3	72	5,92%
3 meses	1	53	9		1	64	5,26%
4 meses		35	5	1		41	3,37%
5 meses	1	30	6			37	3,04%
6 meses	1	36	9	1	3	50	4,11%
7 meses		51	17			68	5,59%
8 meses	1	45	13		4	63	5,18%
9 meses		68	15	1	2	86	7,07%
10 meses	2	60	9	1		72	5,92%
11 meses	1	59	10	1	1	72	5,92%
12 meses		54	22	2	1	79	6,49%
13 meses	1	47	8		1	57	4,68%
14 meses		69	8			77	6,33%
15 meses		44	22			66	5,42%
16 meses	1	30	9			40	3,29%
17 meses		20	10			30	2,47%
18 meses		20	3			23	1,89%
19 meses	1	16	8			25	2,05%
20 meses		16	8			24	1,97%
21 meses	1	3	3			7	0,58%
22 meses	1	5	2			8	0,66%
23 meses		4	1			5	0,41%
24 meses		3	1			4	0,33%
25 meses		1	2			3	0,25%
26 meses			1			1	0,08%
27 meses		2	1			3	0,25%
28 meses		1	2			3	0,25%
30 meses			1			1	0,08%
Total vencidos	14	933	240	8	17	1.212	99,59%
Total	14	936	242	8	17	1.217	100%
% total	1,15%	76,91%	19,88%	0,66%	1,40%	100,00%	

²² 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 fuera de término correspondientes a los meses de Mayo, Junio y Julio 2015. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Así mismo con el objetivo de responder a lo expresado en el numeral 20 del Auto 181 de 2015 pág. 6, es importante mencionar que las solicitudes de reconocimiento vencidas a 31 de diciembre de 2014 reportadas en el IP18, corresponden a 72.748, de los cuales 65.479 son trámites que están fuera de término sin incluir los casos que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (ver, IP18. Capítulo 2.2–Cuadro 9 Panel A), y 6.999 corresponden a trámites fuera de término que tiene pendiente el cumplimiento de una sentencia (ver, IP18. Capítulo 2.2–Cuadro 9 Panel B).

Ahora bien, a 31 de julio de 2015 las solicitudes de reconocimiento vencidas suman 55.899, es decir 16.849 menos con respecto al cierre del año anterior, y 8.179 trámites menos frente al mes de junio 2015; de las cuales 8.393 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 Julio de 2015

Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	may-15	jun-15	jul-15
Solicitudes pensionales	48.773	44.906	38.564
Reconocimiento de Prestaciones	17.428	15.340	12.341
Pensión de invalidez	3.451	3.358	2077
Pensión de sobrevivientes	4.406	3.849	2.942
Pensión de Vejez	9.571	8.133	7.322
Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales	31.345	29.566	26.223
Pensión de invalidez	1.155	947	690
Pensión de sobrevivientes	3.907	4.203	3.380
Pensión de Vejez	26.283	24.416	22.153
Otras solicitudes	18.763	19.172	17.335
Otras solicitudes	16.638	17.480	16.302
Auxilios funerarios	12.709	13.031	12.613
Indemnizaciones	3.929	4.449	3.689
Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes	2.125	1.692	1.033
Auxilios funerarios	314	245	139
Indemnizaciones	1.811	1.447	894
Total	67.536	64.078	55.899

Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina²³

Tipo de Solicitud	may-15	jun-15	jul-15
Solicitudes pensionales	9.940	9.157	7.564
Pensión de invalidez	223	170	134
Pensión de sobrevivientes	3.314	3.559	2.817
Pensión de Vejez	6.403	5.428	4.613
Otras solicitudes	794	601	319
Auxilios funerarios	305	236	131
Indemnizaciones	489	365	188
Total	10.734	9.758	7.883

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 Julio de 2015**

Estado	2013
Decididos con posterioridad al 31 de Julio 2015	3
Etapas de pruebas / Validación	12
Falta documentos	5
Grupo Sentencias	758
Total	778

Al corte del 31 de Julio de 2015, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 778 casos, todos con vencimiento en el año 2013.

Las tipologías corresponden a la siguiente descripción:

1. Decididos con posterioridad al 31 de Julio 2015
2. Etapas de pruebas / validación: los casos se encuentran surtiendo la consecución de una prueba para emitir la decisión.
3. 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.
4. 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.

²³ Los 7.883 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.

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.

2.3. 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 el 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 aportarán 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 que con corte a 31 de Julio de 2015 se ha dado respuesta completa a 487 casos y 259 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 Julio de 2015

Grupos por prioridad	Acumulado a may-15	Decididos jun-15	Decididos jul-15	Pendientes de decisión	Total
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	12	0	0	9	21
Grupo 1 Mayor A 74	35	0	0	14	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	57	1	2	28	88
Grupo 1 Sin Información	10	0	1	5	16
Grupo 1 Sobrevivientes	39	0	3	19	61
Grupo 1 Subsidiado	15	0	0	6	21
Subtotal Grupo 1	168	1	6	81	256
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	16	0	1	12	29
Grupo 2 Sobrevivientes	23	1	1	13	38
Subtotal Grupo 2	39	1	2	25	67
Grupo 3					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	31	1	3	15	50
Grupo 3 Sobrevivientes	29	0	3	11	43

Grupos por prioridad	Acumulado a may-15	Decididos jun-15	Decididos jul-15	Pendientes de decisión	Total
Subtotal Grupo 3	60	1	6	26	93
Grupo 4					-
Grupo 4 Corriente	144	3	2	111	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	12	3	0		15
Grupo 4 Indemnizaciones	35	1	3	16	55
Subtotal Grupo 4	191	7	5	127	330
Total	458	10	19	259	746

2.4. Evolución modelo de reconocimiento

Para el mes de julio la producción de reconocimiento ascendió a 64.906 casos, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:

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

Descripción	Cantidad
Tutelas	13.523*
Sentencias	10.447**
Apelaciones	5.828
Día a día	32.495
Reprocesos y entes de control	2.613
Total	64.906

*Estas tutelas corresponden al número de casos radicados en Bizagi. Al contabilizarlas por cédulas, la cantidad trabajada en julio es de 7.879 y, si se toma por cédula única cuyo primer cumplimiento se ha dado en el mes de julio, el número es 3.226.

**Incluye actos administrativos para el cumplimiento de 9.585 sentencias ordinarias, 823 mandamientos de pago y 39 casos de revisión de cumplimiento integral.

Estos avances se han dado gracias a los grandes esfuerzos y a las diferentes estrategias que ha implementado la entidad para poner al día el Régimen de Prima Media. Estas acciones incluyen:

- Construcción de un modelo de producción y reparto que permite establecer las necesidades de personal, así como adelantar las acciones para contar con el mismo, que permitan mantener la producción requerida para alcanzar las metas planteadas, según las distintas prioridades establecidas por los diferentes órganos de control y por la entidad.
- Contratación de personal como analistas de reconocimiento para fortalecer la línea de decisión en todos los temas (tutelas, reprocesos y entes de control, sentencias, apelaciones, y día a día).
- Designación de personas especializadas como gestores de producción, que tienen como objetivo aplicar las mejores prácticas en modelos de producción y así obtener resultados tanto en la calidad como en el número de respuestas de las solicitudes de reconocimiento.

- Asignación de personal para tareas de auditoría y calidad en las diferentes etapas de reconocimiento,
- Contratación de personal en las diferentes áreas con el fin de apoyar el proceso de decisión de prestaciones.
- Ampliación de la infraestructura física y tecnológica con el fin de permitir mayor capacidad de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.
- Implementación de mejoras en el liquidador de reconocimiento de prestaciones con el fin de ajustar el sistema automático y semiautomático a las necesidades de Colpensiones.

Lo anterior ha permitido que a 31 de julio no existan casos vencidos en el año 2012 y solamente resten 778 casos del año 2013 de un total de 397.286 solicitudes radicadas para ese mismo año. Lo anterior representa un avance del 99.8%. Así mismo, estos 778 casos, aunque han sido gestionados, no han sido susceptibles de una decisión de fondo por las razones que se exponen en el cuadro 12 del capítulo 2.2.

Como resultado de las acciones mencionadas, Colpensiones a 31 de julio cuenta únicamente con 55.899 solicitudes vencidas, lo cual representa un avance del 95,6% respecto del total de casos radicados fuera de término según se explica en el indicador del Anexo 1 – Tabla 5 (el avance alcanza el 97,1% 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), el avance de atención de las prestaciones alcanza el 93.9%. Si de estos casos se tienen en cuenta solo los casos vencidos de personas que no se encuentran en la nómina de pensionados de Colpensiones, el avance es del 95%; y para las personas que se estudió una prestación y se encontraban en la nómina de pensionados de Colpensiones el avance es del 90.4%.

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 julio en relación con los 1.316.221 casos radicados ante la entidad excluyendo los casos que se encuentran en término (54.926), se pueden presentar las siguientes conclusiones:

- Se debe recordar que mes a mes durante el año 2015 en la entidad se radican un promedio de 26 mil nuevas solicitudes prestacionales pensionales. Teniendo en cuenta este volumen, se han atendido las solicitudes (radicadas mes a mes), de manera que, no solo se ha avanzado en la decisión de los casos radicados, sino que además se ha logrado disminuir el balance global de casos vencidos, en 8.179 solicitudes al realizar la comparación con lo presentado en el IP24 del mes de junio y en 16.579 respecto de los casos vencidos presentados en el IP18 del mes de diciembre de 2014.
- Los 55.899 casos vencidos representan únicamente el 4,4% de la totalidad de los casos que a la fecha debería haber resuelto la entidad, por tanto, el 95,6% de los casos han sido resueltos.

- En esta misma línea, las 55.899 solicitudes vencidas muestran una alta concentración de vencimientos entre el rango de uno y tres meses, y 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:
 - 44.195 casos se han vencido en el año 2015 (estos casos representan el 79% del total de casos vencidos), el 19.6% (equivalente a 10.926 casos) presentan vencimiento en el año 2014 y tan solo 1.4% en el años 2013.
 - Por otra parte, de los 44.195 casos vencidos en 2015, 28.631 se vencieron entre mayo y julio de 2015. Es decir, que el 51.2% de los casos vencidos son del último trimestre.
 - Finalmente, 15.564 casos tienen un vencimiento entre los meses de enero y abril de 2015, que representa el 27.8% del total vencido.

Adicionalmente, en el cuadro 2 se observa que entre el cuarto trimestre de 2014 y el tercer trimestre de 2015 se concentra el vencimiento de 49.640 casos del total de los 55.899 casos, lo que representa 88,8%, es decir que solo el 11.2% de los casos vencidos corresponden al tercer trimestre de 2014 o antes (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 2).

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

Año-Trimestre de vencimiento	Casos vencidos (mes a mes)	Casos vencidos (acumulado)	Porcentaje acumulado
2015 – III Trimestre (Julio 2015)	12.884	12.884	23,04%
2015 – II Trimestre	22.089	34.973	62,56%
2015 – I Trimestre	9.222	44.195	79,06%
2014 – IV Trimestre	5.445	49.640	88,80%
2014 – III Trimestre	2.718	52.358	93,66%
2014 – II Trimestre	1.815	54.173	96,91%
2014 – I Trimestre	948	55.121	98,61%
2013 – IV Trimestre	493	55.614	99,49%
2013 – III Trimestre	177	55.791	99,81%
2013 – II Trimestre	75	55.866	99,94%
2013 – I Trimestre	33	55.899	100%
Total	55.899		

Es importante recordar que Colpensiones ha reportado a la H. Corte, a partir del estudio de los casos vencidos de más de tres meses, que existe una cantidad de solicitudes pensionales, aproximadamente 20.000, que tardan 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.

VOLLADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

Estos hechos son determinantes para explicar el número de casos pendientes de decisión y los meses de vencimiento, lo cual se verá reflejado en que la entidad, una vez empiece a dar respuesta dentro de los plazos legales que tendrá lugar en unos pocos meses, al mismo tiempo contará con casos vencidos que estarán pendientes de respuesta por los factores antes descritos.

Con el fin de ilustrar el punto anterior, en el cuadro 3 se presenta la explicación de los 21.009 casos que presentan más de 3 meses de vencimiento por cada uno de sus factores (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 3):

Capítulo 2.4 – Cuadro 3. Casos con vencimiento mayor a 3 meses.

**Factores que influyen en la decisión definitiva
Mes de julio de 2015**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Cantidad de casos
Auxilios Funerarios	7.138
Sentencias	6.633
En proceso de decisión	3.510
Servidores públicos	1.840
Etapas de validación	1.051
Solicitud pruebas – documentos	540
Convenios internacionales	189
Auditoría especial	108
Total	21.009

- **Auxilios Funerarios:** En relación con los auxilios funerarios pendientes de decisión se debe señalar que desde el último trimestre del 2014 y hasta el mes de mayo de 2015 Colpensiones dio inicio a la implementación de acciones de mejora que permitieran de una parte, el procesamiento a través de funcionalidades automáticas y de otra, que tanto los reconocimientos como los valores a pagar quedaran registrados desde y a través de los aplicativos tanto de reconocimiento como de nómina. Posteriormente, durante los meses de junio y julio de 2015 se trabajó en el alistamiento de la información necesaria que permitiera el procesamiento a través de las funcionalidades desarrolladas. Las acciones adelantadas se explican en detalle en el Anexo No. 2 del presente IP.

Esta decisión obedeció a que si bien es necesaria la protección de los derechos de los solicitantes de los auxilios, al tiempo es también necesaria la adopción de medidas que permitan optimizar la trazabilidad de la información y contar con controles eficientes sobre los pagos realizados.

Lo anterior explica las razones por las cuales, durante el primer semestre de 2015, en Colpensiones no se llevó a cabo el estudio y decisión de los casos correspondientes a auxilios funerarios, el cual se reanudó en el mes de julio de 2015 y continuará en forma progresiva hasta que se culmine el número de solicitudes atrasadas.

Para este riesgo, se tiene que 7.138 casos que presentan más de 3 meses de vencimiento.

- **Sentencias:** En el estudio de estos 6.633, 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 3.510 solicitudes pendientes principalmente por las siguientes razones:
 - o Dentro de estos casos se encuentran un número importante de solicitudes que no se habían decidido hasta tanto se contará con los lineamientos en torno a la aplicación de la mora patronal. Sin embargo, el 22 de junio de 2015 se generó la expedición de la Circulares 014 y 015 que establecen los parámetros en materia del precedente jurisprudencial de mora patronal lo que permite que en los próximos meses se dé respuesta a estas solicitudes cuando se cumplan los trámites correspondientes.
 - o 634 solicitudes que corresponden a solicitudes de pensión de alto riesgo.
 - o Los demás casos se encuentran surtiendo el proceso de decisión.
- **Servidores públicos:** En relación con 1.840 casos que se refieren a solicitudes de quienes son o han sido servidores públicos, se debe informar que durante los meses de junio y julio de 2015 se adoptó la medida de no proferir decisiones sobre los mismos, por las razones que se explican a continuación.

A partir del comunicado de prensa (29 de abril de 2015) de la Sentencia SU 230 de 2015, Colpensiones dio inicio al estudio de los lineamientos internos que se debían adoptar para su cumplimiento, y si resultaba pertinente la modificación de la Circular Interna 06 de 2013 suscrita por el Vicepresidente Jurídico de Colpensiones.

Así mismo, durante el transcurso de los meses de junio y julio de 2015, Colpensiones recibió comunicación de la Procuraduría General de la Nación en el sentido de indicar que en su concepto, se entiende limitado el alcance de la SU 230 a los beneficiarios de la Ley 33 de 1985, e igualmente se recibió comunicación del Ministerio de Hacienda en el que se indica que dicha sentencia es de aplicación general para todos aquellos que hayan sido servidores públicos.

Igualmente, se informó de la situación descrita a la Junta Directiva de la entidad quien ordenó someter el asunto a la recomendación que al efecto imparta la Comisión Intersectorial de Pensiones.

Por lo anterior, con miras a adoptar los lineamientos relativos al cumplimiento de lo ordenado por la H. Corte en la sentencia referida, Colpensiones el día 6 de agosto de 2015 profirió la Circular Interna 016 de 2015 en la cual se imparten los lineamientos para el cumplimiento de la Sentencia SU 230 de 2015.

Con la expedición de la Circular 16 de 2015 se pasarán a estudio y decisión los casos de los servidores públicos sobre los cuales se había adoptado la medida de no proferir decisiones.

- **Etapas de validación:** 1.051 casos que se encuentran surtiendo las etapas previas de validación, siendo la más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 540 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.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 189 casos que no se han sido objeto de reparto, en espera de que las autoridades alleguen la documentación correspondiente.
- **Auditoría especial:** Existen 108 casos que están siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.

Igualmente, como se informó en el IP24, que 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%.

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

- Acciones de Tutelas. Se generó la atención en de 13.523 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 26.207 casos, correspondientes a 11.852 cédulas, de las cuales 7.879 corresponden al área de reconocimiento.

Ahora bien, es importante resaltar que dado el volumen de tutelas que está recibiendo la entidad y el nuevo modelo implementado, fue necesario reforzar el grupo de tutelas y desde el mes de julio cuenta con 85 analistas de reconocimiento. Lo anterior significa que, dado que el recurso humano para dar cumplimiento a las tutelas de reconocimiento es el mismo con el cual se da respuesta a las demás solicitudes prestacionales, la producción de dichas solicitudes se verá afectada en los próximos meses.

- Requerimientos de organismos de control. De igual manera, se avanzó en el cumplimiento de los requerimientos de organismos de control en especial de la Procuraduría con un total de 2.613 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 10.447²⁴ sentencias discriminadas como se muestra en el cuadro 4 (ver Capítulo 2.4- Cuadro 4). Por otra parte, en total, hasta el mes de julio además de las sentencias cumplidas, también se han estudiado y gestionado 7.752 sentencias cuya discriminación se explica en el capítulo 5.4.1. De esta forma, de las 14.326 pendientes a julio 31 de 2015 se ha gestionado ya el 54% de las mismas.

Capítulo 2.4 – Cuadro 4. Sentencias cumplidas julio 2015

Descripción	Cantidad
Tutelas	493
Procesos Ejecutivos	750
Requerimientos organismos de control	91
Grupo 1	936
Grupo 2	29
Grupo 3	17
Grupo 4	7.968
Auxilios Funerarios	5
Indemnizados	74
Otros	84
Total	10.447

El avance de cada grupo es el siguiente:

- Grupo 1: Para el mes de julio se atendieron 936 sentencias y está pendiente de cumplimiento 1.976 (1.471 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 505 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 2: Se atendieron 29 sentencias y están pendiente de cumplimiento 112 (79 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 33 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 3: Se atendieron 17 sentencias y están pendiente de cumplimiento 81 (58 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).

²⁴ Incluyendo actos administrativos para el cumplimiento de sentencias ordinarias, mandamientos de pago, reprocesos y sentencias halladas en las radicaciones de Colpensiones.

- Grupo 4: Se atendieron 7.968 sentencias y están pendiente de cumplimiento 7.088 (5.060 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 2.028 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.

Para el mes de agosto, dadas las instrucciones impartidas por los entes de control, se asignará un grupo adicional al cumplimiento de sentencias, lo que permitirá disminuir la cantidad de sentencias pendientes al corte de este mes.

- Casos del día a día cuya producción total fue de 32.495, discriminado en 21.667 radicados de solicitantes que no se encuentren recibiendo ningún pago de la nómina de pensionados de la entidad y 10.888 radicados de solicitantes que se encuentren recibiendo pagos de la nómina de pensionados.
- Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición: se dio solución a 5.828 casos de apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, que correspondieron a la prioridad fijada para este mes. Quedan 13.865 casos pendientes de decisión, de las cuales 7.799 se encuentran en término y 6.066 se encuentran vencidas. En relación con las apelaciones vencidas, se debe mencionar que el 28% corresponde a personas que no se encuentran en la nómina de pensionados de Colpensiones y el 72% se encuentran recibiendo algún pago.

Las 5.828 apelaciones decididas se pueden clasificar de la siguiente manera:

- 1.970 casos radicados de solicitantes que no se encuentren recibiendo ningún pago de la nómina de pensionados de la entidad.
- 3.858 radicados de solicitantes que se encuentren recibiendo pagos de la nómina de pensionados.

En el cuadro 5 se muestra que entre el cuarto trimestre de 2014 y el tercer trimestre de 2015 se concentran 5.338 casos vencidos del total de 6.066, lo que representa 88%. Es decir que solo el 12% de los casos vencidos corresponden al tercer trimestre de 2014 o antes (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 5).

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

Año-Trimestre de vencimiento	Casos vencidos (mes a mes)	Casos vencidos (acumulado)	Porcentaje acumulado
2015 – III Trimestre	2.310	2.310	38,08%
2015 – II Trimestre	1.995	4.305	70,97%
2015 – I Trimestre	497	4.802	79,16%
2014 – IV Trimestre	536	5.338	88%
2014 – III Trimestre	135	5.473	90,22%
2014 – II Trimestre	326	5.799	95,60%
2014 – I Trimestre	121	5.920	97,59%
2013 – IV Trimestre	135	6.055	99,82%
2013 – III Trimestre	11	6.066	100%
	6.066		

Los factores por los cuales las 6.066 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
Mes de julio de 2015**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Cantidad de casos
En proceso de decisión	3.688
Servidores públicos	1.014
Solicitud pruebas - documentos	658
Sentencias	613
Etapas de validación	60
Convenios internacionales	33
Total	6.066

- **En proceso de decisión:** 3.688 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.
- **Servidores públicos:** Por el concepto de servidores públicos se encuentran pendientes 1.014 casos, que se encuentran en las mismas circunstancias ya descritas.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 658 casos 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 613 casos se ha determinado que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma.
- **Etapas de validación:** 60 restantes se encuentran surtiendo las etapas previas de validación, siendo la más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 33 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.

Como se informó en el IP24²⁵ la vinculación de personal que se dio gracias al programa semillero implementado por Colpensiones, permitirá alcanzar la meta planteada por la entidad, de poner al día del Régimen de Prima Media en el año 2015. De esta forma, el avance que se ha mantenido en el 94% a través del año, para el mes de julio aumentó en 1,6 puntos, alcanzado 95,6%. Así, la cantidad adicional de analistas que estarán en línea de decisión en el mes de agosto es de 195.

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

En la siguiente sección se informa a la H. Corte Constitucional la gestión que adelanta en materia de corrección de historia laboral la entidad. Al corte del 31 de Julio de 2015, se ha recibido un total de 2.138.523 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 292.388 en lo corrido del presente. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 2.093.084 solicitudes, quedando por resolver al cierre del mes 45.439 solicitudes, lo cual refleja un avance acumulado del 98% (ver capítulo 2.5 -Cuadro 1).

Las cifras reportadas consolidan todo el trabajo que la entidad ha realizado en lo que respecta a la corrección de historia laboral desde el inicio de la operación hasta el 31 de julio de 2015. Es conveniente aclarar que allí se incluyen las 197.927 solicitudes de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS, a las cuales se dio total 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 finalizó 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 (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 Julio 2015

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100%
Colpensiones	1.717.357	1.671.918	45.439	97%
Total	2.138.523	2.093.084	45.439	98%

²⁵ Ver IP24, sección 2.4, página 36.

Las solicitudes de corrección de historia laboral que llegan al área de operaciones se clasifican en solicitudes internas y solicitudes externas. Se entienden como requerimientos internos aquellos 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. Son consideradas 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 abril 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 Julio de 2015

	Acumulado a abr 2015	may-15	jun-15	jul-15	Total
Para trámites de reconocimiento Colpensiones					
Recibidas	447.396	20.566	24.463	16.359	508.784
Resueltas	425.164	20.927	24.907	21.778	492.776
Pendientes	22.232	21.871	21.427	16.008	16.008
Para trámites de BEPS					
Recibidas	442.741	844	4.574	2.068	450.227
Resueltas	441.074	897	4.620	2.129	448.720
Pendientes	1.667	1.614	1.568	1.507	1.507
Total recibidas acumuladas	890.137	911.547	940.584	959.011	959.011
Total resueltas acumuladas	866.238	888.062	917.589	941.496	941.496
% de avance	97%	97%	98%	98%	98%

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

En ciertas ocasiones es necesario corregir la historia laboral para 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 julio de 2015, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 508.784 correcciones de historia laboral, de las cuales se han corregido 492.776 para un cumplimiento del 97%. En el mes de julio de 2015 fueron recibidas 16.359, atendidas 21.778 y continúan en trámite 16.008 (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 450.227 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 448.720, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.7%. Para el mes de julio de 2015 fueron recibidas 2.068 y resueltas 2.129 queda un saldo por atender de 1.507 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

Dentro del esquema de operación la entidad 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.

En el cuadro 3 de esta sección se muestran las cifras acumuladas a abril 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 Julio de 2015**

	Acumulado a abr 2015	may-15	jun-15	jul-15	Total
Trámites de CHL radicados					
Radicadas	595.541	14.225	12.001	13.663	635.430
Resueltas	570.710	12.340	15.369	12.847	611.266
Pendientes	24.831	26.716	23.348	24.164	24.164
PQRS					
Radicadas	53.903	1.486	1.955	896	58.240
Resueltas	50.750	1.664	455	3.318	56.187
Pendientes	3.153	2.975	4.475	2.053	2.053
Tutelas					
Radicadas	33.104	2.208	3.163	2.205	40.680
Resueltas	33.038	1.806	2.966	2.313	40.123
Pendientes	66	468	665	557	557
Correspondencia					
Radicadas	22.495	493	433	575	23.996
Resueltas	20.794	679	739	634	22.846
Pendientes	1.701	1.515	1.209	1.150	1.150
Total radicadas acumuladas	705.043	723.455	741.007	758.346	758.346
Total resueltas acumuladas	675.292	691.781	711.310	730.422	730.422
% de avance	96%	96%	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 635.430 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 611.266, logrando un nivel de cumplimiento del 96%. Específicamente en el mes de julio de 2015 fueron radicados 13.663 trámites, se atendieron 12.847, y quedó un saldo por resolver de 24.164 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 Agosto 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 Julio de 2015

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	11.201
2 meses	5.870
3 meses	3.641
4 meses	2.313
5 meses	745
6 meses	107
7 meses	158
8 meses	49
9 meses	33
10 meses	35
11 meses	6
12 meses	3
13 meses	3
Total	24.164

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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 58.240 PQRS relacionados con una solicitud de Corrección de Historia Laboral, y se han resuelto 56.187, alcanzando un nivel de respuesta del 96%. Para el mes de julio se recibieron 896 solicitudes, fueron resueltas 3.318 y se encuentran en trámite 2.053 (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 40.680 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 40.123 logrando un nivel de cumplimiento del 99%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de julio se recibieron 2.205 solicitudes y se gestionaron 2.313, quedando 557 casos por resolver (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

En el corrido de la operación se han radicado 23.996 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 22.846, alcanzando un cumplimiento del 95%. En el mes de julio se recibieron 575 casos, se solucionaron 634 solicitudes y queda un saldo de 1.150 requerimientos por gestionar (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

De los requerimientos de Corrección de Historia Laboral radicados en la entidad y los recibidos del ISS en L., que al corte del 30 de junio de 2015 ascendía a 819.694 casos, la Gerencia Nacional de Operaciones estructuró e implementó procesos masivos, los cuales iban enfocados a cubrir el mayor número de inconsistencias que suelen presentarse en el proceso de depuración. 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.

En el Cuadro 5 se observa que entre enero de 2014 a julio de 2015, se han presentado 87.925 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto a las 796.346 solicitudes atendidas hasta el 30 de junio de 2015, en respuesta a una solicitud de los ciudadanos. Con lo cual, el 88.96% se ha solucionado en debida forma y el 11.04% ha requerido de una nueva corrección de manera individual para resolver de fondo la petición del afiliado (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 5).

Capítulo 2.5 – Cuadro 5. Solicitudes de Corrección de Historia Laboral radicadas por segunda vez entre enero de 2014 a julio de 2015

Mes	Cantidad
Acumulado a abr-15	75.241
may-15	4.383
jun-15	3.936
jul-15	4.365
Total	87.925

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

3.1. Infraestructura tecnológica

Durante el mes de julio de 2015 se continuó con el trabajo reportado en el IP24²⁶ de migración de perfiles de escritorio virtual y documentos de usuario a un nuevo repositorio (File Server), que permitirá a la entidad mejorar la experiencia de los usuarios de la plataforma de escritorios virtuales.

Adicionalmente, como apoyo a los planes de acción que actualmente viene adelantando la entidad, se realizó la ampliación del “Contrato 094 de 2015 – Servicios de Arrendamiento de equipos de cómputo” para implementar 50 puestos de trabajo adicionales destinados a la Vicepresidencia Jurídica, y se garantizó la conectividad de dichos equipos a través de la implementación de un enlace dedicado. Asimismo, se realizó un incremento de 2 servidores para entornos productivos que soportan los procesos operativos y administrativos de la entidad.

Por otra parte, se adelantaron capacitaciones del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) de Colpensiones, tanto con proveedores de servicios de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología así como con personal interno de la misma vicepresidencia. Esta actividad fue realizada con el fin de preparar las pruebas anuales del DRP que la entidad tiene programadas para el mes de octubre del presente año, lo que permitirá asegurar el adecuado funcionamiento del Plan de Recuperación ante Desastres de Colpensiones.

Finalmente, se inició la definición del plan de implementación del servicio de videoconferencia a nivel nacional, así como la actualización tecnológica del hardware que soporta este servicio en los centros de datos principal y alterno de Colpensiones. La implementación de este servicio obedece a una estrategia de la entidad para reducir costos en los desplazamientos de los funcionarios, mejorar su cobertura, fortalecer el plan de comunicaciones e incrementar la productividad en el marco de fortalecimiento.

3.2. Infraestructura física

A la fecha se mantiene la infraestructura física de acuerdo a la información presentada en el mes de junio del año 2015 en el IP24²⁷. Se confirma entonces que la vigencia de arrendamiento en las sedes de la calle 71 No. 12-25/27, carrera 16 No. 101 – 14 y carrera 30 No. 73 – 36 es hasta el 31 de agosto de 2015 y la sede ubicada en la carrera 7 No. 74 – 21, piso 2 tiene una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2015.

²⁶ Ver IP24, Sección 3.1, Página 42

²⁷ Ídem.

Desde el IP15²⁸, 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 el mes de junio de 2015 de acuerdo con las disposiciones de la Junta Directiva de la Administradora²⁹ y con el propósito fundamental de poner al día el Régimen de Prima Media; especialmente, en lo que refiere a los trámites a cargo de Colpensiones. En el cuadro 1 de este capítulo se presenta el estado de contratación de los 1.950 trabajadores en misión para el mes de julio de 2015 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

**Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Estado de la contratación del personal en misión
Julio de 2015**

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	461	39	92%
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	486	14	97%
Auto 259 de 2014*	150	150	0	100%
Atención de 12 trámites de mayor impacto frente a los requerimientos de la HCC ³⁰	420	273	147	65%
Total General	1.950	1.743	207	89%

Fecha de corte: 31 de Julio de 2015

*Incluye los TM de Áreas de apoyo para garantizar la continuidad y normal transición hacia una etapa de consolidación.

De los 1.950 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.743, presentando un porcentaje de contratación de 89%. 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 el mes de abril de 2014, se encuentran provistos 486 cargos representado en un porcentaje de contratación del 97%.

²⁸ Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

²⁹ Sesión de 14 de mayo de 2015.

³⁰ Incluye actividades de: i) corrección empresarial, ii) notificaciones, iii) respuesta a tutelas y entes de control, iv) tutelas, descatos y sanciones, v) conciliaciones, vi) sustanciación de tutelas BIZAGI, vii) requerimientos BIZAGI, viii) proyectos de actos administrativos, ix) revisión proyectos actos administrativos, x) PQRS, xi) gestión novedades BIZAGI y xii) requerimientos internos.

Por su parte, los 150 cupos autorizados por la Junta Directiva en el mes de octubre de 2014 para dar cumplimiento al Auto 259 de 2014, presentan un porcentaje de contratación de 100%.

Frente al nuevo requerimiento de 420³¹ trabajadores en misión para apoyar la descongestión del día a día de la Administradora, específicamente para atender los 12 trámites de mayor impacto de acuerdo con lo señalado por la H. Corte Constitucional, se observa que para el mes de julio de 2015 presenta un avance de contratación del 65%, lo que significa 273 trabajadores en misión contratados.

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para el mes de julio de 2015 del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los autos de la H. Corte, que desde el pasado mes de 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- Julio 2015

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	1.066	1.007	59	94%
Gerencia Nacional de Nómina	143	110	33	77%
Gerencia Nacional de Operaciones	181	181	0	100%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	298	253	45	85%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	22	19	3	86%
Total General	1.710	1.570	140	92%

Fecha de corte: 31 de Julio de 2015

De acuerdo con los avances en la contratación del personal en misión de las áreas involucradas con el cumplimiento de los Autos 110 de 2013, 320 de 2013 y finalmente el 259 expedido el 21 de agosto de 2014, la contratación total para éstas se ubica en el 92%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante el mes de julio de 2015 se presentaron, generando el estado de provisión y vacancias para las áreas en el mes de estudio.

La Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presenta el 86% de provisión del total de trabajadores en misión asignados para el mes de julio. De las 3 vacantes presentadas

³¹ 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.

VIGILADO por el Departamento Administrativo de Planeación

por esta dependencia, se espera que la contratación se surta durante el mes de agosto, una vez se culmine el proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales. Por su parte, la Gerencia Nacional de Operaciones presenta un estado de contratación del 100% para el mes de estudio.

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 85% de cupos provistos, es decir a la fecha se encuentran contratados 253 trabajadores en misión. Del estado de los 45 cupos vacantes presentados en esta dependencia se espera que se contraten 41 trabajadores en misión durante las dos primeras semanas de agosto, 2 antes de finalizar este mes puesto que se encuentran en proceso de selección y 2, se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales.

De otro lado, la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de julio de 2015 presenta el 77% de cupos provistos, esto es 110 y los 33 cupos vacantes se encuentran en proceso de reclutamiento a través de la Empresa de Servicios Temporales. En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento en conjunto estas, presentan un porcentaje de contratación del 94% (1.007 cupos provistos).

De los 59 cupos vacantes para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento, 10 se esperan que ingresen durante el mes de agosto y los 49 restantes se encuentran en proceso de reclutamiento.

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 en el Auto 259 de 2014, presentando los siguientes resultados para el mes de julio:

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

Para el mes de julio de 2015, una vez adelantadas las actividades de reclutamiento, de perfilación de hojas de vida, la aplicación de entrevista por la Empresa de Servicios Temporales, la aplicación de pruebas de conocimiento, la aplicación de pruebas psicotécnicas, y la entrevista realizada por parte de Colpensiones para atender el nuevo requerimiento de 420 trabajadores en misión, los resultados de la gestión se presentan en el cuadro 3 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3).

Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Resultado de la gestión de la Empresa de Servicios Temporales para el suministro de los 420 trabajadores en misión para descongestión del día a día de Colpensiones Julio 2015

Estado del Proceso	Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Total
Hojas de vida evaluadas	595	22	617
Cumplen con perfil	454	18	472
Superan prueba de conocimientos	350	17	367
Entrevistados por Colpensiones	280	1	281
Pendientes por entrevista	70	16	86
No superan entrevista Colpensiones	106	0	106
Superaron entrevista Colpensiones	174	1	175
Contratados	4	1	5

Fecha de corte: 31 de Julio de 2015

La gestión de la Empresa de Servicios Temporales durante el mes de julio de 2015, se concentró en dos dependencias: en la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General y la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano, ya que las contrataciones realizadas para las demás dependencias con cumplimiento de metas, se realizaron a partir de los candidatos reclutados a través de los semilleros.

Fue así como de las 617 hojas de vida evaluadas en el mes de estudio, cumplieron con el perfil requerido 472 de las cuales han sido entrevistadas por servidores de Colpensiones 281 y, de la gestión direccionada para surtir la contratación de los cupos vacantes de trabajadores en misión para dichas áreas fueron contratados en total 5.

La diferencia entre los candidatos que superaron entrevista y los contratados dentro de la gestión presentada para la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General en el mes de julio, se presenta dado que 170 personas no lograron culminar el proceso de contratación y por lo tanto se surtirá, en el mes de agosto de 2015 para las 82 vacantes actuales del cupo aprobado en el mes de junio trabajadores en misión para atender los trámites de descongestión.

El resto de candidatos una vez se culmine el proceso de selección por parte de la Empresa de Servicios Temporales, quedarán como back up para cubrir futuras necesidades de contratación de la empresa. Teniendo en cuenta además que el proceso de contratación se encuentra condicionado a la adecuación de los espacios físicos para ubicar el nuevo personal en misión.

VOLLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN

A través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A.³² se continuará en la labor de reclutamiento y selección, con el propósito de contar con una cantidad importante de candidatos para cubrir en el mayor número posible los cupos de trabajadores en misión vacantes, especialmente los de las áreas con cumplimiento de metas.

2. Estructuración del “Semillero Colpensiones”

Dando continuidad al Semillero como la principal fuente de reclutamiento de candidatos especialmente para la Gerencia Nacional de Reconocimiento y la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, durante el mes de junio de 2015 los resultados de las acciones adelantadas en desarrollo de los diferentes Programas de Formación en Régimen de Prima Media así como de las jornadas de refuerzo de varios Semilleros, estrategia encaminada al entrenamiento a candidatos, se presentan a continuación:

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

De 438 profesionales formados en el semillero de Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica (Semilleros 3 y 4), a 31 de julio de 2015 se han contratado 223 como se observa en el Cuadro 4 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4).

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Resultados Desarrollo Semilleros No. 3 y No. 4 “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Candidatos	Contratados	Dependencias
Semillero No. 3 “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”	12/05/2015 - 26/05/2015	221	126	Ger. Nal De Reconocimiento: 125 Ger. Nal. De Defensa Judicial: 1
Semillero No. 4 “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”	20/05/2015 - 02/06/2015	217	97	Ger. Nal De Reconocimiento: 72 Ger. Nal. De Defensa Judicial: 25

Fecha de corte: 31 de Julio de 2015

³² 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”

Frente a los resultados obtenidos a partir del desarrollo de los Semilleros No. 3 y No. 4, se contrataron en el mes de julio 32 profesionales, 7 profesionales para la Gerencia Nacional de Reconocimiento y 25 profesionales para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

De los 215 profesionales restantes, 135 no superaron la prueba de conocimiento del semillero, 23 desertaron del proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales, 35 no superaron el proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales (Estudio de seguridad, otros), 5 se encuentran en proceso de selección y 17 ya culminaron exitosamente el proceso de selección y están listos como back up para la provisión de cargos conforme a los perfiles exigidos y según las necesidades de contratación para las dependencias.

B. Resultados del primero y segundo Semillero “Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales Aplicada al Régimen de Prima Media”.

De 271 profesionales formados en el Semillero de Administración de Historias Laborales Aplicada al Régimen de Prima Media (Semilleros 1 y 2), se contrataron en el mes de julio 25 profesionales como se observa en el Cuadro 5 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5).

Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Resultados Desarrollo Semilleros “Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales Aplicada al Régimen de Prima Media”

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Candidatos	Contratados	Dependencias
Semillero No. 1 “Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales Aplicada al Régimen de Prima Media”	13/04/2015 - 27/04/2015	84	13	Gerencia Nacional de Operaciones: 13
Semillero No. 2 “Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales Aplicada al Régimen de Prima Media”	04/05/2015 - 15/05/2015	187	12	Gerencia Nacional de Operaciones: 12

Fecha de corte: 31 de Julio de 2015

De los 271 profesionales formados, 12 no superaron la prueba de conocimientos del semillero, 159 fueron enviados a proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales y 100 de los reclutados se encuentran pendientes para iniciar proceso de selección, conforme a las necesidades de contratación y perfiles exigidos, que presente la empresa.

De los 159 que realizaron proceso de selección, 25 fueron contratados (durante el mes de julio), 22 no aprobaron el proceso de selección y 112 culminaron exitosamente el proceso de selección quedando como back up para la provisión de cargos, de acuerdo a las necesidades de contratación de las dependencias.

C. 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, Nómina de Pensionados y el último en Administración de Historia Laboral que se han adelantado a la fecha. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 6).

Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Resultado consolidado de los Programas de Formación en RPM

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Participantes	Participantes Contratados	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	25	Ger. Nal. Reconocimiento: 25
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 3	12/05/2015 - 26/05/2015	221	126	Ger. Nal. Reconocimiento: 125 Ger. Defensa Judicial: 1
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 4	20/05/2015 - 02/06/2015	217	97	Ger. Nal. Reconocimiento: 72 Ger. Defensa Judicial: 25
Programa de Formación a Profesionales en Régimen de Prima Media y Nómina de Pensionados.	16/03/2015 – 26/03/2015	66	60	Ger. Nal. Nómina: 59 trabajadores antiguos. Ger. Nal. Operaciones: 1
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 1	13/04/2015 - 27/04/2015	84	13	Ger. Nal. Operaciones: 13
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 2	04/05/2015 - 15/05/2015	187	12	Ger. Nal. Operaciones: 12

Fecha de corte: 31 de Julio de 2015

En los 7 programas se ha contado con la participación de 930 candidatos, de los cuales se han contratado a la fecha como trabajadores en misión 402. Específicamente para la Gerencia Nacional de Reconocimiento han podido cubrirse cupos vacantes de trabajadores en misión con 253 candidatos, 23 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 y 26 para la Gerencia Nacional de Operaciones.

3.3.1. 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. Número de trabajadores oficiales y trabajadores en misión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, por turnos

Tipo de Vinculación	Turno 1	Turno 2
	(6:00 a.m. – 02:00 p.m.)	(2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	33	37
Trabajadores en Misión	445	432
Total General	478	469
% Total	51%	49%

Fecha de corte: 31 de Julio 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 51%, mientras que los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el 49% del total de trabajadores.

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

En el cuadro 8 se presenta el número de trabajadores en misión capacitados para las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de metas durante el mes de julio (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 8).

Capítulo 3.3 – Cuadro 8. Número de trabajadores capacitados durante el mes de Julio 2015

Dependencia	Trabajadores oficiales capacitados	Trabajadores en misión capacitados
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	41	1.098
Gerencia Nacional de Nómina	6	8
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	3	115
Gerencia Nacional de Operaciones	2	29
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	3	2
Total	55	1.252

Fecha de corte: 31 de Julio 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 se desarrollaron jornadas de capacitación cuyas temáticas se enfocaron en gestión de tutelas, decisión de auxilios funerarios, Circulares Internas 14 y 15 de 2015, y el VII Coloquio (conversatorio) en Pensión de sobrevivientes. Se desarrolló el Seminario en alta redacción corporativa y de informes técnicos y el Diplomado de 80 horas en Pensiones y Seguridad Social, este último, como incentivo entregado por los resultados de la Estrategia de Incentivos vigente entre el 1 de abril y 31 de julio de 2014.

Es así como, dentro de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento 41 trabajadores oficiales y 1.098 trabajadores en misión se beneficiaron de estas jornadas, en la Gerencia Nacional de Nómina participaron 6 trabajadores oficiales y 8 trabajadores en misión, en la Gerencia Nacional de Defensa Judicial participaron 3 trabajadores oficiales y 115 trabajadores en misión. Finalmente, la Gerencia Nacional de Operaciones contó con la participación de 2 trabajadores oficiales y 29 trabajadores en misión y, la Gerencia Nacional de PQRS contó con la participación de 2 trabajadores oficiales y 2 trabajadores en misión.

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

A continuación se relacionan las novedades sobre el personal que integra la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones en el mes de julio de 2015.

Conforme Colpensiones ha señalado, el grupo de personas que tiene a cargo el estudio y decisión de solicitudes de pensión, se encuentra integrado por 795 analistas, 121 revisores, 15 coordinadores y 176 personas de apoyo, control y seguimiento, entre otros.

De acuerdo con las prioridades, observaciones, órdenes de organismos de cumplimiento, de los jueces y de la H. Corte, las personas del grupo de decisión son reorganizadas, trasladadas o reasignadas de manera que se puedan atender los diferentes frentes y las distintas prioridades para dar cumplimiento a los múltiples requerimientos.

Por lo anterior, en el mes de julio de 2015, se presentaron las siguientes modificaciones:

1. Reasignación de actividades de sustanciación y apoyo a la línea manual de decisión de prestaciones económicas.
 - i) **Asignación de actividades para el cumplimiento de fallos ordinarios:** A partir del primer día hábil del mes de agosto de 2015, el personal que conforma el grupo interno de trabajo de Régimen de Prima Media N° 4 será traslado y se le asignarán actividades de sustanciación de actos administrativos para dar cumplimiento a fallos ordinarios y procesos ejecutivos; lo anterior con ocasión del Auto 181 del 13 de mayo de 2015 proferido por la H. Corte³³ que solicita la adopción de medidas para el acatamiento

³³ Ver Auto 181 de 2015, f.j. 125.

integral de los fallos judiciales y de las observaciones realizadas por la Procuraduría General de la Nación en lo relativo al cumplimiento de sentencias judiciales.

Esta decisión implica, que el grupo de cumplimiento a fallos N° 4 en agosto deberá ser trasladado a la sede de la calle 71 donde por seguridad de la información se encuentran ubicados todos los grupos internos de trabajo encargados de dar cumplimiento a los fallos proferidos por la justicia ordinaria en contra del liquidado ISS o de Colpensiones.

- ii) Grupo interno de trabajo de trabajo de gestión de producción:** Como se mencionó en el IP24³⁴, con el ingreso de 5 trabajadores en misión se reforzaron las actividades de seguimiento y apoyo presencial en las sedes de los grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión de prestaciones económicas. Este grupo se crea mediante acto administrativo N° 276 del 6 de julio de 2015 proferido por la Vicepresidencia de Talento Humano³⁵. Este grupo resulta de suma importancia para prestar apoyo al área en la administración de la información, y en la adopción de medidas tendientes a mitigar los riesgos.
- iii) Reasignación de actividades en apelación:** En el IP24³⁶ se reportó la reasignación de actividades de decisión en primera instancia a dos de los cuatro grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión de apelaciones. Sin embargo, a partir de lo solicitado por la Procuraduría General de la Nación en cuanto al plan de acción para resolver recursos de apelación, durante el mes de julio se han reasignado funciones con el fin de que se cuente con tres grupos de analistas en la línea manual de decisión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para avanzar en la decisión de los recursos de apelación.
- iv) Ampliación del grupo interno de auditoría:** Debido al incremento del grupo de analistas que da cumplimiento a las sentencias judiciales que pasa a 200 analistas (reportado en el numeral i) del presente acápite), como medida de control de calidad al proceso el grupo interno de trabajo de auditoría de la Gerencia Nacional de Reconocimiento se aumentará con el traslado de 9 personas encargadas de la gestión de auditoría en este tipo de casos.
- v) Ampliación del grupo interno de Medicina Laboral de la Gerencia Nacional de Reconocimiento:** Ante la necesidad de atender aspectos propios del área de Medicina Laboral como incapacidades, pérdidas de capacidad laboral y tutelas, las cuales han presentado un incremento significativo, en julio de 2015 se trasladaron 10 analistas al grupo en mención; actualmente Colpensiones se encuentra en la búsqueda de profesionales médicos especializados y de recurso humano destinado al apoyo administrativo del área de medicina laboral.
- vi) Cambio y rotación de coordinadores:** En el mes de julio de 2015, por la creación del grupo de cumplimiento a fallos N° 4 y la renuncia de uno de los coordinadores, se rotan dos coordinadores entre grupos internos y se asigna un nuevo servidor en dicho rol.

³⁴ Ver IP24, sección 3.3.3, página 51.

³⁵ Ver R/276 de 2015, proferida por la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones, página 4.

³⁶ Ver IP24, sección 3.3.3, página 51.

vii) **Movimiento de grupos internos de trabajo y cambio de turnos:** En julio de 2015 se adoptaron las siguientes medidas de traslado:

- **Traslados:** Conforme a lo indicado en el numeral v), debido al aumento del personal que integra el grupo interno de trabajo del área de Medicina Laboral de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, éste fue trasladado de la sede de la Calle 71 a la de la Calle 101 en intercambio con el grupo interno de peticiones quejas y reclamos de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.
- **Turnos:** Sin novedades en julio de 2015.

2. Ingresos para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones que no pertenecen a la línea manual de decisión

En el mes de julio de 2015, para proveer vacantes en los grupos de apoyo paralelos a la línea manual de decisión de prestaciones económicas y otros, se vincularon para la Gerencia Nacional de Reconocimiento 3 personas así:

- **Un Analista I:** Apoyo administrativo para el área de Medicina Laboral de la Gerencia Nacional de Reconocimiento cuyo ingreso se efectuó el 1º de julio de 2015.
- **Un analista 4 Base de datos:** Para apoyo en la gestión de información de sentencias en el grupo interno de seguimiento de la Gerencia Nacional de reconocimiento cuyo ingreso se dio el 9 de julio de 2015.

3. Semillero del Régimen de Prima Media con Prestación definida

Mediante el programa semillero de Régimen de Prima Media se contrataron en julio de 2015, 7 profesionales en derecho vinculados como profesionales 2, a través de la empresa de servicios temporales; estas personas ingresan a la línea manual de decisión en la sede Calle 101 a los grupos internos de trabajo de Régimen de Prima Media N° 4 y 8 en horarios de 6:00 am a 2:00 pm y 2:00 a 10 pm.

Capítulo 3.3 – Cuadro 9. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión en Junio de 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	7	julio/15	Línea manual de decisión Régimen de Prima Media N° 4 y 8

4. Ausentismo laboral

En cuanto al ausentismo laboral de la línea manual de decisión de prestaciones económicas se reporta el retiro definitivo de 4 analistas durante el mes de julio de 2015; adicionalmente, se dieron 264 novedades laborales como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, entre otros. Estas novedades corresponden a 156 analistas a lo largo del mes, situación que incide negativamente en la posibilidad de gestionar un aproximado de 1.270 casos, tomando como medida de producción 5 casos diarios por analista.

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

- i) **Capacitación en el manejo del liquidador de pensiones:** Teniendo en cuenta la vinculación de 194 nuevos analistas para la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento³⁷, el proveedor Cromasoft realizó dos jornadas de capacitación sobre el manejo del liquidador de pensiones los días 13 y 20 del mes de julio, con intensidad aproximada de 16 horas.
- ii) **Capacitación en actividades de sustanciación para el cumplimiento a fallos ordinarios:** Dada la asignación de actividades de sustanciación a 50 analistas más para el cumplimiento de fallos ordinarios, se programó para el 1º de agosto de 2015 una jornada de capacitación que tiene como objeto familiarizar al personal con la consulta de bases, posiciones institucionales y demás aspectos técnicos propios de las actividades de sustanciación para el cumplimiento a fallos ordinarios con intensidad aproximada de 8 horas.
- iii) **Capacitación en actividades propias de Medicina Laboral:** Como se mencionó en previamente, se asignaron para las actividades de Medicina Laboral a 10 analistas, cuyo proceso de capacitación sobre los aspectos técnicos del área se llevó a cabo el viernes 17 de julio de 2015 con intensidad aproximada de 4 horas.

6. Grupos internos de trabajo

Con las novedades del mes de julio de 2015, actualmente la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones cuenta con 7 grupos internos de trabajo de los cuales 4 están en la línea manual de decisión de prestaciones económicas. Por su parte, la Gerencia Nacional de Reconocimiento cuenta con 18 grupos internos de trabajo de los cuales 11 son de la línea manual de decisión de prestaciones económica; a su vez, de éstos 11, 7 grupos atienden radicaciones del día a día y 4 fallos ordinarios.

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

³⁷ Ver IP24, sección 3.3.3, cuadro 8, página 53.

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 de apoyo administrativo	Total
Automatización	Sí – Automática	CII 72	Normal	N/A	N/A	11	11
Apelaciones 1	Sí- (Manual) Apelaciones	CII 72	Normal	5	8	2	15
Apelaciones 2	Sí- (Manual) Apelaciones	CII 71	6:00 am a 2:00 pm	55	8	2	65
Apelaciones 3	Sí- (Manual) Apelaciones	Cra 30	2:00 a 10:00 pm	34	4	2	40
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N°1	Sí- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	CII 71	6:00 am a 2:00 pm	46	11	5	62
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N° 2	Sí- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	CII 71	2:00 a 10:00 pm	49	12	5	66
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N° 3	Sí- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	CII 71	2:00 a 10:00 pm	49	8	3	60
Línea manual de decisión Régimen de prima media N° 1	Sí- (Manual)	Cra 30	2:00 a 10:00 pm	47	11	2	60
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 2	Sí- (Manual) Tutelas	CII 101	6:00 am a 2:00 pm	74	10	2	86
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 3	Sí- (Manual) Día a día	Cra 30	2:00 a 10:00 pm	50	7	2	59
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 4	Sí- (Manual) Día a día	CII 101	6:00 am a 2:00 pm	136	8	2	146
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 5	Sí- (Manual) Entes de Control	Cra 30	6:00 am a 2:00 pm	47	11	2	60
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 6	Sí- (Manual) Tutelas	CII 72	Normal	15	5	8	28
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 7	Sí- (Manual) Día a día	Cra 30	6:00 am a 2:00 pm	36	9	2	47

Grupo Interno De trabajo	Línea de decisión	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano de apoyo administrativo	Total
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 8	Sí- (Manual) Día a día	CII 101	6:00 am a 2:00 pm	152	9	3	164
Medicina laboral	N/A	CII 101	Normal	N/A	N/A	42	42
Seguimiento	N/A	CII 72	Normal	N/A	N/A	12	12
Calidad GNR	N/A	CII 72	Todos los turnos	N/A	N/A	16	16
Calidad VBP	N/A	CII 72	Todos los turnos	N/A	N/A	3	3
Auditoría automático	N/A	CII 72	Normal	N/A	N/A	5	5
Auditoría línea de decisión manual	N/A	CII 71	Normal	N/A	N/A	9	9
Reacción Inmediata	N/A	CII 72	Normal	N/A	N/A	7	7
PQR	N/A	CII 71	Normal	N/A	N/A	29	29
TOTAL				795	121	176	1.092

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones

En esta sección se informan a la H. Corte Constitucional los avances logrados en cuanto al proceso de Reorganización Institucional (reestructuración) de Colpensiones. En el IP18³⁸ fueron expuestas las fases del mencionado proceso; ello ha servido como ruta técnica de soporte al ejercicio institucional realizado. El propósito de la Reorganización Institucional consiste en establecer una entidad adecuada tanto para la prestación de servicios eficientes, como para la generación de valor agregado orientado a los trabajadores colombianos.

Durante el mes de julio de 2015, una vez obtenida la propuesta de mapa de procesos y estructura organizacional para Colpensiones, como se informó en el IP24³⁹, lo cual fue avalado por la entidad, se inició la fase de “Acompañamiento para el trámite de la propuesta ante los entes gubernamentales”. En este contexto, el equipo de asesores interno designado en conjunto con el equipo consultor externo, desarrollaron la presentación de la Reorganización Institucional adaptable para la socialización de la misma ante la Junta Directiva de Colpensiones, y ante las diferentes instancias del Gobierno Nacional y entidades estatales, incluyendo a la H. Corte Constitucional.

Para lo anterior fue fijada la hoja de ruta definitiva de las reuniones con las distintas instancias que deben ser adelantadas desde el mes de agosto del presente, siendo el objetivo de ello recoger las

³⁸ Ver IP18, sección 3.4, página 52.

³⁹ Ver IP24, sección 3.4, página 55.

impresiones y recomendaciones de tales instancias para establecer una entidad adecuada frente a la demanda de servicios de los trabajadores y los empleadores colombianos. Así mismo, se revisaron los asuntos técnicos que soportan la reorganización, lo que debe contribuir al buen trasegar de la propuesta definida.

Aunque la fase de acompañamiento mencionada inició en el mes de julio, cabe decir que aspectos asociados a la propuesta de mapa de procesos y estructura organizacional para Colpensiones, siguen siendo profundizados. En esa línea, una vez presentada la caracterización de todos los macroprocesos, procesos y subprocesos del mapa de proceso propuesto, se desarrolló la estructuración de los diagramas maestros, es decir de los flujos de los procesos a alto nivel y que muestran los pasos desde el contacto con los ciudadanos hasta su respuesta. En este sentido, se viene haciendo un ejercicio de conceptualización de los momentos clave dentro de los procesos, de tal forma que pueda ser estandarizada la puesta en marcha y ejecución de los mismos.

Por su parte, fue realizada la proyección de actividades y procedimientos que conforman cada uno de los procesos propuestos para alimentar las herramientas de cargas de trabajo, ello con el propósito de alinearlas al nuevo modelo de gestión por procesos definido.

De esta manera, la Reorganización Institucional de Colpensiones se efectúa según 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

En el presente capítulo se incluye la información sobre la gestión de acciones de tutela durante el mes de julio de 2015. A continuación se resumen algunos de los avances más importantes.

- **Avances en el nuevo mecanismo de identificación de casos.** Como se explicó en el IP24⁴⁰ 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 esta no ha existido nunca.

Esto implica la revisión de cada documento radicado y su asociación a la cédula respectiva mejorando aún más la revisión integral de las tutelas. Sin embargo, éste no es aún un mecanismo óptimo pues no permite individualizar los procesos. Como se informó en el IP24⁴¹ el sistema de radicación y revisión óptimo es 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 discrepancia entre la producción real y aquellos casos que pueden ser contabilizados para efectos del IP⁴².

- **Se mantiene un nivel alto en la atención mensualizada de tutelas.** En el mes de julio de 2015 se atendieron de fondo un total de 11.852 cédulas, lo cual corresponde a una de las productividades más altas de los últimos meses. De estos casos atendidos, 5.281 corresponden a cédulas nuevas que no habían sido atendidas en el pasado, es decir, personas que por primera vez acudían a la tutela y a las que se les pudo dar solución definitiva. De otra parte, se presentaron 6.571 que corresponden a casos que se habían atendido 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. La atención de estos casos implicó a su vez la revisión de 26.207 documentos individuales radicados en Bizagi.

El alto número de casos atendidos durante el mes de julio se explica en al menos tres razones: (1) se realizó una contingencia para evacuar un conjunto de casos en los que se había dado cumplimiento a sentencias ordinarias por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento pero aún no habían sido procesados en el área de tutelas debido a ajustes en la operación. En estos casos aunque ya había protección material del derecho, no se había enviado la respuesta

⁴⁰ Ver IP24, página 57.

⁴¹ Ver IP24, página 58.

⁴² La discrepancia consiste en que el IP a la Corte está construido sobre la base de la atención de cédulas únicas, es decir, que tanto a la entrada como a la salida de los casos solamente se contabilizan las cédulas una sola vez. Ello significa 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 atendida en varias oportunidades (por ejemplo en las diferentes instancias o para generar respuestas en cada uno de los momentos procesales) sin que estas actuaciones se reflejen en el IP. Por esta razón al momento de dar las cifras se hacen indicaciones sobre cuánto fue atendido en términos reales y cuánto puede ser contabilizado.

al juez; (2) se adoptaron diferentes medidas para garantizar mayor celeridad en el envío de las respuestas generadas por las áreas misionales a la autoridad judicial; y (3) se han mantenido los esfuerzos para evacuar las tutelas pendientes que todavía persisten en la entidad.

- **Se mantiene estable el nivel acumulado de atención de tutelas.** Con corte a julio 31 de 2015 se cuenta con un histórico acumulado de 214.658 cédulas que han ingresado, de las cuales 195.065 han sido efectivamente atendidas con hecho superado, es decir, un 91% de atención. Como se ha explicado, para efecto del total acumulado sólo se considerarán los 5.281 casos en los que se generó un hecho superado frente a una nueva cédula. Los demás hechos superados no se incluyen pues el denominador está establecido en cédulas reportadas una sola vez. Como se ha mencionado, Colpensiones se encuentra trabajando en una nueva estrategia que permita contabilizar de manera clara y transparente la totalidad de la actividad que se desarrolla en la entidad, que con el modelo pasado se dejaba de visibilizar algunas de las cosas trabajadas por la entidad. La atención de casos se incrementó en relación con los reportados en el mes de junio, que fue de 90%. Sin embargo, si se considera la atención de casos de fondo durante este período (julio) se encuentra que ha sido una de las más altas en la entidad.

En este sentido, es importante que para la valoración de los avances de Colpensiones en la capacidad de atención de tutelas y resolución de fondo de los casos, no se tenga en cuenta exclusivamente el nivel de atención reportado en el indicador actúa. Para tener una idea completa del avance de la entidad, es necesario ponderar también: (1) el aumento de la capacidad de atención de casos representado en la revisión integral de las tutelas que pueden exigir varias intervenciones sobre un mismo caso aun cuando no se reflejen en los indicadores del IP; (2) la profundización de la integralidad en la atención de los casos que supone un avance cualitativo de los mismos.

En cuanto a los casos pendientes de atención se reportan 19.593, cifra inferior a la reportada el mes pasado que fue de 20.605. Esta mejoría, aunada al aumento de la productividad real, muestra que las diferentes medidas adoptadas para mejorar la atención de tutelas han empezado a mostrar sus resultados. En todo caso, es claro que mientras se mantenga la necesidad de invertir tan intensamente los recursos humanos y tecnológicos en la atención de sanciones y arrestos, se dificultará más la puesta al día de la entidad en la atención de tutelas.

- **Cambios en el presente IP.** Teniendo en cuenta que mediante el Auto 181 de 2015 se decidió no conceder la protección solicitada por Colpensiones en materia de sanciones y se transformaron los referentes del seguimiento, se eliminarán del IP de tutelas los apartados 4.2 y 4.2 que hacían referencia específicamente a los autos anteriores y a los grupos de protección, pues actualmente carecen de justificación metodológica.

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 214.658, de las cuales se han atendido un total de 195.065, quedando un saldo pendiente de atención de 19.593, cuya gestión se informa en el Capítulo 4.3. Es muy importante que se tenga en cuenta que en este cuadro no se incluyen 6.571 casos que fueron efectivamente atendidos como parte del proceso de mejoramiento de atención de las tutelas en Colpensiones que fue informado en el IP 24⁴³. Esta exclusión se debe a razones técnicas relacionadas con la construcción del indicador pues éste, tanto en el denominador como en el numerador, contabiliza las cédulas una sola vez. Es decir, si la atención de un caso corresponde a un documento que en el pasado había recibido otra atención, ya no se contabiliza en el indicador. Sin embargo, Colpensiones debe garantizar que cada caso sea atendido tantas veces como sea necesario para que se supere la vulneración del derecho. Por esta razón, las cifras de productividad real muestran un claro avance en la protección de los derechos de los afiliados y en el esfuerzo de ofrecer una atención más integral y completa de las tutelas.

Durante este período, nuevamente las políticas adoptadas permiten mantener un balance en la relación entre lo que se radica y lo que se atiende. De hecho, en el mes de julio la producción de hechos superados fue superior a las tutelas que ingresaron. En el período ingresaron 4.220 casos nuevos, mientras que se atendieron 11.852 casos, aun cuando se reporten sólo 5.281 por las razones explicadas antes. Asimismo, el buen desempeño de la entidad se puede verificar también en los niveles de atención de los diferentes tipos de sub trámites que mejoraron en todos los ámbitos: (i) el nivel de atención de sanciones ascendió a un 95%; (ii) el nivel de atención de incidentes de desacato correspondió a su vez un 92%; y (iii) la fase procesal de interposición de la acción de tutela alcanzó una atención de 89%. (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 bien ritmo y en la dirección correcta en la superación del estado de cosas inconstitucionales. 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.

⁴³ Ver IP24, página 62.

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

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	31.626	15%	75.566	35%	107.466	50%	214.658
Atendidas	30.043	15%	69.414	36%	95.608	49%	195.065 ⁴⁴
Pendientes al corte	1.583	8%	6.152	31%	11.858	61%	19.593
% de cumplimiento (hecho superado)	95%		92%		89%		91%

El cuadro 2 (ver Capítulo 4.1- Cuadro 2) presenta el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de mayo, junio y julio de 2015 y confirma que en la gestión de tutelas no ha habido retrocesos y se han mantenido avances constantes en la dirección correcta. Este cuadro podría mostrar la consolidación de dos fenómenos enunciados en IP anteriores. En primer lugar, las cifras indican que podría estar consolidándose una tendencia a la reducción de las tutelas que ingresan a la entidad producto de las medidas adoptadas en las áreas misionales para atender los requerimientos de los afiliados de manera integral y oportuna.

En segundo lugar, aunque en el cuadro se incluyen únicamente 5.281 tutelas atendidas, como se explicó antes, durante el mes se atendieron 11.852 casos en total. Éstos no se pueden contabilizar en los indicadores del IP en su totalidad debido a que la mayoría corresponden a casos que habían sido atendidos en el pasado y el indicador está construido para contabilizar únicamente la primera atención de la cédula. No obstante, la entidad mantuvo un incremento en la capacidad real 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.

⁴⁴ Para contabilizar las tutelas atendidas en el período sólo se tienen en cuenta las cédulas trabajadas por primera vez, es decir 5.281 casos. Sin embargo, durante el mes de julio se atendieron 26.207 documentos radicados en Bizagi que correspondieron a 11.852 cédulas, de las cuales 6.571 habían sido atendidas en el pasado. Esto se debe a que en el anterior el modelo de atención de tutelas se basaba en la atención de cédulas nuevas y la metodología con base en la cual está construido el denominador contabiliza a su vez sólo las cédulas nuevas. Colpensiones realizó un ajuste en la metodología para mejorar la atención integral de las tutelas que implica la lectura de todos y cada uno de los documentos radicados (26.207 en julio) y la atención de todas y cada una de las cédulas (11.852 en julio) sin importar si han sido atendidas o no en el pasado. Si bien esto llevará a un ajuste en la forma en la que se reporta la información, en la presente oportunidad es importante tener en cuenta que la producción real fue muy superior a la contemplada en la tabla. Por esta misma razón, en el presente informe, algunas áreas como la Gerencia Nacional Reconocimiento, reportan una producción mensual superior a la incluida en la tabla pues consideran no sólo la atención de cédulas únicas sino los documentos radicados en Bizagi atendidos y las cédulas que ya tenían atenciones previas.

**Capítulo 4.1 - Cuadro 2. Tutelas identificadas y atendidas en los últimos tres meses
Corte a 31 de Julio de 2015**

Estado	Acumulado a Sep-13 (línea de base)	Acumulado a abr-15	may-15	jun-15	jul-15	Total acumulado
Identificadas	96.222	196.179	4.956	4.404	4.220	214.658
Atendidas	18.786	177.318	4.687	2.846	5.281	195.065
Pendientes	77.436	18.861	19.096	20.654	19.593	19.593
% de avance	20%	90%				91%

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 se notificaron 4.220 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 980, quedando un saldo de 3.240.

Como puede verse, en julio hubo un incremento de las tutelas atendidas dentro de ese mismo período, lo cual muestra una mejoría frente a lo ocurrido en el mes de junio. No obstante, este aún no ha alcanzado los niveles que se había logrado en meses anteriores. Esto se debe, como se ha explicado antes, a la profundización de la integralidad en la atención de los casos, lo que muchas veces implica que estos sean revisados en varias oportunidades hasta tanto se alcance la completa protección del derecho. Asimismo, el desconocimiento de los jueces de tutela del precedente de la H. Corte sobre la imposición de sanciones en el caso de Colpensiones, combinado con la falta de protección que se presenta actualmente, ha llevado a que sea necesario invertir un importante recurso humano en la atención de dichas sanciones, materializadas en arrestos, lo cual reduce inevitablemente la capacidad de atender los casos del flujo diario.

En todo caso, como se explicará más adelante en detalle, se planea que la trasmisión de la información sobre el auto admisorio (“avoco”) de las tutelas, lleve a mejorar la atención de las mismas dentro del término.

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

Instancia procesal	abr-15	may-15	jun-15	jul-15
Sanción				
Identificadas	97	129	85	85
Atendidas	29	51	3	19
Pendientes	68	78	82	66
% de avance	29,90%	39,53%	3,53%	22,35%
Desacato				
Identificadas	493	613	501	406
Atendidas	168	197	53	109
Pendientes	325	416	448	297
% de avance	34,08%	32,14%	10,58%	26,85%

Instancia procesal	abr-15	may-15	jun-15	jul-15
Tutela				
Identificadas	4309	4214	3769	3729
Atendidas	1.365	982	267	852
Pendientes	2.944	3.232	3.502	2.877
% de avance	31,68%	23,30%	7,08%	22,85%
Total				
Identificadas	4.899	4.956	4.355	4.220
Atendidas	1.562	1.230	323	980
Pendientes	3.337	3.726	4.032	3.240
% de avance en el mismo mes	31,88%	24,82%	7,42%	23,22%

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

Bajo los mismos criterios de presentación contenidos en los informes entregados a la H. Corte, corresponde reportar el avance en la gestión de la notificación e inclusión en nómina de las tutelas atendidas durante el mes de julio de 2015⁴⁵.

El cuadro 1 (ver Capítulo 4.2 – Cuadro 1), contiene el total de actos administrativos emitidos en cumplimiento de una orden de tutela que concede una prestación económica. Dichas decisiones ascienden a un total de 105.043. No obstante, como se ha explicado, no todos ellos corresponden a actos administrativos que reconozcan una prestación. De aquellos que reconocen una prestación se notificaron 57.448 y se incluyeron en nómina 33.625⁴⁶, quedando un saldo pendiente de notificación igual a 4.528 lo que representan un 93% de efectividad en el proceso de notificación. Igualmente de acuerdo con las acciones de tutela de las cuales se profiere un acto administrativo que no concede una prestación pensional se han atendido un total de 43.967 de las cuales fueron notificadas efectivamente 35.456, lo cual representa un avance del 82%.

Sobre el cuadro que se incluye a continuación, también es importante advertir que el porcentaje de avance en nómina, que corresponde a un 54.3%, está construido con un denominador

⁴⁵ Debe tenerse en cuenta que en esta sección se incluyen dos grupos: (i) la notificación de actos administrativos que reconocen o conceden un derecho prestacional y que por lo tanto debe ser incluido en nómina; y (ii) la notificación de actos administrativos que deciden una solicitud prestacional pero sin embargo no conceden el derecho reclamado, lo cual conlleva que no sea incluidos en la nómina de pensionados.

⁴⁶ Se debe aclarar que la diferencia entre las tutelas de reconocimiento que conceden prestaciones frente a las incluidas en la nómina se explica por cuanto para este cruce i) se toman los pensionados activos en el mes de consulta, y no se incluyen los pagos únicos (indemnizaciones, auxilios funerarios) realizados en meses anteriores, ii) se realiza por consulta de documento del titular de la tutela y no de los beneficiarios para el caso de las pensiones de sobrevivientes. De igual forma, hay casos en los que la pensión a pesar de haberse reconocido no implica el ingreso a la nómina como es el caso de servidores públicos activos, y el de las pensiones post mortem en las cuales se puede generar el derecho a la prestación para el causante más no el derecho a la pensión de sobrevivientes para quienes solicitan el reconocimiento como beneficiarios.

diferente que incluye la totalidad de los actos administrativos inclusive aquellos que no son objeto de inclusión en nómina porque, como es natural no todas las tutelas son objeto de una prestación sujeta a inclusión en nómina. Esta forma de definir el universo impide conocer con certeza cuál es el nivel de avance que se ha alcanzado en esta materia y por lo tanto no resulta exacto. Por esta razón, a partir del próximo informe Colpensiones definirá un indicador de porcentaje más acorde con la necesidad de mostrar el avance de la entidad en esta materia, ya que como se ha dicho con el presente por su metodología no se lograría llegar a un 100%.

Capítulo 4.2 - Cuadro 1. Notificación de los actos administrativos e inclusión en nómina

Sentido de la decisión	Actos administrativos proferidos	Actos administrativos notificados	Por Notificar	% Avance notificaciones	Ingresos a Nómina	% Avance nómina*
Conceden Prestación	61.976	57.448	4.528	92,69%	33.625	En construcción
No Conceden Prestación	43.067	35.456	7.611	82,33%		NA
Total	105.043	92.904	12.139	88,44%	33.625	

*El nivel de avance de los ingresos a nómina debe medirse con respecto a los actos administrativos proferidos susceptibles de ser incluido en la nómina. La entidad se encuentra realizando las depuraciones necesarias para poder establecer la cifra exacta a la cual ascienden estos actos administrativos. De tal forma que en el próximo informe se ajustará este cuadro con la información pertinente.

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 el mes de julio registra un total de 6.589 (ver Capítulo 4.3 – Cuadro 1). La disminución en los casos con respuesta parcial frente al mes de junio (9.065) se explica en el enorme esfuerzo realizado por la entidad para que estos casos fueran resueltos con hecho superado de manera definitiva. Fue particularmente significativa la evacuación de un grupo importante de casos de cumplimiento de sentencias en los que se dio solución definitiva al ciudadano y que no habían sido enviados al juez debido a ajustes en la operación.

Frente a los casos que aún quedan pendientes, es claro que su resolución depende de factores que se escapan de la gestión de Colpensiones. Sin embargo, se planea continuar atendiendo de manera definitiva estos casos con herramientas como las dispuestas en el Auto 181 que buscan remover los obstáculos que impiden el cumplimiento de las tutelas con información incompleta.

Capítulo 4.3 – Cuadro 1. Tutelas con respuesta parcial

Tipo Respuesta Parcial	jul-15
Con carta al juzgado según Auto 202	3.764
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	306
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	1.992
Defensa Judicial Con Tramite	527
Total general	6.589

4.3.1. Avance plan de acción

1. Respeto de la Gestión de Personal

Durante el mes de julio se consolidó el ingreso del personal para la atención de tutelas con un último grupo recibido el 3 de agosto, que se reportará en el próximo informe correspondiente a ese mes. La consolidación de este proceso permitirá implementar diferentes planes de acción para la atención de las tutelas que ya han sido anunciados como el grupo de tutelas por cumplimientos de sentencias. En todo caso es importante que se tenga en cuenta que existe una curva de aprendizaje de estos abogados que conlleva a que su productividad sea progresiva.

Actualmente se mantiene la dispersión del grupo en diferentes sedes, lo cual también ha generado algunos problemas de coordinación que se superará en el mes de septiembre en el que el grupo se unificará en dos sedes.

2. Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela

En el ámbito de los ajustes al modelo de operación se realizaron varias acciones.

En primer lugar, durante el mes de julio se trabajó en la definición de las reglas de negocio necesarias para consolidar el proceso de identificación de los 23 dígitos, incluyendo un conjunto de validaciones que deberán realizarse en la Rama Judicial y en la Registraduría en los casos en los que la información que ingresa a Colpensiones sea incompleta. Este ha sido el reto más importante en este proceso, pues aun cuando la Corte Constitucional ha sido enfática en la necesidad de que las autoridades judiciales incluyan información completa sobre los procesos en cada uno de sus pronunciamientos, persisten numerosos vacíos de información en los pronunciamientos judiciales lo que impide su correcta identificación y asociación por la entidad.

En efecto, son comunes los casos en los que no se incluye el demandante, su cédula o los 23 dígitos que identifican el proceso. Asimismo, existen juzgados en los que no hay código de identificación que permita parametrizarlo para efectos de la reconstrucción de los 23 dígitos. No obstante, con las reglas de negocio y las validaciones mencionadas se planea avanzar en la asociación de los casos a través de los 23 dígitos que los caracterizan y mejorar así la oportunidad y calidad de las respuestas a las autoridades judiciales. Sobre este punto se está trabajando con el Consejo Superior de la Judicatura para que ella en cumplimiento al numeral décimo segundo, de la parte resolutive del Auto 181 de 2015, emita una circular a los jueces de la república recordando este importante punto para que Colpensiones tenga la información completa.

En segundo lugar, como se informó en el IP24⁴⁷ la consolidación del modelo de operaciones también ha requerido la realización de ajustes en Bizagi, herramienta en la que se gestiona el proceso. Algunos de estos cambios ya han empezado a implementarse, pero otros han requerido desarrollos complejos que han exigido más tiempo y personal para su consolidación.

⁴⁷ Ver IP24, página 71.

En tercer lugar, es claro para Colpensiones que es necesario mejorar aún más en la oportunidad del envío de respuesta a las autoridades judiciales para evitar desacatos y sanciones. Con el objeto de ajustar el modelo a esta lógica se están adoptando diferentes medidas que permitirán responder la acción de tutela antes de que se adopte la decisión de primera instancia. Si bien en muchos casos no se podrá brindar una atención de fondo dentro del término, se ofrecerá información a la autoridad judicial la situación sobre las barreras que deben ser removidas para lograr el cumplimiento total. El punto central de este cambio es la trasmisión a las diferentes áreas de la información indicativa para saber que un determinado caso es una tutela nueva de modo que puedan generar una respuesta oportuna. Actualmente esta información sólo se puede conocer cuando se está generando la respuesta sin que sea posible distinguir ex -ante un caso nuevo.

Para Colpensiones es claro que esta transición implica numerosos retos. El más importante es que es necesario buscar un equilibrio entre la atención de los casos nuevos y la atención de las tutelas pendientes. Adicionalmente, es necesario mejorar el proceso de entrega de las respuestas a los jueces para que la celeridad en la acción interna de la entidad se refleje en la recepción efectiva de respuestas a las tutelas.

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

Uno de los elementos esenciales de la profundización de la integralidad en la atención de tutelas es el mejoramiento de la calidad. Por esta razón se ha iniciado la estructuración de un plan de mejoramiento de la calidad en la respuesta de las acciones de tutela que absorberá y ampliará el “plan de capacitaciones” que se había venido reportando. Este nuevo plan es más amplio e incluirá: (i) el desarrollo de circulares de doctrina constitucional en materia de tutela que permitan reunir las sub-reglas de los diferentes casos en los que se presentan acciones de tutela de manera recurrente; (ii) el entrenamiento de los abogados en relación con el contenido de estas circulares; (iii) el seguimiento sistemático de las respuestas para verificar aspectos formales (corrección de los datos de identificación del demandante y del juzgado, entre otros) y materiales (pertinencia de la respuesta, argumentos usados para responder, uso de la jurisprudencia constitucional); (iv) el proceso de formalización y consolidación de los procesos de tutela para garantizar que todos estén protocolizados anunciado en el IP24⁴⁸.

Como parte de este plan, durante el mes de agosto se desarrollará una capacitación en redacción de textos jurídicos para todos los abogados, en conjunto con la Universidad de la Sabana. Adicionalmente se adoptarán unos lineamientos de respuesta en tutela para tratar de incorporar e institucionalizar algunos de los contenidos de estas capacitaciones. En todo caso, se informará a la Corte de los avances que se den en esta área.

4. Plan Estratégico de defensa constitucional

Se ha mantenido el desarrollo del plan de defensa constitucional lo que ha permitido la atención de los autos de prueba proferido por la Corte Constitucional dentro de los términos especificados

⁴⁸ Ver IP24, página 73.

en cada providencia. Adicionalmente, se ha desarrollado una auditoria para garantizar el cumplimiento integral y completo de la totalidad de las sentencias adoptadas por esa Corporación.

Finalmente, Colpensiones ha venido realizando un esfuerzo para intervenir en los procesos que se encuentran en la H. Corte presentando no sólo la información sobre el caso sino argumentos que enriquezcan el debate en esa Corporación. No obstante, aún se encuentra pendiente que se autorice el acceso de Colpensiones a la información sobre los problemas jurídicos de los diferentes procesos que se encuentra consignada en las fichas de los diferentes procesos.

Como parte de este plan en el mes de julio Colpensiones intervino en los procesos de tutela en los que el demandante era Colpensiones, remitió las respuestas autos de prueba emitidos por las diferentes salas e inició el proceso de verificación del cumplimiento de las sentencias de la Corte Constitucional.

5. Proyectos para el próximo mes

- a) Desarrollo de la capacitación en redacción de textos jurídicos que como se explicó es un programa que incluirá a la totalidad de los abogados de tutelas y será realizado en asocio con la Universidad de la Sabana.
- b) Continuación de la consolidación de los cambios en la herramienta software Bizagi que permitirá un mejor flujo de la información y un proceso más adecuado para la gestión de los casos.
- c) Implementación de los primeros cambios necesarios para el desarrollo del plan para la atención de las tutelas dentro del término, específicamente la transmisión de la información sobre la llegada de tutelas nuevas.
- d) Implementación de los primeros elementos del plan para el mejoramiento de la calidad, específicamente la implementación del seguimiento a la lectura y la adopción de las dos primeras circulares de doctrina.

5. Cumplimiento de fallos judiciales

Al igual que todos los meses este capítulo, atendiendo las órdenes de dar más claridad a los datos en materia de sentencias, conserva la estructura establecida en el IP16⁴⁹. 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 julio de 2015 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1). Luego, para el análisis se toma cada una de las tres partes ya mencionadas de acuerdo a las áreas responsables del alistamiento⁵⁰ y cumplimiento.

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

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS		
	Origen del fallo condenatorio	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	Actos adm. proferidos	Pendientes que han sido gestionados**
11.236	62	11.174	10.994	150	30
Entregados por el ISS en L.	0,6%	99,4%	98,4%	1,3%	0,3%
8.573	29	8.544 *	8.274	177	93
Hallados por Colp. en expedientes ISS	0%	99,7%	97%	2%	1%
38.270	1.392	36.878	29.132	4.231	3.515
Fallados en contra de Colpensiones	4%	96%	79%	11%	10%
52.526	11.754	40.772	34.642	3.194	2.936
Entregados por ciudadanos a Colp.	22%	78%	85%	8%	7%
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. Gestionados	Total en proceso de proferir el Acto Adm. Pendientes por tramitar
110.605	13.237	97.368	83.042	7.752	6.574
	12%	88%	85%	8%	7%
			75%	7%	6%

*Fallos alistados y cumplidos con otro modelo de operación

** La gestión realizada a los casos se encuentran pendientes se explicará en la sección 5.4.1.

*** La información de las notificaciones e ingreso a nómina se presentarán en las subsecciones 5.4.6. y 5.4.7.

Hasta el IP24 Colpensiones ha reportado el Cuadro 1 del capítulo 5.1 incluyendo los resultados de la notificación de actos administrativos proferidos para dar cumplimiento a las sentencias, así

⁴⁹ Ver IP16, sección 5, página 76.

⁵⁰ Frente al ítem “Alistados y entregados para cumplimiento” es necesario informar a la H. Corte Constitucional que 993 casos fueron devueltos por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento (GNR) a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial (GNDJ), ya que pueden corresponder a pretensiones diferentes al reconocimiento de una prestación económica, una duplicidad o una sentencia absolutoria y por lo tanto en el mes de agosto se definirá su estado.

como la información relativa al ingreso a la nómina de pensionados. Con el fin de dar mayor claridad a la información relativa al cumplimiento de las sentencias, a partir del presente IP, estas dos cifras se presentarán en una subsección independiente 5.4.6 y 5.4.7, respectivamente.

Como se informó en el IP1951 a la H. Corte, la entidad no solamente tiene condenas que implican el reconocimiento de una prestación económica, sino 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				
4	0	4	1	3
Entregados por el ISS en L.				
0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS				
25	0	25	0	25
Fallados en contra de Colpensiones				
45	0	45	25	20
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
74	0	74	26	48

5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”

Se han identificado un total de 110.679 fallos condenatorios, (resultado de sumar el total del cuadro 1 y cuadro 2) lo cual representa un aumento de 4.835 sentencias frente a lo reportado en el mes de junio de 2015 (105.844). 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:

- (i) En el mes de julio de 2015, el universo reportado desde el IP23 (11.240) se mantiene debido a que no se han presentado nuevas entregas por parte del P.A.R.I.S.S.
- (ii) Con relación al universo de sentencias halladas en expedientes ISS, en el mes de julio pasó de 8.529 a 8.573 sentencias, en razón a la entrega de certificados de autenticidad reportados por parte de Cyza.

Ahora bien, en el informe de abril de 2015 se reportó a la H. Corte el plan de acción para trabajar en la georeferenciación, consecución, clasificación (CYZA) y posterior alistamiento

⁵¹ Ver IP19, sección 5, páginas 68-69.

de las 5.672⁵² sentencias que se encontraron en el origen “hallados por Colpensiones en los expedientes ISS”, de acuerdo con lo anterior se presenta con corte al mes de julio de 2015 los siguientes avances:

- En relación al avance en el ítem de “Casos sin datos demográficos”, para el mes de julio el contratista encargado de la vigilancia judicial de la Entidad reporta el resultado final de la verificación de los casos: (i) 1.384 casos identificados con sentencia y georeferenciados; durante el mes de agosto se solicitarán a las regionales para su consecución y por tanto pasan al ítem de “Casos con datos demográficos sin sentencia”; (ii) 788 casos en los cuales no fue posible establecer los datos demográficos de los procesos; (iii) 792 procesos judiciales activos que por lo tanto, no cuentan aún con sentencia para cumplimiento, y finalmente, (iii) 47 casos corresponden a acciones de tutela.

De acuerdo con lo anterior, es pertinente informar a la H. Corte Constitucional que frente a los ítems de: (i) 788 casos en los cuales no fue posible establecer los datos demográficos de los procesos judiciales, serán objeto de una nueva lectura con el fin de identificar el tipo de trámite debido a que el contratista reportó la no ubicación definitiva de 782 registros y la no cobertura del servicio en 2 casos (ii) 792 procesos judiciales activos, estos serán sometidos a una vigilancia especial con el fin de identificar la sentencia en el momento en que esta sea proferida, y (iii) 47 tutelas de las cuales 17 se encuentran activas y se reportarán al grupo de tutelas de la entidad para seguimiento.

- En cuanto a los “Casos con datos demográficos sin sentencia”, y conforme la información reportada en el ítem anterior, el total de fallos en consecución por parte de la administradora asciende a 3.209. Ahora bien, de este universo es necesario informar que: (i) 190 fallos se encuentran cumplidos, (ii) En 110 casos fue encontrada la sentencia y entregada a la GNR, (iii) 1 proceso se encuentra activo y (iv) 1 fallo no es competencia de la Administradora por tratarse del pago de gastos médicos. Por lo tanto el saldo de este ítem es de 2.907. Vale la pena anotar que dentro de la gestión tendiente a la consecución material de la sentencia, para el mes de julio, se presentaron ante los Despachos Judiciales 173 memoriales solicitando el desarchivo del fallo.
- Finalmente, los casos en “Clasificación CYZA” (757) como se informó en el anterior informe se remitieron la totalidad de cartas a los ciudadanos. Y por otro lado, la entidad se encuentra a la espera de que sea allegada o se entregue el sello patrón por parte del Despacho Judicial.

⁵² Ver IP22, literal (ii) “Con relación al universo de sentencias identificadas en los expedientes pensionales entregados por el ISS en L., se debe informar que durante el mes de marzo de 2015 se consideró conveniente precisar el concepto de los “fallos en proceso de alistamiento”, determinando que en este ítem deben contabilizarse únicamente los fallos que materialmente tiene la Administradora en su poder para iniciar el respectivo proceso de cumplimiento. Lo anterior en armonía con el trabajo que la Gerencia de Reconocimiento realizó para clasificar este universo48. En consideración a esa aclaración reportada a la Gerencia de Defensa Judicial, el universo correspondiente a las sentencias que debe conseguir materialmente para luego pasar a alistamiento al corte del presente informe es de 5.672. Así las cosas, la Administradora de manera consecuente con la claridad de las cifras, plantea el siguiente plan de acción ...”

- (iii) El total de fallos condenatorios en contra de Colpensiones presentó un aumento de 2.456 sentencias frente a lo reportado en el mes de junio de 2015 (35.839), para un total que asciende a 38.295 con corte al 31 de julio de 2015.

A este respecto y de acuerdo con lo anunciado en el IP23⁵³, para el mes de julio el saldo de fallos en consecución, de la base Litigob, asciende a 1804 ya que se obtuvieron 173 fallos.

- (iv) Finalmente, el dato relacionado con los fallos condenatorios que Colpensiones conoce por que un ciudadano lo entrega en una de las oficinas de la entidad (conocidos anteriormente como PQRS). En el mes de junio el dato de fallos condenatorios consolidado fue de 50.236 y en el mes de julio corresponde a 52.571.

Esto quiere decir que ingresaron por este medio 2.335 nuevas sentencias condenatorias (se suman los cuadros 1 y 2). Este incremento es un asunto que la Administradora ha analizado, y encuentra que aquí se allegan sentencias del ISS (que el ISS en L., no entregó oficialmente) y otras que sí fueron falladas en contra de Colpensiones que el ciudadano radica⁵⁴.

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

El total de fallos condenatorios con corte a 31 de julio de 2015 son 110.679 de los cuales se han alistado 97.442, correspondiendo estos últimos a: 97.368 a prestaciones pensionales, lo que equivale al 88% del alistamiento (ver Capítulo 5.1 - Cuadro 1) y 74 a otras pretensiones, lo que corresponde al 100% de alistamiento en el avance de este. (Ver Capítulo 5.1 - Cuadro 2). Se tiene entonces que para el presente informe hubo un total de 5.159 fallos alistados, aquí es importante anotar que del acumulado de fallos alistados, la GNR hizo devolución de 993 que como se anunció anteriormente se revisaran durante el mes de agosto con el fin de darle el trámite a que haya lugar. Por lo anterior la diferencia de alistamiento que se refleja en el cuadro 1 es de 4.175.

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 seguridad⁵⁵, 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 IP20⁵⁶.

⁵³ Numeral (iii) IP23, página 73. Para ampliar sobre este asunto, puede consultarse desde el IP20, pág. 70, el seguimiento que se hace a los fallos reportados en la base Sistema Único de Información Litigiosa del Estado (Litigob).

⁵⁴ Cuando el ciudadano radique una sentencia condenatoria en contra de Colpensiones, y luego abogado externo apoderado judicial la allegue la sentencias, como es su deber, esta sentencia pasa a contabilizarse en el origen “fallos en contra de Colpensiones” y se debita del origen “fallos entregados por el ciudadano”. Aquí es importante anotar, que la entidad no puede negarse a recibir una sentencia y por eso se contabiliza.

⁵⁵ 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.

⁵⁶ 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 (78%) de avance frente a lo reportado en el IP24⁵⁷, es decir se aumentó un punto porcentual frente al mes pasado.
- (ii) Respecto a los fallos dictados en contra del ISS que Colpensiones encontró en los expedientes pensionales y que no fueron entregados de manera oficial, con corte al 31 de julio, se encuentran alistadas para cumplimiento 8.544 sentencias, correspondiendo a un 99.7% de avance en el alistamiento de éstas frente al 100% reportado en el mes de junio, lo anterior debido a que la GNR devolvió a la GNDJ 29 sentencias por no ser de su competencia, por lo tanto como se informó en el mes de agosto se definirá el área a la que corresponden.

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 julio, un porcentaje del 99.4% frente al 99.6% reportado en el mes de junio. Lo anterior debido a que se está en la consecución de 33 fallos entregados por el P.A.R ISS que no cuentan con la documentación mínima para el cumplimiento, y 29 fallos devueltos por la GNR en los cuales se revisará la pretensión del fallo con el fin de remitirlo al área competente.
- (ii) Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones, en el mes de julio se presenta una disminución del 96% frente a lo reportado en el mes de junio (98%), lo anterior debido a que 753 sentencias fueron devueltas por la GNR a la GNDJ por falta de competencia y serán objeto de revisión de la pretensión en el mes de agosto con el fin de remitirlo al área competente.

Así las cosas el consolidado de fallos entregados para cumplimiento por este origen es de 36.903 sentencias (sumados cuadro 1 y 2).

Del total fallos alistados 97.442 se han entregado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento 97.368 y a otras áreas 74 (ver cuadros 1 y 2).

5.3.1. Reporte de avance del plan de acción

Atendiendo las barreras reportadas en el IP20 a la H. Corte Constitucional⁵⁸, la Administradora llevó a cabo el seguimiento y las acciones que se presentan a continuación:

⁵⁷ 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 Pág. 74.

⁵⁸ Ver IP20, sección 5.3.1 y 5.3.2, páginas 72 - 75.

Capítulo 5.3 – Cuadro 1. Avances Plan de Acción

Barreras	Plan de acción IP20		Avance IP24
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"> En el mes de julio en razón a inconvenientes de índole administrativo y operativo, no fue posible la realización del habitual conversatorio con la Procuraduría General de la Nación – Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y los Jueces de la República. Se realizó video conferencia con todas las Seccionales del Consejo Superior de la Judicatura donde se comentó la problemática y, a partir de lo señalado en el Auto 181 de 2015, se explicó las razones de la colaboración armónica. Igualmente se gestionó con la Dirección Ejecutiva y la Sala Administrativa del CSJ, el convenio interinstitucional para lograr, entre otras cosas, el desarchivo de procesos
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> Durante el mes de julio de acuerdo con el avance de los planes operativos las regionales lograron la consecución de 2.456 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"> En el mes de julio se identificó un total 482 CDs inaudibles, de estos se logró la consecución de 147, 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 147 CDs; se continua con la búsqueda por parte de las regionales de los 335 restantes. Se realizó video conferencia con todas las Seccionales del Consejo Superior de la Judicatura donde se comentó la problemática y, a partir de lo señalado en el Auto 181 de 2015, se explicó las razones de la colaboración armónica. Igualmente se gestionó con la Dirección Ejecutiva y la Sala Administrativa del CSJ, el convenio interinstitucional para lograr, entre otras cosas, el desarchivo de procesos
Transcripción de sentencias por fallos abstractos.	Componente interno	Identificación de los extractos que no contienen la parte resolutive de manera concreta.	<ul style="list-style-type: none"> La Administradora durante el mes de julio transcribió 339 fallos que correspondieron al saldo reportado en el mes de mayo para un cumplimiento del 100% y para este periodo se identificó 211 sentencias cuyos extractos no contienen la parte resolutive de la sentencia en concreto por lo que 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"> En el mes de julio en razón a inconvenientes de índole administrativo y operativo, no fue posible la realización del habitual conversatorio con la Procuraduría General de la Nación – Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y los Jueces de la República.
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 y como se informó anteriormente, en el mes de julio en razón a inconvenientes de índole administrativo y operativo, no fue posible la realización del habitual conversatorio con la Procuraduría General de la Nación – Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y los Jueces de la República. Se realizó video conferencia con todas las Seccionales del Consejo Superior de la Judicatura donde se comentó la problemática y, a partir de lo señalado en el Auto 181 de 2015, se explicó las razones de la colaboración armónica. Igualmente se gestionó con la Dirección Ejecutiva y la Sala Administrativa del CSJ, el convenio interinstitucional para lograr, entre otras cosas, el desarchivo de procesos.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> El 31 de julio de 2015 Se presentó el informe de seguimiento por cada una de las regionales a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial de manera virtual y se analizaron las gestiones realizadas por cada una de ellas.

5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”

Con corte 31 de Julio de 2015, Colpensiones ha proferido un acumulado de 83.042 actos administrativos para dar cumplimiento a lo ordenado en las sentencias judiciales. Durante el mes de julio se alcanzó el cumplimiento de 9.585 nuevas sentencias, que se suman a las 73.457 ya cumplidas a 30 de junio de 2015. De igual manera se generó la revisión acerca del cumplimiento integral de 39 sentencias, lo cual se origina en solicitudes presentadas por los asegurados respecto de sentencias anteriormente cumplidas.

También debe informarse que se dio cumplimiento a 823 decisiones correspondientes a procesos ejecutivos, como se explica en el punto 5.4.3.

De conformidad con los avances de la entidad en materia de cumplimiento de sentencias, el mes de julio se constituye en el período en el que históricamente la entidad ha logrado la mayor cantidad de actos administrativos.

Colpensiones ha venido incrementado y profundizando el cumplimiento de sentencias, lo cual se puede constatar si se considera que durante el mes de julio se avanzó en el cumplimiento de 9.585, en el IP24⁵⁹ correspondiente al período junio se reportó que se había dado cumplimiento a 5.648 sentencias, en el IP23⁶⁰, correspondiente al mes de mayo se reportó que se profirieron actos administrativos para dar cumplimiento a 6.181 sentencia y en el IP22⁶¹ correspondiente al mes de abril se reportó que se profirieron actos administrativos para dar cumplimiento de 5.220 sentencias.

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 julio, la Gerencia de Defensa Judicial culminó la etapa de estudio de seguridad y/o de alistamiento e hizo entrega de 5.127 sentencias a la Gerencia de Reconocimiento.

Por tanto, si se toma el número de sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento a 30 de junio (19.740), se suman las entregadas durante el mes de julio de 2015 que corresponden a 5.127, se restan las cumplidas durante el mes de julio (9.585) y se restan las devueltas a jurídica por no competencia o niega pretensiones que corresponden a 993 casos, arrojando como saldo de sentencias pendientes de cumplimiento un total de 14.289, a las que se deben sumar 37 casos identificados que corresponden a sentencias que se revisarán para proferir su cumplimiento integral. En conclusión, la cifra de pendientes corresponde a 14.326.

⁵⁹ Ver IP24, sección 5.4, página 79.

⁶⁰ Ver IP23, sección 5.4, página 76.

⁶¹ Ver IP22, sección 5.4, página 71.

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).

De acuerdo con lo anterior, respecto de las 14.326 sentencias que se encuentran pendientes de cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento se han gestionado y estudiado ya 7.752 casos 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 3.798 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. Con corte a 30 de junio se tenían 3.476 casos y en julio se incrementan 322 nuevos casos para esta tipología.

2. Para 3.107 casos es necesario un documento de carácter jurídico (transcripción de las sentencias por ejemplo). Con corte a 30 de junio se tenían 2.579 casos y en julio se incrementan en 528 nuevos casos.

3. Se identificaron 847 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. Con corte a 30 de junio se tenían 737 casos y en julio se incrementa en 110 nuevos casos.

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 a 30 de junio, menos las cumplidas, se tiene que el universo de sentencias pendientes para cumplimiento es de 14.326 a cuyo total es necesario restarle las 7.752 gestionadas que no pueden ser cumplidas hasta tener la consecución de los documentos faltantes, arrojando un saldo de 6.494 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 6.494 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.

De conformidad con lo anterior, Colpensiones realizará una identificación de las sentencias que se registran dentro de las cumplidas y respecto de las cuales, sus beneficiarios han presentado ante la entidad una petición, comunicación, solicitud u otro tipo de trámite, con posterioridad a la fecha en la cual se emitió el acto administrativo con el cual se dio cumplimiento a la sentencia, con lo cual se podrá determinar un universo de casos que no cuentan con cumplimiento integral.

Para tal efecto y adicionalmente a los grupos de sentencias citados en el IP24⁶² a partir del 1º de agosto de 2015, se reasignarán analistas y se conformará un nuevo grupo que apoye el cumplimiento de sentencias integrado por 50 analistas, 10 revisores y 1 coordinador. Este grupo tendrá a cargo la revisión de los actos administrativos señalados en el párrafo anterior, emitidos en el cumplimiento de sentencias respecto de los cuales, el beneficiario de la sentencia radicó una nueva solicitud, y sobre estos casos, el grupo verificará que en los mismos se haya dado cumplimiento integral a lo ordenado en la correspondiente sentencia. Esta medida permite garantizar la operación diaria en la decisión de las sentencias nuevas que se entregan por parte de la Gerencia de Defensa Judicial a la Gerencia de Reconocimiento para cumplimiento y permite coetáneamente llevar a cabo el proceso de calidad que Colpensiones implementó, salvaguardando los derechos de los afiliados.

Así mismo y en la línea de buscar el mejoramiento de la calidad como meta fundamental que Colpensiones fijó en el año 2014, se creará un grupo de auditoría exclusivo de sentencias conformado por 9 personas que auditarán de forma aleatoria los actos administrativos de cumplimiento de sentencias, tal como se anunció en la sección 3.3 del presente IP⁶³.

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

De igual manera, a partir del presente informe se reportará 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.

⁶² IP24, sección 5.4.2, página 81.

⁶³ IP25, sección 3.3, página 57.

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 julio se han dado cumplimiento a 7.091 mandamientos de pago, quedando pendientes un total de 4.439 para cumplimiento, de los cuales se han gestionado 2.592. De esta forma, de 11.530 mandamientos de pago Colpensiones ha dado cumplimiento al 62%, gestionado 22% y tiene pendiente de tramitar 16%. Los casos gestionados se desagregan en los siguientes estados:

1. 539 casos que tienen falta de documentos del asegurado o ciudadano.
2. 1.012 casos que tienen falta documentos jurídicos.
3. 1.041 casos que tienen falta documentos jurídicos y del ciudadano.

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

(i) El 98,4% de los fallos condenatorios “entregados por ISS en L.” cuentan con acto administrativo, y un 99,8% están incluidos en la nómina de pensionados de la entidad.

(ii) En cuanto a los fallos condenatorios correspondientes a los “hallados en los expedientes” se muestra un porcentaje de cumplimiento del 97% y de 99,6% para inclusiones en la nómina de pensionados de la entidad.

(iii) Sobre los fallos en contra de Colpensiones se presenta un avance en el cumplimiento con relación al mes de junio del 79% y de 98,2% están incluidos en la nómina de pensionados de la entidad.

(iv) Para los fallos entregados por los ciudadanos se informa un avance del 85% de cumplimiento y de 99,5% 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 88% sentencias, se ha proferido el acto administrativo para dar cumplimiento a 83.042 es decir al 85%. Y, si se analiza el avance desde las sentencias identificadas 110.605, se ha logrado el cumplimiento del 75% 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
Julio de 2015**

Descripción	Cantidad
Tutelas	493
Procesos Ejecutivos	750
Requerimientos organismos de control	91
Grupo 1	936
Grupo 2	29
Grupo 3	17
Grupo 4	7.968
Auxilios Funerarios	5
Indemnizados	74
Otros	84
Total	10.447

En la cifra de sentencias cumplidas del mes de julio, esto es, 10.447 se incluyen:

- 9.585 sentencias ordinarias de las 19.720⁶⁴ que se encontraban pendientes con corte a 30 de junio de 2015.
- 39 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 823 procesos ejecutivos.

Por esta razón la cifra que se reporta sobre el avance entre el mes de junio y el mes de julio es de 9.585 y no de 10.447 casos. Es decir, a través de los grupos de cumplimiento de sentencia la Gerencia de Reconocimiento atendió 10.447 pero de esos casos, 862 corresponde a sentencias que fueron cumplidas con anterioridad pero que se trabajaron nuevamente con el fin de reconocer el retroactivo, o sentencias que corresponden a procesos ejecutivos. Esta sería la cifra

⁶⁴ Ver IP24, sección 5.1, página 74.

que se obtendría de la diferencia entre la columna “Total actos administrativos proferidos” del cuadro 1 de la sección 5.1 del IP24⁶⁵ y la misma columna del mismo cuadro de esta sección en el presente IP.

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

Como parte de dar más precisión a la información que se suministra en el tema de notificaciones, al igual que se harán para el cumplimiento de nómina, a partir de este informe, se presenta este capítulo de manera separada y se muestra los avances de las notificaciones que se hicieron en el mes de julio con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el mes de junio, es decir del mes anterior (mes caído). 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, por ejemplo -y caso concreto en este informe- una resolución proferida el 16 de julio se puede notificar el 6 de julio. Es por esta razón y para una información más transparente, que se hará un corte de los actos administrativos del mes anterior y de éstos cuántos han sido notificados hasta el 31 de julio del presente.

Siendo así las cosas, Colpensiones profirió 73.487 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, con corte al 30 de junio de 2015⁶⁶, de estos actos administrativos con corte a 31 de julio de 2015 (fecha de corte del presente IP) se han notificado 70.113, lo que equivale a un 95% de notificación. Cabe reiterar, que en este indicador se reportan únicamente los actos administrativos proferidos a junio de 2015, teniendo en cuenta que los actos administrativos proferidos en julio de 2015 se encuentran en términos de ley de acuerdo a lo estipulado en Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Dentro del procedimiento establecido por Colpensiones para la notificación de los actos administrativos, se cuenta con un trámite automático de citación con actividad tales como: (i) generación de servicio al contact center, que cuenta con 5 días hábiles para llamar al ciudadano, en los casos en los cuales no los localiza, (ii) el sistema genera una comunicación física, para la cual el proveedor de correspondencia cuenta con otros 5 días hábiles para entregarla, (iii) si transcurrido 5 días hábiles el ciudadano no se ha acercado a notificarse de manera personal, se procede a notificar por aviso. De esta forma se da por cumplido el proceso de citación y de notificación contemplados por la ley.

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

Origen del fallo condenatorio	Actos administrativos proferidos a junio	Actos administrativos proferidos a junio y notificados a julio	% Avance
Entregados por ISS en L.	10.966	10.936	99,7%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.172	8.070	99%
Fallados en contra de Colpensiones	23.912	21.940	92%

⁶⁵ Ver IP24, sección 5.1, página 74.

⁶⁶ Ver IP24, capítulo 5.1, cuadro 1, página 74.

Origen del fallo condenatorio	Actos administrativos proferidos a junio	Actos administrativos proferidos a junio y notificados a julio	% Avance
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	30.407	29.167	96%
Total	73.457	70.113	95%

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

En relación con el registro en la nómina de pensionados de las sentencias respecto de las cuales se ha emitido un acto administrativo se deben presentar las siguientes precisiones:

El proceso general de la nómina de pensionados se realiza por cortes periódicos y anticipados, es decir un período de nómina, corresponde a las prestaciones que se ingresan entre el día 15 del mes hasta el día 14 del siguiente mes.

Ejemplo:

En la “Nómina de mayo” se incluyen los reconocimientos que ingresan a la nómina entre el día 15 de abril y el 14 de mayo, nómina que se liquida y se gira para que los pagos se realicen a partir del primer día hábil del mes de junio (dado que los giros se realizan sobre el mes vencido).

En la “Nómina de junio” se incluyen los reconocimientos que ingresan a la nómina entre el día 15 de mayo y el 14 de junio, nómina que se liquida y se gira para que los pagos se realicen a partir del primer día hábil del mes de julio (dado que los giros se realizan sobre el mes vencido).

A su vez, en la “Nómina de julio” se incluyen los reconocimientos que ingresan a la nómina a partir del 15 de junio y hasta el 14 de julio de 2015, nómina que se liquida y gira para que los pagos se realicen a partir del primer día hábil del mes de agosto, y así sucesivamente.

Con base en lo anterior, la información que hemos venido reportando a la H. Corte en materia de cumplimiento de sentencias corresponde a los casos que ingresaron en el “periodo de nómina” anterior al del mes del reporte (mes caído) y sobre los cuales se generó el giro efectivo de los recursos; por tanto, para el IP24 se reportaron las sentencias incluidas en la “nómina de mayo”, a pesar de que el informe correspondiera al mes de junio; y en el IP23 se reportaron las sentencias incluidas en la “nómina de abril”, a pesar de que el informe correspondiera al mes de mayo.

Sin embargo, durante el mes simultáneamente se continúa en la operación normal, esto es, dando cumplimiento a las sentencias con su correspondiente ingreso a la nómina para el siguiente periodo de nómina, el cual no ha sido liquidado, cerrado y girado. Estos casos a la fecha no se han reportado debido a que como se explicó anteriormente, se reporta una vez se completa el ciclo.

Con el fin de aclarar la confusión que lo anterior pueda haber generado, en el seguimiento que hace la H. Corte a los actos administrativos que dan cumplimiento a las sentencias que efectivamente han sido registrados en la nómina y sobre las cuales se giran los correspondientes

recursos, Colpensiones adoptará la decisión de reportar los datos de cumplimientos de sentencia con corte al día 30 del mes anterior (mes caído) al mes materia del reporte, validándolos frente a los actos administrativos que debieron ingresar efectivamente dentro de dicho período, con el fin de generar la información de manera más precisa.

Ahora bien, también existen casos respecto de los cuales no opera el ingreso a la nómina por razones tales como pago de la condena a través de otras vías (embargos o mandamientos de pago), sentencias con cumplimientos previos, pagos de auxilios funerarios reconocidos antes del mes de abril de 2015 por las razones expuestas en el Anexo 2, que a pesar de estar cumplidas se obtienen de la consulta a otras bases de datos diferentes a la nómina de pensionados, entre otras razones.

Por tal motivo, se presentarán en la presente subsección, con el fin de que la H. Corte puede realizar la verificación de los casos que debiendo ingresar han surtido dicha etapa en forma efectiva.

De esta forma, del total de actos administrativos proferidos con corte a 30 de junio de 2015 que deben ingresar a la nómina, esto es 70.586⁶⁷ efectivamente se encuentran incluidos hasta la nómina de julio 69.969, esto es el 99%. La distribución por cada uno de los orígenes del fallo condenatorio se encuentra en el cuadro 3 a continuación:

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

Origen del fallo condenatorio	Actos administrativos proferidos a junio	Actos administrativos proferidos susceptibles de ingresar a nómina 30 junio-15	Actos administrativos ingresados en nómina de los que deben ingresar	Porcentaje actos administrativos Ingresados en nómina
Entregados por ISS en L.	10.966	10.488	10.465	99,8%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.172	7.847	7.814	99,6%
Fallados en contra de Colpensiones	23.912	22.719	22.306	98,2%
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	30.407	29.532	29.384	99,5%
Total	73.457	70.586	69.969	99%

De conformidad con todo lo explicado, el ingreso a la nómina de pensionados de los 9.585 actos administrativos de cumplimiento de sentencia proferidos durante el mes de julio, se reportará en el siguiente IP.

⁶⁷ Este número es menor a los actos administrativos de cumplimiento de sentencia proferidos con corte a 30 de junio (73.457) ya que no todos los actos implican un ingreso a nómina. Lo anterior se puede explicar por la existencia de pagos únicos como auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, entre otros; o porque existen servidores públicos con una resolución concediendo que no han aportado pruebas de retiro y por lo tanto no pueden ser ingresados en la nómina aún.

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 Constitucional⁶⁸ 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 julio de 2015 Colpensiones recibió 40.466 PQRS, 7.242 solicitudes más con respecto al mes de junio, llegando a un total de 1.325.481 PQRS desde la entrada en operación, lo que presenta un incremento con respecto al mes inmediatamente anterior del 2.37%⁶⁹. Estas solicitudes han sido radicadas por 938.127 ciudadanos. Dentro de este universo, 31.117 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 Julio de 2015

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
abr-15								
Cantidad de ciudadanos	857.227	2.823	452	23	11.609	872.134	0	872.134
Cantidad de radicados	1.171.675	3.432	584	32	12.962	1.188.685	28.387	1.217.072
may-15								
Cantidad de ciudadanos	877.874	2.880	452	23	11.865	893.094	0	893.094
Cantidad de radicados	1.205.143	3.511	584	33	13.239	1.222.510	29.287	1.251.797
jun-15								
Cantidad de ciudadanos	900.727	2.959	453	23	12.203	916.365	0	916.365
Cantidad de radicados	1.237.076	3.578	585	33	13.582	1.254.854	30.167	1.285.021
jul-15								
Cantidad de ciudadanos	921.706	3.002	453	23	12.943	938.127	0	938.127

⁶⁸ Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39; e IP4, sección 6.8.1, página 70.

⁶⁹ Ver IP24, sección 6.1, página 80.

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
Cantidad de radicados	1.275.760	3.662	585	33	14.324	1.294.364	31.117	1.325.481

En consideración a lo expuesto en el cuadro anterior, cabe resaltar que Colpensiones ha resuelto el 98.21% de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 35.210 PQRS (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2). Esta cifra evidencia el esfuerzo de la entidad por avanzar en la evacuación del stock de PQRS, lo anterior, teniendo en cuenta que en diciembre de 2013⁷⁰, momento en el cual se da inicio al plan de evacuación, Colpensiones tenía por atender 79.682 PQRS, y luego de diecinueve meses esa repesa se ha reducido en un 55.8%, atendiendo de manera simultánea y con prioridad aquellas solicitudes que se presentan diariamente.

Ahora bien, 37.638 PQRS se han respondido de manera parcial⁷¹, de las cuales 37.363 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 72.848⁷², 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 julio Colpensiones recibió 40.466 nuevas solicitudes y logró atender 41.465, con lo cual a la fecha tiene por atender 35.210 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2)

⁷⁰ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138.

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

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

Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁷³ Corte a 31 de Julio de 2015

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado abr -15									
Recibidos	4523	1.038.738	1005	160.345	5016	1345	1.210.972	9119	1.220.091
Contestados	4551	1.026.827	1019	147345	4004	1353	1.185.099	8943	1.194.042
may-15									
Recibidos	147	28.938	16	5539	79	14	34.733	0	34.733
Contestados	139	30.424	16	6.615	149	14	37.357	0	37.357
jun-15									
Recibidos	235	28.143	10	4684	140	12	33.224	0	33.224
Contestados	241	30.153	9	2.956	169	12	33.540	0	33.540
jul-15									
Recibidos	276	34.931	11	5137	83	28	40.466	0	40.466
Contestados	273	34.503	15	6.469	179	26	41.465	0	41.465
Pendientes	9	19.816	2	14.736	643	4	35.210	0	35.210
Pendientes con respuesta parcial									37.638

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 35.210 PQRS pendientes a 31 de julio de 2015, 25.952 se encuentran vencidas, de las cuales 1.254 hacen referencia a la copia de documentos de expedientes pensionales, y 5.364 están asociadas al cumplimiento de sentencias judiciales cuya evacuación requiere estudio de seguridad de cada providencia. Es importante resaltar que en el mes de Junio la cifra de solicitudes vencidas ascendía a 27.379 y para el mes de Julio la cifra disminuyó a 25.952. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

Es importante señalar que del grupo de PQRS vencidas, 414 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, de las cuales 209 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales, 140 casos menos con respecto al mes pasado, y 47 corresponden a copias de documentos de expedientes no entregados por el ISS en L. (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.

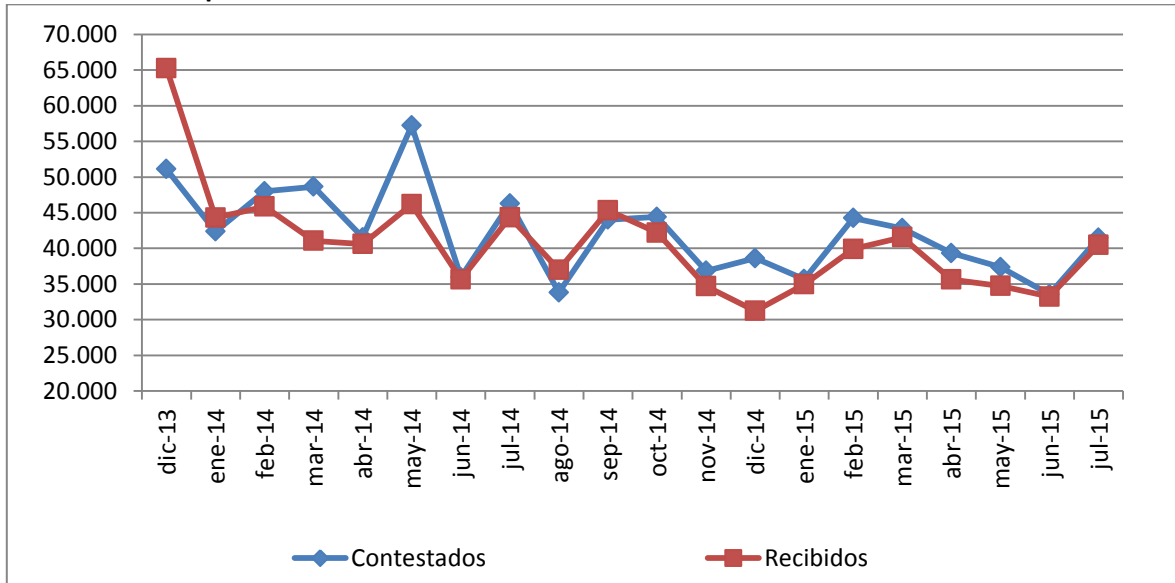
⁷³En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 30 de abril de 2015. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y Marzo de 2013, se pueden consultar en IP6, páginas 156 a 158. Los datos de los meses de Enero, febrero y marzo de 2014 se pueden consultar en el IP9, páginas 138 y 139. Los datos de los meses de abril, mayo y junio de 2014 se pueden consultar en el IP12, página 181. Los datos de los meses de julio, agosto y septiembre se pueden consultar en el IP15, páginas 83 y 84. Los datos de los meses de octubre, noviembre y diciembre se pueden consultar en el IP18, páginas 76 y 77. Los datos de enero, febrero y marzo de 2015, se pueden consultar en el IP21, página 75. Los datos de los meses de abril, mayo y junio de 2015 se pueden consultar en el IP24, página 86.

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

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	5.456
1 mes	4.538
2 meses	3.835
3 meses	1.677
4 meses	1.679
5 meses	1.601
6 meses	762
7 meses	1.046
8 meses	1.071
9 meses	754
10 meses	730
11 meses	717
12 meses	525
13 meses	302
14 meses	384
15 meses	245
16 meses	216
>16 meses	414
Total	25.952

Es preciso resaltar que si bien el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones desde enero de 2013 hasta la fecha es de 41.446 y de PQRS contestadas es de 41.117; el margen de diferencia se ha reducido debido 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 julio 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 Julio de 2015

Áreas	Acumulado jul-15			Gestión mayo de 2015		Gestión junio de 2015		Gestión julio 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	9.461	7.908	1.553	433	512	476	432	571	546
Nómina	77.359	69.918	7.441	1.686	1.990	1.393	1.388	1.602	881
Reconocimiento	246.844	239.078	7.766	5.427	5.901	5.144	4.405	6.026	6.160
Total VP. Beneficios y Prestaciones	333.664	316.904	16.760	7.546	8.403	7.013	6.225	8.199	7.587
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	115.661	107.552	8.109	3.614	4.283	3.189	4.602	3.751	3.238
Doctrina	2.851	2.842	9	14	22	7	8	7	12
Secretaría General	75	55	20	1	10	0	0	0	0
Total VP. Jurídica	118.587	110.449	8.138	3.629	4.315	3.196	4.610	3.758	3.250
VP. Administrativa									
Gestión documental	65.317	63.549	1.768	2.902	3.545	2.810	3.277	3.421	3.692

Áreas	Acumulado jul-15			Gestión mayo de 2015		Gestión junio de 2015		Gestión julio de 2015	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
Total VP. Administrativa	65.317	63.549	1.768	2.902	3.545	2.810	3.277	3.421	3.692
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	59.626	56.655	2.971	2.004	2.623	1.849	339	2.190	4.120
Total VP. Operaciones y Tecnología	59.626	56.655	2.971	2.004	2.623	1.849	339	2.190	4.120
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	28.409	28.383	26	55	57	47	51	58	48
Servicio al ciudadano	653.577	651.622	1.955	16.380	16.289	16.617	16.804	20.839	20.494
Red y canales alternos	652	648	4	50	34	3	20	5	17
Total VP. Servicio al Ciudadano	682.669	680.673	1.996	16.485	16.380	16.667	16.875	20.907	20.579
VP. Financiamiento									
Aportes y recaudo	52.317	49.445	2.872	1.773	1.669	1.333	1.793	1.580	1.706
Cobro	1.478	1411	67	92	48	84	106	56	52
Ingresos y egresos	8.316	7.722	594	265	335	227	270	300	428
Total VP. Finanzas e Inversiones	62.111	58.578	3.533	2.130	2.052	1.644	2.169	1.936	2.186
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.836	2.828	8	30	29	37	37	42	46
Total VP. Comercial	2.836	2.828	8	30	29	37	37	42	46
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	20	19	1	0	0	0	0	1	0
Total VP. Planeación	20	19	1	0	0	0	0	1	0
Solicitudes No Clasificadas									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	651	616	35	7	10	8	8	12	5
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	651	616	35	7	10	8	8	12	5
Total	1.325.481	1.290.271	35.210	34.733	37.357	33.224	33.540	40.466	41.465

De acuerdo con lo anterior, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 16.760 PQRS pendientes por resolver, seguido de la Vicepresidencia Jurídica con 8.138 PQRS. Las vicepresidencias más representativas en la disminución de casos con respecto al mes anterior son la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones, presentan en este mes una disminución de 1.923 y 270 respectivamente. (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 Operaciones con 4.120 PQRS resueltas lo que representa 1.930 respuestas adicionales a las recibidas en el mes de julio; y por otro lado la Gerencia de Gestión documental y Aportes y Recaudo, que respondieron 271 y 126 PQRS adicionales a las recibidas durante el mes respectivamente.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6⁷⁴, hasta el 8 de enero de 2014 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. Al corte del 31 de julio de 2015, el total de pendientes ha disminuido a 16.760. A continuación se presentan los avances por áreas del plan de acción planteado en el IP5⁷⁵:

Gerencia de Medicina Laboral: En el IP5⁷⁶ se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013, y se redujo a 541 al corte de enero de 2014⁷⁷. Sin embargo con corte al mes de julio de 2015 llegó a 1.553. Por lo cual, se están implementando acciones correctivas consistentes en ajustes de personal y aplicación de herramientas de control a la gestión del área.

⁷⁴ Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁷⁵ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

⁷⁶ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁷ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

Gerencia de Nómina: En el IP5⁷⁸ se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; en enero de 2014 la cifra de PQRS pendientes se redujo a 8.564⁷⁹, y a 31 de julio de 2015 la cifra de PQRS pendientes es de 7.441, lo que representa una reducción del 44%. 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, sin embargo, con el fin de evacuar aquellos casos represados, se dará inicio a la ejecución de la estrategia de control de productividad en el mes de agosto de 2015.

Gerencia de Reconocimiento: En el IP5⁸⁰ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013. Para el mes de julio el acumulado de pendientes es de 7.766, no obstante, en julio se ajustó la implementación de una estrategia de evacuación cuyos resultados esperan verse en el mes de agosto de 2015.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: La Gerencia cuenta con 8.109 PQRS abiertas, 513 casos más que el mes anterior y que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, cuya respuesta definitiva requiere del estudio de seguridad de las providencias. 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 julio de 2015 el área ha logrado un avance del 70%.

Gerencia de Doctrina: Actualmente tiene 9 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 5 fueron radicadas durante el mes de julio.

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 5 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 julio de 2015 cuenta con 1.768 PQRS pendientes, lo que representa un avance del 85%.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: En el IP5⁸¹ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 4.941 solicitudes abiertas; y al corte del 31 de julio de 2015 la Gerencia tiene 2.971 PQRS pendientes, de las cuales 1.107 están dentro de los términos legales, el comportamiento de respuesta en los últimos dos meses permitió la disminución de la represa.

⁷⁸ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁹ Ver IP7, sección 6.8.2, Página 153

⁸⁰ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

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

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 1.996 PQRS abiertas al 31 de julio de 2015, lo cual representa un aumento de 332 casos con respecto al mes anterior. En esta área se ve un avance en la reducción de pendientes del 59% teniendo en cuenta que en el mes de noviembre de 2013 se encontraban por responder 4.856 PQRS⁸².

Gerencia de Atención al Afiliado: Al 31 de julio de 2015 esta Gerencia tiene 26 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 20 se encuentran dentro de los términos legales, es preciso aclarar que con respecto al mes de noviembre de 2013 en el que había 4.941 solicitudes, el área redujo el volumen de PQRS pendientes en un 99%.

Gerencia de Servicio al Ciudadano: En el IP5⁸³ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 2.950 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero de 2014 subió a 3.066; y al corte del 31 de julio de 2015 la cifra de PQRS pendientes es de 1.966, de las cuales 1.306 se encuentran en término. En esta Gerencia, el avance en la reducción de pendientes es del 33%. Para esta área se implementará la estrategia de control de productividad en el mes de Agosto.

Gerencia de red y canales alternos: Actualmente tiene 4 solicitudes pendientes de respuesta, las cuales serán respondidas durante el mes de Agosto.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre⁸⁴ de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; y al corte del 31 de julio de 2015 tiene 3.533 PQRS pendientes de respuesta. 270 casos menos con respecto al mes anterior.

Gerencia de Aportes y Recaudo: Al corte de 31 de julio de 2015 se reportan 2.872 solicitudes pendientes de respuesta, evidenciando una disminución de 146. En el mes de julio la Gerencia contestó 1.706 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

Gerencia de Cobro: Actualmente tiene 67 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 45 ingresaron en el mes de julio de 2015.

Gerencia de Ingresos y Egresos: Esta Gerencia tiene 594 PQRS pendientes de respuesta al corte del 31 de julio de 2015, de los cuales 251 ingresaron durante el mismo mes.

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

⁸² Ídem.

⁸³ Ídem.

⁸⁴ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

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 agosto de 2015. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

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

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en agosto - 2015
Medicina Laboral	1.553	Casos Individuales	2	10	20	380
Nómina	7.441	Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	4.560
Reconocimiento	7.766	PQRS Masivo	2	20	40	760
		PQRS Individual	6	20	120	2.280
Defensa Judicial	8.109	PQRS Individual	5	35	175	3.325
Gestión Documental	1.768	PQRS Individual	4	30	120	2.280
Operaciones	2.971	PQRS Individual	10	12	120	2.280
Servicio al Ciudadano	1.966	PQRS Individual	4	30	120	2.280
Aportes y Recaudo	2.872	PQRS Individual	8	10	80	1.520
Ingresos y Egresos	594	PQRS Individual	1	10	10	190

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

Para el mes de agosto se espera completar el equipo de trabajo de tal manera que la entidad pueda avanzar en la implementación del esquema de seguimiento a la producción de PQRS. Adicionalmente, se iniciará 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 repesa.

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 julio de 2015 registra 2.936.804 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad, evidenciándose una cifra estable durante los meses de mayo, junio y julio. 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 may-15	2.574.177	1.637.223
jun-15	166.925	99.758
jul-15	195.702	130.324
Total	2.936.804	1.867.305

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

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

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Con respecto al trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial”, se realizaron los ajustes relacionados con el tiempo máximo de apertura de los casos en sistema, de tal forma que el caso permanezca abierto en tanto el ciudadano allegue los documentos requeridos por un lapso máximo de 6 meses, lo cual requiere de un ejercicio de nuevas pruebas. Lo anterior fue requerido por las áreas de Defensa Judicial y Reconocimiento.

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	17/03/2015 hasta 31/08/2015

⁸⁵ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

Durante el mes de julio se dio inicio al nuevo procedimiento para la medición de la calidad previa en las respuestas a las PQRS- PAC que permite obtener información en línea de la autogestión realizada desde los PAC, e identificar acciones de mejora.

La medición realizada muestra entre otras, el nivel de calidad de las respuestas evaluadas bajo los criterios de oportunidad, claridad, suficiencia, veracidad y congruencia, información que es socializada con los jefes y gestores.

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 julio de 2015

Durante el mes de Julio de 2015 fueron concedidas 2.304 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.059 afiliados o beneficiarios, de los cuales 968 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.091 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 Julio de 2015

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a abr-15	82.018	64.806	33.325	31.481
may-15	2.353	1.911	758	1.153
jun-15	1.874	1.711	1.039	672
jul-15	2.304	2.059	968	1.091
Total general	88.549	70.487	36.090	34.397

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 Julio de 2015 se han realizado 36.090 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 35.492 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de éstos se han notificado 35.362 y 130 se encuentran en proceso de notificación, teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de Julio (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2).

Con respecto a los 598 casos que aún no cuentan con dictamen aprobado, 468 tienen un proyecto de dictamen y los 130 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.

Como se puede observar en el cuadro 2 de la presente sección, los dictámenes aprobados en Julio de las citas efectivas corresponden a 470, quedando pendiente de calificación 130 trámites que corresponden a: 119 citas efectivas del mes de Julio, 4 del mes de Junio, 6 del mes de Mayo y 1 del mes de Abril, 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 Julio se encuentran en proceso de auditoría 379 dictámenes de los radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.86 % se encuentran notificados a 31 de Julio de 2015. Se evidencia una disminución en cuanto a los dictámenes en proceso de auditoría en comparación con el mes de junio de 2015.

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

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados*	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Abr-15	1	12	33.312	33.312	100%
may-15	6	24	728	728	100%
jun-15	4	53	982	982	100%
jul-15	119	379	470	420	89,36%
Total general	130	468	35.492	35.442	99,86%

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

En el IP6⁸⁶ Colpensiones reportó a la H. Corte 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 Julio han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 7.835 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 9.518 calificaciones (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3).

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

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Abril/15	7.438	8.920
may-15	157	204
jun-15	114	208
jul-15	126	186
Total general	7.835	9.518

*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 3.316 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 106.380 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 15.816 afiliados, de las cuales se han procesado 97.740 para un nivel de cumplimiento del 91.9 %.

Los resultados se detallan a continuación:

⁸⁶Ver IP6, sección 6.3, página 142.

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 31 de Julio de 2015 se han procesado un total de 97.740 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas: 61.251 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago. De éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a veintisiete mil setecientos sesenta y siete millones doscientos setenta y siete mil ochocientos cincuenta y seis pesos (\$27.767.277.856)
- ii) Negadas: 36.324 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.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Gestión de incapacidades temporales
Corte a 31 de Julio 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 Mar/15	12.285	21.199	87.896	57.125	29.792	86.917	979	98,89%
may-15	1.222	1.419	6.673	1.886	2.413	4.299	2.374	64,42%
jun-15	1.192	1.319	6.540	1.336	2.856	4.192	2.348	64,10%
jul-15	1.117	1.231	5.271	1.069	1.263	2.332	2.939	44,24%
Totales	15.816	25.168	106.380	61.416	36.324	97.740	8.640	91,9%

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 Julio de 2015, existen 8.640 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 1.631 afiliados, evidenciándose una disminución en comparación

con el mes de Junio de 2015. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

- i) 2.025 incapacidades temporales que corresponden a 250 afiliados, han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección;
- ii) 243 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 48 afiliados, se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones;
- iii) 3.634 certificados que corresponden a 575 afiliados, presentan documentación incompleta y se encuentra en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante;
- iv) 2.738 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 758 afiliados, se encuentran en revisión documental, pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud.

Capítulo 6.2 – Cuadro 5 Incapacidades para procesar

Motivo	Número de Certificados de incapacidad	Número Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	2.025	250
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	243	48
Incapacidades en revisión documental	2.738	758
Incapacidades pendientes por Seguimiento al Ciudadano	3.634	575
Total	8.640	1.631

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	Número de Certificados de Incapacidad	Número Afiliados
En devolución al tercero - CRI	515	72
En devolución al tercero - CRE	43	7
En devolución al tercero - HISTORIA LABORAL	24	5
En respuesta de devoluciones	1.443	168
Total	2.025	252

Por otro lado, de las 9.430 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP 24⁸⁷, 3.180 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación y 6.250 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) 178 certificados de incapacidad se encuentran en auditoría con la documentación completa.
- ii) 1.851 certificados de incapacidad se encuentran en devolución con observaciones de auditoría de Colpensiones.
- iii) 1.087 certificados de incapacidad se encuentran en proceso de verificación de requisitos por parte de Asalud.
- iv) 3.134 certificados de incapacidad se encuentran pendientes de procesar, en espera de que el afiliado aporte la documentación.

6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

Una vez ejecutado el proceso de cierre de la nómina de pensionados correspondiente al mes de julio, que se paga en agosto del año 2015, fueron giradas prestaciones a 1.223.750 beneficiarios activos en la base de datos de la nómina de pensionados, lo cual significó un costo de 1.7 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

Con corte al mes de junio de 2015, se han reportado un total de 2.681 prestaciones económicas que presentaron inconvenientes al escribir en la nómina, teniendo en cuenta que a las 2.662 reportadas en el IP24⁸⁸ le fueron adicionados 19 casos identificados para el mes en referencia. De las 2.681 pensiones clasificadas dentro de este ítem, han sido reprocesadas 2.632, quedando 49 prestaciones por solucionar.

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

En concordancia con lo enunciado en los últimos informes presentados a la H. Corte, las 388 pensiones a las cuales no se les generó acto administrativo fueron en su totalidad resueltas, y se reitera que frente a este grupo no existen nuevos casos ni trámites pendientes por atender.

En consecuencia con lo establecido en los numerales 1 y 2 de este capítulo, las prestaciones reconocidas que no escribieron en nómina y a las que no se les generó acto administrativo, ascienden a un total de 3.069, de las cuales han sido resueltas 3.020, por lo que se encuentran pendientes por atender 49 de ellas. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

⁸⁷ Ver IP24, sección 6.3, página 89.

⁸⁸ Ver IP24, sección 6.3, página 101.

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

Respecto a las prestaciones que escribieron en nómina pero se dio orden de retiro, es pertinente precisar que en los anteriores IP se había informado a la H. Corte que las pensiones categorizadas en este ítem habían sido resueltas en su totalidad, no obstante para el mes de junio de 2015 se presentaron nuevamente 2 registros con esta incidencia para un total de 663 casos.

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

Al respecto es pertinente precisar que las pensiones determinadas dentro de este grupo corresponden solamente a auditorías que se realizan periódicamente y se encuentran errores en la decisión. En este ítem se encuentran un total de 654 casos, toda vez que a las 647 mencionadas en el IP24⁸⁹ se le adicionaron 7 pensiones reportadas para la nómina junio de 2015. En razón de ello, de las aludidas 654 fueron solucionadas 632, quedando un total de 22 casos por atender. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

Colpensiones reitera a la H. Corte el actual procedimiento llevado a cabo en ésta Administradora relacionado con el trámite efectuado frente al reconocimiento de los servidores públicos, en el cual las pensiones concedidas a las personas que ostenten dicha calidad no son incluidas en la base de datos de la nómina de pensionados hasta tanto sean allegadas las pruebas que permitan verificar el correspondiente retiro del servicio público. Por tal motivo, es preciso señalar que Colpensiones ha realizado un total de 9.934 reconocimientos pensionales a los mencionados servidores, teniendo en cuenta que se sumaron 69 nuevos casos registrados en junio a los 9.865 casos citados en el IP24⁹⁰.

De acuerdo con lo establecido en el párrafo precedente, de los 9.934 reconocimientos prestacionales realizados a servidores públicos, han sido acreditados los documentos pertinentes de retiro del servicio en 4.699 casos, lo que permite concluir que 5.235 de ellos no han presentado las pruebas correspondientes del retiro. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 1)

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

Desde el inicio en operación de Colpensiones han sido registrados un total de 4.386 reconocimientos prestacionales pendientes de ser ingresados en la base de datos de la nómina, previamente explicados en los numerales 1 a 4.

El cuadro 1 reporta el resumen de los casos no incluidos en nómina de pensionados, de los cuales 3.069 corresponden a pensiones reconocidas que no escribieron dentro de la misma, 654 a casos en los que escribieron pero se dio orden de no pago y 663 a prestaciones escritas respecto a las cuales se ordenó su retiro. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 1)

⁸⁹ Ver IP24, sección 6.3, página 101.

⁹⁰ Ver IP24, sección 6.3, páginas 101 y 102.

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

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	3.069	1.908	1.112	49	69,97%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	654	395	237	22	14,91%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	663	192	469	2	15,12%
Total	4.386	2.495	1.818	73	100%

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

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

Riesgo	No ingresadas a jun-15	Ingresadas y retiradas a jun-15	Orden de no pago a jun-15	Total	Participación en el total
Auxilios Funerarios	9	1	1	11	0,25%
Indemnización de invalidez	5			5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	80		7	87	1,98%
Indemnización vejez	634	580	34	1.248	28,45%
Interposición de Recursos	160			160	3,65%
Pensión de invalidez	94	4	13	111	2,53%
Pensión de sobrevivientes	554	12	44	610	13,91%
Pensión de vejez compartida	5			5	0,11%
Pensión de vejez tiempos privados	1.255	65	506	1.826	41,63%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	161		44	205	4,67%

Riesgo	No ingresadas a jun-15	Ingresadas y retiradas a jun-15	Orden de no pago a jun-15	Total	Participación en el total
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1	0	2	0,05%
Recurso Auxilio Funerario	3	0	0	3	0,07%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	12	0	0	12	0,27%
Recurso Indemnización de Invalidez	1	0	0	1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	7	0	0	7	0,16%
Recurso Pensión Invalidez	15	0	0	15	0,34%
Recurso Pensión sobrevivientes	18	0	0	18	0,41%
Recurso Sustitución Pensional	7	0	0	7	0,16%
Sustitución pensional	48	0	5	53	1,21%
Total general	3.069	663	654	4.386	100%

En el mismo sentido, las cifras de las prestaciones económicas atendidas categorizadas de conformidad con el tipo de riesgo se detallan en el cuadro 3, en el que se evidencian un total de 4.313 casos clasificados dentro de este grupo. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo
Corte Junio de 2015**

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Auxilios Funerarios	7	0	0	0	7	0,16%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,12%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	49	0	1	33	83	1,92%
Indemnización vejez	444	147	17	637	1.245	28,87%
Interposición de Recursos	128	0	0	9	137	3,18%
Pensión de Invalidez	52	3	5	50	110	2,55%
Pensión de sobrevivientes	272	4	11	312	599	13,89%

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	0,12%
Pensión de vejez tiempos privados	735	38	344	697	1.814	42,06%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	123	0	17	60	200	4,64%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,05%
Recurso Auxilio Funerario	3	0	0	0	3	0,07%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	12	0	0	0	12	0,28%
Recurso Indemnización vejez	7	0	0	0	7	0,16%
Recurso Pensión Invalidez	13	0	0	2	15	0,35%
Recurso Pensión sobrevivientes	12	0	0	2	14	0,32%
Recurso Sustitución Pensional	7	0	0	0	7	0,16%
Sustitución Pensional	34	0	0	14	48	1,11%
Total	1.908	192	395	1.818	4.313	100%

La información de las prestaciones que se encuentran pendientes de ser atendidas es presentada en el cuadro 4. Dichas pensiones son categorizadas de acuerdo al tipo de riesgo, reflejando un total de 73 casos clasificados dentro de este grupo. (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	4	5,48%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	4	5,48%
Indemnización vejez	3	4,11%
Interposición de Recursos	23	31,51%
Pensión de Invalidez	1	1,37%
Pensión de sobrevivientes	11	15,07%
Pensión de vejez tiempos privados	12	16,44%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	5	6,85%

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Recurso Indemnización de Invalidez	1	1,37%
Recurso Pensión sobrevivientes	4	5,48%
Sustitución Pensional	5	6,85%
Total	73	100%

Así mismo, el resumen de los casos que se encuentran pendientes por atender, agrupados de acuerdo al tipo de riesgo y presentados por meses de atraso, es expuesto en el cuadro 5. Dichos datos están clasificados por paneles, en donde el Panel A muestra las cifras conforme a 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 ingresadas con orden de no pago. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 5)

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

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	1	5	0	2	2	10	47,62%
2 meses	0	4	5	0	0	9	42,86%
3 meses	0	0	0	1	0	1	4,76%
16 meses	0	0	1	0	0	1	4,76%
Total vencidos	1	9	6	3	2	21	100%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	1	7	1	9	32,14%
2 meses	3	13	0	16	57,14%
3 meses	0	3	0	3	10,71%
Total vencidos	4	23	1	28	100%

Panel C. Ingresadas con orden de retiro

Atraso	Sobreviviente	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	1	1	2	100,00%
Total Vencidos	1	1	2	100%

Panel D. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	7
2 meses	8
3 meses	5
4 meses	1
5 meses	1
Total vencidos	22

Finalmente, en el cuadro 6 se reporta el estado en nómina de los 14.667 actos administrativos que reconocen una prestación económica, emitidos en junio de 2015. (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 - Corte Junio 2015

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Auxilios funerarios	779	777	2	5,31%
Indemnización invalidez	19	19	0	0,13%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	458	457	1	3,12%
Indemnización vejez	6.213	6.212	1	42,36%
Pensión de invalidez	556	555	1	3,79%
Pensión de sobrevivientes	487	485	2	3,32%
Pensión de vejez compartida	81	81	0	0,55%
Pensión de vejez tiempos privados	987	987	0	6,73%
Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	308	308	0	2,10%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	2	2	0	0,01%
Pensión Familiar	1	1	0	0,01%
Pensión vejez alto riesgo	3	3	0	0,02%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	9	9	0	0,06%
Recurso Auxilio Funerario	79	79	0	0,54%
Recurso Indemnización de Invalidez	5	4	1	0,03%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Recurso Indemnización de vejez	283	283	0	1,93%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	47	47	0	0,32%
Recurso Pensión de Vejez	2.770	2.763	7	18,89%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	28	28	0	0,19%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	8	8	0	0,05%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	3	3	0	0,02%
Recurso Pensión Invalidez	237	237	0	1,62%
Recurso Pensión sobrevivientes	91	90	1	0,62%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	19	19	0	0,13%
Recurso Sustitución Pensional	47	47	0	0,32%
Sustitución Pensional	1.146	1.143	3	7,81%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	1	1	0	0,01%
Total General	14.667	14.648	19	100%

6.3.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

Las cifras de los beneficiarios de prestaciones económicas activos registrados en la base de datos de la nómina de pensionados de Colpensiones, a los cuales ésta Administradora giró de manera oportuna los valores pertinentes durante el último trimestre (mayo, junio y julio 2015) es presentada en el cuadro 7 relacionado a continuación. (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 7)

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

Período	Beneficiarios de pensión
may-15	1.212.285
jun-15	1.217.603
jul-15	1.223.750

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 IP24⁹¹, a los pensionados que ingresan nuevos a la nómina, previa información de afiliación correspondiente, junto con los pensionados que históricamente vienen activos, se aplica el descuento por concepto de salud sobre la mesada pensional reconocida, liquidando un porcentaje equivalente al 12%, para aquellos pensionados residentes en el territorio Colombiano, o al 1%, para quienes residen y/o cobran 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).

Respecto de 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 ordena:

“(…) 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 del BDUA la obligación de mantener actualizada la información, para que al momento de realizar el redireccionamiento 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.

⁹¹ Ver IP24, sección 6.3.3, páginas 108-111.

No obstante lo anterior, Colpensiones continúa realizando los cruces de información con la BDU, 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 agosto de 2015, se evidencia el siguiente resultado:

Capítulo 6.3 – Cuadro 8. Resultados de cruces con el BDU

Periodo Salud	Total No. Registros ⁹²	Régimen Subsidiado	No Figuran
Agosto de 2015	1.231.925	8.705	11.013

Como se observa en el cuadro anterior, para el periodo del mes de agosto de 2015, 8.705 cédulas registran afiliación en el régimen subsidiado, de las cuales 2.210 prestaciones presentan estado “suspendido”, razón por la cual no se puede realizar ninguna gestión, toda vez que no se está generando pago, ni de mesada pensional, ni de aportes en salud. Para los 6.495 cédulas restantes, cuyo estado es activo, se gestionará la afiliación en estas entidades, 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 de los 11.013 registros que no figuran en ningún régimen, 7.696 figuran activos por lo que Colpensiones 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 3.317 registros, que se encuentran en estado “suspendido”, es necesario indicar que no es posible realizar ninguna gestión, hasta tanto no se active la pensión.

Por último, existe una población de 29.141 pensionados que, aunque figuran en el régimen contributivo, su estado es diferente a activo; sin embargo, al realizar cruce de información con la base de datos de la nómina, se evidencia que 4.297 cédulas se encuentran en estado suspendido y 24.844 en estado activo, sobre estas últimas se están realizando validaciones a fin de establecer si corresponden a personas que se encuentran afiliadas al régimen de excepción, universidades, pensionados residentes en el exterior, novedades que no se encuentran actualizadas en la BDU.

6.4. Subsidio a la cotización

Tras recibir el pago de los subsidios causados en el mes de julio, Colpensiones se permite informar a la H. Corte que de los 17.456 registros reportados con prioridad por esa Corporación, 10.493 han

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

sido solucionados, lo que corresponde al 60.11%; y 6.876 registros presentan el estado “no se puede tramitar”, lo que corresponde al 39.39%. Cabe anotar que 76 registros de los 6.876 con estado “no se puede tramitar” aún no se les han causado el ciclo, por lo que el cobro del subsidio se realizará una vez se cierre el periodo a cobrar.

En cuanto a los 87 subsidios con estado “ajustar y sincronizar” que corresponden al 0.5 % de los registros con prioridad de la H. Corte Constitucional, Colpensiones continúa a la espera de la respuesta por parte del Consorcio Colombia Mayor sobre la fecha en que realizaron los pagos de los subsidios al ISS en L. y la entrega de las bases de datos que soportan el giro, ya que estos no figuran aplicados en la base de datos de Colpensiones. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1)

Durante el mes de julio de 2015 se realizó nuevamente un cruce de la información con nómina de pensionados encontrando 10 registros de ciudadanos causantes de una pensión o indemnización, estos registros pasaron del estado “Ajustar y sincronizar” al estado “no se puede tramitar”.

Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Registros

Julio 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	2607	83	8.704	11.394	65,27%
Grupo 2	180	1	107	288	1,65%
Grupo 3	106	0	175	281	1,61%
Grupo 4	2.723	0	812	3.535	20,25%
Indemnizados	1050	0	261	1311	7,51%
Total General	6.876	87	10.493	17.456	100%
% Total	39,39%	0,50%	60,11%	100%	

A continuación se relaciona el trámite realizado a los 6.047⁹³ ciudadanos identificados dentro de los grupos de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional, que presentan subsidios pendientes de pago, es decir a los que corresponden los 17.456 registros. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 2)

⁹³ Cabe anotar que cada uno de los 6.047 ciudadanos puede presentar varios ciclos pendientes de pago con diferente clasificación, por lo que la información que se registra en el cuadro varía a 6.604.

Capítulo 6.4 - Cuadro 2. Trámites⁹⁴
Julio de 2015

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	102	2	150	254	3,85%
Grupo 1	1026	45	2.941	4.012	60,75%
Grupo 2	72	1	43	116	1,76%
Grupo 3	45	0	73	118	1,79%
Grupo 4	1.188	0	403	1.591	24,09%
Indemnizados	403	0	110	513	7,77%
Total General	2.836	48	3.720	6.604	100%
% Total	42,94%	0,73%	56,33%	100%	

El cuadro 3 por otra parte, presenta el detalle de los 6.876 registros que componen el estado “no se puede tramitar” del cuadro 1 de este capítulo. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3)

Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Detalle registros "no se puede tramitar"
Julio de 2015

Prioridad	Causante pensión o indemnización	CCM informa que no aplica pago	No cuenta con afiliación para el período	Ciclo aún no causado	Pago como contributivo y pago incompleto	Total	Participación en el total
Grupo 0	160	5	37	0	8	210	3,05%
Grupo 1	2.094	193	102	76	142	2.607	3,05%
Grupo 2	180	0	0	0	0	180	3,05%
Grupo 3	106	0	0	0	0	106	3,05%
Grupo 4	2.723	0	0	0	0	2.723	3,05%
Indemnizados	1.050	0	0	0	0	1.050	3,05%
Total General	6.313	198	139	76	150	6.876	3,05%
% Total	91,81%	2,88%	2,02%	1,11%	2,18%	100%	

- 6.313 registros de ciudadanos que están registrados en la base de nómina de pensionados como causantes de una prestación económica (pensión o indemnización) y por tal razón los subsidios no serán girados por parte del administrador del Fondo de Solidaridad Pensional.
- 198 registros que han sido cobrados al Consorcio Colombia Mayor, pero este informa que no aplica el pago.

⁹⁴ En este cuadro se puede duplicar el número de trámites debido a que los pagos de un ciudadano pueden estar clasificados en diferentes estados, razón por la cual y con el fin de dar una mayor claridad sobre la gestión realizada, en el cuadro 1 se detalla el estado de los 17.456 registros reportados con prioridad por la H. Corte Constitucional.

- 139 registros de ciudadanos que en la base de datos de Colpensiones no cuentan con una afiliación al programa para el ciclo respectivo, por lo que no aplica el cobro del subsidio para estos periodos.
- 76 registros que corresponden a pagos para los cuales no se ha causado el ciclo. Cabe anotar que en la base entregada con prioridad de la H. Corte Constitucional, se solicitan subsidios hasta el ciclo 201909, los cuales se cobrarán tan pronto sean causados.
- 150 registros marcados como “Otros” de los cuales; en 107 registros no se encuentra aplicado el pago realizado por el ciudadano, 1 registro que figura como pago de un dependiente el cual no es compatible con el cobro del subsidio y 42 registros en donde el valor del aporte registrado en nuestra base de datos es inferior al que le corresponde cancelar al ciudadano de acuerdo al grupo poblacional al que se encontraba afiliado para el periodo, por tal razón no aplica el cobro del subsidio.

6.5. Traslado de aportes de los afiliados

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

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

Por tal razón, en el transcurso de los últimos tres años se han ejecutado diversas actividades en conjunto con las AFP y con la compañía de la Superintendencia Financiera, buscando normalizar la historia laboral de los ciudadanos trasladados a Colpensiones. Como resultado de estas acciones, a 31 de julio del año en curso, de 1.630.602 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 1.597.382 ciudadanos, que representa el 98% del total de la población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 33.220 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

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

Administradora	may-15	jun-15	jul-15
Old Mutual	794	600	637
Old Mutual Alternativo	3	4	0
Colfondos	5.919	6.160	6.658
Porvenir	18.868	16.985	12.720
Protección	12.030	13.019	13.205
Total	37.614	36.768	33.220

El proceso de entrega y/o actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen al corte de este informe, presentó una disminución con respecto al número de afiliados con información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que descendió en 3.548 ciudadanos en comparación al saldo al mes de junio de 2015, que cerraba en 36.768.

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 el mes de mayo se entregó a través de Asofondos la relación de 782 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 402 ciudadanos de los 782 reportados como prioridad.

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, del mes de octubre de 2012 al 31 de julio de 2015, Colpensiones ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 66.315 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 59.446 de los mismos, equivalente al 89.64%; quedando pendiente de procesar y/o cargar 6.869 archivos. De la información en proceso de validación y cargue el 87.67% fue recibida en lo corrido del segundo trimestre del año. Sobre este punto es importante señalar que en lo corrido del año 2015, se realizó el proceso de conciliación de entrega de archivos de actualización y/o planillas de pago con Asofondos, con un resultado del 100% con corte al 31 de diciembre de 2014.

En términos de información de pagos, se ha realizado el cargue y/o actualización de 756.857 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre o planillas de pago vigencia Colpensiones), correspondientes a 42.115.599 registros y/o ciclos⁹⁵. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

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

Administradora	may-15	jun-15	jul-15
Old Mutual	4.871	5.491	5.766
Old Mutual Alternativo	92	92	100
Colfondos	85.385	88.141	91.003
Porvenir	290.511	301.586	420.870
Protección	216.634	226.261	239.118
Total	597.493	621.571	756.857

⁹⁵ Ciclos y/o registros hace referencia a periodos de cotización recibidos por el RAIS por cada uno de los ciudadanos.

En cuanto al seguimiento a la entrega de la información de los ciudadanos trasladados al Régimen de Prima Media, correspondiente a los casos priorizados en el año 2013 por la H. Corte, al 31 de julio de 2015 la información pendiente de envío por parte de las AFP se mantuvo en 2 casos con respecto al mes anterior, con un resultado en la gestión del 99.53%. (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 Julio de 2015**

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

Los casos que aún se encuentran pendientes son sujeto de seguimiento a través Asofondos, con el objetivo de que las AFP realicen las respectivas correcciones y poder incorporar la información en la historia laboral de los ciudadanos.

6.5.2. Cargue aportes no vinculados

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

Colpensiones desarrolló un plan de trabajo que fue presentado a la Superintendencia Financiera en donde se busca procesar 825 archivos que no fueron entregados por las Administradoras al ISS, reprocesar 2.690 archivos procesados parcialmente, para un total de 3.515 archivos, donde el propósito 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 Recaudado.

Fase V: Reproceso de errores Internos.

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

Así mismo, Colpensiones desde su inicio de actividades generó un desarrollo tecnológico para el procesamiento de la información de No Vinculados vigencia Colpensiones, en donde el valor acumulado recibido por No Vinculados desde el mes de octubre de 2012 hasta el 31 de julio de 2015, asciende a \$565.887 millones, representado en 573 archivos recibidos, 2.309.248 ciudadanos y 3.023.428 registros y/o rezagos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

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

Detalle	may-15	jun-15	jul-15
Número Afiliados	2.242.011	2.270.935	2.309.248
Número Rezagos	2.906.082	2.954.738	3.023.428
Número Archivos	533	553	573
Valor (Millones)	\$ 533.831	\$ 546.969	\$ 565.887

De los 573 archivos recibidos con corte al mes de julio de 2015, Colpensiones ha gestionado el 99.55%, es decir, se ha hecho el cargue de 559, quedando en proceso 14 archivos al corte de éste 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 del mes de julio de 2015 no se reportaron archivos de error a las AFPs. Aunque sí se recibieron por parte de las mismas 12 archivos corregidos vigencia Colpensiones; de 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 Julio de 2015**

Detalle	may-15	jun-15	jul-15
Número de archivos cargados	524	545	559
Número registros procesados	2.887.791	2.931.847	2.979.319
Número registros exitosos	2.001.304	2.052.888	2.088.205
Valor archivo (millones)	\$ 529.373	\$ 538.946	\$ 552.508

6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir

Para el mes de junio existía un total de 2.421 pendientes; de este universo se decidieron 448 revocatorias, quedando a 30 de junio un saldo pendiente de 1.973 de las cuales 704 se encuentran en término y 1.269 vencidas.

En el mes de julio se radicaron 399 nuevas revocatorias, para un total de 2.372 pendientes; de las cuales se decidieron 620 casos, quedando un saldo de 1.752 desagregadas en: 716 que se encuentran en término y 1.036 vencidas.

Es importante aclarar que de las 1.752 revocatorias pendientes existen 321 casos en los cuales se interpuso la revocatoria para solicitar el cumplimiento de una sentencia pendiente. 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.

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

Colpensiones continúa con el proceso de recepción y atención de las solicitudes de prestaciones económicas de personas que manifiestan padecer una enfermedad catastrófica, obteniendo los siguientes resultados con corte 31 de julio de 2015.

Se han radicado 1.058 solicitudes a través del módulo de radicación denominado “*Recepción documentos adicionales*” - “*Comunicación oficial recibida con soportes de enfermedades catastróficas*”, de las cuales: (i) 1.007 han sido atendidos por la Gerencia Nacional de Reconocimiento a través de acto administrativo; (ii) 9 corresponden a solicitudes en las cuales el ciudadano solicita el cumplimiento de una sentencia judicial y se encuentran por lo tanto en proceso de estudio de seguridad; (iii) 2 casos para los cuales se requirió a los ciudadanos la radicación de un documento faltante para la emisión de los actos; y (iv) los 40 casos restantes se encuentran en decisión por parte de los analistas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento. (Ver Capítulo 6.7 – Cuadro 1)

Vale la pena resaltar, que esta funcionalidad diseñada para la identificación de este grupo de personas de especial atención, ha permitido desde el mes de julio de 2014 brindar respuesta a las solicitudes de prestaciones económicas radicadas en Colpensiones de manera prioritaria, otorgándoles a los asegurados un servicio eficiente y con calidad que permita el bienestar de los mismos.

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

Estado	Casos
Decididos	1.007
Sentencias	9
Falta documentos	2
En proceso de decisión	40
Total	1.058

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 julio 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 IP24⁹⁶, los cuales se desplegaron durante el mes de julio 2015⁹⁷.

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP24⁹⁸ Colpensiones reportó un total de 1.023.132 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y junio de 2015, de éstas 883.678 fueron notificaciones personales y 139.454 por aviso. Durante el mes de julio de 2015, se notificó un total de 29.925 actos administrativos, de los cuales 28.003 se dieron de manera personal y 1.922 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 julio de 2015.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 31 de julio de 2015, Colpensiones ha realizado un total de 1.053.058⁹⁹ notificaciones, de las cuales el 87% han sido personales y el 13% restante por aviso. A corte de 31 de julio de 2015, se tiene pendiente por notificar un total de 21.799 actos. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1)

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

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Abr-15	829.777	134.702	964.479
may-15	27.780	2.105	29.885
jun-15	26.121	2.647	28.768
jul-15	28.004	1.922	29.926
Total	911.682	141.376	1.053.058
% Total	87%	13%	100%

⁹⁶ Ver IP24, página 117.

⁹⁷ Fecha corte 31 de julio de 2015.

⁹⁸ Ver IP24, página 117.

⁹⁹ 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 junio de 2015. De igual manera en la totalidad de notificaciones (1.053.058), 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 IP24¹⁰⁰ Colpensiones reportó que con corte al 30 de junio de 2015, se notificaron 738.464 actos administrativo de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Por su parte, a 31 de julio de 2015, se han notificado 768.390 actos administrativos correspondientes a solicitudes radicadas a Colpensiones, de los cuales 701.098 (91%) se realizaron de manera personal y 67.292(9%) se notificaron por aviso.

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

Origen	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso	Total notificados
Acumulado a Abri15	619.193	60.618	679.811
may-15	27.780	2.105	29.885
jun-15	26.121	2.647	28.768
jul-15	28.004	1.922	29.926
Total General	701.098	67.292	768.390
% Total	91%	9%	100%

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 1.075.205 actos administrativos. A la fecha, como se mencionó arriba, se tiene pendiente por notificar 21.799 actos administrativos, de los cuales 17.715 corresponden a solicitudes pensionales, 3.647 a recursos, y 437 a sentencias judiciales.

El 69% del total de los actos administrativos no notificados a 31 de julio de 2015 (15.146), se encuentran dentro del término para la notificación. En cuanto al 31% restante (6.653) que se encuentra fuera de término, 6.516 actos administrativos fueron proferidos durante mayo y junio 2015.

De igual manera, se procedió a realizar citación a través del contact center y por correspondencia certificada a los 6.511 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).

¹⁰⁰ Ver IP23, página 116.

Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 31 julio de 2015

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término
En Término	12.443	2.438	265	15.146	
% total en términos	70%	67%	61%	69%	
2 meses	3.176	699	154	4.029	61%
3 meses	1.959	510	18	2.487	37%
4 meses	137	0	0	137	2%
Total fuera de términos	5.272	1.209	172	6.653	
% total Fuera de términos	30%	33%	39%	31%	
Total general	17.715	3.647	437	21.799	

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término
En Término	1.791	1.164	1.081	4.516	3.891	12.443	70%
% total en términos	70%	92%	74%	68%	68%	70%	
2 meses	497	65	243	1.169	1.202	3.176	60%
3 meses	149	30	146	973	661	1.959	37%
4 meses	137					137	3%
Total fuera de términos	783	95	389	2.142	1.863	5.272	30%
% total Fuera de términos	30%	8%	26%	32%	32%	30%	
Total general	2.574	1.259	1.470	6.658	5.754	17.715	100%

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término
En Término	110	130	376	1.473	349	2.438	
% total en términos	49%	75%	78%	66%	65%	67%	
2 meses	52	23	66	445	113	699	58%
3 meses	62	21	42	312	73	510	42%
Total fuera de términos	114	44	108	757	186	1.209	
% total Fuera de términos	51%	25%	22%	34%	35%	33%	
Total general	224	174	484	2.230	535	3.647	

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

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de términos	Participación en el total
En Término	15	103	147	265		61%
% total en términos	68%	80%	51%	61%		
2 meses	4	22	128	154	90%	
3 meses	3	3	12	18	10%	
Total fuera de términos	7	25	140	172		39%
% total Fuera de términos	32%	20%	49%	39%		
Total general	22	128	287	437		100%

Por su parte, la mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar con corte al 31 de julio de 2015 corresponden a vejez, siendo 6.658, seguido por indemnización con 5.754 (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 2.230 actos administrativos, seguido por recursos sobre indemnizaciones con 535 actos (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel C). Finalmente, las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez, lo cual corresponde a 287 actos administrativos (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel D).

Ahora bien, en el IP12¹⁰¹ Colpensiones reportó que con corte a 31 de julio de 2014, se encontraban pendientes por notificar 52.507 actos administrativos; por su parte con corte a 31 de julio de 2015 se encuentran pendientes por notificar 21.799, es decir, una disminución en 30.708 actos administrativos frente al mismo mes del año anterior, lo que representa un aumento de la notificación de los actos administrativos en términos de ley.

7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP24¹⁰² para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia, como se señaló anteriormente (Numeral 7.1) que a 31 de julio de 2015 quedan pendientes por notificar 6.653 resoluciones proferidas en periodos anteriores a julio, es decir fuera de término. De éstas, 1.335 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.

¹⁰¹ Ver IP12, página 219

¹⁰² Ver IP24, página 117.

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 se continúa realizando permanentemente capacitaciones, para garantizar la calidad en el proceso, de tal manera que para el mes de agosto se implementará modificaciones al proceso en los aplicativos de la entidad, y se realizarán auditorías en los puntos de atención tanto por los agentes de servicio como desde el nivel central, con el fin de determinar el nivel de calidad en cada uno de los trámites de notificación que se efectúan. Lo anterior contribuirá en la reducción de errores de carácter humano que afecten al ciudadano.

7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano

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

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

Desde el mes de febrero de 2014, se implementó la estrategia de contactabilidad a través del contact center. Para el mes de julio de 2015 se contactaron 21.918 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 de julio 20.120 (92%), quedando 1.798 (8%) a la espera de que se acerquen a los PAC. Por otra parte, se enviaron 11.478 cartas de citación a notificación personal a través de correspondencia certificada (ver Capítulo 7.2.1 – Cuadro 1).

Capítulo 7.2– Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente consolidado trimestre

Actividad	may-15	jun-15	jul-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por contact center	25.458	21.545	21.918	68.921	68%
Citados por correspondencia	11.409	10.262	11.478	33.149	32%
Total	36.867	31.807	33.396	102.070	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 julio de 2015 un total de 114.878 personas consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 15.493 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 15.493 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 459.077 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 7.2.1 – Cuadro 2)

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

Consultas	may-15	jun-15	jul-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	126.138	112.727	114.878	353.743	77%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	20.622	13.358	15.493	49.473	11%
Consultas Citación a Notificación	22.525	17.904	15.432	55.861	12%
Total	169.285	143.989	145.803	459.077	100%

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 julio de 2015, se realizaron 4.633 consultas en los afiches electrónicos, de los ciudadanos que realizaron consulta el 25% (1.158) contaban con un acto administrativo disponible para notificarse, mientras que los demás tenían la solicitud en proceso. (Ver Capítulo 7.2.1 – Cuadro 3).

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

Consultas	may-15	jun-15	jul-15	Total trimestre
Consulta de Notificaciones	4.393	4.530	4.633	13.556
Total	4.393	4.530	4.633	13.556

7.2.2. Notificación personal y por aviso

La notificación personal es un proceso administrativo mediante el cual se comunica de manera formal a los interesados, sobre el contenido de las decisiones de las solicitudes de pensión realizadas ante Colpensiones. Adicionalmente, concede la posibilidad de ejercer los derechos de defensa y reclamación por parte del solicitante, y marca en la línea del tiempo el momento exacto en el que empiezan a correr los términos de los recursos y de las acciones procedentes.

En el mes de julio de 2015, como se señaló anteriormente (numeral 7.1), se notificaron 28.003 ciudadanos personalmente. En ese contexto, se continúa brindando charlas educativas y explicativas de los actos administrativos, así como la resolución de dudas manifestadas por los ciudadanos ante la decisión del otorgamiento o negación de la pensión, tanto en los PAC como en

las jornadas de notificación masiva, y eventos al adulto mayor o programa BEPS. En estos escenarios, Colpensiones entrega volantes con información detallada de los derechos que tienen los ciudadanos sobre los actos administrativos proferidos.

Así mismo, Colpensiones cuenta con una estrategia residual que se emplea cuando el ciudadano ha sido contactado y efectivamente citado para notificación personal, ya sea a través del contact center y/o comunicación escrita, y que no asiste a ninguno de los PAC, por tanto no se surtió la notificación personal de los actos administrativos. En estos casos se envía a la dirección que registra el ciudadano en las bases de datos de Colpensiones, copia íntegra del acto administrativo, junto con el comunicado de la entidad donde se le confirma que ha sido notificado por aviso, de igual manera se genera la publicación de estas notificaciones por aviso en la página web de la entidad en link pensionados y afiches electrónicos, donde se puede encontrar el listado de ciudadanos notificados por aviso con la respectiva fecha de la notificación, estas publicaciones se actualizan mensualmente y para mayor información de los ciudadanos contienen el histórico del último año.

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 31 de julio de 2015, Colpensiones profirió 3.065 actos administrativos, de los cuales se han notificado 2.774 y quedan pendientes por notificar 291, lo que representa un 91% de notificación. En cuanto a los casos pendientes de notificaciones, corresponden principalmente a actos administrativos proferidos en los últimos dos meses, 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 2.585 actos administrativos proferidos de los cuales se han notificado 2.312, que representa el 89%; por su parte del grupo 3 se ha notificado el 89% de los actos administrativos, del grupo 2 el 90%, 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 julio de 2015

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 30 de julio 2015	Actos Administrativos Notificados a 30 de julio 2015	% de Notificación
Grupo 1			
Grupo 1 Salario 1 A 1,5	182	179	98%
Grupo 1 Mayor A 74	70	70	100%
Grupo 1 Subsidiado	53	53	100%
Grupo 1 Sobrevivientes	41	38	93%
Grupo 1 Invalidez	26	25	96%
Grupo 1 Sin Información	12	11	92%
Subtotal Grupo 1	384	376	98%
Grupo 2			
Grupo 2 Salario De 1.6 a 3	29	27	93%
Grupo 2 Sobrevivientes	13	11	85%
Subtotal Grupo 2	42	38	90%
Grupo 3			
Grupo 3 Salario Más De 3	36	33	92%
Grupo 3 Sobrevivientes	18	15	83%
Subtotal Grupo 3	54	48	89%
Grupo 4			
Grupo 4 Corriente	2.542	2.275	89%
Indemnizados	27	25	93%
Auxilios Funerarios	16	12	75%
Subtotal Grupo 4	2.585	2.312	89%
Total	3.065	2.774	91%

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 junio de 2015, se proferieron 73.457 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 31 de julio de 2015 se notificaron 70.113 actos administrativos (95,4%). En proceso de notificación quedaron 3.344 ciudadanos (4.6%) 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 julio de 2015**

Actividad	may-15	jun-15	jul-15
Actos Administrativos Notificados	59.189	64.222	70.113
Actos Administrativos proferidos (mes anterior)	61.628	67.809	73.457
Porcentaje	96%	95%	95,4%

En cuanto al trámite de notificación de actos administrativos objeto de tutelas, se han proferido a 31 de julio de 2015, 105.043 actos administrativos, de los cuales se han notificado 92.904 (88,4%); están pendiente de notificación 11.918 (11,6%), tal comportamiento se ha mantenido en el último trimestre.

**Capítulo 7.4 – Cuadro 2. Notificación de actos administrativos tutelas
Acumulado a 31 de julio de 2015**

Actividad	may-15	jun-15	jul-15
Actos Administrativos Notificados	90.089	91.621	92.904
Actos Administrativos proferidos	102.237	103.539	105.043
Porcentaje	88%	88%	88,4%

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.
- 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 del 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 grandes 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 julio de 2015, y se compara frente al mes de junio del mismo año (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1):

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

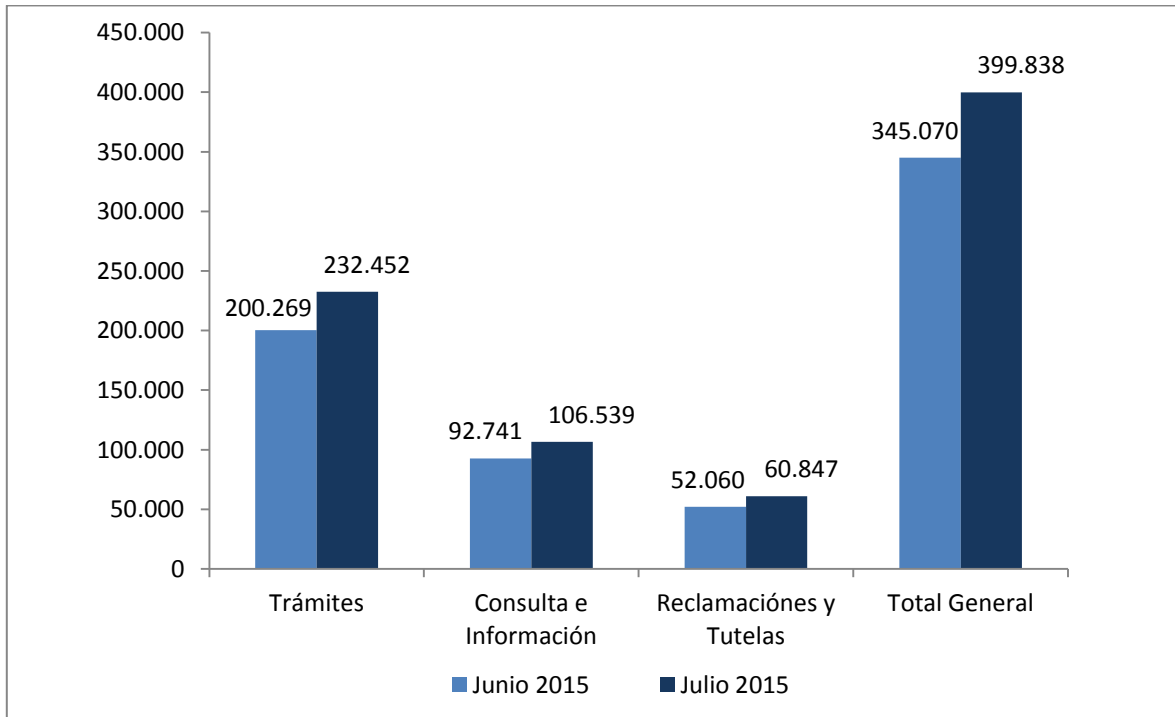
Tipo de Trámite	Junio 2015	Participación Junio	Julio 2015	Participación Julio
Consulta e Información	92.741	27%	106.539	27%
Trámite ISS	878		935	
Nómina Pensionado	21.920		28.985	
Reconocimiento de pensión	45.861		50.133	
Historia Laboral	13.578		15.958	
Otros	10.504		10.528	
Trámites	200.269	58%	232.452	58%
Copia de Historia Laboral	38.719		45.004	
Certificado de Afiliación	22.190		24.898	
Certificados de Nómina	9.824		13.603	
Actualización de datos	21.739		27.597	
Afiliación	22.973		28.219	
Gestión de nómina pensionados	11.163		13.728	
Notificación	36.477		38.648	
Reconocimiento	26.680		30.227	
Otros	10.504		10.528	
Reclamaciones y Tutelas	52.060	15%	60.847	15%
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	32.653		39.804	
Tutelas y Demandas Judiciales	19.407		21.043	
Total General	345.070	100%	399.838	100%

De acuerdo con las cifras reportadas en el Cuadro 1, se identifica un aumento del 16% en la cantidad de operaciones registradas en el mes de julio con respecto al volumen del mes de junio, pasando de 345.070 operaciones recibidas a 399.838 en dicho periodo.

Es de resaltar que al observar la cantidad de días hábiles del mes de junio con respecto al mes de julio, se nota que el promedio de operaciones registradas a diario se incrementó en un 5% entre un mes y otro, toda vez que en junio de 2015 se registró un promedio de 1.719 operaciones por día y en julio llegó a un volumen de 1.809 operaciones.

Al observar el comportamiento por tipo de operación, de acuerdo a su segmentación, se identifica que para el mes de julio la mayor participación sigue concentrándose en la radicación de trámites con un 58% del total recibido, seguido de operaciones de consulta o información con un 27%, y, por último, reclamaciones y tutelas con un 15% (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1):

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



8.1.2. Atención prioritaria – tiempos de atención

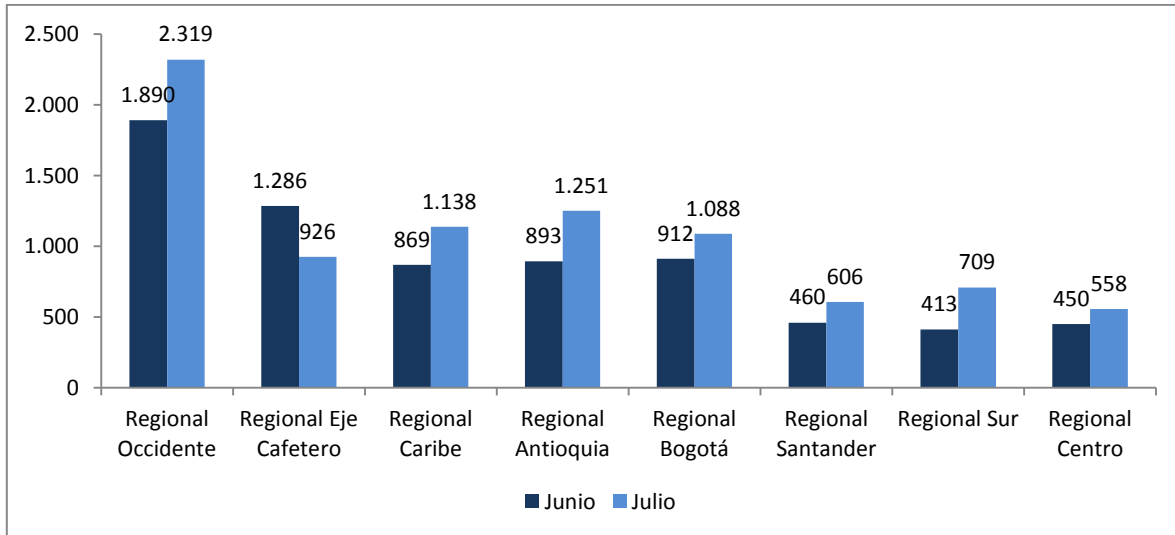
Con el objetivo de asegurar que la población que se encuentra dentro del alcance del Protocolo de Atención Prioritaria reciba atención oportuna, a continuación se presenta el comportamiento estadístico de este aspecto para el mes de julio frente al mes de junio de 2015. Se analiza la afluencia de ciudadanos 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 el mes de julio de 2015 se atendió a un total de 8.595 ciudadanos, registrando un tiempo promedio de atención de 11 minutos y 44 segundos, lo cual representa una disminución de 36 segundos con respecto al mes de junio que registró 12 minutos y 20 segundos.

Se observa que la afluencia de población prioritaria para el mes de julio presentó un aumento del 20% frente al mes de junio, es decir que se recibieron 1.422 ciudadanos más, pasando de 7.173 a 8.595 en tal periodo.

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 junio y julio de 2015. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2):

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Participación atención prioritaria por regional
Junio – Julio de 2015**



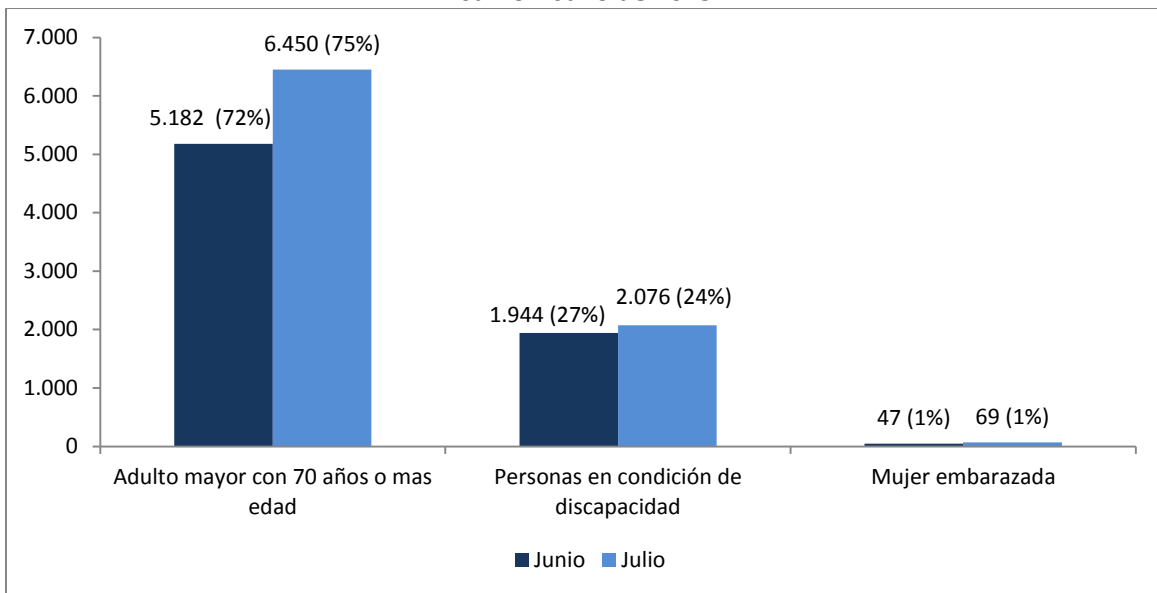
Teniendo en cuenta los resultados que se observan al finalizar el mes de julio de 2015, la Regional Occidente continúa con la mayor participación a nivel nacional con el 27%, seguida por las Regionales Antioquia que atiende el 15%, Caribe con el 13%, Bogotá también con un 13% y Eje Cafetero con el 11% 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 julio las siguientes variaciones (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3).

- Adultos Mayores: se atendieron 6.450 personas, lo que corresponde a un aumento del 24% con respecto al mes de junio 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 75%.

- Ciudadanos en condición de discapacidad: en el mes de julio se atendieron 2.076 ciudadanos que presentaban algún tipo de discapacidad física, mental, cognitiva o sensorial, equivalente a un 24% de la población atendida prioritariamente. Con respecto al mes de junio, se evidencia un aumento del 7% en el volumen de ciudadanos atendidos, pasando de 1.944 a 2.076 en julio.
- Mujeres embarazadas: las mujeres embarazadas continúan teniendo una participación del 1% del total de la población prioritariamente atendida, siendo 69 las mujeres gestantes atendidas en el canal presencial. Frente al mes de junio, se observa un aumento del 47% en la cantidad de mujeres atendidas, es decir 22 ciudadanas más.

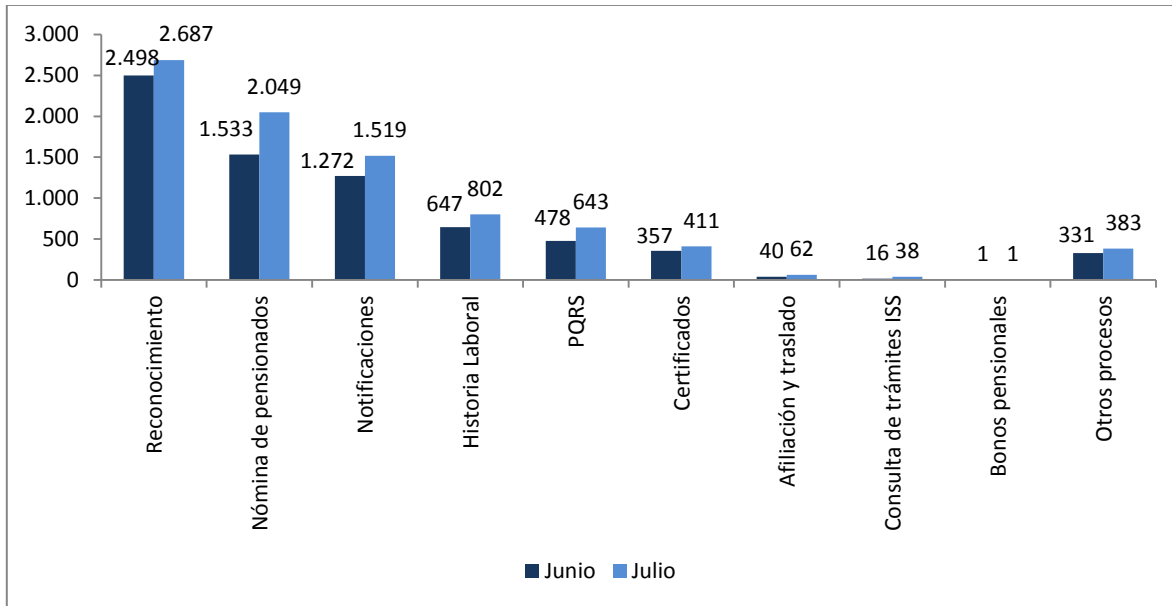
**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Distribución de población prioritaria atendida
Junio – Julio de 2015**



Con respecto a la cantidad de trámites atendidos de la población prioritaria, se identifica que para los meses de junio y julio de 2015 se presenta estabilidad en el comportamiento respecto a los trámites de mayor demanda, los cuales continúan siendo en su orden: reconocimiento (31%); nómina de pensionados (24%); notificaciones (18%) e historia laboral (9%). Tales datos se observan en el siguiente gráfico (ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4):

BOGOTÁ, D.E. JUNIO DE 2015

**Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Número de trámites de población prioritaria atendidos
Junio – Julio de 2015**



8.1.3. Casos críticos e iniciativas de mejora

Dando continuidad a las actividades informadas en el IP24 frente al modelo de servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, la Mesa de Servicio sigue trabajando como canal efectivo de comunicación entre los PAC y las diferentes gerencias regionales.

El desarrollo de las iniciativas propuestas durante el mes de julio, ha permitido que al finalizar éste se encuentren solucionados 7.891 casos de un total de 9.886 recibidos, alcanzando un indicador de gestión del 79,82% (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2):

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Gestión casos recibidos Mesa de Servicio
Acumulado a Julio de 2015**

Tipología	Mayo 2015	%	Junio 2015	%	Julio 2015	%
Cerrados	7.136	81,29%	7.622	82,50%	7.891	79,82%
Pendientes	1.642	18,71%	1.617	17,50%	1.995	20,18%
Total	8.778	100%	9.239	100%	9.886	100%

La distribución de los casos recibidos y gestionados por la Mesa de Servicio, 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 Julio de 2015**

Área Asignada	Cerrado	Porcentaje Cerrado	En gestión	Porcentaje en gestión	Total general	Participación por área
Beneficios y Prestaciones	7.323	78,95%	1952	21,05%	9.275	93,82%
Convenios Internacionales	18	41,86%	25	58,14%	43	
Coordinación de Medicina Laboral	13	68,42%	6	31,58%	19	
Nómina	3.118	88,18%	418	11,82%	3.536	
Reconocimiento	4.174	73,52%	1503	26,48%	5.677	
Operaciones y Tecnología	451	99,12%	4	0,88%	455	4,60%
Operaciones	451	99,12%	4	0,88%	455	
Servicio al Ciudadano	77	70,64%	32	29,36%	109	1,10%
Atención al Afiliado	12	92,31%	1	7,69%	13	
Servicio al Ciudadano	65	67,71%	31	32,29%	96	
Financiamiento e Inversión	34	82,93%	7	17,07%	41	0,41%
Aportes y Recaudo	18	94,74%	1	5,26%	19	
Ingresos y Egresos	16	72,73%	6	27,27%	22	
Administrativa	6	100,00%	0	0,00%	6	0,06%
Gestión documental	6	100,00%	0	0,00%	6	
Total General	7.891	79,82%	1.995	20,18%	9.886	100%

Con respecto al total de casos reportados a la Mesa de Servicio, se observa que la distribución de los mismos no ha tenido variación. El 93,82% de dichos casos requiere de la intervención de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su solución, y el 6,18% restante de las otras vicepresidencias.

Durante el mes de julio, se revisaron 382 casos asignados a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para asignar números de radicado e identificar el universo a trabajar, tal como se puede ver en seguida (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 4):

**Capítulo 8.1 - Cuadro 4. Tipología de casos de reconocimiento en gestión
Julio 2015**

Tipología	Número de casos
Pensión de vejez	157
Pensión de sobrevivientes	68
Auxilios funerarios	57
Pensión de invalidez	53
Indemnización	15
Sustitución Pensional	14
Pensión vejez alto riesgo	13
Incapacidades	5
Total general	382

Así mismo inició, en el mes de julio, la implementación de una herramienta que permite dar trámite de forma ágil a las solicitudes de los ciudadanos que han sido radicadas en los PAC, la cual complementa los esfuerzos en el desarrollo de acuerdos de servicio con las diferentes áreas de la organización.

Para el mes de agosto, y con la finalidad de mantener una continuidad en los procesos de gestión, se fijan entre otros los siguientes objetivos:

- Revisar permanente opciones y proyectos que amplíen la capacidad de apoyo de la Mesa de Servicio.
- Monitorear la nueva herramienta para determinar oportunidades de mejora, y consolidarla como mecanismo de gestión y consulta de los Puntos de Atención Colpensiones.

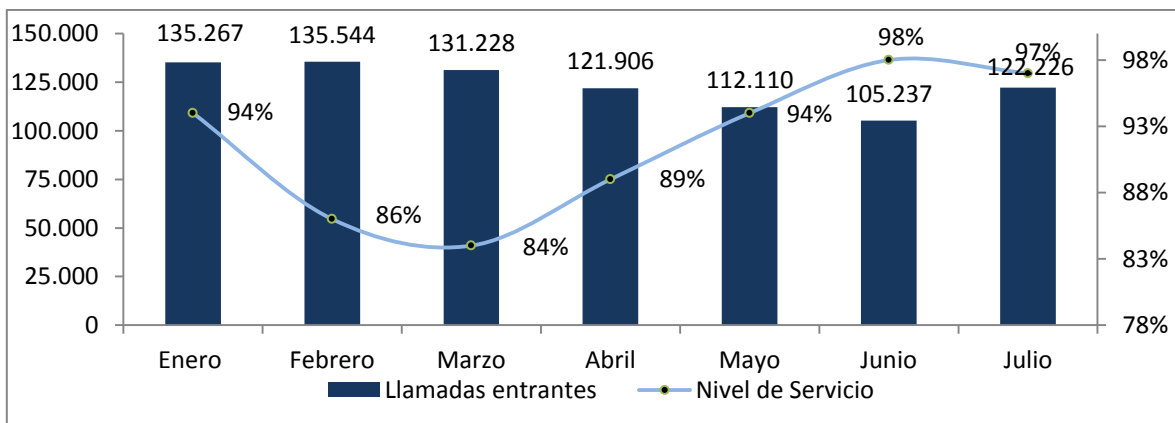
8.2. Canales alternos de atención al ciudadano

8.2.1. Contact center – Principales indicadores de servicio, y encuesta de satisfacción y calidad basada en la norma internacional de calidad - COPC

Para el mes de julio de 2015, el contact center recibió un total de 122.226 llamadas, presentando un incremento del 14% con respecto al volumen de llamadas recibidas en el mes anterior. Este incremento obedece principalmente a que los afiliados desean saber el estado del trámite de su pensión; de igual forma, a que los ciudadanos ya pensionados se contactaron a solicitar información sobre estado de su mesada 14, así como también a 662 llamadas recibidas solicitando información del programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), las cuales fueron transferidas a la línea de atención correspondiente.

Del total de llamadas (122.226), 122.128 fueron contestadas a través de un agente, de éstas el 97% fueron atendidas antes de 20 segundos, cumpliendo con los acuerdos de niveles de servicios establecidos. (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 1):

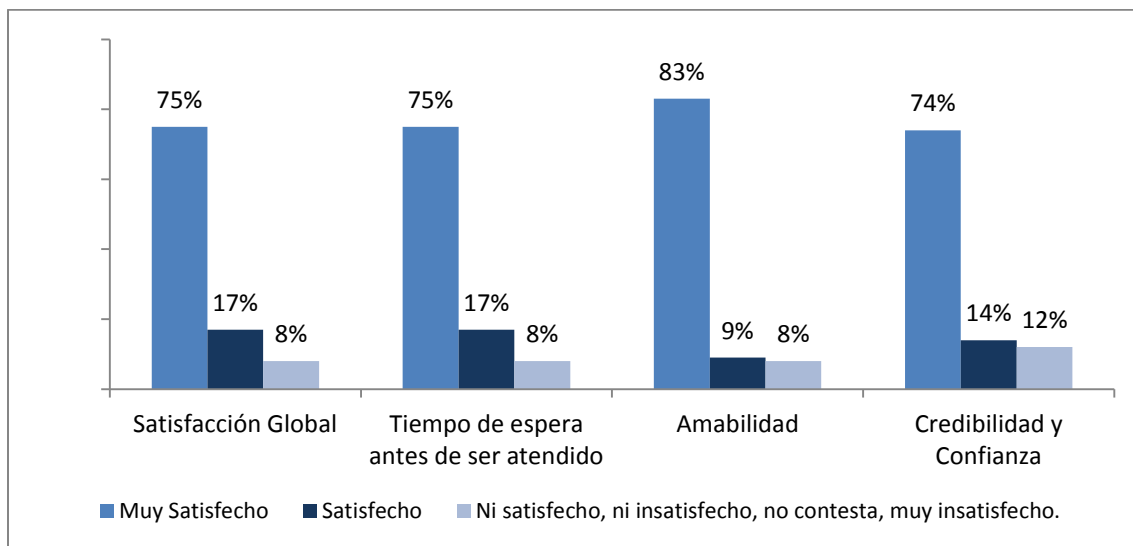
**Capítulo 8.2 – Gráfico 1. Nivel de servicio en el contact center
Enero – Julio 2015**



Frente a la medición de satisfacción, cuando ingresa una llamada del ciudadano solicitando información de los diferentes trámites y/o solicitudes, y una vez termina la interacción, el asesor le pregunta al ciudadano si desea calificar la atención prestada, para lo cual le invita a permanecer en línea. Posterior a ello, el asesor traslada la llamada para que el ciudadano realice la correspondiente evaluación.

La encuesta de satisfacción 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; (iv) claridad y precisión de la información brindada; y (v) solución al requerimiento reportado, generando las calificaciones que se describen a continuación para el mes de junio de 2015 (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 2):

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



Durante el mes de julio de 2015, se atendieron a través de los asesores del contact center 122.128 llamadas como se señaló, de las cuales 28.481 fueron remitidas a la encuesta de satisfacción. Respecto a la atención recibida en el contact center, se evidencia que 26.113 ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos en este componente (satisfacción global), lo cual representa una participación del 92% para estas calificaciones; éste resultado frente al mes de junio aumentó 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. Sobre la pregunta 3, donde los ciudadanos califican la amabilidad del asesor que lo atendió, igualmente el 92% lo ubica en los rangos de satisfecho y muy satisfecho; manteniendo la misma calificación de servicio del mes anterior.

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 una disminución del 1% en comparación con el mes de junio.

VILLADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE COLPENSIONES

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. En ese sentido se destacan para el mes de julio de 2015: (i) el aumento en el monitoreo y apoyo en piso para los asesores que recién ingresan, debido a que requieren mayor acompañamiento por ser nuevos en los procesos de atención de la campaña de RPM; y (ii) el desarrollo de talleres prácticos y estrategias de servicio con casos reales, para fortalecer y enriquecer la información que suministra el asesor al usuario final.

8.2.2. Portal RPM

El portal www.colpensiones.gov.co registró un total de 749.056 visitas durante el mes de julio de 2015, ello significa un incremento del 14% con referencia al mes de junio del mismo año, discriminadas en 322.861 visitantes nuevos que corresponde al 43,1% del total de visitas, y 426.195 visitantes frecuentes que corresponde al 56,9%. Se mantiene la tendencia del mes de junio de 2015 en cuanto a las 3 secciones más visitadas: trámites en línea, historia laboral y descarga de formularios.

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 julio de 2015 se efectuaron 130.324 descargas de historia laboral presentando un incremento del 31% con referencia al mes de junio de 2015. Este aumento está relacionado con la campaña de envío de mensajes de texto (SMS) que se inició en el mes de julio de 2015, donde el ciudadano recibe un mensaje de confirmación indicándole que los aportes a pensión de ese mes ya fueron realizados por el empleador, y es invitado a que consulte su historia laboral a través de la página web.
- 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 19.480 datos de ubicación en julio de 2015, es decir un incremento del 19% con referencia al mes anterior. Ello dado el desarrollo de la campaña, efectuada por medio de radio y prensa en diferentes ciudades de Colombia, de invitación al ciudadano a que actualice sus datos de contacto a través del portal web, con el fin de agilizar el trámite de pensión e incentivando a que consulte su historia laboral para verificar que se encuentre actualizada.

- 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 julio de 2015 se realizaron 15.493 consultas de notificaciones por aviso, lo que significa un incremento del 16% con referencia al mes de junio (13.358 notificaciones).
- Descarga de Certificados: durante el mes de julio de 2015 se descargaron 127.447 certificaciones, lo cual significa un incremento del 19% con referencia al mes de junio, discriminadas de la siguiente manera (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1):

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

Tipo de Certificación	Cantidad
Afiliación	61.668
No pensión	8.817
Pensión	36.251
Deducidos y devengados	16.034
Indemnización	1.734
EPS	2.943
Total	127.447

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se evidencia que los certificados con mayor demanda son: afiliación con una participación del 48%, pensión con un 28%, y deducidos y devengados con el 13%.

El incremento tanto en consultas de notificaciones como en descarga de certificados obedece al resultado de las campañas que se adelantaron en el mes de julio de 2015, donde incentiva al ciudadano a entrar en la sección de trámites en línea, que además de tener alojado el trámite de actualización de datos de ubicación y consulta de historia laboral, tienen a disposición otros servicios como los nombrados anteriormente.

8.3. Estrategias para mejorar la atención al ciudadano

8.3.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

En el mes de julio de 2015, a través del equipo comercial de Colpensiones se continuó con la estrategia de acompañamiento en el tema de historia laboral a entidades públicas y empresas privadas, cuyo objetivo es realizar el levantamiento de las necesidades relacionadas con el Régimen de Prima Media (RPM), y elaborar el plan de trabajo conjunto para realizar correcciones

masivas de las historias laborales de los empleados. Para ello, se trabaja en conjunto con algunas entidades¹⁰³ de alto impacto en mesas técnicas, para la gestión de solicitudes.

Dentro de esta estrategia se trabaja un proceso educativo, en el cual se dictan talleres de historia laboral y se realizan asesorías personalizadas a los pre-pensionados o afiliados al Régimen de Prima Media (RPM) de las entidades, con el fin de guiarlos en el proceso de corrección de los errores presentados en las historias laborales, lo que facilita el proceso de reconocimiento de la prestación económica, previo cumplimiento de los requisitos. De igual forma, a partir del mes de enero de 2015 se dio inicio a los talleres de RPM, los cuales están encaminados a que las personas que se encuentran afiliadas a Colpensiones conozcan tal régimen. Así mismo, se pretende que los ciudadanos que están afiliados al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS), conozcan el RPM y puedan tomar una mejor decisión sobre su futuro pensional.

Por otra parte, se continuó con la ejecución de los planes en todo el territorio nacional con las entidades de alto impacto, llegando al 31 de julio a 225 entidades, a las cuales fue enviado el resumen de errores asociados al NIT para dar inicio a las correcciones masivas. Se sigue con el plan conjunto con el Grupo Éxito, el cual pretende realizar mejoras en los procesos ya existentes para correcciones masivas con empleadores. Entre enero y julio de 2015, fueron dictados un total de 1.387 talleres de historia laboral a 19.749 empleados de las entidades, y se asesoraron individualmente a 7.199 de estas personas. De igual forma, para el mismo período, fueron dictados un total de 2.407 talleres de RPM a un total de 43.359 empleados de estas entidades (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 1).

Capítulo 8.3 - Cuadro 1. Estrategia comercial talleres de historia laboral Acumulado a Julio de 2015

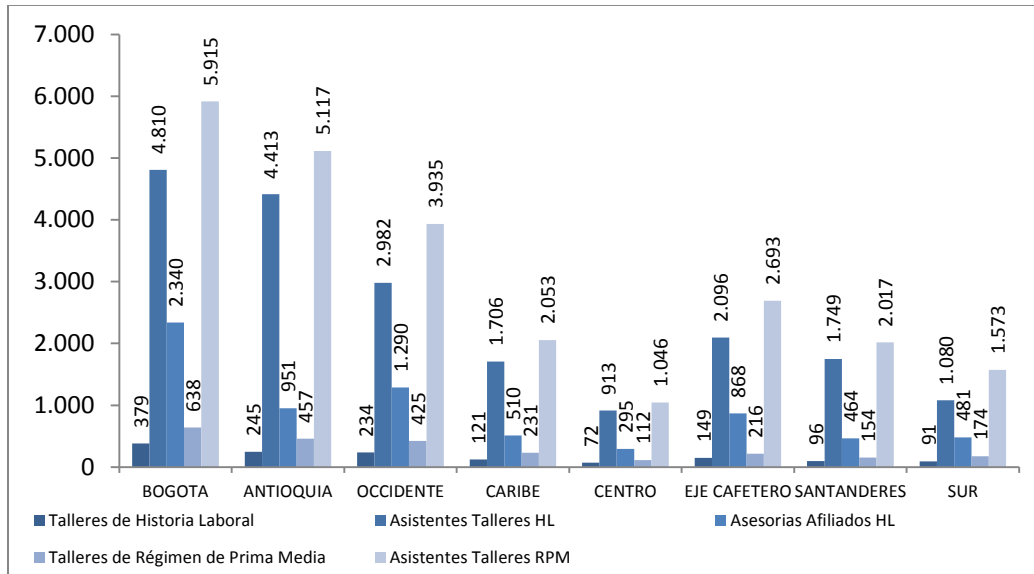
Programa Ejecutado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total 2015
Talleres de Historia Laboral	50	176	182	258	258	220	243	1.387
Asistentes Talleres HL	754	2.153	2.355	3.635	3.628	3.129	4.095	19.749
Asesorías Afiliados HL	313	1.058	922	1.110	1.165	1.100	1.531	7.199
Talleres de Régimen de Prima Media	115	309	342	425	411	388	417	2.407
Asistentes Talleres de RPM	2.005	4.820	6.025	6.871	7.211	7.732	8.695	43.359

Durante el segundo semestre de 2015 se llevará a cabo un reforzamiento en los conocimientos del equipo comercial en todo el territorio comercial, lo cual busca mejorar el acompañamiento en los procesos educativos que se realizan en las diferentes empresas a nivel nacional.

A continuación (ver Capítulo 8.3 – Gráfico 1) se detallan los resultados por regional de la estrategia de talleres de historia laboral entre enero y junio de 2015:

¹⁰³ En total corresponde a 225 entidades entre públicas y privadas dentro de las cuales se destacan: Contraloría General de la Nación, INPEC, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Banco de la República, Alcaldía Mayor de Bogotá, SENA, Rama Judicial, Defensoría del Pueblo, Presidencia de la República, Grupo Éxito.

**Capítulo 8.3 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas
Enero – Julio de 2015**



8.3.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano

De conformidad con el régimen de protección al consumidor financiero, reglamentado por el Decreto Nacional 2241 de 2010, Colpensiones, al ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, desarrolla sus actuaciones bajo los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas.¹⁰⁴ En esa línea, tal como se ha informado desde el IP11, la entidad mediante programas de educación financiera busca dar un acompañamiento a lo largo del ciclo de vida de los afiliados, con la ejecución de programas cuyo objetivo es ofrecer una adecuada información a los diferentes segmentos de consumidores financieros.

Las campañas de comunicación y divulgación adelantadas por la entidad a través de medios masivos de comunicación y de material impreso que se entrega en los diferentes puntos de atención al cliente, se orientan a informar a la ciudadanía acerca de aspectos clave sobre el Régimen de Prima Media (RPM) y los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), entre los que se encuentran los diferentes tipos de trámite a presentar ante la entidad y cómo solicitarlos correctamente, cómo corregir la historia laboral, con qué canales de atención cuenta el consumidor financiero para su defensa, cómo realizar las solicitudes de trámite estando en el exterior, entre otros que contribuyen a que el ciudadano pueda radicar sus trámites ante la entidad de manera rápida, fácil y sin ayuda de tramitadores, así como a mejorar la calidad percibida por los ciudadanos y las empresas del servicio prestado por Colpensiones.

¹⁰⁴ Ley 1328 de 2009. Artículo 3°. Principios: Debida Diligencia, Libertad de elección, Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas, Manejo adecuado de los conflictos de interés y Educación para el consumidor financiero. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36841>

Por consiguiente, la realización de diferentes programas de educación financiera dirigidos a los ciudadanos, se espera contribuya a disminuir la cantidad de tutelas interpuestas ante la entidad; de allí que durante el mes de julio en comparación con el mes de junio, la cantidad de tutelas y demandas judiciales, hayan disminuido pasando de 1.021 radicadas diariamente durante junio de 2015 a 956 en julio del mismo año; ello representa una disminución del 6 % en la cantidad de tutelas y demandas judiciales diarias interpuestas ante la entidad¹⁰⁵.

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 - Julio de 2015**

Programa Ejecutado	Enero - Mayo		Junio		Julio		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	1	32	0	0	0	0	1	32
Agremiaciones	73	2.896	10	592	21	792	104	4.280
Atención itinerante	38	3.507	10	1.210	4	182	52	4.899
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	105	13.160	20	3.477	54	8.562	179	25.199
Campaña conductores servicio público taxistas	14	447	0	0	0	0	14	447
Eventos de seguridad social	42	8.226	7	637	12	6.715	61	15.578
Grupos de interés	3	480	0	0	2	1.400	5	1.880
Madres comunitarias	5	320	0	0	0	0	5	320
Pre-Pensionados	204	5.541	25	578	24	511	253	6.630
RPM-RAIS	15	162	14	296	1	1.188	30	1.646
Taller de Historia Laboral	12	416	0	0	2	38	14	454
Universidades	16	1.481	1	28	0	0	17	1.509
Total	528	36.668	87	6.818	120	19.388	735	62.874

Adicional a lo informado en el cuadro anterior, durante el mes de julio se publicaron 9 avisos en prensa, uno de ellos a nivel nacional y el otro en la ciudad de Medellín, ambos con información referente al Régimen de Prima Media (RPM), los siete avisos de prensa restantes con información

¹⁰⁵ El detalle de estos resultados puede ser consultado en la sección 6.1 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del presente IP.



referente a los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) fueron publicados en la ciudad de Medellín.

Se emitieron 3.150 mensajes sobre los BEPS y 2.192 relacionados con el RPM a través de radio en 47 ciudades, y se publicaron en televisión 54 propagandas con información de los BEPS, 8 en Antioquia, 8 en Cali, 8 en Caribe, 8 en Cúcuta y 22 a nivel nacional.

9. Indicadores

La Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones continúa motivando ejercicios de análisis a partir de los resultados de los indicadores que la conforman. En esa orientación, durante el mes de julio de 2015 se siguió brindado acompañamiento al ajuste de ciertos parámetros del modelo de atención de tutelas y del esquema de cumplimiento de sentencias, y se avanza en los análisis de los datos obtenidos sobre la regionalización de los resultados con respecto a notificaciones y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Por su parte, en el marco del ejercicio de calibración de indicadores, que ha incluido las recomendaciones técnicas de diferente índole realizadas por los organismos de control - Procuraduría General de la Nación (PGN, la Contraloría General de la República (CGR) y la Superintendencia Financiera de Colombia-, desde el mes de enero de 2015 se viene realizando un trabajo de gestión de información que permita identificar, caso a caso, la relación de los actos administrativos notificados y los recursos interpuestos por los ciudadanos, y de manera secuencial, una vez decididos estos recursos, determinar el porcentaje que genera un cambio en la decisión inicial.

En esa línea, se incorpora un nuevo indicador: (%) Recursos interpuestos, y se incluye un cálculo complementario al indicador: (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión. El cálculo complementario mencionado tiene en cuenta los recursos decididos en 2015, los cuales corresponden a recursos interpuestos por ciudadanos sobre los actos administrativos notificados durante el mismo año (2015).

Con respecto al desarrollo tecnológico soporte de la Estrategia, durante el mes de julio se continuó la realización de las pruebas funcionales de dicho desarrollo, lo cual se estima concluir en el mes de agosto del presente, siendo el propósito asegurar la entrada óptima en producción de la aplicación.

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

En el Anexo 1 de este informe se reportan los resultados de los 21 indicadores disponibles a 31 de julio de 2015. Como se ha venido presentado de forma regular desde el IP3, en dicho anexo son expuestos en detalle los resultados y análisis integrales por objeto de seguimiento.

Los objetos de seguimiento se clasifican, de acuerdo con lo mencionado en informes previos, según la cadena de valor de seguimiento que soporta la Estrategia¹⁰⁶ 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).

A continuación, se muestra el cuadro que contiene los objetos de seguimiento y los 21 indicadores disponibles a 31 de julio de 2015. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

¹⁰⁶ Ver IP10, sección 9, página 199.

Capítulo 9.1 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones – julio de 2015

Objeto de seguimiento	Indicadores
Reconocimiento de prestaciones económicas	i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.
	ii. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido.
	iii. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos.
	iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.
	v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados (acumulado - mensual).
	vi. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.
	vii. (%) Recursos interpuestos.
	viii. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.
Sentencias judiciales	i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.
	ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.
	iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.
	iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.
	v. (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial
Tutelas	i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado.
	ii. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado.
	iii. (%) Trámites de tutelas cerrados.
Historias laborales	i. (%) Historias laborales corregidas.
	ii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas mensualmente.
	iii. (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS	i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas (acumulado - mensual).
	ii. (%) PQRS resueltas mensualmente de manera oportuna.

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

En el Anexo 1 del presente informe son incluidos los resultados detallados de los últimos tres meses: mayo, junio y julio de 2015 según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3). Cabe decir que en el caso del nuevo indicador: (%) Recursos interpuestos, se presentan los resultados desde enero de 2015 y frente al cálculo complementario del indicador: (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión, desde marzo del presente, lo anterior para una mayor ilustración que permita conocer y analizar la evolución de tales asuntos.



Los resultados de cada indicador se presentan de manera acumulada o mensual, según lo definido en los correspondientes metadatos, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Es importante mencionar que tanto 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.

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

Tras finalizar la entrega de expedientes de prestaciones económicas decididas por parte del ISS en L. a Colpensiones el pasado 31 de marzo del año en curso, las entidades involucradas llevaron a cabo la conciliación de las cifras de lo entregado y recibido por cada una de ellas. Como sustento de dicho proceso se elaboró la ayuda de memoria con fecha 3 de julio de 2015, en donde se informaron las siguientes cifras:

Capítulo 10 – Cuadro 1. Registros de expedientes de prestaciones económicas decididos que fueron objeto de conciliación entre el PAR ISS y Colpensiones

Tipo de registro	Expedientes conciliados
Registros de Expedientes de Prestaciones Económicas Decididos e Incluidos en Nómina	1.009.489
Registros de Expedientes de Prestaciones Económicas Decididos no Incluidos en Nómina	722.931
Total	1.732.420

Es importante informar a la H. Corte que las cifras reportadas sobre expedientes objeto de entrega y recepción, tuvieron como base el inventario de 1.796.044 expedientes con trámite concluido, presentado por el ISS en L. en los informes 7 y 8 de la transición. Estos expedientes se dividieron al inicio de este procedimiento en 2 grandes grupos: (i) 1.011.149 registros decididos que se encuentran incluidos en la nómina recibida por Colpensiones y (ii) 784.895 registros restantes, denominados como decididos no incluidos en nómina.

10.1. Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros

Teniendo en cuenta lo reportado en el informe IP24, respecto a las cifras que corresponden a expedientes decididos incluidos en nómina (1.009.489 recibidos y 1.159 pendientes de entrega), Colpensiones informa a la H. Corte que para el presente informe dichas cifras se mantienen. No obstante, la Administradora se encuentra a la espera de que el PAR ISS, se manifieste respecto a los 1.159 expedientes decididos incluidos en nómina, para de esta manera culminar el proceso de entrega y recepción de lo concerniente a este universo.

10.2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11 y IP12 - 784.895 registros

De acuerdo a lo informado en el IP24, en donde se mencionaron las cifras que fueron objeto de conciliación entre el PAR ISS y Colpensiones, es importante informar, que tal como se ha venido manifestando en cada uno de los informes presentados a la H. Corte, se continua con la entrega y recepción de expedientes decididos no incluidos en nómina, a partir de la vigencia del PAR ISS, los cuales presentan las novedades contenidas en el cuadro 1 (ver Capítulo 10.2 – Cuadro 1)

Capítulo 10.2 – Cuadro 1. Registros de expedientes de prestaciones económicas decididos que fueron objeto de entrega y recepción entre PAR ISS y Colpensiones entre mayo y julio de 2015

Ítem	may-15	jul-15	Total
Registros de Expedientes de Prestaciones Económicas Decididos no Incluidos en Nómina.	109	50	159

10.3. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes

Tal como se ha manifestado en informes anteriores a la H. Corte, 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 PAR ISS; 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 PAR ISS y Colpensiones, quienes en forma conjunta decidieron dar continuidad a los procesos de entrega y recepción en aras de evitar traumatismos futuros.

10.4. Otras series documentales

Respecto a la entrega y recepción de “Otras Series Documentales”, recibidas en forma paralela a los expedientes, durante el mes de julio se recibieron 542 cajas adicionales, correspondientes a 16.861 unidades documentales (ver Capítulo 10.4 – Cuadro 1). Estas cifras que serán objeto de conciliación en forma posterior.

Capítulo 10.4 – Cuadro 1. “Otras Series Documentales” que fueron objeto de entrega y recepción entre el PARISS y Colpensiones en julio de 2015

Ítem	Serie	Subserie	Cantidad de cajas	Cantidad de unidades documentales	Registros
1	Avisos de entrada*		31	211	100.138
2	Cuotas partes	Correspondencia **	27	286	13.295
3	Expedientes pensionales decididos no incluidos en nómina *		2	50	NA
4	Fiscalización*		189	7.443	NA
5	Formatos de vinculación**		9	62	18.896
6	Formularios de afiliación**		241	6.583	305.219
7	Microfichas de nómina***		18	2.141	93.445
8	Microfichas panillas de aportes***		14	NA	78.891
9	Nota crédito**		4	31	564
10	Nota debito**		1	5	119
11	Resoluciones**		6	49	3.386
Total			542	16.861	613.953

* Unidad de medida por unidad documental

** Unidad de medida por registros

***Unidad de medida por microfichas

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

Resulta pertinente informar al H. Corte Constitucional que durante el mes de julio de 2015 no se recibieron informes de seguimiento por parte de los Entes de Control a través de la Mesa Técnica.

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

En vista de los avances positivos de la Mesa Técnica, se reafirmó la metodología de trabajo acordada entre la Delegada del Ministerio Público y Colpensiones, continuando de esa manera con las reuniones semanales de los días jueves llevadas a cabo en las instalaciones de esa entidad. En dichas reuniones se cuenta con la presencia activa de algunas de las áreas de Colpensiones, quienes por medio de ayuda de herramientas tecnológicas acceden a las aplicaciones de consulta permitiendo clarificar las dudas y brindando información inmediata a las inquietudes realizadas por el grupo de abogados y asesores de la Delegada. De la misma manera se mantiene el protocolo de revisión y validación de las quejas contra el expediente físico que reposa en la Procuraduría, las cuales una vez revisadas por el grupo de la Mesa Técnica son dirigidas a cada una de las áreas competentes; dando lugar a que sea más certera la asignación de los casos al área correspondiente según la información obtenida en la revisión del expediente, para así lograr disminuir el tiempo de respuesta de las peticiones elevadas por los ciudadanos.

Adicionalmente, se cumplió con la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá la visita programada del 28 de julio de 2015, en la cual se resolvieron inquietudes acerca del número de casos que se encuentran en trámite y se continuó con la depuración de la base física. De los 98 casos pendientes de esta procuraduría, 74 fueron resueltas y entregadas; 17 reclamaciones se devolvieron para verificación de datos al no contar con información suficiente para su resolución y se tienen 7 casos pendientes por responder.

Así mismo, en el mes de julio se realizó la reunión planeada con la Defensoría del Pueblo en la que participaron la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones Económicas y la Gerencia Nacional de PQRS. En dicha reunión se oficializó la entrega de 34 actos administrativos de respuestas que en el transcurso de ese mes se entregó a esa entidad y se puntualizó sobre los 15 casos de reconocimiento de pensión a víctimas de la violencia.

Por otra parte, la Mesa Técnica de Procuraduría en un trabajo conjunto con el área de Defensa Judicial depuró la base de datos de quejas pendientes de Defensa Judicial encontrando que 82 de ellas tenían acto administrativo, los cuales fueron entregadas a la Procuraduría Delegada para los Asuntos de Trabajo y la Seguridad Social.

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

Frente al consolidado general de la base de datos de la Mesa Técnica se puede observar que a la fecha han ingresado un total de 16.573 requerimientos reportados por los diferentes Entes de Control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 15.044 de ellos, es decir, el 91%. 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	14.648	88,4	13.255	90	1.393	9,5
Defensoría del Pueblo	1.033	6,2	980	95	53	5,1
Procuraduría Primera Distrital	368	2,2	333	90	35	9,5
Procuraduría Barranquilla	171	1,0	163	95	8	4,7
Procuraduría Medellín	153	0,9	138	90	15	9,8
Procuraduría Segunda Distrital	127	0,8	115	91	12	9,4
Procuraduría Otras Regionales	68	0,4	55	81	13	19,1
Personería de Bogotá	4	0,0	4	100	0	0,0
Personería Distrital de Cartagena	1	0,0	1	100	0	0,0
Total General	16.573		15.044		1.529	

Respecto a los requerimientos que se encuentran pendientes se puede observar que la gran mayoría de ellos se relaciona con el cumplimiento a sentencias judiciales según se presenta en el siguiente cuadro. (Ver Capítulo 11.2 – Cuadro 2)

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

Tema del Requerimiento	Total
Cumplimiento a Sentencia Judicial	690
Pensión de Vejez	162
Trámite de Recursos	136
Reliquidación pensión	110
Pensión de Sobrevivientes	63
Incrementos pensionales	58
Tutela sin especificar	53
Retroactivo	26
Inclusión en Nomina	26
Convenio COES	25
Pensión de Invalidez	23
Corrección de Historia Laboral	18
Pensión Víctimas de Violencia	16
Auxilio funerario	14
Sustitución pensional	13
Pago de Mesadas	12
Cobro coactivo	12
Indemnización sustitutiva	8
Trámites de Afiliación	8

Tema del Requerimiento	Total
Cálculo actuarial	5
Incapacidades	5
Solicitud de Copias	5
Intereses moratorios	5
Pensión de Vejez Alto Riesgo	4
Pago Único a Herederos	4
Pago de Costas	3
Novedades nómina	3
Pago de Retroactivo	2
Reintegros	2
Calificación Perdida de Capacidad Laboral	2
Corrección de Nombre	2
Compartibilidad de Pensión	2
Solicitud de Información	2
Queja	1
Corrección de Cédula en Acto Administrativo	1
Recuperación de Semanas	1
Cobro de Aportes	1
Pensión Especial de Vejez	1
Pensión conmutada	1
Devolución de Aportes	1
Pensión familiar	1
Revocatoria directa	1
Pensión Especial de Vejez Por Hijo Inválido	1
Total General	1.529

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

En lo corrido del mes de julio de 2015 fueron ingresados a la Mesa Técnica 358 nuevos requerimientos, de los cuales 111 fueron resueltos en el mismo mes.

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 91% 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 90% equivalente a 13.255 casos resueltos.
2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, se visualiza un avance del 95% el cual representa 163 casos resueltos.
3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, se observa un avance del 90% referente a 138 casos resueltos.
4. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, tiene un avance del 90% la cual representa 333 casos resueltos.
5. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá, le corresponde un avance del 91% representado en 115 casos resueltos.
6. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo, presenta un avance del 95% equivalente a 980 casos resueltos.

Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

En seguida se presentan los resultados y el análisis de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Lo anterior se encuentra ordenado por los objetos de seguimiento definidos en el marco de la Estrategia –indicados más abajo– con corte a 31 de julio de 2015, incluyendo los meses de mayo y julio del presente.

Por su parte, tal como se mencionó en la sección 9 de este IP (IP25), en el marco del ejercicio de calibración de indicadores, que ha incluido las recomendaciones técnicas de diferente índole realizadas por los organismos de control -Procuraduría General de la Nación (PGN, la Contraloría General de la República (CGR) y la Superintendencia Financiera de Colombia-, desde el mes de enero de 2015 se viene realizando un trabajo de gestión de información para identificar, caso a caso, la relación de los actos administrativos notificados y los recursos interpuestos por los ciudadanos, y de manera secuencial, una vez decididos estos recursos, determinar el porcentaje que genera un cambio en la decisión inicial.

Siguiendo lo anterior, se ha incorporado un nuevo indicador: (%) Recursos interpuestos, y se incluye un cálculo complementario al indicador: (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión. El cálculo complementario mencionado tiene en cuenta los recursos decididos en 2015, los cuales corresponden a recursos interpuestos por ciudadanos sobre los actos administrativos notificados durante el mismo año (2015).

Así entonces, la Estrategia de seguimiento actualmente se compone de cinco objetos de seguimiento que vinculan 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).

En este anexo se presentan los resultados de cada indicador de manera acumulada o mensual, según lo definido en los correspondientes metadatos, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Es importante mencionar que tanto 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.

2. Objetos de seguimiento

2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones económicas ha venido siendo monitoreado a partir de siete 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; y 7) (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.

No obstante, y como se explicó en la presentación de este anexo, ha sido incorporado un octavo indicador a este objeto de seguimiento: 8) (%) Recursos interpuestos, y se integra un cálculo complementario al indicado No.7, el cual consiste en dar cuenta de los recursos decididos en 2015, que corresponden a recursos interpuestos por ciudadanos sobre los actos administrativos notificados durante el mismo año (2015).

En este contexto, a continuación se presentan los resultados de todos los indicadores disponibles, mediante los cuales es posible observar desempeño positivo y progresivo de la entidad en materia de reconocimiento prestacional¹⁰⁷.

En efecto, desde el inicio de la operación hasta el 31 de julio de 2015, Colpensiones ha recibido 1.316.221 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto 1.205.396¹⁰⁸ solicitudes que corresponden al 91.58% de todo lo recibido, y tiene por atender 110.825, de las cuales 54.926 solicitudes se encuentran en término y 55.899 están vencidas, es decir, 8.179 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 95.57%. Es decir que de todas las solicitudes radicadas hasta el 31 de julio de 2015, el 8.4% se encuentran pendientes de decisión, y de éstas aún 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 resultados anteriores. Por ejemplo, en el indicador No. 1 de solicitudes de reconocimiento resueltas, se presenta un incremento de 0,60 puntos porcentuales en el último mes y de 29,62 puntos desde el primer cálculo del indicador (octubre de 2013). Por su parte, el indicador de solicitudes de

¹⁰⁷ Cabe decir que en el caso del nuevo indicador: (%) Recursos interpuestos, se presentan los resultados de enero a junio de 2015, y frente al cálculo complementario del indicador: (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión, de marzo a junio del presente, lo anterior para una mayor ilustración que permita conocer y analizar la evolución de tales asuntos.

¹⁰⁸ 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 1.075.205, y los demás son gestionados o cerrados.

reconocimiento resueltas con término legal cumplido, registra un incremento en el último mes de 0,75 puntos porcentuales y de 2,29 puntos frente a su primer cálculo (noviembre de 2014).

Adicionalmente, el buen ritmo en la gestión de la Administradora en materia de reconocimiento, también se aprecia en el comportamiento de las notificaciones de los actos administrativos y en la inclusión en nómina de las prestaciones reconocidas. En efecto, a 31 de julio de 2015, Colpensiones ha notificado el 99,51% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina el 99,32% 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 julio de 2015, la entidad ha notificado 1.039.815 actos administrativos de prestaciones económicas, que representan el 99,51% de todo lo proferido hasta el 30 de junio del presente, lo cual se traduce en un incremento de 0,15 puntos porcentuales en el último mes y de 22,09 puntos 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 representa un incremento de 0,22 puntos porcentuales en el último mes, y 22,87 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 julio de 2015 arroja que el 85,86% de los actos administrativos proferidos en el mes de junio fueron notificados oportunamente. No obstante, el promedio mensual es de 84%.

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 99,32% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina, han ingresado oportunamente. Es decir que de las 308.958 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y junio de 2015, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 306.855 ingresaron oportunamente. Es importante aclarar que el saldo también ha ingresado a la nómina, solo que no ha ocurrido con la oportunidad esperada.

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 52,89% de todas las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que del 1.075.205 actos administrativos proferidos hasta el 31 de julio de 2015 en respuesta a una solicitud de reconocimiento prestacional, 568.637 han sido positivos. Sin embargo, frente a los casos Colpensiones o día a día decididos (790.365), se han reconocido 432.179 solicitudes, es decir el 54,68%.

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 (615.712), se puede observar que el reconocimiento es del 66%¹⁰⁹; incluso, la medición mensual del indicador sobre decisiones de primera vez, confirma la tendencia (66,8%).

Frente a lo segundo – el comportamiento de los recursos-, el análisis se basa en el porcentaje de recursos interpuestos (nuevo indicador), y en el porcentaje de 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 112.721 actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez, frente a éstos, a 30 de junio de 2015 se han interpuesto 19.293 recursos, es decir que el 17,12% de los actos administrativos notificados han generado un recurso. Si bien la tendencia es ascendente, el incremento porcentual promedio es de un 1% mensual frente a los 30.000 actos administrativos que en promedio se notifican mensualmente.

Ahora bien, con respecto a los recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial, ocurre que en toda la operación se han decidido 288.699 recursos, de los cuales 102.471 han generado un cambio en la decisión inicial, es decir el 35.49%¹¹⁰. 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 diez mediciones, e incluso se aprecia una tendencia decreciente en los últimos cuatro meses.

Sin embargo, 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 notificados en 2015, se observa, por una parte, que el cambio de decisión ha ocurrido en el 23,30% de los casos, y por otra parte, que esta tendencia es marcadamente decreciente, lo cual resulta alentador en cuanto al desempeño de la entidad en materia de reconocimiento.

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 a nivel directivo y operativo, y del mejoramiento de los procedimientos técnicos y tecnológicos internos.

En seguida se presentan los resultados detallados de los indicadores tradicionales para los meses de mayo, junio y julio de 2015, incluyendo las desagregaciones respectivas; y para el indicador

¹⁰⁹ Ver capítulo 2, sección 2.2, Cuadro 3.

¹¹⁰ El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

nuevo de recursos interpuestos y el cálculo complementario del indicador de recursos decididos que generaron cambio de decisión, se presentan los resultados desde enero hasta junio de 2015.

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.¹¹¹

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 May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.142.602	1.172.901	1.205.396
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.264.226	1.289.170	1.316.221
Cálculo (%)	90,38%	90,98%	91,58%

¹¹¹ 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 May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	795.594	825.893	858.388
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	917.218	942.162	969.213
Cálculo (%)	86,74%	87,66%	88,57%

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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ 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 May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.142.602	1.172.901	1.205.396
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.210.138	1.236.979	1.261.295
Cálculo (%)	94,42%	94,82%	95,57%

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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ 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 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 May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.016.401	1.044.893	1.075.205
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.142.602	1.172.901	1.205.396
Cálculo (%)	88,95%	89,09%	89,20%

Anexo 1 - Tabla No. 8

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	731.561	760.053	790.365
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	795.594	825.893	858.388
Cálculo (%)	91,95%	92,03%	92,08%

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 derecho¹¹².

Anexo 1 - Tabla No. 9

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 10

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	539.280	553.962	568.637
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.016.401	1.044.893	1.075.205
Cálculo (%)	53,06%	53,02%	52,89%

¹¹² 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. Por otra parte, se presenta el reconocimiento de prestaciones económicas solamente sobre las solicitudes de primera vez radicadas en Colpensiones, es decir que se excluyen los actos administrativos proferidos que resuelven recursos, considerando que la mayoría de estos actos administrativos confirman la decisión inicial. Y por último, se presenta el cálculo sobre los actos administrativos proferidos mensualmente que responden a solicitudes de primera oportunidad.

Anexo 1 - Tabla No. 11
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos
Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	402.822	417.504	432.179
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos (Colpensiones)	731.561	760.053	790.365
Cálculo (%)	55,06%	54,93%	54,68%

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

Variables	Registro de avance mensual		
	may-15	jun-15	jul-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente.	9.712	11.063	10.722
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente.	16.061	16.183	16.045
Cálculo (%)	60,47%	68,36%	66,82%

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 fallas¹¹³.

¹¹³Por 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 May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	981.493	1.009.890	1.039.815
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	989.052	1.016.401	1.044.893
Cálculo (%)	99,24%	99,36%	99,51%

*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 May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	696.825	725.222	755.147
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	704.212	731.561	760.053
Cálculo (%)	98,95%	99,13%	99,35%

Anexo 1 - Tabla No. 16

(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	may-15	jun-15	jul-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas mensualmente.	22.503	23.721	24.463
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	26.665	27.349	28.492
Cálculo (%)	84,39%	86,73%	85,86%

*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 económica¹¹⁴.

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	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 4	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.				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		
	may-15	jun-15	jul-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	13.260	12.866	13.792
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	13.290	12.934	13.809
Cálculo (%)	99,77%	99,47%	99,88%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹¹⁴Para 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					
	Ene-15	Feb-15	Mar-15	Abr-15	May-15	Jun-15
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	1.903	4.210	9.153	12.431	15.517	19.293
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez, notificados.	17.252	34.966	63.610	76.924	95.811	112.721
Cálculo (%)	11,03%	12,04%	14,39%	16,16%	16,20%	17,12%

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 julio de 2015**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	94.510	98.314	102.471
VARIABLE 2: Recursos decididos.	261.310	274.009	288.699
Cálculo (%)	36,17%	35,88%	35,49%

Anexo 1 - Tabla No. 23

**(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión
Actos administrativos notificados en 2015**

Variables	Registro de avance vigencia 2015			
	Mar-15	Abr-15	May-15	Jun-15
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	41	164	688	1.604
VARIABLE 2: Recursos decididos.	86	409	2.668	6.885
Cálculo (%)	47,67%	40,10%	25,79%	23,30%

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 cinco 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; y 5) (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.

De esta manera, a 31 de julio de 2015 el alistamiento de sentencias sigue ubicándose en el 88%, lo que significa frente al mes de junio un sostenimiento del desempeño. Sobre los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos -indicador No. 2-, se encuentra una variación positiva de 6,47 puntos porcentuales entre los meses de junio y julio de 2015, lo cual ubica el resultado de este indicador a 31 de julio en 85,29%.

Por su parte, de acuerdo con la desagregación de los dos indicadores mencionados por las cuatro entradas establecidas: 1) Sentencias entregadas por el ISS; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) PQRS de cumplimiento de sentencias; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se encuentra que a 31 de julio del presente para los dos indicadores—(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el logro de la primera entrada continúa siendo el más relevante; el resultado de esta entrada para cada uno de los indicadores respectivamente es 99,45% y 98,39%.

Con respecto a la segunda entrada -sentencias contra Colpensiones- se observa una leve caída en el alistamiento, mientras que para los actos administrativos proferidos ocurre un mejoramiento significativo. El primer indicador -(%) alistamiento de sentencias-, pasó en dicha entrada de 97,81% a 96,36% en el periodo señalado; en el caso del segundo indicador -(%) actos administrativos de sentencias proferidos-, se presenta una variación positiva de 10,74 puntos porcentuales, lo que ubica el resultado a 31 de julio en 79%.

Sobre la entrada de PQRS de cumplimiento de sentencias (entrada 3), se encuentra para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- una variación positiva de 1,04 puntos porcentuales en su desempeño frente al mes de junio; el resultado de este indicador a 31 de julio sobre dicha entrada es de 77,62%. En esa línea, los actos administrativos de sentencias proferidos correspondientes a esta entrada -indicador 2- pasaron de 79,11% a 84,97, lo que significa una variación positiva de 5,86 puntos porcentuales.

Por su parte, sobre las sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS (entrada 4), se encuentra que el resultado del alistamiento de sentencias a 31 de julio tuvo una leve disminución de 0,34 puntos porcentuales comparado con el mes de junio, cuando el nivel fue 100%; el resultado de este indicador sobre tal entrada se encuentra en 99,66% a 31 de julio del presente. Sobre los actos administrativos de sentencias proferidos, de otro lado, se presentó una variación

positiva de 1,03 puntos porcentuales entre junio y julio, lo que ubica el resultado de este indicador con respecto a la entrada mencionada en 96,84%.

Continuando con el análisis del proceso de sentencias, se evidencia que el indicador No. 3 - actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados– a 31 de julio de 2015 presentó una variación positiva de 0,74 puntos porcentuales con respecto al mes de junio, obteniendo un resultado de 95,45%¹¹⁵. Frente a la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4¹¹⁶–, a 31 de julio del presente se evidencia que han sido incluidos el 99,13% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina, lo que refleja que se mantiene el promedio de desempeño reportado en los meses previos.

Por último, con respecto a las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se encuentra a 31 de julio de 2015 un aumento de 1,23 puntos porcentuales frente al mes de junio, lo que ubica el resultado de este indicador en 2,66%. Sin embargo, si se compara el resultado de julio con el de enero del presente año (primera fecha de medición), donde el indicador se encontraba en 9,29%, la disminución es de 6,63 puntos porcentuales, lo cual muestra un comportamiento positivo. Lo anterior quiere decir que de cada 100 actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos durante el mes julio de 2015, 97,3 cumplieron completamente la sentencia.

En resumen, los logros alcanzados a 31 de julio de 2015 en cuanto al proceso de cumplimiento de sentencias siguen indicando un mejoramiento del desempeño. De manera agregada, los resultados de los cinco indicadores definidos presentan mejorías notables en comparación con los meses previos, así como sostenibilidad de los resultados; por tanto, el desempeño general del proceso se conserva.

De esta manera, Colpensiones continúa definiendo el desarrollo de mecanismos y acciones estratégicas que contribuyan a optimizar lo avanzado hasta el momento frente al cumplimiento de sentencias; es así que se continúa haciendo énfasis en el alistamiento y la producción de actos administrativos de sentencias, y en fortalecer la notificación.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores de los meses de mayo, junio y julio de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones¹¹⁷.

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

¹¹⁵ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 32.

¹¹⁶ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 35.

¹¹⁷ 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.

proceso de alistamiento de las sentencias de cara a lograr su cumplimiento. Resulta importante en la medida en que arroja información que permite tomar medidas a tiempo para optimizar el proceso de identificación y de alistamiento.

Anexo 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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.			Tipo 1	Vicepresidencia Jurídica	

Anexo 1 - Tabla No. 25

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	88.856	93.197	97.368
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	100.706	105.774	110.605
Cálculo (%)	88,23%	88,11%	88,03%

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 May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.195	11.195	11.174
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.236	11.236	11.236
Cálculo (%)	99,64%	99,64%	99,45%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	32.835	35.035	36.878
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	33.596	35.818	38.270
Cálculo (%)	97,73%	97,81%	96,36%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	36.336	38.438	40.772
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	47.384	50.191	52.526
Cálculo (%)	76,68%	76,58%	77,62%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.490	8.529	8.544
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la represa del ISS).	8.490	8.529	8.573
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	99,66%

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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

Anexo 1 - Tabla No. 28

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	67.809	73.457	83.042
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	88.856	93.197	97.368
Cálculo (%)	76,31%	78,82%	85,29%

Anexo 1 - Tabla No. 29

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.939	10.966	10.994
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.195	11.195	11.174
Cálculo (%)	97,71%	97,95%	98,39%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	20.945	23.912	29.132
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	32.835	35.035	36.878
Cálculo (%)	63,79%	68,25%	79,00%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	27.824	30.407	34.642
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	36.336	38.438	40.772
Cálculo (%)	76,57%	79,11%	84,97%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.101	8.172	8.274
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	8.490	8.529	8.544
Cálculo (%)	95,42%	95,81%	96,84%

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.¹¹⁸

¹¹⁸ 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)x100	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	59.189	64.222	70.113
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	61.628	67.809	73.457
Cálculo (%)	96,04%	94,71%	95,45%

*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 May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	10.897	10.918	10.936
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	10.900	10.939	10.966
Cálculo (%)	99,97%	99,81%	99,73%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	16.398	18.795	21.940
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	17.568	20.945	23.912
Cálculo (%)	93,34%	89,74%	91,75%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	24.277	26.658	29.167
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	25.165	27.824	30.407
Cálculo (%)	96,47%	95,81%	95,92%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7.617	7.851	8.070
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	7.995	8.101	8.172
Cálculo (%)	95,27%	96,91%	98,75%

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.¹¹⁹

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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1- Tabla No. 34

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	58.917	62.614	69.969
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	59.227	62.924	70.586
Cálculo (%)	99,48%	99,51%	99,13%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹¹⁹ 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. 35
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.373	10.392	10.465
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.422	10.441	10.488
Cálculo (%)	99,53%	99,53%	99,78%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	16.312	18.110	22.306
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	16.382	18.180	22.719
Cálculo (%)	99,57%	99,61%	98,18%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	24.607	26.401	29.384
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	24.724	26.518	29.532
Cálculo (%)	99,53%	99,56%	99,50%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	7.625	7.711	7.814
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la represa del ISS)	7.699	7.785	7.847
Cálculo (%)	99,04%	99,05%	99,58%

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	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.			Tipo 3	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 37

(%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Registro de avance mensual		
	may-15	jun-15	jul-15
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	192	81	255
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	6.430	5.648	9.585
Cálculo (%)	2,99%	1,43%	2,66%

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

Colpensiones continúa evidenciando un comportamiento positivo frente a la respuesta de las tutelas notificadas a la entidad. De esta forma, al comparar los resultados de junio y julio de 2015 sobre los trámites de tutelas con hecho superado, se observa una variación positiva de 0,67 puntos porcentuales, ubicando el resultado de este indicador en 90,87%. Ahora bien, si se confronta septiembre de 2013 (inicio de medición), donde el resultado se ubicó en 19,52%, con el resultado mencionado a julio de 2015, se encuentra una variación positiva de 71,35 puntos porcentuales.

Por su parte, el indicador complementario –indicador No. 2- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado-, muestra también un desempeño sostenido. Si se analiza el resultado a 31 de julio de 2015, el cual se ubica en 95,75% se tiene una variación positiva del mismo frente al mes de junio de 0,31 puntos porcentuales.

Siguiendo con el análisis, 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 julio de 2015, se ubica en 74,36%, lo que significa una leve caída de 0,17 puntos porcentuales frente a junio del presente. Sin embargo, al comparar el resultado de septiembre de 2013 con el de julio de 2015, se encuentra una variación positiva de 10 puntos porcentuales.

De esta forma, la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones muestra una senda positiva, lo cual se corrobora con los resultados logrados. Es claro para la entidad que debe continuar activando mecanismos y planes de acción que permitan la optimización del proceso de atención de los trámites de tutelas; en ese sentido, se proyecta, a partir de los avances obtenidos, profundizar la estabilización de la operación, siendo el propósito brindar 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 mayo, junio y julio de 2015:

Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado

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

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.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 39

(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	186.931	189.784	195.065
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	206.034	210.389	214.658
Cálculo (%)	90,73%	90,21%	90,87%

Indicador No. 2. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas que cuentan efectivamente con un hecho superado, 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

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.	Producto	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ 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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	186.931	189.784	195.065
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento	195.977	198.849	203.729
Cálculo (%)	95,38%	95,44%	95,75%

Indicador No. 3. (%) Trámites de tutelas cerrados

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutela cerrados por cédula única con respecto al total de trámites de tutela con hecho superado. El propósito del indicador es conocer el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al trámite de tutelas, lo cual se estima con el cierre efectivo de tales trámites. 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

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.			Tipo 1	Herramienta de gestión Bizagi.	

Anexo 1 - Tabla No. 43

(%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	134.733	139.319	141.116
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado*.	182.245	186.938	189.784
Cálculo (%)	73,93%	74,53%	74,36%

*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; y 3) (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos.

El resultado general del proceso de corrección de historia laboral, monitoreado a partir del primer indicador mencionado, devela un desempeño de Colpensiones positivo y progresivo, aún a pesar del gran volumen de solicitudes que recibe el área encargada y de la complejidad del proceso.

En efecto, en la historia de la operación hasta el 31 de julio de 2015, se han recibido por múltiples fuentes¹²⁰ 2.138.523 solicitudes de CHL, de las cuales se han logrado atender por el proceso masivo 2.093.084 que corresponde al 97,88%; 45.439 se encuentran pendientes y de éstas, 24.164 están vencidas¹²¹. Así las cosas, se aprecia un incremento de 0,38 puntos porcentuales en el último mes y de 2,38 puntos frente al primer cálculo (marzo de 2014). Sin embargo, en términos generales el comportamiento es relativamente constante en la historia de la medición.

Vale precisar que la mayoría de los requerimientos de CHL son internos (aproximadamente el 55%); 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 todo lo corrido de la operación se han efectuado 1.182.250 solicitudes, de las cuales se han atendido 1.164.735 que representan el 99%.

Por su parte, del total de solicitudes de CHL recibidas, 833.357 (39%) corresponden a trámites de CHL radicados por los ciudadanos en la entidad, de las cuales a 31 de julio de 2015, Colpensiones ha resuelto 809.193, es decir el 97.10%.

Sin embargo, los ciudadanos también presentan solicitudes de CHL a través de otros canales como son PQRS, correspondencia y tutelas. De hecho, a 31 de julio de 2015 se han recibido por estas tres entradas 122.916 solicitudes de corrección, y se han atendido 119.156, que corresponden al 96.94%.

Por otra parte, frente al indicador aproximado de calidad en la atención de los trámites de CHL a través del proceso masivo, a 31 de julio de 2015 el indicador arroja que el 11% de lo atendido hasta el 30 de junio de 2015, ha generado una nueva solicitud y por ende ha requerido de un reproceso manual. El indicador devela que ha dicha fecha, Colpensiones había atendido 796.346 solicitudes de CHL radicadas por los ciudadanos como un trámite ordinario, y sobre éstos, a 31 de julio de 2015 se han radicado 87.925 nuevas solicitudes. Ello significa que se ha atendido

¹²⁰ 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.

¹²¹ Ver capítulo 2, sección 2.5, Cuadro 4.

satisfactoriamente por el sistema masivo el 89% de las solicitudes de CHL radicadas por los ciudadanos en toda la historia de la operación.

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 51.09% 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 es un efecto colateral de la Estrategia de evacuación de trámites implementada por la entidad, a partir de la cual ha logrado responder a solicitudes que tenían más de seis meses de vencimiento. 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 redefinición 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 mayo, junio y julio de 2015, incluyendo las desagregaciones respectivas.

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.

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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.				Gerencia Nacional de Operaciones	

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	2.001.009	2.050.065	2.093.084
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	2.056.168	2.102.757	2.138.523
Cálculo (%)	97,32%	97,49%	97,88%

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-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.	446.091	470.998	492.776
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	467.962	492.425	508.784
Cálculo (%)	95,33%	95,65%	96,85%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	441.971	446.591	448.720
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	443.585	448.159	450.227
Cálculo (%)	99,64%	99,65%	99,67%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	780.977	796.346	809.193
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	807.693	819.694	833.357
Cálculo (%)	96,69%	97,15%	97,10%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	52.414	52.869	56.187
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	55.389	57.344	58.240
Cálculo (%)	94,63%	92,20%	96,47%
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	34.844	37.810	40.123
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	35.312	38.475	40.680
Cálculo (%)	98,67%	98,27%	98,63%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	21.473	22.212	22.846
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	22.988	23.421	23.996
Cálculo (%)	93,41%	94,84%	95,21%

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 respuesta¹²².

¹²² 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	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 48

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	may-15	jun-15	jul-15
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	5.662	8.576	6.131
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	12.628	14.225	12.001
Cálculo (%)	44,84%	60,29%	51,09%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 3: (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de nueva corrección de historia laboral que radican los ciudadanos, con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral atendidas por Colpensiones que han sido interpuestas en su momento por los ciudadanos¹²³. El propósito del indicador es tener una medida aproximada de la calidad en la corrección de las historias laborales que realiza la entidad sobre las solicitudes que radican de manera expresa los ciudadanos. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad¹²⁴.

¹²³ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes del reporte; mientras que el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes anterior al del reporte.

¹²⁴ 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
(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	79.624	83.560	87.925
VARIABLE 2: Solicitudes atendidas de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos*.	768.637	780.977	796.346
Cálculo (%)	10,36%	10,70%	11,04%

*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; y 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 1.285.021 PQRS recibidas por Colpensiones hasta el 30 de junio de 2015, 1.262.029 se encuentran atendidas a 31 de julio de 2015, es decir el 98,21%. De este modo, se aprecia una variación positiva en el último mes de 0,23 puntos porcentuales, y de 13 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 junio de 2015, Colpensiones recibió 33.224 PQRS, de las cuales logró dar respuesta entre junio y julio al 87,86%, es decir 29.192; en ese sentido se aprecia un incremento de 6,64 puntos porcentuales frente al resultado del mes anterior.

Por último, el cálculo del indicador de oportunidad en la atención de PQRS, arroja que el 41,88% de las PQRS contestadas por la entidad en el mes de julio de 2015, se respondieron dentro de los términos legales establecidos, es decir que más de la mitad de lo atendido en dicho mes se encontraba vencido. Ellos es producto de la priorización en la atención de los casos vencidos, los cuales han ido disminuyendo considerablemente.

En efecto, el saldo de PQRS por atender se ha logrado reducir de 79.682 en noviembre de 2013 a 35.210 en julio de 2015, aún a pesar del volumen de PQRS que siguen ingresando diariamente y que deben ser atendidas; de las cuales se encuentran vencidas 25.952. No obstante, la entidad continúa 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 mayo, junio y julio de 2015.

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

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones¹²⁵ con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS¹²⁶.

¹²⁵ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

¹²⁶ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las PQRS resueltas tanto acumulado como mensual (Variable 1), se contabiliza con corte al último día del mes siguiente al que fueron recibidas; mientras que

Anexo 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 May-15	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.193.043	1.226.509	1.262.029
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	1.217.072	1.251.797	1.285.021
Cálculo (%)	98,03%	97,98%	98,21%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 53

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

Variables	Registro de avance mensual		
	may-15	jun-15	jul-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	30.566	28.213	29.192
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	35.624	34.733	33.224
Cálculo (%)	85,80%	81,23%	87,86%

*Dato correspondiente al mes anterior.

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

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

el dato de las PQRS recibidas tanto acumulado como mensual (Variable 2) se calculan con corte al último día del mes en que efectivamente se recibieron.

Anexo 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		
	may-15	jun-15	jul-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	16.556	17.144	17.366
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	37.357	33.540	41.465
Cálculo (%)	44,32%	51,12%	41,88%

Anexo 2. Razones por las cuales no se habían decidido los auxilios funerarios

1. Antecedentes

Desde la entrada en operación de Colpensiones en Octubre de 2012, el Proceso de decisión de Auxilios Funerarios se estructuró a través de un proceso manual de producción, esto significa que las solicitudes de auxilios se asignan para ser decididas y revisadas por funcionarios de la entidad; en esta etapa se surten dos niveles de análisis, el primero se realiza a través de un abogado que estudia el expediente y sustancia la prestación, teniendo en cuenta las situaciones fácticas, la normatividad aplicable, las pruebas existentes, verifica las bases de datos de información (Registraduría, Oficina de Bonos Pensionales, Fosyga, Sisben, Nómina de Pensionados de Colpensiones entre otras). Es decir, verifica el cumplimiento de la totalidad de los requisitos exigidos para el reconocimiento de la prestación solicitada, una vez realizado dicho procedimiento se proyecta el acto administrativo, por lo que el caso pasa a la segunda etapa de análisis donde un revisor, con mayor conocimiento y experiencia, realiza como su nombre lo indica, la revisión del proyecto de acto administrativo y si encuentra que se ajusta a derecho de acuerdo a los parámetros de calidad, pasa a la firma de la Gerencia de Reconocimiento tratándose de la primera instancia y recursos de reposición, o a la firma de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones cuando se trata de recursos de apelación.

Sin embargo, una vez se producía el reconocimiento, el sistema (liquidador) registraba los datos para el pago en una la tabla denominada “tanque”, diseñada para almacenar la información de decisión de prestaciones, y que a diferencia de las demás solicitudes de pensión en Colpensiones, no era migrada de forma automática al aplicativo de nómina, por cuanto la nómina de pensionados, no tenía el desarrollo para pagar los auxilios funerarios tal y como se hace con las demás prestaciones reconocidas por el área de reconocimiento.

Con el fin entonces de proceder al pago, el procedimiento establecido era el siguiente: La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología extraía de las bases de datos la información de los Auxilios Funerarios decididos y registrados en la “tabla tanque”, la cual era entregada a la Gerencia de Reconocimiento para aprobación y posterior remisión a la Gerencia de Nómina de Pensionados, todo lo anterior, a través de archivos de Excel. La Gerencia de Nómina realizaba un proceso de verificación y si la misma era consistente, generaba el respectivo registro de pago, el cual una vez era adelantado se remitía a la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano para que se llevara a cabo la consecuencia diligencia de notificación del Acto Administrativo.

Colpensiones entendió siempre que este proceso debía ser objeto de modificación y que los aplicativos debían ser ajustados con el fin de:

- Desarrollar la funcionalidad que permitiera la decisión a través del procesamiento automático de las solicitudes de auxilios funerarios.
- Desarrollar en los aplicativos las mejoras necesarias para que cualquier decisión que se adopte en relación con un auxilio funerario se registre desde y a través de los aplicativos, y eliminar la utilización de archivos de Excel.

De igual manera, se debía proceder también a la captura y determinación de datos necesarios que permitan el procesamiento automático de los auxilios funerarios.

2. Acciones de mejora adelantadas

Para llevar a cabo las anteriores mejoras se han surtido diferentes etapas de implementación:

A. Para el desarrollo de la funcionalidad de decisión automática

Se adelantaron las siguientes actividades:

- Solicitud del desarrollo requerido (RF66 Reglas para el Reconocimiento de Auxilios Funerarios de forma Automática),
- Desarrollo y entrega efectuado por el proveedor del software,
- Pruebas de aceptación de las mejoras en ambiente pre-productivo
- Suscripción de la respectiva acta de certificación de la funcionalidad.

Estas acciones culminaron la primera implementación en producción del procesamiento de Auxilios Funerarios de forma automática desde el 31 de enero de 2014, con la versión 3.1. del liquidador.

B. Para el desarrollo del registro de los valores reconocidos a través de los aplicativos en la nómina de pensionados

La anterior funcionalidad no podía ser utilizada hasta tanto no se automatizara el registro de la decisión en la nómina de pensionados, lo cual, como se mencionó venía siendo un proceso manual adelantado por la Gerencia Nacional de Nómina de Pensionados en colaboración con la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.

Adicionalmente, aun cuando el estudio de la decisión se lleve a cabo en forma manual, resultaba necesario incluir en los aplicativos de reconocimiento y nomina, las funcionalidades necesarias para que las transacciones se realicen a través de aplicativos y no mediante archivos de Excel.

Para tal efecto, se adelantó el desarrollo de manera conjunta de los ajustes necesarios tanto en el sistema de nómina como en el aplicativo liquidador (RF17 Reglas para Inserción de Auxilios Funerarios en Nómina), con el fin que las solicitudes decididas por el liquidador y cuyo sentido fuera reconociendo el auxilio, se registraran directamente en la nómina, desarrollo con el cual se mitiga el riesgo de dobles reconocimientos de auxilios funerarios y se logra consolidar la comunicación de los dos sistemas de información.

Al igual que el desarrollo del liquidador de prestaciones, una vez se agotó la etapa preparatoria del documento, la de pruebas de aceptación de la funcionalidad y la suscripción de certificación, se implementó en producción la inserción en nómina de auxilios funerarios el pasado 29 de marzo de 2015, con la versión del liquidador 4.1.

C. Captura de información para procesamiento automático

Finalmente, y en atención a que no se cuenta con la captura sistematizada de los datos necesarios para la decisión a través de las funcionalidad automática de los auxilios funerarios, y de acuerdo al objetivo trazado consistente en la búsqueda continua de mejora de la calidad de los Actos Administrativos, así como obtener una mejor trazabilidad en los sistemas de información de las solicitudes, fortaleciendo el principio de transparencia, evitando prácticas de corrupción, para la captura de la información, se creó un requerimiento interno dentro del aplicativo Bizagi denominado “Auxilio funerario proceso Automático”, por medio del cual los analistas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento a través de una lectura breve del expediente capturan en el aplicativo Bizagi los datos indispensables para la decisión de la solicitud.

A partir de esta información, el sistema de manera automática y de acuerdo a unas reglas definidas al interior del aplicativo, genera los actos administrativos ya sea negando o concediendo la solicitud, y en el último caso, lo registra de manera automática en la nómina de pensionados.

D. Resultado del procesamiento de auxilios funerarios a través de la funcionalidad automática

Colpensiones contaba con 15.322 solicitudes de auxilios funerarios al 30 de junio de 2015. Sobre este universo, en primer término, era necesario determinar cuáles casos podían ser candidatos de procesamiento automático. Para esta identificación se procedió a la captura e identificación de la información necesaria, para lo cual la Gerencia Nacional de Reconocimiento seleccionó a un grupo de 100 analistas encargados de realizar este requerimiento.

Durante el proceso de captura de la información, se identificaron debilidades en la interpretación de las normas y circulares que rigen la materia por parte de los analistas asignados, por lo cual la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones adoptó la decisión de realizar nuevas jornadas de capacitación tanto en aspectos jurídicos como operativos y monitorear los avances.

La Gerencia Nacional de Reconocimiento adelantó dicha capacitación. Posteriormente se efectuó un reparto inicial de 1.910 solicitudes de Auxilios funerarios, sobre los cuales los analistas procedieron a realizar la correspondiente captura de datos necesarios para el procesamiento automático, a través del requerimiento interno mencionado en los párrafos precedentes.

A continuación, de conformidad con la metodología de procesamiento automático y auditoría, implementada en Colpensiones, se procedió a procesar a través de la funcionalidad automática, una muestra aleatoria seleccionada por la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos. El resultado del procesamiento de la muestra es revisado en un 100% por un grupo auditor, cuyo porcentaje de error no puede superar el 4% de conformidad con los lineamientos de auditoría adoptados por la entidad. Por tanto, del lote de 1.910 casos, se procesó la muestra seleccionada equivalente a 296 solicitudes de auxilios funerarios, encontrando que el número de casos con error fue de 98, es decir el 33.1% de los casos presentaron un error, por lo cual dicho lote debió ser enviado a la línea de decisión manual, por cuanto no cumplía con el nivel mínimo de calidad.

Conforme a lo anterior, la Gerencia Nacional de Reconocimiento junto con la Gerencia Nacional de Doctrina, realizaron una nueva capacitación al grupo de analistas seleccionados para realizar el requerimiento interno “Auxilio funerario proceso Automático”, con el fin de reforzar los conceptos y directrices respecto al tema de Auxilios Funerarios, la cual se llevó a cabo el 13 de julio de 2015.

Finalizada dicha actividad, se realizaron repartos parciales de solicitudes de auxilio funerario, por lo que el 13 de julio se repartieron 100 casos, el 14 de julio se efectuó el reparto de 212 casos, el 15 de julio de 424 casos, procedimiento que fue monitoreado a diario por la Gerencia Nacional de Reconocimiento, con el fin de supervisar las debilidades en la captura de la información y de esta forma retroalimentar el proceso y mitigar los niveles de error.

De acuerdo a este procedimiento, y a los informes presentados por el grupo auditor quien se encontraba haciendo seguimiento a la información capturada, se tomó la decisión de repartir a los mismos analistas para la captura de información, un total de 12.676, discriminados así: 6.995 casos el 16 de julio de 2015, y 5.681 casos, el 22 del mismo mes y año.

Así las cosas, con la información capturada de la totalidad de casos, se determinaron los que eran candidatos a ser decididos por la línea de decisión automática y la línea decisión semiautomática. En resumen, de los 15.322 casos a los cuales se capturó la información para su procesamiento, 6.888 casos no superaron validaciones para el procesamiento automático, ya que en estos casos se identificaron inconsistencias tales como que los beneficiarios no aportaron la factura de los gastos realizados o el soporte de la copia del contrato pre-exequial, o no allegaron la respectiva documentación que los acreditara como beneficiarios del Auxilio Funerario, y por ende se requiere que otros analistas adelanten el estudio jurídico individualizado de cada caso, así como las gestiones tendientes a subsanar la inconsistencia y se motiven en debida forma los Actos Administrativos de conformidad con la causal de negación.

Por otra parte, los 8.434 solicitudes restantes de Auxilios Funerarios de los 15.322 fueron identificados como candidatos al procesamiento por la línea de decisión automática, por lo que se establecieron tres lotes con la siguiente cantidad de radicados: (i) lote 1: 1.764, (ii) lote 2: 6.354 y (iii) lote 3: 316, tomando una muestra de cada lote de (i) 372, (ii) 438 y (iii) 154 radicados, respectivamente.

Anexo 2. Cuadro 1. Auxilios funerarios candidatos al procesamiento por la línea de decisión automática

Lote 1		Lote 2		Lote 3	
No. Total de Casos	1.764	No. Total de Casos	6.354	No. Total de Casos	316
No. Casos de la Muestra	372	No. Casos de la Muestra	438	No. Casos de la Muestra	154

Una vez finalizada la revisión realizada por la Gerencia Nacional de Reconocimiento, se determinó que exclusivamente el lote 3, cumplía con las condiciones de procesamiento de la línea automática de acuerdo a la metodología de auditoría establecida al interior de Colpensiones. Con base en lo anterior, se determinó que los lotes 1 y 2 no cumplen con la condición de nivel de error permitido

al superar el rango del 4%, afectando con ello el modelo de producción de la entidad, tal y como se describe en el siguiente cuadro.

Anexo 2. Cuadro 2. Porcentaje de error en lotes de auxilios funerarios analizados

Lote 1		Lote 2		Lote 3	
No. Total de Casos	1.764	No. Total de Casos	6.354	No. Total de Casos	316
No. Casos de la Muestra	372	No. Casos de la Muestra	438	No. Casos de la Muestra	154
No. De casos con Error	54	No. De casos con Error	45	No. De casos con Error	5
Porcentaje de Error	14.5	Porcentaje de Error	10.2	Porcentaje de Error	3.2

3. Plan de acción implementado

Conforme a que se identificaron 8.118 casos pertenecientes a los lotes 1 y 2 ya descritos, los cuales en principio deberían enviarse a línea de decisión manual por no haberse superado los lineamientos de la auditoría, se determinó que se tomarían 1.000 de estos casos y se les realizaría un proceso de sustanciación automática pero que pasarían a revisión manual, con el fin de efectuar la revisión por analistas del 100% de estos casos. Se determinó igualmente que si el resultado de este procesamiento arroja un porcentaje alto de calidad, se procesarían de la misma manera los 7.118 casos restantes.

Lo anterior, en aras de aprovechar las bondades de la sustanciación automática y por lo tanto solo enviar a decisión manual aquellos casos que les sea evidenciado error alguno que requiera una motivación especial, toda vez que dichos expedientes requieren mayor tiempo y dedicación por parte de los analistas designados para adelantar dicha tarea, con lo cual se garantiza la calidad que debe existir en los actos administrativos emitidos por Colpensiones.