



**VIGÉSIMO SEXTO 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**

**Septiembre 2015**

## Contenido

1.	Introducción .....	6
2.	Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	8
2.1.	Estado de las solicitudes de reconocimiento .....	8
2.2.	Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas en Colpensiones.....	10
2.2.1.	Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones.....	10
2.2.2.	Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	14
2.2.3.	Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	18
2.3.	Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial.....	27
2.4.	Evolución modelo de reconocimiento .....	28
2.5.	Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral.....	37
2.5.1.	Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	38
2.5.2.	Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos.....	39
2.5.3.	Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral.....	41
3.	Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	43
3.1.	Infraestructura tecnológica .....	43
3.2.	Infraestructura física .....	43
3.3.	Recurso humano.....	43
3.3.1.	Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico .....	51
3.3.2.	Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas.....	51
3.3.3.	Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	52
3.4.	Reorganización institucional de Colpensiones .....	56
4.	Cumplimiento de acciones de tutela.....	58
4.1.	Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	59
4.2.	Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	62

4.3. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	63
4.4. Avance plan de acción.....	64
4.4.1. Respeto de la Gestión de Personal.....	64
4.4.2. Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela.....	64
4.4.3. Plan para el mejoramiento de la calidad en la atención de las tutelas.....	65
4.4.4. Plan Estratégico de defensa constitucional.....	66
5. Cumplimiento de fallos judiciales.....	67
5.1. Estado de las cosas a partir de los datos.....	67
5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”.....	68
5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”.....	70
5.3.1. Reporte de avance del plan de acción.....	73
5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”.....	74
5.4.1. Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales	74
5.4.2. Plan de acción.....	76
5.4.3. Cumplimiento de mandamientos de pago proferidos dentro de procesos ejecutivos.....	76
5.4.4. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen.....	77
5.4.5. Avance de cumplimiento de sentencias por grupos.....	78
5.4.6. Estado de cosas de la notificación de los actos administrativos que cumplen una sentencia judicial.....	79
5.4.7. Ingreso de actos administrativos para dar cumplimiento a una sentencia en la Nómina de Pensionados.....	79
6. Otros trámites, peticiones o reclamos.....	81
6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS).....	81
6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS.....	81
6.1.2. Resultados del Plan de Acción.....	87
6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral.....	92
6.2.1. Gestión de citas médicas durante el mes de agosto de 2015.....	92
6.2.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes).....	93
6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez.....	94

6.2.4.	Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales .....	95
6.3.	Inclusión en nómina y pago efectivo .....	97
6.3.1.	Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina .....	97
6.3.2.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina .....	99
6.3.3.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo .....	104
6.3.4.	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto .....	104
6.4.	Subsidio a la cotización.....	106
6.5.	Traslado de aportes de los afiliados .....	107
6.5.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	107
6.5.2.	Cargue aportes no vinculados .....	109
6.6.	Revocatorias directas pendientes de decidir .....	111
6.7.	Enfermedades catastróficas o de alto costo .....	111
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	113
7.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos .....	113
7.2.	Plan de Acción y resultados.....	116
7.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	117
7.2.2.	Notificación personal y por aviso .....	118
7.3.	Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial.....	119
7.4.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	120
8.	Atención al ciudadano .....	122
8.1.	Atención general en PAC.....	122
8.1.1.	Segmentación por tipo de atención .....	122
8.1.2.	Atención prioritaria – tiempos de atención .....	123
8.1.3.	Casos críticos e iniciativas de mejora .....	126
8.2.	Canales alternos de atención al ciudadano.....	128
8.2.1.	Contact center – Principales indicadores de servicio, y encuesta de satisfacción y calidad basada en la norma internacional de calidad – COPC .....	128
8.2.2.	Portal RPM.....	130

8.3. Estrategias para mejorar la atención al ciudadano .....	131
8.3.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	131
8.3.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano .....	133
9. Indicadores .....	135
9.1. Batería de indicadores disponibles a 31 de agosto de 2015.....	136
10. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS.....	138
10.1. Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros .....	138
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.....	139
10.3. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes .....	139
10.4. Otras series documentales.....	139
11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control .....	141
11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones .....	141
11.2. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo .....	141
11.3. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Agosto de 2015) .....	143
11.3.1. Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación .....	143
Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento .....	144
Anexo 2. Boletín jurídico de la seguridad social.....	181

**VIGÉSIMO SEXTO 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 Informe Periódico (IP) que a continuación se presenta es el resultado de un trabajo constante y dedicado que demuestra que Colpensiones no ha escatimado esfuerzos para superar una falla estructural del Estado. La falla estructural que llevó a que la Sala Novena de Revisión de la Honorable Corte Constitucional, declarara el Estado de Cosas Inconstitucional (ECI), en el mes de julio de 2013, tiene origen, como se desprende del estudio que hace la Sala en el Auto 110 de 2013, en la violación sistemática de los derechos fundamentales a los usuarios del ISS para resolver sus peticiones de prestaciones pensionales, e impone a Colpensiones, como la nueva entidad que entró a reemplazarla en la administración de Régimen de Prima Media (RPM) la misión de resolver esa problemática y componer la situación angustiosa por la que atravesaban los usuarios de la entidad liquidada.

En el transcurso de los dos años que cumplió la medida de ECI, Colpensiones ha cumplido de manera progresiva en las órdenes que ha dispuesto la Sala de Revisión, y ha demostrado que la falla estructural, engendrada por más de una década, se ha ido resolviendo en un tiempo muy corto para una situación tan difícil como la que se debía afrontar. Así, Colpensiones considera de manera muy respetuosa que, con los resultados progresivos que cada mes se presentan, siempre orientados al norte que fija la Alta Corporación y sin que existan retrocesos, debe considerarse en un corto tiempo la evaluación definitiva del expediente de tutelas acumuladas que sirvieron como fundamento para decantar la existencia de la falla estructural, verificar su grado de superación y si la entidad puede continuar su camino sin la intervención constitucional; eso sí, siendo aún objeto de control y especial supervisión por parte de la autoridad que fije la H. Corte, pues, en todo caso, estamos frente a la solución de derechos fundamentales de colombianos.

En ese orden de ideas, y para soportar la idea de evaluación expuesta, el presente IP presenta los siguientes resultados estadísticos que demuestran que el avance encuentra porcentajes elevados de cumplimientos.

Una síntesis de los resultados, es la siguiente: en el mes de agosto se ha resuelto 1.236.201 casos. Ello demuestra, tal como se ha dicho antes, que frente a la primera tarea de la entidad, eliminar el atraso estructural del Régimen de Prima Media, el avance es del 96,1%. Este gran avance, en materia de resolución de peticiones prestaciones pensionales es para Colpensiones (y estadísticamente así se demuestra), el punto más alto, llegar a la estabilización de la entidad en la atención a los usuarios. Ello es así, pues el porcentaje que falta para cumplir con un 100%, siempre será un margen que la entidad deberá controlar derivado de peticiones que por falta de documentación no se pueden tramitar, es decir son de imposibilidad material.

Otros casos igualmente importantes, siguiendo los lineamientos de la Procuraduría General de la Nación (PGN), son los relacionados con recursos de apelación subsidiaria, donde se han resuelto en lo transcurrido de este año 62.902.

Por otro lado, en el mes de agosto se presentó uno de los niveles más bajos de ingresos de tutelas en la historia de los últimos años en la administración del RPM (incluyendo por supuesto la administración del ISS). En efecto, en el período ingresaron 3.550 casos nuevos, lo que corresponde a uno de los niveles más bajos que se han presentado en las administradoras de RPM y que es un resultado del mejoramiento en la atención de las solicitudes por parte de las áreas misionales que evita que se conviertan en tutelas. Esto muestra que la entidad está en un franco proceso de avance en materia de erradicar la tutela como el mecanismo cotidiano que reemplaza la actividad de la administradora: del promedio de 10 mil tutelas que se radicaban en el primer semestre de 2013 (y que es el récord histórico conocido del ISS), se ha disminuido ya casi en una tercera parte el promedio, un avance histórico para una administradora de pensiones pública de la magnitud de Colpensiones. Además, lo anterior corrobora la tesis de la tendencia de disminución de tutelas en contra de la nueva administradora que viene presentándose ya desde hace varios meses.

En materia de cumplimiento de sentencias judiciales, este mes conservó los niveles altos de cumplimiento. Se cumplieron 5.802 fallos judiciales, lo cual también representa un avance continuo en esta materia.

Siendo este uno de los aspectos que más preocupa a la entidad y a la H. Corte, este informe al igual que el anterior, hace énfasis en que cumplimientos de fallos judiciales son notificados y cuales son ingresados a la nómina, precisando que no todos los actos administrativos deben ingresar a la nómina y que las estadísticas de estos temas (notificación e ingreso a nómina) tienen un tratamiento diferente al mes de corte, siendo que su comparación de pendientes debe estar sujeta al mes anterior al que se reporta. Este tema está completamente explicado en el capítulo correspondiente.

Finalmente, en el IP25 se informó que la entidad presentaría un informe especial relacionado con el acatamiento de las medidas dispuestas por la Sala en el Auto 181 de 2015. Este informe ha tenido un proceso de producción intenso y acucioso para dar una claridad y unas herramientas de evaluación lo más precisas posibles a la honorable Sala de Revisión, por lo cual se ha tomado en su elaboración un tiempo importante. Una vez se tenga los elementos afinados a punto tal que pueda ser utilizado como uno de los insumos más relevantes, en donde se resumirá el avance de los primeros 7 meses de gestión de la entidad en el 2015, en comparación con la evaluación del Auto 118 de 2015 que evaluó la segunda parte del año 2014, será radicado ante el honorable despacho del magistrado ponente. Siendo así, se propone a la Sala que este sea el documento que se tome como parte de los insumos para realizar la evaluación de la que se habla al principio de esta introducción.

Una vez más, Colpensiones agradece el trabajo que realizado por todos los órganos del estado que, en el ejercicio de colaboración armónica han coadyuvado a que la nueva administradora llegue a altos niveles de cumplimiento en el proceso de seguimiento al ECI que ha decretado la Sala Novena de Revisión Constitucional.

## 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 ISS<sup>1</sup>.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 31 de Agosto de 2015, Colpensiones ha recibido 1.338.861 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS que fueron resueltas en su totalidad y 991.853 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.236.201, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 889.193 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 Agosto de 2015**

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	991.853	889.193	52.803	49.857
<b>Total</b>	<b>1.338.861</b>	<b>1.236.201</b>	<b>52.803</b>	<b>49.857</b>

Adicional a las 1.236.201 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 250.688 trámites adicionales que corresponden a 84.719 tutelas de reconocimiento, 75.120 sentencias, 28.467 ajustes por calidad y 62.382 apelaciones para un total de 1.486.889 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, 329.378 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 303.839 y quedan pendientes 25.539. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 263.365, de las cuales se han resuelto 236.657 y quedan pendientes 26.708.

<sup>1</sup> 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 399.110 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 348.697 y quedan por atender 50.413. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2) En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: de las 991.853 solicitudes radicadas en Colpensiones el 33,21 % corresponde a solicitudes pensionales, el 26,55 % a otras solicitudes como auxilios funerarios e indemnizaciones y el 40,24% a recursos y reliquidaciones.

Ahora bien, de las 889.193 solicitudes resueltas de día a día se han decidido mediante acto administrativo 819.502, de las cuales 449.393 conceden la prestación (54,84%) mientras que 370.109 (45,16%)<sup>2</sup> la niegan. Por su parte, 41.931 casos han sido gestionados y 27.760 cerrados.

**Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 31 de Agosto 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
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>329.378</b>	<b>33,21%</b>	<b>303.839</b>	<b>34,17%</b>	<b>25.539</b>	<b>24,88%</b>
Pensión de invalidez	23.064	2,33%	20.301	2,28%	2.763	2,69%
Pensión de sobrevivientes	64.018	6,45%	57.189	6,43%	6.829	6,65%
Pensión de Vejez	242.296	24,43%	226.349	25,46%	15.947	15,53%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>263.365</b>	<b>26,55%</b>	<b>236.657</b>	<b>26,61%</b>	<b>26.708</b>	<b>26,02%</b>
Auxilios funerarios	54.876	5,53%	48.375	5,44%	6.501	6,33%
Indemnizaciones	208.489	21,02%	188.282	21,17%	20.207	19,68%
<b>Recursos y reliquidaciones</b>	<b>399.110</b>	<b>40,24%</b>	<b>348.697</b>	<b>39,21%</b>	<b>50.413</b>	<b>49,11%</b>
Recursos	177.930	17,94%	157.682	17,73%	20.248	19,72%
Reliquidaciones	221.180	22,30%	191.015	21,48%	30.165	29,38%
<b>Total</b>	<b>991.853</b>	<b>100%</b>	<b>889.193</b>	<b>100%</b>	<b>102.660</b>	<b>100%</b>

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:

<sup>2</sup>Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 41.931 gestionados ni los 27.760 cerrados.

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

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

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

En esta sección se presenta a la H. Corte las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0), así como las solicitudes decididas desde la entrada en operación hasta el 31 de Agosto de 2015.

Atendiendo a lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta Mayo 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 Agosto de 2015 se han radicado en Colpensiones 588.257<sup>3</sup> solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 319.892 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 268.365 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 Agosto de 2015**

Tipo de Solicitud	Acumulado a Mayo 2015	jun-15	jul-15	ago-15	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>305.027</b>	<b>4.651</b>	<b>5.177</b>	<b>5.037</b>	<b>319.892</b>	<b>54,38%</b>
Pensión de invalidez	21.580	395	310	464	22.749	<b>3,87%</b>
Pensión de sobrevivientes	56.861	1.700	2.016	1.807	62.384	<b>10,60%</b>
Pensión de Vejez	226.586	2.556	2.851	2.766	234.759	<b>39,91%</b>
<b>Otras solicitudes</b>	<b>243.545</b>	<b>7.806</b>	<b>9.153</b>	<b>7.861</b>	<b>268.365</b>	<b>45,62%</b>
Auxilios funerarios	50.463	1.540	1.822	1.449	55.274	<b>9,40%</b>
Indemnizaciones	193.082	6.266	7.331	6.412	213.091	<b>36,22%</b>
<b>Total</b>	<b>548.572</b>	<b>12.457</b>	<b>14.330</b>	<b>12.898</b>	<b>588.257</b>	<b>100%</b>

<sup>3</sup>Esta 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.

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 540.496 al 31 de Agosto de 2015, 303.839 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 236.657 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 2 - Panel A)

En el panel B del cuadro 2 de esta sección se presentan las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad, contestadas en término y fuera de término, por tipo de prestación. Al respecto se observa que en Agosto de 2015, Colpensiones resolvió 20.540 solicitudes de primera vez (teniendo en cuenta 177 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 Agosto de 2015

**Panel A. Reconocimiento de Solicitudes pensionales y otras solicitudes**

Tipo de Solicitud	Acumulado a Mayo 2015	jun-15	jul-15	ago-15	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>282.700</b>	<b>7.222</b>	<b>8.579</b>	<b>5.338</b>	<b>303.839</b>	<b>56,21%</b>
Pensión de invalidez	16.243	746	1.894	1.418	20.301	3,76%
Pensión de sobrevivientes	50.900	2.318	2.640	1.331	57.189	10,58%
Pensión de Vejez	215.557	4.158	4.045	2.589	226.349	41,88%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>205.246</b>	<b>8.795</b>	<b>7.414</b>	<b>15.202</b>	<b>236.657</b>	<b>43,79%</b>
Auxilios funerarios	34.209	1309	2.033	10.824	48.375	8,95%
Indemnizaciones	171.037	7.486	5.381	4.378	188.282	34,84%
<b>Total</b>	<b>487.946</b>	<b>16.017</b>	<b>15.993</b>	<b>20.540</b>	<b>540.496</b>	<b>100%</b>

**Panel B. Reconocimiento de solicitudes pensionales por prestación y término<sup>4</sup>**

Tipo de Solicitud	Acumulado a Mayo 2015		jun-15		jul-15		ago-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
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>124.928</b>	<b>150.208</b>	<b>547</b>	<b>6.593</b>	<b>1.630</b>	<b>6.801</b>	<b>248</b>	<b>4.974</b>	<b>127.353</b>	<b>168.576</b>	<b>43,03%</b>	<b>56,97%</b>
Pensión de invalidez	7.224	8.505	25	704	81	1.763	22	1.330	7.352	12.302	37,41%	62,59%
Pensión de sobrevivientes	3.833	44.828	35	2.265	149	2.441	15	1.300	4.032	50.834	7,35%	92,65%
Pensión de Vejez	113.871	96.875	487	3.624	1.400	2.597	211	2.344	115.969	105.440	52,38%	47,62%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>122.113</b>	<b>81.519</b>	<b>5.554</b>	<b>3.205</b>	<b>2.833</b>	<b>4.512</b>	<b>3.135</b>	<b>12.006</b>	<b>133.635</b>	<b>101.242</b>	<b>56,90%</b>	<b>43,10%</b>
Auxilios funerarios	6.444	27.243	25	1.279	69	1.955	23	10.780	6.561	41.257	13,72%	86,28%
Indemnizaciones	115.669	54.276	5.529	1.926	2.764	2.557	3.112	1.226	127.074	59.985	67,93%	32,07%
<b>Total</b>	<b>247.041</b>	<b>231.727</b>	<b>6.101</b>	<b>9.798</b>	<b>4.463</b>	<b>11.313</b>	<b>3.383</b>	<b>16.980</b>	<b>260.988</b>	<b>269.818</b>	<b>49,17%</b>	<b>50,83%</b>

<sup>4</sup>Esta clasificación (contestadas en término y fuera de término) no tiene en cuenta los 9.690 casos cerrados de solicitudes pensionales y las otras solicitudes.

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento del mes de agosto de 2015, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 13.110 casos; sentencias cuya producción fue de 9.189<sup>5</sup> casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 4.207 casos y apelaciones 5.382.

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 349.651 decisiones favorables, 181.155 casos negados que sumados a las 9.690 solicitudes cerradas, da el total de 540.496 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 decisión<sup>6</sup> de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de Agosto de 2015<sup>7</sup>

#### Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a Mayo 2015	jun-15	jul-15	ago-15	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>146.766</b>	<b>3.471</b>	<b>4.523</b>	<b>2.513</b>	<b>157.273</b>	<b>53,15%</b>
Pensión de invalidez	9.920	562	1366	954	12.802	65,14%
Pensión de sobrevivientes	29.357	1.709	1.939	921	33.926	61,83%

<sup>5</sup>Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (5.802) y de procesos ejecutivos y reprocesos.

<sup>6</sup>Para realizar la clasificación de decisión concedidas y negadas se tienen en cuenta los actos administrativos proferidos y los gestionados, se excluyen los cerrados, toda vez que a estos últimos no se les puede clasificar entre concede o niega.

<sup>7</sup> 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.

Tipo de Solicitud	Acumulado a Mayo 2015	jun-15	jul-15	ago-15	Total general	Participación
Pensión de Vejez	107.489	1.200	1.218	638	110.545	49,93%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>166.791</b>	<b>7.375</b>	<b>6.155</b>	<b>12.057</b>	<b>192.378</b>	<b>81,91%</b>
Auxilios funerarios	25.182	785	1.708	8.221	35.896	75,07%
Indemnizaciones	141.609	6.590	4.447	3.836	156.482	83,65%
<b>Total</b>	<b>313.557</b>	<b>10.846</b>	<b>10.678</b>	<b>14.570</b>	<b>349.651</b>	<b>65,87%</b>

### Panel B. Decisiones que niegan una solicitud pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a Mayo 2015	jun-15	jul-15	ago-15	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>128.370</b>	<b>3.669</b>	<b>3.908</b>	<b>2.709</b>	<b>138.656</b>	<b>46,85%</b>
Pensión de invalidez	5.809	167	478	398	6.852	34,86%
Pensión de sobrevivientes	19.304	591	651	394	20.940	38,17%
Pensión de Vejez	103.257	2.911	2.779	1.917	110.864	50,07%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>36.841</b>	<b>1.384</b>	<b>1.190</b>	<b>3.084</b>	<b>42.499</b>	<b>18,09%</b>
Auxilios funerarios	8.505	519	316	2.582	11.922	24,93%
Indemnizaciones	28.336	865	874	502	30.577	16,35%
<b>Total</b>	<b>165.211</b>	<b>5.053</b>	<b>5.098</b>	<b>5.793</b>	<b>181.155</b>	<b>34,13%</b>

### Panel C. Causales de negación de una solicitud pensional por primera vez por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)<sup>8</sup>

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	138	41		46	225	0,13%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		56	1	666	723	0,42%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud	4		197		201	0,12%
Niega incompatibilidad	519	2.637	1.575	3.583	8.314	4,86%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	935	19	29	788	1.771	1,04%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		112		114	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	15	25	1.068	3.542	4.650	2,72%
No cumple el tiempo requerido por la norma	5.432	15.589	110.181	17.209	148.411	86,78%
Por competencia	1	18	1.389	635	2.043	1,19%

<sup>8</sup> El cálculo se hace sobre una población de 171.014 decisiones que niegan la prestación de un total de 181.155; es decir, el 94,4% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de negación descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 10.141 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

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	40	2	3.359	3.402	1,99%
Se niega por falta de completitud documental	8	35	309	18	370	0,22%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	591	605	0,35%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			8		8	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			17	159	176	0,10%
Auxilio funerario de afiliado				1	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>7.055</b>	<b>18.473</b>	<b>114.889</b>	<b>30.597</b>	<b>171.014</b>	<b>100,00%</b>
% Total	4,13%	10,80%	67,18%	17,89%	100,00%	

Es importante mencionar que las hipótesis de los motivos por los cuales se abstiene de incluir semanas en la historia laboral del afiliado al resolver las peticiones prestacionales, requeridas en por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15<sup>9</sup>.

#### 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 Agosto de 2015

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>139.279</b>	<b>34,90%</b>	<b>121.023</b>	<b>34,71%</b>	<b>18.256</b>	<b>36,21%</b>
Pensión de invalidez	7.098	1,78%	5.861	1,68%	1.237	2,45%
Pensión de sobrevivientes	22.942	5,75%	19.710	5,65%	3.232	6,41%
Pensión de Vejez	109.239	27,37%	95.452	27,37%	13.787	27,35%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>20.581</b>	<b>5,16%</b>	<b>18.589</b>	<b>5,33%</b>	<b>1.992</b>	<b>3,95%</b>
Auxilios funerarios	7.633	1,91%	6.937	1,99%	696	1,38%
Indemnizaciones	12.948	3,24%	11.652	3,34%	1.296	2,57%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>221.180</b>	<b>55,42%</b>	<b>191.015</b>	<b>54,78%</b>	<b>30.165</b>	<b>59,84%</b>
Reliquidaciones Nuevo estudio	20.780	5,21%	20.707	5,94%	73	0,14%

<sup>9</sup> Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Reliquidaciones	200.400	50,21%	170.308	48,84%	30.092	59,69%
<b>Cerrados</b>	<b>18.070</b>	<b>4,53%</b>	<b>18.070</b>	<b>5,18%</b>	-	-
<b>Total</b>	<b>399.110</b>	<b>100%</b>	<b>348.697</b>	<b>100%</b>	<b>50.413</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar, en total se han radicado 399.110 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 31 de Agosto de 2015 se han resuelto 348.697 y se encuentran pendientes 50.413, de las cuales el 59,84 % corresponden a reliquidaciones, el 36,21% a recursos sobre decisiones pensionales, y el 3,95% otras solicitudes.

Ahora bien, en el Cuadro 5 de la presente sección se reportan los avances sobre las reliquidaciones y los recursos decididos, que en total asciende a 330.627<sup>10</sup>: 309.920 recursos y 20.707 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: 95.452 de vejez, 19.710 de sobrevivientes, 5.861 de invalidez, 11.652 de indemnizaciones, y 6.937 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido decididas 170.308. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada hasta Mayo 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 10,37% de los casos han sido resueltos a tiempo y el 89,63% fuera de término, en las otras prestaciones el 8,82% de los casos han sido resueltos a tiempo y el 91,18 % 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 Agosto de 2015

#### Panel A. Reliquidaciones y recursos decididos

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado May-15	272.601	18.981	291.582
jun-15	12.988	668	13.656
jul-15	14.965	680	15.645
ago-15	9.366	378	9.744
<b>Total decididas</b>	<b>309.920</b>	<b>20.707</b>	<b>330.627</b>

<sup>10</sup> El total de recursos resueltos no incluye 18.070 recursos cerrados.

**Panel B. Recursos administrativos decididos por tipo de prestación**

Tipo de Solicitud	Acumulado a Mayo 2015	jun-15	jul-15	ago-15	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>108.902</b>	<b>4.442</b>	<b>4.618</b>	<b>3.061</b>	<b>121.023</b>	<b>39,05%</b>
Pensión de invalidez	5.462	158	153	88	5.861	1,89%
Pensión de sobrevivientes	17.792	511	944	463	19.710	6,36%
Pensión de Vejez	85.648	3.773	3.521	2.510	95.452	30,80%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>16.854</b>	<b>606</b>	<b>740</b>	<b>389</b>	<b>18.589</b>	<b>6,00%</b>
Auxilios funerarios	6.340	187	246	164	6.937	2,24%
Indemnizaciones	10.514	419	494	225	11.652	3,76%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>146.845</b>	<b>7.940</b>	<b>9.607</b>	<b>5.916</b>	<b>170.308</b>	<b>54,95%</b>
<b>Total</b>	<b>272.601</b>	<b>12.988</b>	<b>14.965</b>	<b>9.366</b>	<b>309.920</b>	<b>100,00%</b>

**Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término**

Tipo de Solicitud	Acumulado a Mayo 2015		jun-15		jul-15		ago-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
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>26.105</b>	<b>212.442</b>	<b>667</b>	<b>10.943</b>	<b>1.068</b>	<b>12.223</b>	<b>351</b>	<b>8.170</b>	<b>28.191</b>	<b>243.778</b>	<b>10,37%</b>	<b>89,63%</b>
Pensión de invalidez	1.961	10.826	34	573	95	659	40	321	2.130	12.379	14,68%	85,32%
Pensión de sobrevivientes	2.778	25.150	41	1.085	158	1.939	43	977	3.020	29.151	9,39%	90,61%
Pensión de Vejez	21.366	176.466	592	9.285	815	9.625	268	6.872	23.041	202.248	10,23%	89,77%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>3.120</b>	<b>30.934</b>	<b>31</b>	<b>1.347</b>	<b>168</b>	<b>1.506</b>	<b>27</b>	<b>818</b>	<b>3.346</b>	<b>34.605</b>	<b>8,82%</b>	<b>91,18%</b>
Auxilios funerarios	592	5.773	12	176	31	216	13	151	648	6316	9,30%	90,70%
Indemnizaciones	2.528	25.161	19	1.171	137	1.290	14	667	2.698	28.289	8,71%	91,29%
<b>Total</b>	<b>29.225</b>	<b>243.376</b>	<b>698</b>	<b>12.290</b>	<b>1.236</b>	<b>13.729</b>	<b>378</b>	<b>8.988</b>	<b>31.537</b>	<b>278.383</b>	<b>10,18%</b>	<b>89,82%</b>

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 decisiones<sup>11</sup>.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han decidido 297.854<sup>12</sup> recursos únicos<sup>13</sup>, de los cuales en 105.298 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (35,35%). (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 6, Panel A)

<sup>11</sup> No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

<sup>12</sup> Esta cifra incluye 297.390 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

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



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

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a Mayo 2015	jun-15	jul-15	ago-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>30.486</b>	<b>889</b>	<b>886</b>	<b>653</b>	<b>32.914</b>	<b>28,56%</b>
Pensión de invalidez	1.461	40	45	27	1.573	29,07%
Pensión de sobrevivientes	6.357	113	209	122	6.801	35,78%
Pensión de Vejez	22.668	736	632	504	24.540	27,02%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>7.304</b>	<b>199</b>	<b>299</b>	<b>157</b>	<b>7.959</b>	<b>43,69%</b>
Auxilios funerarios	3.372	84	123	89	3.668	53,53%
Indemnizaciones	3.932	115	176	68	4.291	37,76%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>56.720</b>	<b>2.716</b>	<b>2.972</b>	<b>2.017</b>	<b>64.425</b>	<b>39,19%</b>
<b>Total</b>	<b>94.510</b>	<b>3.804</b>	<b>4.157</b>	<b>2.827</b>	<b>105.298</b>	<b>35,35%</b>

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a Mayo 2015	jun-15	jul-15	ago-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>72.886</b>	<b>3.482</b>	<b>3.637</b>	<b>2.335</b>	<b>82.340</b>	<b>71,44%</b>
Pensión de invalidez	3.556	117	105	61	3.839	70,93%
Pensión de sobrevivientes	10.803	381	703	319	12.206	64,22%
Pensión de Vejez	58.527	2.984	2.829	1.955	66.295	72,98%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>9.193</b>	<b>401</b>	<b>435</b>	<b>228</b>	<b>10.257</b>	<b>56,31%</b>
Auxilios funerarios	2.888	100	122	74	3.184	46,47%
Indemnizaciones	6.305	301	313	154	7.073	62,24%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>84.721</b>	<b>5.012</b>	<b>6.461</b>	<b>3.765</b>	<b>99.959</b>	<b>60,81%</b>
<b>Total</b>	<b>166.800</b>	<b>8.895</b>	<b>10.533</b>	<b>6.328</b>	<b>192.556</b>	<b>64,65%</b>

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 Agosto de 2015, conforme a lo anunciado en el IP9<sup>14</sup>. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

<sup>14</sup> Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

### Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos<sup>15</sup>

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema	2	0	0	0	93	95	4,91%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS	0	0	32	0	0	32	1,65%
Aportó las pruebas faltantes	100	50	61	96	160	467	24,12%
Aumentó de semanas	2	74	16	16	314	422	21,80%
Cambia fecha de causación	0	2	3	5	20	30	1,55%
Cambio de IBL	0	7		9	177	193	9,97%
Tiene la edad requerida	36	75	49	52	481	693	35,80%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez	0	0	4	0	0	4	0,21%
<b>Total general</b>	<b>140</b>	<b>208</b>	<b>165</b>	<b>178</b>	<b>1.245</b>	<b>1.936</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>7,23%</b>	<b>10,74%</b>	<b>8,52%</b>	<b>9,19%</b>	<b>64,31%</b>	<b>100,00%</b>	

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 IP15<sup>16</sup>.

#### 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 889.193 solicitudes resueltas 298.951 se encontraban en término y 562.482 fuera de término<sup>17</sup>. Para el caso de las solicitudes pendientes por resolver del total de 102.660, 52.803 se encuentran dentro del término y 49.857 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

<sup>15</sup>El cálculo se hace sobre una muestra de 1.936 resoluciones que cambian la decisión de la prestación de un total de 2.827; es decir, una muestra del 68,48% 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 68,48% 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%.

<sup>16</sup> Ver IP15, sección 2.2, página 22.

<sup>17</sup> En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 27.760 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

**Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver  
Corte a 31 de Agosto 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
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>329.378</b>	<b>33,21%</b>	<b>303.839</b>	<b>34,17%</b>	<b>127.353</b>	<b>168.576</b>	<b>7.910</b>	<b>25.539</b>	<b>24,88%</b>	<b>14.110</b>	<b>26,72%</b>	<b>11.429</b>	<b>22,92%</b>
Pensión de invalidez	23.064	2,33%	20.301	2,28%	7.352	12.302	647	2.763	2,69%	1.671	3,16%	1.092	2,19%
Pensión de sobrevivientes	64.018	6,45%	57.189	6,43%	4.032	50.834	2323	6.829	6,65%	3.452	6,54%	3.377	6,77%
Pensión de Vejez	242.296	24,43%	226.349	25,46%	115.969	105.440	4.940	15.947	15,53%	8.987	17,02%	6.960	13,96%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>263.365</b>	<b>26,55%</b>	<b>236.657</b>	<b>26,61%</b>	<b>133.635</b>	<b>101.242</b>	<b>1.780</b>	<b>26.708</b>	<b>26,02%</b>	<b>18.023</b>	<b>34,13%</b>	<b>8.685</b>	<b>17,42%</b>
Auxilios funerarios	54.876	5,53%	48.375	5,44%	6.561	41.257	557	6.501	6,33%	3.007	5,69%	3.494	7,01%
Indemnizaciones	208.489	21,02%	188.282	21,17%	127.074	59.985	1223	20.207	19,68%	15.016	28,44%	5.191	10,41%
<b>Recursos y reliquidaciones</b>	<b>399.110</b>	<b>40,24%</b>	<b>348.697</b>	<b>39,21%</b>	<b>37.963</b>	<b>292.664</b>	<b>18.070</b>	<b>50.413</b>	<b>49,11%</b>	<b>20.670</b>	<b>39,15%</b>	<b>29.743</b>	<b>59,66%</b>
Recursos	177.930	17,94%	157.682	17,73%	22.158	117.454	18.070	20.248	19,72%	8.074	15,29%	12.174	24,42%
Reliquidaciones	221.180	22,30%	191.015	21,48%	15.805	175.210	0	30.165	29,38%	12.596	23,85%	17.569	35,24%
<b>Total</b>	<b>991.853</b>	<b>100,00%</b>	<b>889.193</b>	<b>100,00%</b>	<b>298.951</b>	<b>562.482</b>	<b>27.760</b>	<b>102.660</b>	<b>100,00%</b>	<b>52.803</b>	<b>100,00%</b>	<b>49.857</b>	<b>100,00%</b>

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 49.857 trámites fuera de término, de los cuales el 35,24% corresponde a reliquidaciones, el 24,42% a recursos y el 40,34% a decisiones de primera vez.

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 Agosto 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	469	2.055	2.579	1731	3.130	5.041	7.970	22.975
2 meses	153	371	925	340	950	1.071	1.798	5.608
3 meses	99	253	552	265	549	850	1.343	3.911
4 meses	96	173	1505	213	278	387	852	3.504
5 meses	64	122	404	167	121	227	548	1.653
6 meses	36	108	236	135	62	188	469	1.234

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	
7 meses	34	85	148	123	44	162	341	937
8 meses	40	16	119	108	4	66	103	456
9 meses	37	2	88	118	3	49	61	358
10 meses	10	10	109	125	5	52	42	353
11 meses	11	7	59	37	4	73	46	237
12 meses	12	4	46	9	4	34	37	146
13 meses	8	8	56	23	4	38	31	168
14 meses	4	3	32	46	2	26	19	132
15 meses		4	2	29	1	21	19	76
16 meses		4	6	18	1	17	16	62
17 meses	1	1	1			9	10	22
18 meses		4	1			4	5	14
19 meses		1				6	1	8
20 meses						2	1	3
21 meses			1			2	1	4
26 meses						1		1
<b>Total</b>	<b>1.074</b>	<b>3.231</b>	<b>6.869</b>	<b>3.487</b>	<b>5.162</b>	<b>8.326</b>	<b>13.713</b>	<b>41.862</b>

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

Trámites vencidos	Solicitudes pensionales			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
1 mes		13	5		2	322	373	715
2 meses	1	14	5		5	173	215	413
3 meses		13	5	1	3	195	245	462
4 meses	1	10	5	1	2	156	235	410
5 meses		8	12		2	112	147	281
6 meses	1	6	4		1	115	148	275
7 meses	1	12	7			117	166	303
8 meses	1	11	8		1	138	168	327
9 meses	3	5	3		6	174	225	416
10 meses	1	6	2		2	193	216	420
11 meses	2	7	5	3	3	261	233	514
12 meses		7	6		1	219	200	433
13 meses	1	5	7		1	212	209	435
14 meses	1	4	5			155	164	329
15 meses	1	2	3	2		208	194	410
16 meses		4	2			206	143	355

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	
17 meses		4	3			232	128	367
18 meses		2	2			154	92	250
19 meses	3	2				132	98	235
20 meses		3				102	65	170
21 meses	1	1				99	54	155
22 meses		1				45	24	70
23 meses		1				61	41	103
24 meses		1				23	8	32
25 meses			1			8	13	22
26 meses		2				12	15	29
27 meses		2				7	6	15
28 meses						4	12	16
29 meses						6	13	19
30 meses			1			3	6	10
31 meses						4		4
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>146</b>	<b>91</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>3.848</b>	<b>3.856</b>	<b>7.995</b>

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que están pendientes de decisión, es decir 50.340<sup>18</sup>. Estos pendientes se dividen en: (i) 27.980 recursos contra decisión que concede prestación (Panel A), (ii) 6.466 contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel B), (iii) 14.656 contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias (Panel C), y (iv) 1.238 contra decisión que niega prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel D). En un 68% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 32% sobre la decisión que ha negado la prestación. Ahora por tipo de riesgo, el 76,85% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 23,15% a los demás riesgos. (Capítulo 2. Cuadro 10).

<sup>18</sup> Las 30.165 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 25, Invalidez 1, Sobrevivientes 6, Vejez 41 y Recursos 30.092. Así, el total de 50.340 recursos pendientes es resultado de la suma de 20.248 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 30.092 antes explicados.

**Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Distribución de recursos pendientes de decisión por tipo de riesgo Corte a 31 de Agosto 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		
<b>En Término</b>	<b>1174</b>	<b>220</b>	<b>11.032</b>	<b>1222</b>	<b>13</b>	<b>13.661</b>	<b>48,82%</b>
1 mes	355	137	7.242	664	5	8.403	30,03%
2 meses	58	25	1.636	100		1.819	6,50%
3 meses	38	15	1.239	52		1.344	4,80%
4 meses	21	7	848	19		895	3,20%
5 meses	15	9	537	16		577	2,06%
6 meses	13	8	486	14		521	1,86%
7 meses	4	6	346	11		367	1,31%
8 meses	3	2	91	3		99	0,35%
9 meses	1	1	49			51	0,18%
10 meses		2	40	2		44	0,16%
11 meses	1	2	42			45	0,16%
12 meses			31			31	0,11%
13 meses		1	27			28	0,10%
14 meses			18	1		19	0,07%
15 meses	1		18			19	0,07%
16 meses			24			24	0,09%
17 meses			14			14	0,05%
18 meses			7			7	0,03%
19 meses			7			7	0,03%
20 meses			2			2	0,01%
21 meses			2			2	0,01%
26 meses			1			1	0,00%
<b>Total vencidos</b>	<b>510</b>	<b>215</b>	<b>12.707</b>	<b>882</b>	<b>5</b>	<b>14.319</b>	<b>51,18%</b>
<b>Total</b>	<b>1.684</b>	<b>435</b>	<b>23.739</b>	<b>2.104</b>	<b>18</b>	<b>27.980</b>	<b>100,00%</b>
<b>% total</b>	<b>6,02%</b>	<b>1,55%</b>	<b>84,84%</b>	<b>7,52%</b>	<b>0,06%</b>	<b>100,00%</b>	

**Panel B. Contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia<sup>19</sup>**

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
<b>En Término</b>	<b>1</b>		<b>7</b>			<b>8</b>	<b>0,12%</b>
1 mes	21	48	478	8	2	557	8,61%
2 meses	2	26	281	5		314	4,86%
3 meses	9	20	333	4		366	5,66%
4 meses	10	17	294	3		324	5,01%
5 meses	3	9	201	3		216	3,34%
6 meses	3	11	211	2		227	3,51%
7 meses	7	14	214	1		236	3,65%
8 meses	5	9	226	3		243	3,76%
9 meses	11	22	303	2	1	339	5,24%
10 meses	11	21	289	5	1	327	5,06%
11 meses	5	16	406	2	1	430	6,65%
12 meses	16	15	316	3		350	5,41%
13 meses	6	15	309	13		343	5,30%
14 meses	10	15	235	6	1	267	4,13%
15 meses	5	29	293	4		331	5,12%
16 meses	6	24	252	4		286	4,42%
17 meses	5	13	301	1		320	4,95%
18 meses	4	8	204	1		217	3,36%
19 meses	4	4	202			210	3,25%
20 meses	7	6	131			144	2,23%
21 meses	6	2	124			132	2,04%
22 meses	3	3	58			64	0,99%
23 meses	4	2	87	1		94	1,45%
24 meses		2	24			26	0,40%
25 meses			18			18	0,28%
26 meses			24			24	0,37%
27 meses		2	10			12	0,19%
28 meses	1	1	11			13	0,20%
29 meses			16			16	0,25%
30 meses		1	8			9	0,14%
31 meses			3			3	0,05%
<b>Total vencidos</b>	<b>164</b>	<b>355</b>	<b>5.862</b>	<b>71</b>	<b>6</b>	<b>6.458</b>	<b>99,88%</b>
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>355</b>	<b>5.869</b>	<b>71</b>	<b>6</b>	<b>6.466</b>	<b>100,00%</b>
<b>% total</b>	<b>2,55%</b>	<b>5,49%</b>	<b>90,77%</b>	<b>1,10%</b>	<b>0,09%</b>	<b>100,00%</b>	

<sup>19</sup> 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		
<b>En Término</b>	<b>325</b>	<b>2.139</b>	<b>3.593</b>	<b>389</b>	<b>513</b>	<b>6.959</b>	<b>47,48%</b>
1 mes	86	1.182	3.086	146	98	<b>4.598</b>	31,37%
2 meses	16	298	703	19	5	<b>1.041</b>	7,10%
3 meses	19	158	652	12	7	<b>848</b>	5,79%
4 meses	5	94	225	11	7	<b>342</b>	2,33%
5 meses	5	57	129	3	4	<b>198</b>	1,35%
6 meses	5	35	91	3	2	<b>136</b>	0,93%
7 meses	4	54	74	1	2	<b>135</b>	0,92%
8 meses		23	44	1	2	<b>70</b>	0,48%
9 meses	2	15	42			<b>59</b>	0,40%
10 meses	1	10	37		2	<b>50</b>	0,34%
11 meses		19	52		3	<b>74</b>	0,50%
12 meses		15	23		2	<b>40</b>	0,27%
13 meses		7	30	1	3	<b>41</b>	0,28%
14 meses		4	21		1	<b>26</b>	0,18%
15 meses		2	18		1	<b>21</b>	0,14%
16 meses		2	7			<b>9</b>	0,06%
17 meses		3	2			<b>5</b>	0,03%
18 meses		1	1			<b>2</b>	0,01%
20 meses			1			<b>1</b>	0,01%
21 meses			1			<b>1</b>	0,01%
<b>Total vencidos</b>	<b>143</b>	<b>1979</b>	<b>5239</b>	<b>197</b>	<b>139</b>	<b>7.697</b>	<b>52,52%</b>
<b>Total</b>	<b>468</b>	<b>4.118</b>	<b>8.832</b>	<b>586</b>	<b>652</b>	<b>14.656</b>	<b>100%</b>
<b>% total</b>	<b>3,19%</b>	<b>28,10%</b>	<b>60,26%</b>	<b>4,00%</b>	<b>4,45%</b>	<b>100,00%</b>	



**Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia<sup>20</sup>**

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales		Otras solicitudes			Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
<b>En Término</b>		<b>1</b>				<b>1</b>	<b>0,08%</b>
1 mes	2	107	24	1	4	138	11,15%
2 meses		61	9		1	71	5,74%
3 meses	1	49	20	1	3	74	5,98%
4 meses	1	56	9		1	67	5,41%
5 meses		37	4	1	1	43	3,47%
6 meses	1	29	6			36	2,91%
7 meses		35	9	1	2	47	3,80%
8 meses		48	14			62	5,01%
9 meses	1	42	13		3	59	4,77%
10 meses		63	17		2	82	6,62%
11 meses	2	53	8	1		64	5,17%
12 meses	1	57	8	1	1	68	5,49%
13 meses		53	20	2	1	76	6,14%
14 meses	1	42	7		1	51	4,12%
15 meses		63	8			71	5,74%
16 meses		42	21			63	5,09%
17 meses	1	30	9			40	3,23%
18 meses		19	10			29	2,34%
19 meses		17	3			20	1,62%
20 meses	1	15	7			23	1,86%
21 meses		16	5			21	1,70%
22 meses	1	2	2			5	0,40%
23 meses	1	5	2			8	0,65%
24 meses		4	1			5	0,40%
25 meses		2	1			3	0,24%
26 meses		1	2			3	0,24%
27 meses			1			1	0,08%
28 meses		2	1			3	0,24%
29 meses		1	2			3	0,24%
31 meses			1			1	0,08%
<b>Total vencidos</b>	<b>14</b>	<b>951</b>	<b>244</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>1.237</b>	<b>99,92%</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>952</b>	<b>244</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>1.238</b>	<b>100%</b>
<b>% total</b>	<b>1,13%</b>	<b>76,90%</b>	<b>19,71%</b>	<b>0,65%</b>	<b>1,62%</b>	<b>100,00%</b>	

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

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

Ahora bien, a 31 de Agosto de 2015 las solicitudes de reconocimiento vencidas suman 49.857, es decir 22.891 menos con respecto al cierre del año anterior, y 6.042 trámites menos frente al mes de Julio 2015; y de estos 7.995 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 Agosto de 2015

#### Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	Corte a jun-15	Corte a jul-15	Corte a ago-15
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>44.906</b>	<b>38.564</b>	<b>39.835</b>
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>15.340</b>	<b>12.341</b>	<b>11.429</b>
Pensión de invalidez	3.358	2077	1092
Pensión de sobrevivientes	3.849	2.942	3.377
Pensión de Vejez	8.133	7.322	6.960
<b>Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales</b>	<b>29.566</b>	<b>26.223</b>	<b>28.406</b>
Pensión de invalidez	947	690	831
Pensión de sobrevivientes	4.203	3.380	3.503
Pensión de Vejez	24.416	22.153	24.072
<b>Otras solicitudes</b>	<b>19.172</b>	<b>17.335</b>	<b>10.022</b>
<b>Otras solicitudes</b>	<b>17.480</b>	<b>16.302</b>	<b>8.685</b>
Auxilios funerarios	13.031	12.613	3.494
Indemnizaciones	4.449	3.689	5.191
<b>Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes</b>	<b>1.692</b>	<b>1.033</b>	<b>1.337</b>
Auxilios funerarios	245	139	170
Indemnizaciones	1.447	894	1.167
<b>Total</b>	<b>64.078</b>	<b>55.899</b>	<b>49.857</b>

#### Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina<sup>21</sup>

Tipo de Solicitud	jun-15	jul-15	ago-15
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>9.157</b>	<b>7.564</b>	<b>8.570</b>
Pensión de invalidez	170	134	157
Pensión de sobrevivientes	3.559	2.817	2.930

<sup>21</sup> Los 8.934 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.

Tipo de Solicitud	jun-15	jul-15	ago-15
Pensión de Vejez	5.428	4.613	5.483
<b>Otras solicitudes</b>	<b>601</b>	<b>319</b>	<b>364</b>
Auxilios funerarios	236	131	159
Indemnizaciones	365	188	205
<b>Total</b>	<b>9.758</b>	<b>7.883</b>	<b>8.934</b>

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 Agosto de 2015**

Estado	2013
Etapa de pruebas / Validación	6
Falta documentos	2
Grupo Sentencias	645
<b>Total</b>	<b>653</b>

Al corte del 31 de Agosto de 2015, las solicitudes pendientes alcanzan un total 653 de casos, todos con vencimiento en el año 2013.

Las tipologías corresponden a la siguiente descripción:

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

En consecuencia, el retraso en la atención de fondo de dichas solicitudes obedece a la complejidad de los mismos, a la falta de completitud documental, y/o al hallazgo de cumplimientos de sentencia que no han sido entregadas a Colpensiones. No obstante, la entidad continúa gestionado insistentemente estos casos con el fin de lograr su decisión.

**2.3. 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 Agosto de 2015 se ha dado respuesta completa a 490 casos y 256 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 Agosto de 2015**

Grupos por prioridad	Acumulado a	Decididos	Decididos	Pendientes de decisión	Total
	jun-15	jul-15	ago-15		
<b>Grupo 1</b>					
Grupo 1 Invalidez	12	-	-	9	21
Grupo 1 Mayor A 74	35	-	-	14	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	58	2	-	28	88
Grupo 1 Sin Información	10	1	-	5	16
Grupo 1 Sobrevivientes	39	3	1	18	61
Grupo 1 Subsidiado	15	-	-	6	21
<b>Subtotal Grupo 1</b>	<b>169</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>80</b>	<b>256</b>
<b>Grupo 2</b>					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	16	1	-	12	29
Grupo 2 Sobrevivientes	24	1	-	13	38
<b>Subtotal Grupo 2</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>25</b>	<b>67</b>
<b>Grupo 3</b>					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	32	3	1	14	50
Grupo 3 Sobrevivientes	29	3	-	11	43
<b>Subtotal Grupo 3</b>	<b>61</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>93</b>
<b>Grupo 4</b>					
Grupo 4 Corriente	147	2	-	111	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	15	-	-		15
Grupo 4 Indemnizaciones	36	3	1	15	55
<b>Subtotal Grupo 4</b>	<b>198</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>126</b>	<b>330</b>
<b>Total</b>	<b>468</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>256</b>	<b>746</b>

**2.4. Evolución modelo de reconocimiento**

Para el mes de agosto la producción de reconocimiento ascendió a 62.693 casos, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:

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

Descripción	Cantidad
Tutelas	13.110*
Sentencias	9.189**
Apelaciones	5.382
Día a día	30.805
Reprocesos y entes de control	4.207
<b>Total</b>	<b>62.693</b>

\*Estas tutelas corresponden al número de casos radicados en Bizagi. Al contabilizarlas por cédulas, la cantidad trabajada en agosto es de 6.847 y, si se toma por cédula única cuyo primer cumplimiento se ha dado en el mes de agosto, el número es 3.381.

\*\*Incluye actos administrativos para el cumplimiento de 5.802 sentencias ordinarias, 1.337 mandamientos de pago y 2.050 casos de revisión de cumplimiento integral.

Estos avances se han dado gracias a los grandes esfuerzos y a las diferentes estrategias que ha implementado y mantenido la Entidad para poner al día el régimen de prima media dentro de las cuales están:

- Construcción de un modelo de producción y reparto que permite establecer las necesidades de personal y adelantar las acciones para contar con el mismo, que permitan mantener la producción requerida para alcanzar las metas planteadas, según las distintas prioridades, 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 agosto solamente resten 653 casos del año 2013 de un total de 397.286 solicitudes radicadas para ese mismo año, lo cual representa un avance del 99.8%. Así mismo, estos 653 casos no han sido susceptibles de una decisión de fondo por las razones que se exponen en el cuadro 12 del capítulo 2.2, pero respecto a los cuales, Colpensiones ha adelantado las acciones administrativas pertinentes para el cumplimiento, sin que se haya culminado el mismo, como son los casos del convenio España en los cuales se requiere la actuación de otras autoridades.

Colpensiones a 31 de agosto cuenta únicamente con 49.857 solicitudes vencidas, lo cual representa un avance del 96,1% respecto del total de casos radicados fuera de término y los provenientes de la represa del ISS, según se explica en el indicador del Anexo 1 –Tabla 5<sup>22</sup> (el avance alcanza el 97,9% 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 vencidos (49.857) ante Colpensiones (día a día) con respecto al total de casos que se debieron atender a la fecha (939.050), el avance de atención de las prestaciones alcanza el 94,7%, que al analizarlo por los casos vencidos de personas que no se encuentran en la nómina de pensionados de Colpensiones, el avance es del 96% y para las personas a quienes ya se estudió una prestación y se encuentran en la nómina de pensionados de Colpensiones el avance es del 90%.

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 agosto en relación con los 1.338.861 casos radicados ante la entidad excluyendo los casos que se encuentran en término (52.803), 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 6.042 solicitudes al realizar la comparación con lo presentado en el IP25 del mes de julio y en 22.621 respecto de los casos vencidos presentados en el IP18 del mes de diciembre de 2014.
- Igualmente, se debe tener en cuenta que 15.329 casos (31%) de los 49.587 casos, presentan un vencimiento que ocurrió durante el mes de agosto de 2015. Así mismo, para 29.711 casos, su vencimiento se dio entre junio y agosto de 2015 lo que representa que el 59.6% de los casos vencidos se han vencido en los últimos tres meses.
- Los 49.857 casos vencidos representan el 3,9% de la totalidad de los casos que a la fecha debería haber resuelto la entidad, por tanto, el 96,1% de los casos han sido resueltos.
- En esta misma línea, las 49.857 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:
  - 42.681 casos han vencido en el año 2015 que representan el 85.6% del total de casos vencidos, el 13.1 % (6.523 casos) presentan vencimiento en el año 2014 y tan solo 1.3% en el años 2013.

<sup>22</sup> Indicador Anexo 1 Tabla 5 (% solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido)

- Y 12.970 casos tienen un vencimiento entre los meses de enero y mayo de 2015, que representa el 26%.

Por otra parte, en el cuadro 2 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro 2) se muestra que entre el cuarto trimestre de 2014 y el tercer trimestre de 2015 se concentra el vencimiento de 45.011 casos del total de los 49.857 casos, lo que representa 90,3%, Es decir que solo el 9.7% de los casos vencidos corresponden al tercer trimestre de 2014 o antes.

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

Año-Trimestre de vencimiento	Cantidad casos vencidos	Porcentaje acumulado
2015 – III Trimestre (Agosto 2015)	23.772	47,68%
2015 – II Trimestre	14.282	76,33%
2015 – I Trimestre	4.627	85,61%
<b>2014 – IV Trimestre</b>	<b>2.330</b>	<b>90,28%</b>
2014 – III Trimestre	1.959	94,21%
2014 – II Trimestre	1.361	96,94%
2014 – I Trimestre	873	98,69%
2013 – IV Trimestre	402	99,50%
2013 – III Trimestre	157	99,81%
2013 – II Trimestre	64	99,94%
2013 – I Trimestre	30	100,00%
<b>Total</b>	<b>49.857</b>	

Es importante recordar que Colpensiones como lo ha reportado a la H. Corte, que ha observado a partir del estudio de los casos vencidos de más de tres meses, que respecto de una cantidad de solicitudes pensionales, aproximadamente 20.000, se tarda un tiempo mayor para su solución que el del plazo establecido legalmente, dado que al estudiar las mismas se encuentra que se requiere que surtan etapa de pruebas, completitud documental, una sentencia judicial, entre otros.

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.

A fin de ilustrar el punto, en el cuadro 3 (ver Capítulo 2.4 – Cuadro3) se presenta la explicación de los 15.773 casos que presentan más de 3 meses de vencimiento por cada uno de sus factores por los cuales no se ha adoptado una decisión de fondo:

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

**Factores que influyen en la decisión definitiva**

**Agosto de 2015**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Casos
Sentencias	6.297
En proceso de decisión	4.533
Solicitud pruebas – documentos	1.429
Auxilios Funerarios	1.180
Etapas de validación	1.098
Auditoría especial	647
Servidores públicos	377
Convenios internacionales	212
<b>Total</b>	<b>15.773</b>

- **Sentencias:** En el estudio de estos 6.297 expedientes, se ha podido determinar que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma, para resolver la solicitud pensional.
- **En proceso de decisión:** Se encuentran 4.533 solicitudes pendientes principalmente por la siguiente razón: Dentro de estos casos se encuentran un número importante de solicitudes que no se habían decidido hasta tanto se contara 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 permitirá que en los próximos meses se dé respuesta a estas solicitudes cuando se cumplan los trámites correspondientes. Los demás casos se encuentran surtiendo el proceso de decisión.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 1.429 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.
- **Auxilios Funerarios:** Como se informó en el IP25, durante los mes 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, lo que permitió que se decidieran 10.932 casos vencidos a agosto de 2015. Para este riesgo, restan a 31 de agosto un total de 1.180 casos vencidos.
- **Etapas de validación:** 1.098 casos que se encuentran surtiendo las etapas previas de validación, siendo la más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- **Auditoría especial:** Existen 647 casos que están siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.



- **Servidores públicos:** En relación con 377 casos que se refieren a solicitudes de quienes son o han sido servidores públicos y requieren una reliquidación con respecto a su último año de servicio.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 212 casos que no se han sido objeto de reparto, en espera de que las autoridades alleguen la documentación correspondiente.

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

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

- Acciones de Tutelas. Se generó la atención de 13.110 acciones de tutela, respecto de las cuales se contaba con información (pretensión, datos del solicitante o sentencia cuando fuera el caso).

Sobre las acciones de tutela atendidas, conforme se explica en la sección 4.1 del presente IP, se aclara que el modelo que ha venido trabajando Colpensiones para el reporte de las acciones de tutela, se basa en el denominador establecido en función de casos identificados a partir de cédula y no por número de casos. Es por esta razón que en la sección de tutelas (4.1) a pesar de que la atención de la entidad fue de 25.673 casos, correspondientes a 11.484 cédulas, de las cuales 6.847 corresponden al área de reconocimiento.

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 desde el mes de julio, el cual 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 estas solicitudes ha sido y seguirá siendo afectada.

- Requerimientos de organismos de control y ajustes por calidad. De igual manera, se avanzó en el cumplimiento de los requerimientos de organismos de control en especial de la Procuraduría con un total de 4.207 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 9.189<sup>23</sup> sentencias discriminadas como se muestra en el 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 8.123 sentencias cuya discriminación se explica en el capítulo 5.4.1. De esta forma, de las 11.975 pendientes a agosto 31 de 2015 se ha gestionado ya el 68% de las mismas.

#### Capítulo 2.4 – Cuadro 4. Sentencias cumplidas agosto 2015

Descripción	Cantidad
Tutelas	357
Procesos Ejecutivos	1.337
Requerimientos organismos de control	54
Grupo 1	1.215
Grupo 2	52
Grupo 3	42
Grupo 4	3.669
Auxilios Funerarios	29
Indemnizados	77
Otros	2357
<b>Total</b>	<b>9.189</b>

El avance de cada grupo es el siguiente:

- Grupo 1: Para el mes de agosto se atendieron 1.215 sentencias y está pendiente de cumplimiento 2.477 (1.596 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 881 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 2: Se atendieron 52 sentencias y están pendiente de cumplimiento 134 (70 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 64 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 3: Se atendieron 42 sentencias y están pendiente de cumplimiento 119 (56 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 63 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 4: Se atendieron 3.669 sentencias y están pendiente de cumplimiento 6.119 (5.105 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 1.014 restantes se encuentran en proceso de decisión)

<sup>23</sup> Incluyendo actos administrativos para el cumplimiento de sentencias ordinarias, mandamientos de pago, reprocesos y sentencias halladas en las raditaciones de Colpensiones.

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

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

- Casos del día a día cuya producción total fue de 30.805, discriminado en 23.230 radicados de solicitantes que no se encuentren recibiendo ningún pago de la nómina de pensionados de la entidad y 7.575 radicados de solicitantes que se encuentren recibiendo pagos de la nómina de pensionados.
- Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición: se dio solución a 5.382 casos de apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, que correspondieron a la prioridad fijada para este mes. Quedan 13.039 casos pendientes de decisión, de las cuales 7.278 se encuentran en término y 5.761 se encuentran vencidas. En relación con las apelaciones vencidas, se debe mencionar que el 43% corresponde a personas que no se encuentran en la nómina de pensionados de Colpensiones y el 57% se encuentran recibiendo algún pago.

Las 5.382 apelaciones decididas se pueden clasificar de la siguiente manera:

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

En el capítulo 2.4- Cuadro 5 se muestra que durante el 2015 se ha dado el vencimiento de 4.744 de las apelaciones subsidiarias que representan el 82,4% del total de los casos vencidos (5.761), así mismo, durante el tercer trimestre de 2015 se concentran el vencimiento de los mismos (2.809 del total de 5.761), lo que representa 48,8%.

Solamente el 15,3% de los casos vencidos (880) corresponden a vencimiento del 2014. En tanto que del año 2013 se tiene 137 casos, esto es el 2,3%.

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

**Agosto de 2015**

Año-Trimestre de vencimiento	Casos vencidos	Porcentaje acumulado
2015 – III Trimestre	2.809	48,8%
2015 – II Trimestre	1.536	75,5%
2015 – I Trimestre	399	82,4%
2014 – IV Trimestre	479	90,7%
2014 – III Trimestre	123	92,8%
2014 – II Trimestre	165	95,7%
2014 – I Trimestre	113	97,7%
2013 – IV Trimestre	126	99,9%
2013 – III Trimestre	11	100%
<b>Total</b>	<b>5.761</b>	

Los factores por los cuales las 5.761 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**

**Agosto de 2015**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Casos
En proceso de decisión	3.159
Solicitud pruebas - documentos.	1.491
Sentencias	413
Etapas de validación	397
Servidores públicos	287
Convenios internacionales	14
<b>Total</b>	<b>5.761</b>

- **En proceso de decisión:** 3.159 solicitudes en decisión que se encuentran en proceso de aplicación al procedimiento adoptado por la entidad para mora patronal, confirmación de tiempos públicos, investigación administrativa, entre otros.
- **Solicitud de pruebas – documentos:** 1.491 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 413 casos se ha determinado que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma.

- **Etapas de validación:** 397 se encuentran surtiendo las etapas previas de validación, siendo la más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- **Servidores públicos:** Por el concepto de servidores públicos se encuentran pendientes 287 casos, que se encuentran en las mismas circunstancias ya descritas.
- **Convenios internacionales:** Se cuenta con 14 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.

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

En el siguiente capítulo se informa la gestión que adelanta la entidad en materia de corrección de historia laboral. Al cierre del 31 de Agosto de 2015, se ha recibido un total de 2.203.957 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 357.822 a lo largo del 2015. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 2.141.556 solicitudes, quedando por resolver al corte del mes 62.401 solicitudes, lo cual muestra un avance acumulado del 97% (ver capítulo 2.5 -Cuadro 1).

En los datos reportados se consolida la totalidad de la gestión que ha realizado en lo que respecta a la corrección de historia laboral desde el inicio de la operación hasta el 31 de Agosto de 2015. Es pertinente aclarar que allí se incluyen las 197.927 solicitudes de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS, a las cuales se les dio cumplimiento en el mes de diciembre de 2013, así como la corrección de 223.239 historias laborales asociadas a los trámites de reconocimiento heredados del ISS, proceso que terminó en el mes de julio de 2014.

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

**Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral**  
Corte a 31 de Agosto 2015

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100%
Colpensiones	1.782.791	1.720.390	62.401	96%
<b>Total</b>	<b>2.203.957</b>	<b>2.141.556</b>	<b>62.401</b>	<b>97%</b>

Las solicitudes de corrección de historia laboral que llegan al área de operaciones se clasifican en solicitudes internas y externas. Las primeras corresponden a requerimientos realizados por la Gerencia Nacional de Reconocimiento con el propósito de resolver una solicitud prestacional, y por la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS- para identificar los ciudadanos susceptibles de ingresar al sistema. Y se consideran como externas las solicitudes de corrección de

historia laboral que realizan los ciudadanos por diferentes canales: i) trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos ante Colpensiones; ii) PQRS; iii) Tutelas; y iv) Correspondencia. A continuación se presenta el estado de avance de cada uno de estos dos grupos.

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

Dentro de esta clasificación se encuentran los casos requeridos por otras áreas de la entidad, que precisan del insumo de una historia laboral consistente para emitir una adecuada decisión. En el cuadro 2 de este ítem se observan las cifras acumuladas a mayo 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 Agosto de 2015

	Acumulado a may 2015	jun-15	jul-15	ago-15	Total
<b>Para trámites de reconocimiento Colpensiones</b>					
Recibidas	467.962	24.463	16.359	40.404	549.188
Resueltas	446.091	24.907	21.778	22.163	514.939
Pendientes	21.871	21.427	16.008	34.249	34.249
<b>Para trámites de BEPS</b>					
Recibidas	443.585	4.574	2.068	7.272	457.499
Resueltas	441.971	4.620	2.129	7.283	456.003
Pendientes	1.614	1.568	1.507	1.496	1.496
<b>Total recibidas acumuladas</b>	<b>911.547</b>	<b>940.584</b>	<b>959.011</b>	<b>1.006.687</b>	<b>1.006.687</b>
<b>Total resueltas acumuladas</b>	<b>888.062</b>	<b>917.589</b>	<b>941.496</b>	<b>970.942</b>	<b>970.942</b>
<b>% de avance</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>

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

Para algunos casos es necesario corregir la historia laboral y de esta forma decidir las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, sin que exista una solicitud previa por parte del ciudadano. Por lo tanto, desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de agosto de 2015, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 549.188 correcciones de historia laboral, de las cuales se han corregido 514.939 para un cumplimiento del 94%. En el mes de agosto de 2015 fueron recibidas 40.404, atendidas 22.163 y continúan en trámite 34.249 (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 457.499 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 456.003, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.7%. Para el mes de agosto de 2015 fueron recibidas 7.272 y resueltas 7.283 queda un saldo por atender de 1.496 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

### 2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

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

El cuadro 3 de esta sección se reflejan las cifras acumuladas a mayo 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 Agosto de 2015**

	Acumulado a may- 2015	jun-15	jul-15	ago-15	Total
<b>Trámites de CHL radicados</b>					
Radicadas	609.766	12.001	13.663	10.674	646.104
Resueltas	583.050	15.369	12.847	12.107	623.373
Pendientes	26.716	23.348	24.164	22.731	22.731
<b>PQRS</b>					
Radicadas	55.389	1.955	896	2.949	61.189
Resueltas	52.414	455	3.318	2.642	58.829
Pendientes	2.975	4.475	2.053	2.360	2.360
<b>Tutelas</b>					
Radicadas	35.312	3.163	2.205	3.596	44.276
Resueltas	34.844	2.966	2.313	3.834	43.957
Pendientes	468	665	557	319	319
<b>Correspondencia</b>					
Radicadas	22.988	433	575	539	24.535
Resueltas	21.473	739	634	443	23.289
Pendientes	1.515	1.209	1.150	1.246	1.246
<b>Total radicadas acumuladas</b>	<b>723.455</b>	<b>741.007</b>	<b>758.346</b>	<b>776.104</b>	<b>776.104</b>

	Acumulado a may- 2015	jun-15	jul-15	ago-15	Total
<b>Total resueltas acumuladas</b>	<b>691.781</b>	<b>711.310</b>	<b>730.422</b>	<b>749.448</b>	<b>749.448</b>
<b>% de avance</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>

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 646.104 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 623.373, logrando un nivel de cumplimiento del 96%. Específicamente en el mes de agosto de 2015 fueron radicados 10.674 trámites, se atendieron 12.107, y quedó un saldo por resolver de 22.731 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 Septiembre 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 Agosto de 2015**

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	9.328
2 meses	7.056
3 meses	2.757
4 meses	2.257
5 meses	1.046
6 meses	108
7 meses	58
8 meses	78
9 meses	20
10 meses	5
11 meses	11
12 meses	1
13 meses	3
14 meses	3
<b>Total</b>	<b>22.731</b>



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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 61.189 PQRS relacionados con una solicitud de Corrección de Historia Laboral, y se han resultado 58.829, alcanzando un nivel de respuesta del 96%. Para el mes de agosto se recibieron 2.949 solicitudes, fueron resueltas 2.642 y se encuentran en trámite 2.360 (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 44.276 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 43.957 logrando un nivel de cumplimiento del 99%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de agosto se recibieron 3.596 solicitudes y se gestionaron 3.834, quedando 319 casos por resolver (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

En el correr de la operación se han radicado 24.535 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 23.289, alcanzando un cumplimiento del 95%. En el mes de agosto se recibieron 539 casos, se solucionaron 443 solicitudes y queda un saldo de 1.246 requerimientos por gestionar (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

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

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

Sobre esta última acción la gerencia ha venido realizado el respectivo monitoreo y el análisis de los casos específicos en los que los ciudadanos ya atendidos radican una nueva solicitud de corrección de historia laboral. Como resultado se ha encontrado que no en todos los casos las nuevas solicitudes obedecen a insatisfacción con la primera respuesta dada, sino que en buena medida corresponden a requerimientos adicionales a la primera solicitud, o a nuevos requerimientos sobre otras circunstancias u otros periodos de su historia laboral.

Por esta razón se concluye que el indicador disponible, si bien sigue siendo muy importante y válido, está reflejando en qué porcentaje los ciudadanos que cuentan con un trámite de CHL atendido, presentan una nueva solicitud, y por lo tanto no corresponde propiamente a una medición aproximada de la calidad. A raíz de lo anterior, desde el mes de julio de 2015 se ha venido trabajando en la calibración del indicador y en la metodología respectiva para poder avanzar a la formulación de un indicador más aproximado de calidad.

En el Cuadro 5 se observa que entre enero de 2014 y agosto de 2015, se han presentado 91.328 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto a las 809.193 solicitudes atendidas hasta el 31 de julio de 2015. Con lo cual, el 88.71% de los ciudadanos no han solicitado de nuevo un trámite y el 11.29% lo han requerido más de una vez (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 5).

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

Mes	Cantidad
Acumulado a may-15	79.624
jun-15	3.936
jul-15	4.365
ago-15	3.403
<b>Total</b>	<b>91.328</b>

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

#### **3.1. Infraestructura tecnológica**

Dando continuidad a lo reportado en el IP25<sup>24</sup>, durante el mes de agosto de 2015 Colpensiones siguió con el desarrollo del plan de implementación del servicio de comunicaciones unificadas a nivel nacional, así como la actualización tecnológica tanto del hardware como del software que soporta este servicio en los centros de datos principal y alterno de Colpensiones. La finalización de la implementación del servicio de comunicaciones unificadas, que incluyen la telefonía, la videoconferencia, el servidor de fax y la grabación de llamadas, está prevista para el mes de septiembre de 2015. Para Colpensiones esta tarea tiene una gran importancia, ya que permite responder a la estrategia de la entidad consistente en reducir costos en los desplazamientos de los funcionarios, mejorar el plan de comunicaciones e incrementar la productividad de la organización en el marco de fortalecimiento de la Administradora.

Adicionalmente, con el fin de lograr eficiencias importantes en el trabajo de los funcionarios de Colpensiones, la entidad renovó su servicio de correo electrónico, enfocando las mejoras en los niveles de capacidades de los buzones de correo, las funciones de seguridad, dada las características de confidencialidad de la información que se maneja en la Administradora, y el respaldo de la información.

#### **3.2. Infraestructura física**

A la fecha no existen cambios en la infraestructura física, con respecto a la información presentada en el mes de julio del año 2015 en el IP25<sup>25</sup>. Se hizo ampliación de vigencia de arrendamiento de las sedes actuales: calle 71 No. 12-25/27, carrera 16 No. 101 – 14 y carrera 30 No. 73 – 36 hasta el 30 de septiembre de 2015- Lo anterior teniendo en cuenta el ingreso futuro a operación de una nueva sede; y se mantiene la vigencia de la sede ubicada en la carrera 7 No. 74 – 21, piso 2 cuyo vencimiento es el 31 de diciembre de 2015.

#### **3.3. Recurso humano**

Desde el IP15<sup>26</sup>, 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 Administradora<sup>27</sup> 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

<sup>24</sup> Ver IP25, Sección 3.1, Página 46

<sup>25</sup> Ver IP25, Sección 3.2, Página 46

<sup>26</sup> Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

<sup>27</sup> Sesión de 14 de mayo de 2015.

de contratación de los 1.950 trabajadores en misión para el mes de agosto de 2015 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

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

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	454	46	91%
Auto 110 de 2013-Agosto 2013	320	305	15	95%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo- Octubre 2013	60	53	7	88%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	467	33	93%
Auto 259 de 2014*	150	147	3	98%
Atención de 12 trámites de mayor impacto frente a los requerimientos de la H. Corte	420	343	77	82%
<b>Total General</b>	<b>1.950</b>	<b>1.769</b>	<b>181</b>	<b>91%</b>

Fecha de corte: 31 de agosto de 2015

De los 1.950 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.769, presentando un porcentaje de contratación de 91%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión autorizados para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013, presenta el 95% de contratación, esto es 305 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 467 cargos representado en un porcentaje de contratación del 93%.

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 98%.

Frente al nuevo requerimiento de 420<sup>28</sup> 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 agosto de 2015 presenta un avance de contratación del 82%, lo que significa 343 trabajadores en misión contratados.

<sup>28</sup> 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

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

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	1.066	994	72	93%
Gerencia Nacional de Nómina	143	109	34	76%
Gerencia Nacional de Operaciones	186	177	9	95%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	298	284	14	95%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	22	21	1	95%
<b>Total General</b>	<b>1.715</b>	<b>1.585</b>	<b>130</b>	<b>92%</b>

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

La Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presenta el 95% de contratación que corresponde a 21 cargo provistos de trabajadores en misión en el mes de agosto, presentando 1 vacante para proveer, para la cual se espera que la contratación se surta durante el mes de septiembre, una vez se culmine el proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales.

Por su parte, la Gerencia Nacional de Operaciones presenta el 95% de contratación que corresponde a 177 cargos provistos de trabajadores en misión en el mes de agosto, presentando 9 vacantes para proveer, las cuales se espera, se surtan durante el mes de septiembre.

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 95% de contratación que corresponde a 284 cargos provistos de trabajadores en misión en el mes de agosto, presentando 14 vacantes para proveer, las cuales se espera, que la contratación se surta durante el mes de septiembre.

VILLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE COLPENSIONES

De otro lado, la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de agosto de 2015 presenta el 76% de contratación que corresponde a 109 cargos provistos de trabajadores en misión en el mes de agosto, presentando 34 vacantes para proveer, de las cuales 2 se encuentran en proceso de selección en la EST.

En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento, en conjunto, presentan un porcentaje del 93% de contratación que corresponde a 994 cargos provistos de trabajadores en misión en el mes de agosto; presentando 72 vacantes para proveer, de las cuales 68 se encuentran en proceso de selección y se espera, que la contratación se surta durante el mes de septiembre; y para los 4 restantes está pendiente que se gestione el requerimiento por parte de la dependencia.

En razón a las necesidades identificadas por Colpensiones para contar con el suficiente número de candidatos para atender los diferentes procesos misionales de la empresa, con el perfil requerido frente al conocimiento y experiencia en las diferentes temáticas que enmarcan el Régimen de Prima Media y dadas las limitaciones que presenta el mercado laboral, la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones ha ejecutado estrategias encaminadas al fortalecimiento del proceso de reclutamiento y selección del personal requerido, para dar cumplimiento a las órdenes proferidas por la H. Corte Constitucional en el Auto 259 de 2014, presentando los siguientes resultados para el mes de agosto:

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

Para el mes de agosto de 2015, la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A.; adelantó la gestión de reclutamiento y selección (reclutamiento de hojas de vida, revisión de hojas de vida de los candidatos contra perfil del cargos, dio inicio al proceso de preselección de candidatos realizando entrevistas, aplicando pruebas de conocimiento y pruebas psicotécnicas y posterior adelantó el proceso de selección en Colpensiones) con el propósito de atender el requerimiento de las áreas de 420 trabajadores en misión. El resultado de la gestión se presenta en el cuadro 3 a continuación (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 - Agosto 2015

Estado del Proceso	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Operaciones	Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Total
<b>Cupos</b>	<b>190</b>	<b>37</b>	<b>11</b>	<b>174</b>	<b>8</b>	<b>420</b>
Hojas de vida evaluadas	2.363	69	196	622	32	3.282
Cumplieron con perfil	137	49	86	481	28	781
Superaron prueba de conocimiento	47	38	73	377	27	562
Pendientes por Entrevista	0	38	0	90	10	138
Superaron Entrevista Colpensiones	37	0	56	181	4	278
<b>Contratados</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>86</b>

La gestión de la Empresa de Servicios Temporales durante el mes de agosto de 2015 se concentró en cinco dependencias: Gerencia Nacional de Reconocimiento, Gerencia Nacional de Nómina, Gerencia Nacional de Operaciones, Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General y la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano; dependencias para las cuales se dispuso los 420 cupos para descongestión.

Para el cubrimiento de los cupos vacantes, la Empresa de Servicios Temporales gestionó un total de 3.282 hojas de vida, las cuales fueron evaluadas en el mes de estudio. Los resultados muestran que 781 hojas de vida cumplieron con el perfil requerido, de las cuales 219 no superaron la prueba de conocimientos. De las 562 que superaron el proceso de selección con la EST, 278 superaron la entrevista con Colpensiones y 86 fueron contratados en el mes de agosto; los 192 candidatos restantes se encuentran en proceso de contratación (estudio de seguridad), Finalmente, existen 138 aspirantes pendientes por entrevistar.

En la Gerencia Nacional de Reconocimiento de 190 cupos para atender los trámites de descongestión, 37 candidatos superaron el proceso de selección y 30 de ellos fueron contratados en el mes de agosto. Es de resaltar que, de 2.363 hojas de vida evaluadas sólo 137 candidatos cumplen con el perfil, de los cuales 90 no superaron la prueba de conocimientos.

En la Gerencia Nacional de Nómina de 37 cupos para atender los trámites de descongestión, 38 se encuentran en proceso de selección. Para esta gerencia se evaluaron 69 hojas de vida y 38 se encuentran actualmente en proceso de selección (Entrevista con Colpensiones).

Para surtir los 11 cupos para atender los trámites de descongestión de la Gerencia Nacional de Operaciones, se entrevistaron 73 candidatos y superaron la entrevista 56, los cuales continúan en el proceso de selección.

Para la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General fueron contratados 54 trabajadores en misión de los 174 cupos para atender los trámites de descongestión. Para esta gerencia se estudiaron 622 hojas de vidas y 181 de éstas finalizaron el proceso satisfactoriamente.

En la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano de 8 cupos para atender los trámites de descongestión, de 27 entrevistados superaron la entrevista 4, 2 de los cuales fueron contratados en el mes de agosto.

A través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A.<sup>29</sup> 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.

<sup>29</sup> 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"

## 2. Estructuración del “Semillero Colpensiones”

Dando continuidad al Semillero, y en cumplimiento del Auto 259 de 2014 y del Auto 181 de 2015 de la Honorable Corte Constitucional, durante el mes de Agosto de 2015 se adelantaron las acciones que se enuncian a continuación, así:

### A. Resultados del 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), se contrataron en el mes de agosto, 12 profesionales, para un total de 234 profesionales contratados con corte a 31 de agosto de 2015. (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” – Agosto 2015

Semillero	Fecha (Inicio-Fin)	Participantes	Participantes 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	Gerencia Nacional de Reconocimiento 125
				Gerencia Nacional 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	108	Gerencia Nacional de Reconocimiento 83
				Gerencia Nacional de Defensa Judicial 25
Semillero No. 5 “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”	31/08/2015 - 08/09/2015	60	-	-

Fecha de corte: 31 de Agosto de 2015

De los 204 profesionales restantes, 128 no superaron la prueba de conocimientos del semillero, 25 desertaron del proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales, 42 no superaron el proceso de selección con la EST (Estudio de seguridad), 6 se encuentran en proceso de selección, y 3 ya culminaron exitosamente el proceso de selección y están listos como back up para la provisión de cargos; y tienen disponibilidad para vincularse a partir del 31 de agosto. Adicionalmente, los 128 profesionales que no superaron la prueba de conocimientos del semillero fueron convocados para un refuerzo 33 profesionales, de los cuales 16 no aceptaron recibir el refuerzo



Finalmente, el 31 de agosto da inicio el Semillero No. 5 en Régimen de Prima Media para 60 profesionales, el cual culmina en el mes de septiembre.

**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 agosto 4 profesionales adicionales para un total de 29 personas contratadas. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5).

**Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Resultados Desarrollo Semilleros No. 1 y No. 2 “Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales Aplicada al Régimen de Prima Media” – Agosto 2015**

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	No. Candidatos	Contratación	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
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	16	Gerencia Nacional de Operaciones

Fecha de corte: 31 de Agosto de 2015

De los 271 profesionales formados en los semilleros, 12 no superaron la prueba de conocimientos del semillero, 162 fueron enviados a proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales y 97 fueron reclutados y se encuentran pendientes de remitir a proceso de selección.

De los 162 que realizaron proceso de selección, 29 fueron contratados, 22 no aprobaron el proceso de selección y 111 ya culminaron exitosamente el proceso de selección y están listos como back up para la provisión de cargos, de acuerdo a las necesidades.

**C. Resultados consolidados de la Estrategia del Semillero**

En el Cuadro 6 se presenta el resultado del avance consolidado de los 4 programas de formación a profesionales en RPM y Sustanciación Jurídica, Nómina de Pensionados y en Administración de Historia Laboral que se han adelantado a la fecha. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 6).

VERIFICADO POR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

**Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Resultado consolidado de los Programas de Formación en RPM – Agosto 2015**

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Candidatos	Contratación	Dependencias
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 1	04/11/2014	112	69	Gerencia Nacional de Reconocimiento: 31
	–			Gerencia Nacional de Nómina: 23
	19/11/2014			Gerencia Nacional de Defensa Judicial: 15
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 2	17/02/2015	43	25	Gerencia Nacional de Reconocimiento: 25
	03/03/2015			
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 3	12/05/2015 -	221	126	Gerencia Nacional de Reconocimiento: 125
	26/05/2015			Gerencia Nacional de Defensa Judicial: 1
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 4	20/05/2015 -	217	108	Gerencia Nacional de Reconocimiento: 83
	02/06/2015			Gerencia Nacional de Defensa Judicial: 25
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 5	31/08/2015 - 08/09/2015	60	-	-
Programa de Formación a Profesionales en Régimen de Prima Media y Nómina de Pensionados. No. 1	16/03/2015	66	60	Gerencia Nacional de Nómina: 59 trabajadores antiguos.
	26/03/2015			Gerencia Nacional de Operaciones: 1
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 1	13/04/2015 - 27/04/2015	84	13	Gerencia Nacional de Operaciones: 13
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 2	04/05/2015 - 15/05/2015	187	16	Gerencia Nacional de Operaciones: 16

Fecha de corte: 31 de Agosto de 2015

En los 8 Semilleros se ha contado con la participación de 990 candidatos, de los cuales se han contratado a la fecha como trabajadores en misión 417. Específicamente, para la Gerencia Nacional de Reconocimiento han podido cubrirse 264 cupos vacantes de trabajadores en misión; para la

Gerencia Nacional de Nómina 23 cupos (dado que 59 participantes en el semillero de Nómina de pensionados, ya eran trabajadores en misión de Colpensiones); para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial 41 y para la Gerencia Nacional de Operaciones 30.

### 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 – Agosto 2015

Tipo de Vinculación	Turno 1 (6:00 a.m. – 02:00 p.m.)	Turno 2 (2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	35	34
Trabajadores en Misión	440	410
<b>Total</b>	<b>475</b>	<b>444</b>
<b>% Total</b>	<b>52%</b>	<b>48%</b>

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 52%, mientras que los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el 48% 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 agosto 2015**

Dependencia	Trabajadores en misión	Trabajadores oficiales
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	1	0
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	14	38
Gerencia Nacional de Nómina	13	46
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	14	308
Gerencia Nacional de Operaciones	7	20
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	31	3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>415</b>

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 Constitucional, se abordaron temáticas propias de la jornada de Inducción Corporativa y Jornadas de Capacitación cuyas temáticas se enfocaron en: gestión de tutelas, alta redacción de textos jurídicos, seguridad de la información, seminario de actualización en RPM, socialización Plan Estratégico 2015-2018, y VIII Coloquio (conversatorio) en cálculo actuarial.

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

Para agosto de 2015 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento, en la línea manual de decisión y en los grupos paralelos de apoyo que están compuestos por el grupo de personas que tiene a cargo el estudio y decisión de solicitudes de régimen de prima media, están integrados por 760 analistas, 138 revisores, 15 coordinadores y por el grupo de apoyo control y seguimiento, entre otros con 171 personas.

Como se mencionó en el IP25<sup>30</sup> los grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión se reorganizan y trasladan para atender las prioridades y cumplir los requerimientos de la H. Corte Constitucional, los jueces, y los entes de control y vigilancia.

En agosto de 2015 se presentaron las siguientes modificaciones:

1. Reasignación de actividades de sustanciación y movimientos en la línea manual de decisión de prestaciones económicas necesarios para atender las nuevas actividades
  - i) **Asignación de actividades para el cumplimiento de fallos ordinarios:** Conforme a lo dicho en el IP25<sup>31</sup> desde el 1º de agosto de 2015 el personal que conforma el grupo interno de trabajo de Régimen de Prima Media N° 4 se le asignaron actividades de sustanciación de actos administrativos para el cumplimiento a fallos ordinarios; particularmente para este grupo se seleccionaron 50 analistas antiguos para su conformación y los restantes se

<sup>30</sup> Ver IP25, sección 3.3.3, página 55.

<sup>31</sup> Ver IP24, sección 3.3.3, página 51.

asignaron al grupo interno de trabajo de Régimen de Prima Media N° 2 para la atención de casos del día a día radicados en Colpensiones.

Con estos movimientos quedaron conformados los grupos internos de trabajo para cumplimiento de fallos ordinarios N° 1, 2, 3 y 5 con 50 analistas cada uno, situación que implica 200 personas sustanciando este tipo de solicitudes.

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

- **Traslados:** Conforme a lo mencionado en el punto inmediatamente anterior y en referencia a lo manifestado en el IP25<sup>32</sup>, la creación del nuevo grupo de cumplimiento fallos N° 4 implicó su traslado a la sede de la calle 71 donde se encuentran ubicados por seguridad de la información. Esta actividad se surtió entre el 29 y el 30 de agosto de 2015 y su reubicación efectiva se dio a partir del lunes 24 de agosto de 2015.

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

El 21 de agosto de 2015, para apoyo paralelo a la línea manual de decisión de prestaciones económicas, y en trabajo con la Vicepresidencia de Talento Humano, se vinculó 1 analista II jurídico, estudiante de derecho para apoyo al grupo interno de trabajo de peticiones, quejas y reclamos de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

3. Finalización de contratos

Luego del seguimiento a las actividades propias de sustanciación en la línea manual de decisión de prestaciones económicas a los analistas en período de prueba, la Gerencia Nacional de Reconocimiento solicitó a la Vicepresidencia de Talento Humano la finalización del contrato de 28 abogados que no estaban gestionando el mínimo necesario para asegurar el cumplimiento de las metas de la Entidad.

4. Cambio de contratos

De la misma manera, para reforzar la línea manual de decisión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones en instancia de apelación y de la Gerencia Nacional de Reconocimiento en primera decisión y reposición, en agosto de 2015 a 30 analistas antiguos, anteriormente vinculados mediante la empresa de servicios temporales como profesionales II (sustanciador), se les asignaron actividades de revisión; esta situación implicó la modificación del vínculo laboral como profesionales III (Revisor).

5. Semillero del Régimen de Prima Media con Prestación definida

<sup>32</sup> Ver IP25, sección 3.3.3, página 56.

Mediante el programa Semillero de Régimen de Prima Media se contrataron a través de la empresa de servicios temporales en agosto de 2015, 12 profesionales en derecho que fueron vinculados como profesionales II; estas personas ingresaron a la línea manual de decisión en las sedes 101 y 30 a los grupos internos de trabajo de Régimen de Prima Media N° 6 y 7 en horarios de 6:00 am a 2:00 pm y 2:00 a 10:00 pm respectivamente.

De la misma manera, para continuar con la vinculación de personal el lunes 31 de agosto de 2015, Colpensiones inició una nueva versión del programa semillero de Régimen de Prima Media con 60 aspirantes que son profesionales en derecho cuya finalidad es integrar la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

### Capítulo 3.3 – Cuadro 9. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión en agosto 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	12	Agosto/15	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 6 y 7
<b>Total</b>	<b>12</b>		

#### 6. Ausentismo laboral

En cuanto al ausentismo laboral de la línea manual de decisión de prestaciones económicas se reporta el retiro definitivo de 32 analistas durante el mes de agosto de 2015; adicionalmente 278 novedades laborales como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, entre otros. Estas novedades corresponden a 169 analistas a lo largo del mes, situación que incide negativamente en la posibilidad de gestionar un aproximado de 3.365 casos, tomando como medida de producción 5 casos diarios por analista.

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

- i) **Capacitación en semillero de régimen de prima media:** Actualmente en curso para vinculación de aspirantes a profesional II sustanciador en la línea manual de decisión de prestaciones económicas.
- ii) **Apoyo Cromasoft:** Capacitación programada para ser realizada el 1º de septiembre a los coordinadores de los grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento sobre la implementación de un nuevo procedimiento de apoyo que presta la firma Cromasoft en el manejo del liquidador de pensiones.

#### 8. Grupos internos de trabajo

Con las novedades del mes de agosto 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, 11 de los cuales son de la línea manual de decisión de prestaciones económicas, que a su vez, 7 grupos atienden radicaciones del día a día y los otros 4 se dedican a la sustanciación de fallos ordinarios.

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

**Capítulo 3.3 –Cuadro 10. Composición interna de la VBP**

Grupo Interno de Trabajo	Línea de decisión	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Automatización	Sí- Automática	Cl. 72	Normal	N/A	N/A	11	11
Apelaciones 1	Sí- (Manual) Apelaciones	101	Normal	4	10	2	16
Apelaciones 2	Sí- (Manual) Apelaciones	101	Normal	50	9	1	60
Apelaciones 3	Sí- (Manual) Apelaciones	Cl. 72	Normal	33	6	2	41
Línea manual de decisión cumplimiento fallos Nº1	Sí- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	Normal	49	12	3	64
Línea manual de decisión cumplimiento fallos Nº 2	Sí- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	Normal	47	10	3	60
Línea manual de decisión cumplimiento fallos Nº 3	Sí- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	Normal	51	10	4	65
Línea manual de decisión cumplimiento fallos Nº 4	Sí- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	Normal	51	11	4	66
Línea manual de decisión Régimen de prima media Nº 1	Sí- (Manual) DÍA A DÍA	CRA 30	2:00PM-10:00PM	46	12	2	60
Línea manual de decisión régimen de prima media Nº 2	Sí- (Manual) TUTELAS	101	6:00AM-2:00PM	128	14	2	144
Línea manual de decisión régimen de prima media Nº 3	Sí- (Manual) DÍA A DÍA	CRA 30	2:00PM a 10:00PM	47	8	2	57
Línea manual de decisión régimen de prima media Nº 4	Sí- (Manual) DÍA A DÍA	CRA 30	6:00AM-2:00PM	46	11	2	59
Línea manual de decisión régimen de prima media Nº 5	Sí- (Manual) ENTES DE CONTROL	CRA 30	6:00AM-2:00PM	19	5	8	32

Grupo Interno de Trabajo	Línea de decisión	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 6	Sí- (Manual) TUTELAS	CLL 72	Normal	66	10	2	78
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 7	Sí- (Manual) LECTURA TUTELAS	CRA 30	6:00AM-2:00PM	123	10	2	135
Medicina laboral	N/A	Cl. 71	Normal	N/A	N/A	41	41
Seguimiento	N/A	Cl. 72	Normal	N/A	N/A	12	12
Apoyo jurídico administrativo	N/A	Cl. 71	Normal	N/A	N/A	0	0
Calidad GNR	N/A	Cl. 71	Todos los turnos	N/A	N/A	17	17
Calidad VBP	N/A	Cl. 71	Todos los turnos	N/A	N/A	3	3
Auditoría automático	N/A	Cl. 72	N/A	N/A	N/A	8	8
Auditoría línea de decisión manual	N/A	Cl. 72	N/A	N/A	N/A	15	15
Reacción inmediata	N/A	Cl. 72	N/A	N/A	N/A	8	8
PQR	N/A	Cl. 71	Normal	N/A	N/A	32	32
<b>TOTAL</b>				<b>760</b>	<b>138</b>	<b>186</b>	<b>1.084</b>

### 3.4. Reorganización institucional de Colpensiones

En esta sección son informados los avances logrados en cuanto al proceso de Reorganización Institucional (Reestructuración) de Colpensiones a la H. Corte Constitucional. En el IP18<sup>33</sup> fueron expuestas las fases del mencionado proceso; ello ha servido como ruta técnica de soporte al ejercicio institucional realizado. Cabe mencionar que dado el alcance y complejidad técnica del proceso de Reorganización, el cronograma de trabajo ha sido modificado, asunto que se encuentra documentado, y fue firmado un otro sí al contrato de los consultores externos vigente a partir del 3 de agosto del presente con el objetivo de detallar (modelar<sup>34</sup>) los procesos propuestos en el nuevo mapa procesos, así entonces se amplió el término del contrato hasta febrero de 2016.

Ahora bien, manteniendo el propósito de la Reorganización Institucional de 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 agosto de 2015 fue entregado por parte del equipo consultor externo el Estudio Técnico que soporta la reorganización en dos versiones.

<sup>33</sup> Ver IP18, sección 3.4, página 52.

<sup>34</sup> El modelamiento de procesos es la representación gráfica y lógica para ejecutar una labor (Proceso, actividad, tarea, etcétera). Su objetivo dentro de la metodología es identificar oportunidades de mejoramiento, rediseñar el proceso y asegurar la gestión. En tal sentido, es necesario realizar para cada uno de los procesos el diagnóstico de situación actual, el Modelamiento to-be (deber ser), identificación de brechas y hoja de ruta para el plan de implementación.



La primera versión contiene el desarrollo completo del proyecto de reorganización desde los aspectos estratégicos, hasta la presentación de los primeros borradores de decretos. La segunda versión, se trata de un documento resumido el cual sirve de base para el documento institucional que debe ser presentado al Ministerio de Trabajo y al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; este último contiene los aspectos metodológicos solicitados por el DAFP para la presentación del proceso de reorganización de Colpensiones.

Por su parte, se avanzó conjuntamente, entre el equipo de asesores interno designado y el equipo consultor externo, en el modelamiento de los procesos del nuevo mapa de procesos hasta el nivel de actividades, incluyendo su respectiva hoja de ruta –implementación- en la cual se fijan los frentes de trabajo encargados de intervenir en las actividades y la propuesta de mejoramiento por cada proceso, y se estima el alcance de los ajustes a corto, mediano y largo plazo. A su vez, fueron detallados los hallazgos y actividades sujetas a modificación, los cuales se encuentran en el mismo documento de hoja de ruta.

Al respecto, se cuenta con un informe presentado por el equipo consultor externo que incluye los siguientes asuntos: (i) hoja de ruta general; (ii) diagrama maestro de solicitudes; (iii) proceso de determinación del derecho; (iv) gestión de la nómina de pensionados; (v) proceso de medicina laboral; (vi) administración de las solicitudes – PQRS; (vii) maestro de procesos jurídicos; (viii) direccionamiento legal; (ix) gestión de las acciones constitucionales; (x) gestión de tutelas, sanciones y descatos; (xi) gestión de procesos ordinarios; e (xii) historia laboral.

Por su parte, dada la importancia de los cambios a efectuarse, fue presentada la propuesta de Reorganización Institucional a la Ministra de la Presidencia de la República.<sup>35</sup> En esa línea, dicha propuesta será también presentada a la Junta Directiva de la entidad, así como al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el Ministerio de Hacienda. Igualmente, la propuesta será expuesta a la H. Corte Constitucional, la Procuraduría General de la Nación y la Superintendencia Financiera de Colombia; todo lo anterior se proyecta realizar entre los meses de septiembre y octubre del presente año.

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.

---

<sup>35</sup> Reunión realizada el 18 de agosto de 2015 entre la Dra. María Lorena Gutiérrez, Ministra de Presidencia; Dr. José Miguel De La Calle, Director del equipo externo de la Reestructuración de Colpensiones; y el Dr. Mauricio Olivera González, Presidente de Colpensiones.

#### 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 agosto de 2015. A continuación se resumen algunos de los avances más importantes.

- **Avances en el nuevo mecanismo de identificación de casos.** Como se recordó en el IP25<sup>36</sup> 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. Como se explicó también, el objetivo es avanzar a la identificación y asociación de los casos a través de los 23 dígitos únicos que identifican cada proceso judicial. En el apartado 4.5.1 se informa sobre los avances en este aspecto pero es necesario advertir que mientras este mecanismo es implementado de manera completa se mantienen las precisiones sobre cómo debe ser leído y entendido el presente informe pues existe una diferencia entre la producción real del mes y aquellos casos que pueden ser contabilizados para efectos del Informe<sup>37</sup> que habitualmente se reporta a la H. Corte.
- **En el mes de agosto se presentó uno de los niveles más bajos de ingresos de tutelas en la historia de la entidad.** En efecto, en el período ingresaron 3.550 casos nuevos, lo que corresponde a uno de los niveles más bajos que se han presentado en la entidad y que es un resultado del mejoramiento en la atención de las solicitudes por parte de las áreas misionales que evita que se conviertan en tutelas. Esto muestra que la entidad está en un franco proceso de avance en materia de erradicar la tutela como el mecanismo cotidiano que reemplaza la actividad de la administradora, del promedio de 10 mil tutelas mensuales que se radicaban en el primer semestre de 2013, se ha disminuido ya casi en una tercera parte el promedio, un avance histórico para una administradora de pensiones pública de la magnitud de Colpensiones.
- **Se mantiene un nivel alto en la atención mensual de tutelas.** En el mes de agosto de 2015 se atendieron de fondo un total de 11.484 cédulas, manteniéndose la alta productividad de meses anteriores. De estos casos atendidos, 4.933 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 6.551 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

<sup>36</sup> Ver IP25, página 62.

<sup>37</sup> La diferencia consiste en que el IP a la Corte está construido sobre la base de la atención de “cédulas únicas” (es decir, cédulas nuevas atendidas por primera vez), 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 contabilizada en varias oportunidades (por ejemplo en las diferentes instancias o para generar respuestas en cada uno de los momentos procesales). Por esta razón al momento de dar las cifras se hacen indicaciones sobre cuánto fue atendido en términos reales y cuánto puede ser contabilizado en los indicadores de acuerdo con las restricciones en la metodología.

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 25.673 documentos individuales radicados en Bizagi.

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

- **Se mantiene estable el nivel acumulado de atención de tutelas.** Con corte a agosto 31 de 2015 se cuenta con un histórico acumulado de 218.250 cédulas que han ingresado, de las cuales 199.998 han sido efectivamente atendidas con hecho superado, es decir, un 92% de atención. Como se ha explicado, para efecto del total acumulado sólo se considerarán los 4.933 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 julio, que fue de 91%. Sin embargo, si se considera la atención de casos de fondo durante este período (agosto), al igual que el mes pasado, se encuentra que la entidad ha robustecido sustancialmente su capacidad de atención de tutelas. Esto a su vez muestra que Colpensiones ha logrado mantener el cumplimiento en grado alto que fue reconocido por la Corte Constitucional en el Auto 181 de 2015. Para ello es esencial que se ponderen no sólo los cambios en los indicadores, que en todo caso son positivos, sino también el mejoramiento en la capacidad y la calidad de la atención de casos que no se reflejan en los indicadores.

#### 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 218.250, de las cuales se han atendido un total de 199.998, quedando un saldo pendiente de atención de 18.252, cuya gestión se informa en el Capítulo 4.3. Es muy importante que se tenga en cuenta que en este cuadro no se incluyen 6.551 casos que fueron efectivamente atendidos como parte del proceso de mejoramiento de atención de las tutelas en Colpensiones al que se hizo referencia arriba.<sup>38</sup>

<sup>38</sup> 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 el mes de agosto nuevamente se logró que la producción de hechos superados fuera superior a las tutelas que ingresaron. En efecto, en el período ingresaron 3.550 casos nuevos, lo que corresponde, como ya se dijo, a uno de los niveles más bajos que se han presentado en la entidad y que es un resultado del mejoramiento en la atención de las solicitudes por parte de las áreas misionales que evita que se conviertan en tutelas. Por otra parte se atendieron 4.933 cédulas nuevas, más 6.551 cédulas que habían sido atendidas en el pasado (en total 11.484 cédulas). Para lograr estos números fue necesario revisar 25.673 documentos individuales radicados en Bizagi.

Asimismo, el buen desempeño de la entidad se puede verificar también en que se mantuvieron estables los niveles de atención de los diferentes tipos de sub trámites (Ver Capítulo 4.1 – Cuadro 1). Conforme a los anteriores datos el comportamiento reportado en el período muestra que no hay retrocesos en el nivel de protección alcanzada y que Colpensiones va a 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.

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

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	33.749	15%	76.996	35%	107.505	49%	218.250
Atendidas	32.055	16%	70.950	35%	96.993	49%	199.998 <sup>39</sup>
Pendientes al corte	1.694	9%	6.046	33%	10.512	58%	18.252
<b>% de cumplimiento (hecho superado)</b>	<b>95%</b>		<b>92%</b>		<b>90%</b>		<b>92%</b>

El cuadro 2 (ver Capítulo 4.1- Cuadro 2) presenta el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de junio, julio y agosto de 2015 y confirma que en la gestión de tutelas no ha habido retrocesos y se han mantenido avances constantes en la dirección correcta.

De un lado, las cifras confirman que se ha generado una ruptura en la tendencia a crecer de las tutelas contra Colpensiones y podría estar consolidándose una tendencia a que las mismas disminuyan. Como se afirmó antes, más que un resultado en la gestión de las tutelas, éste es un

<sup>39</sup> Para contabilizar las tutelas atendidas en el período sólo se tienen en cuenta las cédulas trabajadas por primera vez, es decir 4.933 casos. Sin embargo, durante el mes de julio se atendieron 25.673 documentos radicados en Bizagi que correspondieron a 11.484 cédulas, de las cuales 6.551 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 (25.673 en agosto) y la atención de todas y cada una de las cédulas (11.484 en agosto) 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.

resultado derivado de la acción de las áreas misionales en la atención oportuna y de calidad de las solicitudes de los usuarios. De otro lado, se ha seguido consolidando la capacidad real de la entidad de atender las tutelas pues nuevamente la atención de casos superó en número los ingresos mensuales ampliamente y además profundizó la integralidad en la atención de los casos.

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

Estado	Acumulado a Sep-13 (línea de base)	Acumulado			Total acumulado	
		a may-15	jun-15	jul-15		ago-15
Identificadas	96.222	206.034	4.404	4.262	3.550	<b>218.250</b>
Atendidas	18.786	186.938	2.846	5.281	4.933	<b>199.998</b>
Pendientes	77.436	19.096	20.654	19.635	18.252	<b>18.252</b>
<b>% de avance</b>	<b>20%</b>	<b>91%</b>				<b>92%</b>

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 3.550 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 880, quedando un saldo de 2.670.

Al igual que en julio, en agosto hubo un incremento en el porcentaje de las tutelas atendidas dentro de ese mismo período, lo cual muestra una mejoría frente a lo ocurrido en el mes de julio y junio. Se destaca especialmente el nivel de atención de las sanciones que alcanzó el 39% y el de los desacatos que alcanzó el 40%. 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. Esto lleva a que la capacidad de atención de casos se invierta en la revisión de tutelas que ya han sido estudiadas antes, al igual que la atención de los casos en los que existe un arresto, y no en los casos nuevos.

Aún se encuentra en proceso de implementación la atención de los casos en la etapa auto admisorio (“avoco”) de las tutelas, lo que se espera 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	jun-15	jul-15	ago-15
<b>Sanción</b>			
Identificadas	85	85	41
Atendidas	3	19	16
Pendientes	82	66	25
<b>% de avance</b>	<b>4%</b>	<b>22%</b>	<b>39%</b>

Instancia procesal	jun-15	jul-15	ago-15
<b>Desacato</b>			
Identificadas	<b>501</b>	<b>406</b>	<b>336</b>
Atendidas	53	109	133
Pendientes	448	297	203
<b>% de avance</b>	<b>11%</b>	<b>27%</b>	<b>40%</b>
<b>Tutela</b>			
Identificadas	<b>3769</b>	<b>3729</b>	<b>3173</b>
Atendidas	267	852	731
Pendientes	3.502	2.877	2.442
<b>% de avance</b>	<b>7%</b>	<b>23%</b>	<b>23%</b>
<b>Total</b>			
Identificadas	<b>4.355</b>	<b>4.220</b>	<b>3.550</b>
Atendidas	<b>323</b>	<b>980</b>	<b>880</b>
Pendientes	<b>4.032</b>	<b>3.240</b>	<b>2.670</b>
<b>% de avance en el mismo mes</b>	<b>7%</b>	<b>23%</b>	<b>25%</b>

#### 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 2015<sup>40</sup>. Como se indicó en el IP25 Colpensiones considera que este indicador debe ser ajustado para mejorar la información que se reporta en materia de notificaciones. Para ello ha iniciado un proceso de revisión del indicador que se planea culminar para el próximo IP.

En todo caso, en relación con el mes de agosto, 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. Dichas decisiones ascienden a un total de 107.209. No obstante, como se ha explicado, no todos ellos corresponden a actos administrativos que reconozcan una prestación económica. De aquellos que reconocen una prestación se notificaron 58.404 y se incluyeron en nómina 34.258<sup>41</sup>,

<sup>40</sup> 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.

<sup>41</sup> 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

quedando un saldo pendiente de notificación igual a 4.655 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 44.150 de las cuales fueron notificadas efectivamente 36.258, 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%, está construido con un denominador

#### 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	63.059	58.404	4.655	93%	34.258	54%
No Conceden Prestación	44.150	36.258	7.892	82%		NA
<b>Total</b>	<b>107.209</b>	<b>94.662</b>	<b>12.547</b>	<b>88%</b>	<b>34.258</b>	<b>0</b>

#### 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 agosto registra un total de 8.424 (ver Capítulo 4.3 – Cuadro 1). El aumento de los casos con respuesta parcial por problemas de información se explica en dos razones. En primer lugar, durante el mes de agosto se realizó una revisión de las tutelas en las que se solicitaba el cumplimiento de una sentencia ordinaria por un grupo dedicado específicamente a esa labor. Esta revisión permitió identificar casos en los que faltaba información para proceder al cumplimiento de la tutela por lo que se procedió a requerir la misma bajo las reglas del Auto 181 de 2015. En segundo lugar, se identificó que por un error involuntario se había omitido la inclusión de los casos con respuesta parcial posteriores a mayo de 2015, fecha en la que se hicieron los ajustes al modelo tantas veces mencionados.

No obstante lo anterior, Colpensiones se encuentra trabajando paralelamente en la revisión de los casos con respuesta parcial para tratar de resolverlos de manera definitiva. Así por ejemplo, se ha iniciado un plan de revisión de los casos que no contaban con información suficiente y en los que la misma fue requerida al juzgado con base en lo dispuesto en el Auto 202. En muchos de estos casos la información se encuentra en Colpensiones y el caso se encuentra atendido pero se requiere la tarea de asociar todos los documentos del caso para aclarar que se trata de una misma tutela.

#### Capítulo 4.3 – Cuadro 1. Tutelas con respuesta parcial

Tipo Respuesta Parcial	ago-15
Con carta al juzgado según Auto 202	4.121

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.

Tipo Respuesta Parcial	ago-15
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	380
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	2.951
Defensa Judicial Con Trámite	972
<b>Total general</b>	<b>8.424</b>

#### 4.4. Avance plan de acción

##### 4.4.1. Respecto de la Gestión de Personal

Durante el mes de agosto se finalizó el ingreso del personal para la atención de tutelas con un último grupo recibido el 3 de agosto. El balance final se incluye en el cuadro a continuación, en el que además se muestran algunos de los grupos que existen actualmente estructurados para la atención de las tutelas (ver Capítulo 4.4 – Cuadro 1).

**Capítulo 4.4 – Cuadro 1. Roles abogados tutelas**

Grupos de abogados en tutela	Número de abogados
Grupo de lectores	58
Grupo de cumplimiento de sentencias	29
Grupos dedicados a tareas especiales (atención de citaciones, tutelas multitrámite, Corte Constitucional)	22
Abogados dedicados al análisis y respuesta de tutela general	64
Grupo de sanciones	27
Grupo de arrestos y multas	15
Personal de apoyo administrativo	16
<b>Total</b>	<b>231</b>

El fortalecimiento del grupo de abogados dedicados a la atención de tutelas ha permitido mejoras en numerosas dimensiones. En primer lugar, ha permitido incrementar de manera global la capacidad de atención de tutelas como se evidencia con la cifra de hechos superados reales gestionados en los últimos meses. Adicionalmente, ha permitido adoptar medidas que mejoran la calidad en la atención de las tutelas como la creación del grupo de lectura dedicado a la clasificación inicial de los casos o el grupo de cumplimiento de sentencias con el que se espera mejorar las condiciones de atención de esos casos que son los que generan mayor congestión.

##### 4.4.2. Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela

En el ámbito de los ajustes al modelo de operación se ha mantenido el seguimiento a varias acciones.

En primer lugar, durante el mes de agosto se continuó con el trabajo en los ajustes técnicos necesarios con base en la definición de las reglas de negocio para la identificación de los 23 dígitos. Estas nuevas reglas implican numerosos retos de implementación teniendo en cuenta la complejidad de las validaciones. No obstante se planea definir en el mes de septiembre el cronograma final de la implementación de este cambio.



En segundo lugar, se ha mantenido el trabajo en los ajustes al proceso de atención de tutelas en el aplicativo Bizagi. Durante el mes de agosto se consolidaron algunos cambios importantes que ajustan aspectos puntuales del modelo. En el mes de septiembre se desarrollará e implementará un segundo paquete de ajustes. Sin embargo, paralelamente se ha venido trabajando en conjunto con la Oficina Nacional de Procesos de la entidad para pensar de manera integral el modelo final y definitivo de atención de las acciones de tutela.

En tercer lugar, se ha mantenido el seguimiento a las acciones para mejorar aún más en la oportunidad del envío de respuesta a las autoridades judiciales para evitar desacatos y sanciones. Para el efecto en el mes de agosto se puso en operación un ajuste en Bizagi que permite transmitir la información sobre el estado procesal de las acciones de tutelas. A partir de allí, se planea implementar un proceso conjunto con las áreas que permita responder dentro del término a la autoridad judicial.

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

Como se ha mencionado en los IP anteriores, Colpensiones ha tratado de desarrollar paralelamente el mejoramiento de su capacidad de atender tutelas con la profundización de los procesos de mejoramiento de la calidad. En el IP25 se informaron las acciones contempladas en este plan<sup>42</sup>. En relación con esas acciones se pueden reportar los siguientes avances:

- (i) Se desarrollaron por parte de la Gerencia Nacional de Doctrina, los dos primeros borradores de circulares de doctrina en materia de tutela. Una relacionada con el alcance del Auto 181 y otra relacionada con las pensiones de invalidez;
- (ii) Se elaboró y se concluyó el tiraje de 15 mil boletines denominados “boletín jurídico de la seguridad social – pensiones y BEPS”, el cual será repartido a todos los jueces del País y será un instrumento de permanente comunicación entre la entidad y la Rama Judicial. En su primera edición de agosto, se explican las medidas tomadas por la Sala Novena de Revisión en su Auto 181 de 2015, con relación al incidente de desacato para Colpensiones y el trámite de cumplimiento (ver anexo 2).
- (iii) Se inició la planeación de la capacitación en las materias abordadas por las Circulares, la cual se ha mantenido pendiente a la espera de que se concluya el entrenamiento en redacción de textos jurídicos desarrollado con la Universidad de la Sabana,
- (iv) Se concluyó el borrador completo de seguimiento a las actividades de lectura que se pondrá en operación en el mes de septiembre. Este desarrolló implicó además la adopción de instrucciones escritas para los lectores en esta materia.

Finalmente, es importante informar que en el mes de agosto se desarrolló la mayor parte de la capacitación en redacción de textos jurídicos que incluyó a la totalidad de los abogados de tutelas y fue realizado en asocio con la Universidad de la Sabana. Este curso ha tenido resultados muy importantes en términos del desarrollo de habilidades y motivación de los abogados.

<sup>42</sup> Ver IP25 página 70.

#### 4.4.4. Plan Estratégico de defensa constitucional

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

En cuanto a los Autos que solicitan pruebas se mantuvo la capacidad de atención dentro de término. En efecto, en el mes de agosto se atendieron 5 requerimientos de la Corte Constitucional solicitando diferentes tipos de pruebas sobre los procesos seleccionados.

En cuanto a los casos seleccionados se mantuvo la estrategia de intervención ante la Corte para presentar argumentos de fondo e información frente a los hechos del caso. En éste ámbito durante el mes de agosto se realizaron 12 intervenciones de este tipo<sup>43</sup>.

Finalmente, durante este período también se continuó con el plan de verificación del cumplimiento de las sentencias proferidas por esa Corporación contra Colpensiones.

---

<sup>43</sup> 1.- T-4833440. Dte: Omar de Jesús Hoyos (Tema: Invalidez - Enfermedad degenerativa) / radicado el 4 de agosto de 2015.  
2.- T-4878312. Dte: Evangelina Santana Sánchez (Tema: Invalidez - enfermedad degenerativa) / radicado 11 de agosto de 2015.  
3.- T-4886020. Dte: Luis Antonio León Curtidor (Tema: Invalidez - enfermedad degenerativa) / radicado 11 de agosto de 2015.  
4.- T-4870903. Dte: Gloria Teresa Barriga García (Tema: Invalidez - enfermedad degenerativa) / radicado 11 de agosto de 2015.  
5.- T-4889508 Dte: Luis Alberto Ramírez Ramírez (Tema: Invalidez – enfermedad degenerativa)/ radicado 18 de agosto de 2015.  
6.- T-4896248 Dte: Ruth Emperatriz Nieto Lozano (Tema: Pensión de vejez – omisión de afiliación)/ radicado 18 de agosto de 2015.  
7.- T-4888573, T-4899625, T-4904805 (acumulados) Dtes: Jorge Amaya Bohórquez, Martha Liliana Lemus Osorio, Dolfus Beltrán Romero (Tema: Invalidez – enfermedad degenerativa)/ radicado 19 de agosto de 2015.  
8.- T-4894214 Dte: Jorge Uriel Castellanos García (Tema: Invalidez – enfermedad degenerativa)/ radicado 19 de agosto de 2015.  
9.- T-4885843 Dte: Humberto Nieto González (Tema: Pensión de vejez – tiempos públicos - Decreto 758 de 1990)/ radicado 27 de agosto de 2015.  
10.- T-4926558 Dte: Luis Arturo Guavita Aya (Tema: Invalidez– enfermedad degenerativa)/ radicado 28 de agosto de 2015.  
11.- T-4925964 Dte: Luis Fabio Cardona Neira (Tema: Invalidez– enfermedad degenerativa)/ radicado 27 de agosto de 2015.  
12.- T-4894214 Dte: Ángel Misael Amórtegui Amórtegui (Tema: Invalidez– enfermedad degenerativa)/ radicado 27 de agosto de 2015.

## 5. Cumplimiento de fallos judiciales

Atendiendo las órdenes de dar más claridad a los datos en materia de sentencias, se conserva la estructura establecida en el IP16<sup>44</sup>. 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 agosto 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 alistamiento<sup>45</sup> 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		
			Actos adm. proferidos	Pendientes que han sido gestionados **	Pendientes por tramitar
<b>Origen del fallo condenatorio</b>	<b>En proceso de alistamiento</b>	<b>Alistados y entregados para cumplimiento</b>			
<b>11.230</b>	<b>32</b>	<b>11.198</b>	<b>11.022</b>	<b>135</b>	<b>41</b>
Entregados por el ISS en L.	0,3%	99,7%	98,4%	1,2%	0,4%
<b>8.574</b>	<b>0</b>	<b>8.574</b> *	<b>8.345</b>	<b>169</b>	<b>60</b>
Hallados por Colp. en expedientes ISS	0%	100%	97,3%	2,0%	0,7%
<b>39.529</b>	<b>1.513</b>	<b>38.016</b>	<b>31.984</b>	<b>4.558</b>	<b>1.474</b>
Fallados en contra de Colpensiones	4%	96%	84,1%	12,0%	3,9%
<b>56.082</b>	<b>13.051</b>	<b>43.031</b>	<b>37.493</b>	<b>3.261</b>	<b>2.277</b>
Entregados por ciudadanos a Colp.	23%	77%	87,1%	7,6%	5,3%
<b>Total fallos condenatorios identificados</b>	<b>Total fallos en proceso de alistamiento</b>	<b>Total fallos alistados y entregados para cumplir</b>	<b>Total en proceso de proferir el Acto Adm.</b>	<b>Total en proceso de proferir Actos Adm. gestionados</b>	<b>Total en proceso de proferir Actos Adm. Pendientes por tramitar</b>
<b>115.415</b>	<b>14.596</b>	<b>100.819</b>	<b>88.844</b>	<b>8.123</b>	<b>3.852</b>
	13%	87%	88%	8%	4%
			77%	7%	3%

\*Fallos alistados y cumplidos con otro modelo de operación

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

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

<sup>44</sup> Ver IP16, sección 5, página 76.

<sup>45</sup> 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.

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 como la información relativa al ingreso a la nómina de pensionados. Conforme lo anunciado en el IP25, la información relativa a estos dos asuntos (notificaciones de actos administrativos e inclusión a nómina) se presentarán en una subsección independiente, 5.4.6 y 5.4.7 respectivamente, con el fin de dar más claridad a estos dos temas que tienen un tratamiento distinto de cálculos según los cortes reportados.

Por otro lado, como se informó en el IP19<sup>46</sup> 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				
9	0	9	6	3
Entregados por el ISS en L.				
0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS				
261	0	261	236	25
Fallados en contra de Colpensiones				
67	0	67	47	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
337	0	337	289	48

**5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”**

Se han identificado un total de 115.752 fallos condenatorios, (resultado de sumar el total del cuadro 1 y cuadro 2) lo cual representa un aumento de 5.073 sentencias frente a lo reportado en el mes de julio de 2015 (110.679). 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:

<sup>46</sup> Ver IP19, sección 5, páginas 68-69.

- (i) En el mes de agosto de 2015, el universo relacionado con sentencia entregadas por el ISS en L. disminuye en una sentencia la cual corresponde a un caso de ISS patrono, así la cosas el universo corresponde 11.239.
- (ii) Con relación al universo de sentencias halladas en expedientes ISS, en el mes de agosto pasó de 8.573 a 8.574 sentencias, ya que de los 36 casos entregados al hacer el cruce, 35 casos habían sido entregados con anterioridad.

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

- 788 casos en los cuales se reportó la imposibilidad de establecer los datos demográficos de los procesos judiciales por parte del contratista encargado de la vigilancia judicial de la Entidad. Es así como se había establecido como plan de acción la nueva lectura con el fin de identificar el tipo de trámite; no obstante, durante el mes de agosto fue necesario emplear el personal en la atención de requerimientos de diferentes Entes de Control, motivo por el cual la lectura se realizará en el mes de septiembre.
- 792 que fueron reportados como procesos judiciales activos, para el mes de agosto se tiene que 15 de ellos se encuentran terminados motivo por el cual son solicitados a la regional para su consecución. Así las cosas se cuenta con 777 procesos judiciales activos que seguirán siendo sometidos a una vigilancia especial con el fin de identificar la sentencia en el momento en que esta sea proferida
- 47 tutelas de las cuales 17 se encuentran activas, fueron reportadas al grupo de tutelas de la entidad para seguimiento.
- 2.907 sentencias en consecución por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, para el mes de agosto se reportan los siguientes avances: i) 140 sentencias se encuentran cumplidas, ii) 118 sentencias entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, iii) 170 casos en los cuales se presentaron ante los Despachos Judiciales 170 memoriales solicitando el desarchivo del fallo, y iv) 15 nuevas sentencias mencionadas anteriormente la viñeta 2 del presente numeral. Así las cosas se continúa en la consecución de 2.664 sentencias.
- Finalmente, los casos en “Clasificación CYZA” (757) se han entregado 27 a la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Frente a las 730 restantes, la entidad se encuentra a la espera de que sea allegada o se entregue el sello patrón por parte del Despacho Judicial.

- (iii) El total de fallos condenatorios en contra de Colpensiones reportado en el mes de julio de 2015 (38.295) sufrió una disminución de 361 sentencias en virtud de la lectura realizada de las devoluciones remitidas por la GNR, para un total de 37.934.

Durante el mes de agosto ingresaron a través de esta entrada 1.856 sentencias, de tal forma que el universo con corte a 31 de agosto de 2015 asciende a 39.790. A este respecto y de acuerdo con lo anunciado en el IP23<sup>47</sup>, para el mes de agosto el saldo de fallos en consecución, de la base Litigob, asciende a 1.778 ya que se obtuvieron 26 fallos.

- (iv) Finalmente, frente a los fallos condenatorios informados por los ciudadanos (conocidos anteriormente como PQRS), que para el mes de julio fue de 52.571, en el mes de agosto corresponde a 56.149. Lo anterior quiere decir que ingresaron por este medio 3.578 nuevas sentencias condenatorias (se suman los cuadros 1 y 2 de este capítulo). Este incremento es un asunto que la Administradora ha analizado, y encuentra que aquí se allegan sentencias condenatorias del ISS (no entregadas oficialmente) y otras que sí fueron falladas en contra de Colpensiones y radicadas por el ciudadano<sup>48</sup>.

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

El total de fallos condenatorios con corte a 31 de agosto de 2015 son 115.572 de los cuales se han alistado 101.156, correspondiendo estos últimos a: 100.819 a prestaciones pensionales, lo que equivale al 87% del alistamiento (ver Capítulo 5.1 - Cuadro 1) y 337 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 3.635 fallos alistados a la Gerencia Nacional de Reconocimiento y 263 a otras áreas.

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 seguridad<sup>49</sup>, 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 IP20<sup>50</sup>.

- (i) Frente al proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos en las oficinas de Colpensiones, presenta una disminución (77%) en el avance

<sup>47</sup> 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).

<sup>48</sup> 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.

<sup>49</sup> 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.

<sup>50</sup> Ver IP20, sección 5.3.1 y 5.3.2, páginas 72 - 75.

frente a lo reportado en el IP25<sup>51</sup>. Lo anterior debido al aumento del número de PQRS recibidas que pasó de 2.335 (Julio) a 3.578 (agosto).

En el mes de agosto la Gerencia Nacional de Reconocimiento realizó la devolución de 26 casos al identificar que estos correspondían a casos de fallos absolutorios o cuya condena se refiere a pretensiones diferentes al reconocimiento de prestaciones económicas. Así las cosas durante el mes de septiembre se llevará a cabo la revisión de estos, se alistarán y enviarán al área competente.

- (ii) Respecto a los fallos proferidos contra del ISS que Colpensiones encontró en los expedientes pensionales y que no fueron entregados de manera oficial, con corte al 31 de agosto, se encuentran alistadas para cumplimiento 8.574 sentencias, correspondiendo a un 100% de avance en el alistamiento.

Durante el mes de agosto se revisaron los 29 casos que fueron objeto de devolución por parte de la GNR a la GNDJ y se encontró que: 12 se reenviaron a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, 8 fueron entregadas a otras áreas y 9 son objeto de estudio por parte de la Gerencia Nacional de Defensa judicial toda vez que se trata de casos de pago de costas judiciales y agencias en derecho.

Para el mes de agosto, la GNR identificó 6 fallos que bien no eran competencia de esa dependencia y/o eran fallos absolutorios; durante el mes de septiembre los casos serán revisados por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y se adelantarán las gestiones necesarias para su al área competente.

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 agosto, un porcentaje del 99.7% frente al 99.4% reportado en el mes de julio. Lo anterior debido a que se logró la consecución y entrega de 30 fallos para su cumplimiento.

Es necesario informar a la H. Corte Constitucional que la GNR devolvió a la GNDJ 29 fallos en el mes de julio sobre lo cual se presenta la siguiente gestión para el mes reportado en este informe: 21 fueron reenviados a la GNR, 5 fueron entregados a otras áreas, 2 se encuentran en proceso de consecución del proceso ejecutivo, necesario para su cumplimiento y 1 fue excluido del universo por tratarse de una sentencia ISS patrono el cual será remitido al P.A.R. I.S.S.

De otro lado, en el mes de agosto la GNR realizó la devolución de 6 casos los cuales serán reasignados a las áreas competentes con el fin de gestionar el cumplimiento de los fallos.

<sup>51</sup> 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.

- (ii) Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones, en el mes de agosto se mantiene el avance reportado en el mes de julio (96%). De otro lado, durante el mes de agosto se revisaron las 753 sentencias devueltas por la GNR a la GNDJ, lo cual arrojó el siguiente resultado:
- a. 331 casos que son excluidos del universo de sentencias condenatorias toda vez que se tratan de fallos absolutorios, nulidades, desistimientos, inadmisiones de demandas, procesos activos, duplicidad, revocatorias e inhibiciones.
  - b. 134 casos de pagos de costas, los cuales se encuentran en trámite en la Gerencia Nacional de Defensa Judicial con el fin de determinar si es posible realizar su pago.
  - c. 156 casos reenviados a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.
  - d. 45 casos en los cuales las pretensiones no corresponden a reconocimiento de prestaciones económicas, motivo por el cual fueron enviados a las áreas competentes para su cumplimiento.
  - e. 30 casos que son excluidos del universo de sentencias condenatorias por tratarse de fallos cuyo cumplimiento no es competencia de Colpensiones.
  - f. 28 casos que serán objeto de devolución a la Gerencia Nacional de Reconocimiento en el mes de septiembre dado que se determinó que son competencia de esa área.
  - g. 16 fallos en los cuales la documentación se encuentra incompleta motivo por el cual se solicitará a la regional la consecución de los documentos pendientes.
  - h. 13 casos que se encuentran en revisión por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial toda vez que se trata de casos en los que se reporta, por parte de los analistas de la GNR, posibles acciones de lesividad, verificación de existencia de procesos ejecutivos, asociados a embargos, verificación de varios procesos instaurados para el reconocimiento de una misma prestación y revisión de documentos de identidad.

Ahora bien, durante el mes de agosto la GNR realizó una devolución de 172 casos los cuales serán objeto de lectura en el mes de septiembre de forma tal que se realicen las gestiones pertinentes para el cumplimiento de estos fallos.

Así las cosas el consolidado de fallos entregados para cumplimiento por este origen es de 38.277 sentencias (sumados cuadro 1 y 2).

Del total fallos alistados 101.156 se han entregado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento 100.819 y a otras áreas 337 (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 Constitucional<sup>52</sup>, la Administradora llevó a cabo el seguimiento y las acciones que se presentan a continuación:

**Capítulo 5.3 – Cuadro 1. Avances Plan de Acción**

Barreras	Plan de acción IP20		Avance IP24
Entrega oportuna de las sentencias judiciales por parte de los abogados externos.	<b>Componente externo</b>	Acercamiento con la Rama Judicial y Organismos de Control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el mes de agosto se realizaron las gestiones necesarias llevar a cabo el habitual conversatorio con los Jueces de la República. Es así como el día 4 de septiembre de 2015 se llevará a cabo el conversatorio sobre pensiones de alto riesgo con los Jueces Laborales de la ciudad de Cali.</li> </ul>
	<b>Componente interno</b>	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el mes de agosto de acuerdo con el avance de los planes operativos las regionales lograron la consecución de 1.856 sentencias nuevas.</li> </ul>
Sentencias orales cuyo CD es inaudible.	<b>Componente interno</b>	Implementación del proceso de identificación de los audios inaudibles.	Para el mes de agosto se identificó un acumulado de 672 CDs inaudibles, de estos se logró la consecución de 279, los cuales ya se encuentran en proceso de transcripción.
	<b>Componente externo</b>	Gestión por parte de las regionales ante los despachos judiciales para consecución y verificación del audio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tal y como se informó en el anterior ítem, debido a las gestiones de las regionales, se logró la consecución de 279 CDs; se continua con la búsqueda por parte de las regionales de los 393 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.</li> </ul>
Transcripción de sentencias por fallos abstractos.	<b>Componente interno</b>	Identificación de los extractos que no contienen la parte resolutive de manera concreta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Administradora durante el mes de agosto se identificaron 237 sentencias cuyos extractos no contienen la parte resolutive en concreto por lo que se encuentran en proceso de transcripción.</li> </ul>
Procesos ejecutivos cuyo mandamiento no coincide con la sentencia ordinaria.	<b>Componente interno</b>	Continuación de las capacitaciones a los abogados externos a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 27 de agosto se llevó a cabo la capacitación sobre alto riesgo y mora patronal a 14 firmas de abogados y 12 personas naturales, quienes adelantan la defensa judicial.</li> </ul>
Extensión de los tiempos judiciales para atender las solicitudes de desarchivo de los fallos judiciales.	<b>Componente externo</b>	Acercamiento con la Rama Judicial y Organismos de Control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el mes de agosto se realizaron las gestiones necesarias llevar a cabo el habitual conversatorio con la Procuraduría General de la Nación – Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y los Jueces de la República. Es así como el día 4 de septiembre de 2015 se llevó a cabo el conversatorio sobre pensiones de alto riesgo con los Jueces Laborales de la ciudad de Cali.</li> </ul>
	<b>Componente interno</b>	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los días 26 Y 27 de agosto de 2015 se llevó a cabo la reunión de seguimiento a nivel nacional de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y se analizaron las gestiones realizadas por cada una de ellas.</li> </ul>

<sup>52</sup> Ver IP20, sección 5.3.1 y 5.3.2, páginas 72 - 75.

#### **5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”**

Con corte 31 de agosto de 2015, Colpensiones ha proferido un acumulado de 88.844 actos administrativos para dar cumplimiento a lo ordenado en las sentencias judiciales. Durante el mes de agosto se alcanzó el cumplimiento 5.802 nuevas sentencias, que se suman a las 83.042 ya cumplidas a 31 de julio de 2015.

Así mismo, se informa a la H. Corte Constitucional que durante el mes de agosto se adelantó la revisión de 2.050 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, como se explica en el punto 5.4.2 y se dio cumplimiento a 1.337 sentencias en las que se inició un proceso ejecutivo, como se explica en el punto 5.4.3.

Lo anterior significa que durante el mes de agosto de 2015, los grupos de sentencias trabajaron un total de 9.189 casos de sentencias (5.802 sentencias cumplidas, 1.337 mandamientos de pago y 2.050 casos con revisión integral).

Conforme se había informado en el IP25<sup>53</sup>, en el marco del desarrollo del plan de acción en acatamiento de la ordenado en la medida quinta del Auto 181 proferido por la H. Corte, se dio inicio en el mes de Agosto al plan de revisión integral de las sentencias cumplidas con anterioridad a esta mensualidad para salvaguardar los derechos de los afiliados y garantizar el cumplimiento integral de las mismas. Esta situación generó una disminución en el nivel de producción de actos administrativos pero garantiza a los ciudadanos una revisión total de su cumplimiento.

Colpensiones ha venido incrementado y profundizando el cumplimiento de sentencias, lo cual se puede constatar si se considera que durante el mes de Agosto cumplió 5.802 sentencias, siguiendo con el buen ritmo y de manera progresiva para terminar con las sentencias pendientes de cumplimiento, las cuales disminuyen a 11.975.

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 Agosto, la Gerencia de Defensa Judicial culminó la etapa de estudio de seguridad y/o de alistamiento e hizo entrega de 3.635 sentencias a la Gerencia de Reconocimiento.

Por tanto, si se toma el número de sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento a 30 de julio (14.326), se suman las entregadas durante el mes de Agosto de 2015 que corresponden a 3.635, se restan las cumplidas durante el mes de Agosto (5.802) y se restan las devueltas a jurídica por no competencia o niega pretensiones que corresponden a 184 casos, arroja como saldo de sentencias pendientes de cumplimiento un total de 11.975.

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

<sup>53</sup>Ver IP25, sección 5.4.2 Plan de Acción, página 80.

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 11.975 sentencias que se encuentran pendientes de cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento se han gestionado y estudiado ya 8.123 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 3.846 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 31 de julio se tenían 3.798 casos y en Agosto se incrementan 48 nuevos casos para esta tipología.

2. Para 3.338 casos es necesario un documento de carácter jurídico (transcripción de las sentencias por ejemplo). Con corte a 31 de julio se tenían 3.107 casos y en agosto se incrementan en 231 nuevos casos.

3. Se identificaron 939 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 31 de julio se tenían 847 casos y en agosto se incrementa en 92 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 de cumplimiento a 31 de julio, menos las cumplidas, se tiene que el universo de sentencias pendientes para cumplimiento es de 11.975 a cuyo total es necesario restarle las 8.123 gestionadas que no pueden ser cumplidas hasta tener la consecución de los documentos faltantes, arrojando un saldo de 3.852 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 3.852 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 informó que realizaría una identificación de las sentencias que se registran dentro de las cumplidas y respecto de las cuales, sus beneficiarios habían 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 podría determinar un universo de casos que no cuentan con cumplimiento integral. Colpensiones continúa adelantando las acciones para determinar el universo de casos a revisar.

Ahora bien, como se informó en el IP25<sup>54</sup>, a partir del 1º de agosto de 2015, se conformó un grupo integrado por 50 analistas, 10 revisores y 1 coordinador que tendría a cargo la revisión de los actos administrativos señalados en el párrafo anterior.

En desarrollo de esta nueva acción, Colpensiones realizó la revisión integral de 2.050 actos administrativos que dieron cumplimiento a sentencias ordinarias, garantizando la atención a nuevas peticiones, solicitudes o revisión total del cumplimiento, actuando de oficio para afianzar la confianza que deben tener los afiliados en Colpensiones respecto a la decisión íntegra de sus peticiones.

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

De igual manera, como se informó en el IP25<sup>55</sup>, a partir del informe correspondiente al mes de Julio se empezó a reportar el número de mandamientos de pago que han sido entregados por la Gerencia de Defensa Judicial a la Gerencia de Reconocimiento, y respecto de los mismos, los que han sido cumplidos y los que se encuentran pendientes de cumplimiento.

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

Con corte a 31 de agosto se han dado cumplimiento a 8.128 mandamientos de pago, se han devuelto a la Gerencia de Defensa Judicial por no ser de competencia de la Gerencia de

<sup>54</sup> Ver IP25, sección 5.4.2, página 80.

<sup>55</sup> Ver IP25, sección 5.4, páginas 80-81.

Reconocimiento o por negar pretensiones 416, quedando pendientes de cumplimiento un total de 4.050, de los cuales se han gestionado 2.997. De esta forma, de 12.594 mandamientos de pago Colpensiones ha dado cumplimiento al 64.5%, gestionado 23.8% y tiene pendiente de tramitar 8.36%. Los casos gestionados se desagregan en los siguientes estados:

1. 634 casos que tienen falta de documentos del asegurado o ciudadano.
2. 1.288 casos que tienen falta documentos jurídicos.
3. 1.075 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 99,85% 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 97,3% y de 99,72% 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 julio del 84,1% y de 99,77% están incluidos en la nómina de pensionados de la entidad.

(iv) Para los fallos entregados por los ciudadanos se informa un avance del 87,1% de cumplimiento y de 99,86% 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 87% sentencias, se ha proferido el acto administrativo para dar cumplimiento a 88.844 es decir al 88%. Y, si se analiza el avance desde las sentencias identificadas 115.415, se ha logrado el cumplimiento del 77% 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  
Agosto de 2015**

Descripción	Cantidad
Tutelas	357
Procesos Ejecutivos	1.337
Requerimientos organismos de control	54
Grupo 1	1.215
Grupo 2	52
Grupo 3	42
Grupo 4	3.669
Auxilios Funerarios	29
Indemnizados	77
Otros	2357
<b>Total</b>	<b>9.189</b>

En la cifra de sentencias cumplidas del mes de julio, esto es, 9.189 se incluyen:

- 5.802 sentencias ordinarias de las 17.961 que se encontraban pendientes con corte a 31 de Agosto de 2015.
- 2.050 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 1.337 procesos ejecutivos.

Por esta razón la cifra que se reporta sobre el avance entre el mes de Agosto es de 5.802. Es decir, a través de los grupos de cumplimiento de sentencia la Gerencia de Reconocimiento se atendieron 9.189 sentencias, pero de esos casos, 2050 corresponde a sentencias que fueron cumplidas con anterioridad pero que se trabajaron nuevamente con el fin de reconocer el retroactivo y 1337 sentencias que corresponden a procesos ejecutivos.

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

Colpensiones profirió 83.042 actos administrativos de cumplimiento de sentencias, con corte al 31 de julio de 2015, de estos actos administrativos al 31 de agosto de 2015 se han notificado 78.745, lo que equivale a un 95% de notificación y se encuentran en proceso de notificación 4.297 actos administrativos.

En cuanto a la distribución por Origen del Fallo Condenatorio se evidencia que de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias entregadas por el ISS se han notificado 10.983 (99.9%), de las halladas en los expedientes del ISS se han notificado 8.242 (99.6%), de las falladas en contra de Colpensiones se han notificado 26.450 (90.8%) y de las Entregadas por los ciudadanos a Colpensiones se han notificado 33.070 (95.5%).

Tal como se informó en el IP25<sup>56</sup>, en esta parte del capítulo se reportan únicamente los actos administrativos proferidos a julio de 2015, teniendo en cuenta que los actos administrativos proferidos en agosto de 2015 se encuentran en términos de ley de acuerdo a lo estipulado en Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Lo anterior, debido a que el proceso de notificación y los términos procesales que impone la Ley 1437 de 2011 para este tipo de trámites permitir pasar de un mes al siguiente el acto de notificación.

**Capítulo 5.4 - Cuadro 2. Sentencias cumplidas a julio 31 de 2015 notificadas**

Origen del fallo condenatorio	Actos administrativos proferidos a julio	Actos administrativos proferidos a junio y notificados a Agosto	% Avance
Entregados por ISS en L.	10.994	10.983	99,9%
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	8.274	8.242	99,6%
Fallados en contra de Colpensiones	29.132	26.450	90,8%
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	34.642	33.070	95,5%
<b>Total</b>	<b>83.042</b>	<b>78.745</b>	<b>95%</b>

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

De conformidad con el proceso explicado en el IP25<sup>57</sup> referente a las fechas de cierre de nómina de pensionados y a la forma en que venían presentándose a la H. Corte los ingresos de las sentencias a la nómina, se informa que en el presente IP se encuentran reflejados los actos administrativos proferidos con corte al día 31 de julio (mes caído) respecto de los ingresos registrados en la nómina hasta el mes materia del presente reporte (agosto).

<sup>56</sup> Ver IP25, página 83.

<sup>57</sup> Ver IP25, sección 5.4.7, página 84.

Ahora bien, respecto de las sentencias que no han ingresado a nómina 1.924 se está adelantando un plan de contingencia, en el sentido de abrir y analizar caso a caso con el fin de determinar si se hace necesario reprocesar algún de estos, el avance del resultado del análisis se estará reportando a la H. Corte en el próximo IP.

De esta forma, del total de actos administrativos proferidos con corte a 31 de julio de 2015, esto es 83.042 efectivamente se encuentran incluidos hasta la nómina de agosto de 2015 81.118, que corresponde al 97,7%. En el cuadro 3 se presenta la distribución de conformidad con lo que dio origen a cada uno de los fallos condenatorio así:

**Capítulo 5.4 - Cuadro 3. Sentencias cumplidas a julio 31 de 2015 con ingreso en nómina**

Origen del fallo condenatorio	Actos adm. Proferidos a 31/Julio/2015 que deberían ingresar a nómina	Actos adm. ingresados en nómina	Porcentaje actos adm. Ingresados en nómina
Entregados por ISS en L.	10.564	10.548	99,85%
Hallados por Colp. En expedientes ISS	8.148	8.125	99,72%
Fallados en contra de Colpensiones	28.116	28.050	99,77%
Entregados por ciudadanos a Colp.	34.290	34.241	99,86%
<b>Total</b>	<b>81.118</b>	<b>80.964</b>	<b>99,81%</b>



## 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 Constitucional<sup>58</sup> 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 agosto de 2015 Colpensiones recibió 32.912 PQRS, llegando a un total de 1.358.389 PQRS desde la entrada en operación, lo que presenta un incremento con respecto al mes inmediatamente anterior del 2.42%<sup>59</sup>. Estas solicitudes han sido radicadas por 958.255 ciudadanos. Dentro de este universo, 31.861 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 Agosto de 2015**

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
<b>may-15</b>								
Cantidad de ciudadanos	877.874	2.880	452	23	11.865	<b>893.094</b>	0	<b>893.094</b>
Cantidad de radicados	1.205.143	3.511	584	33	13.239	<b>1.222.510</b>	29.287	<b>1.251.797</b>
<b>jun-15</b>								
Cantidad de ciudadanos	900.727	2.959	453	23	12.203	<b>916.365</b>	0	<b>916.365</b>
Cantidad de radicados	1.237.076	3.578	585	33	13.582	<b>1.254.854</b>	30.167	<b>1.285.021</b>
<b>jul-15</b>								
Cantidad de ciudadanos	921.706	3.002	453	23	12.943	<b>938.127</b>	0	<b>938.127</b>
Cantidad de radicados	1.275.760	3.662	585	33	14.324	<b>1.294.364</b>	31.117	<b>1.325.481</b>
<b>ago-15</b>								

<sup>58</sup> Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39; e IP4, sección 6.8.1, página 70.

<sup>59</sup> Ver IP25, sección 6.1, página 86.

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
Cantidad de ciudadanos	940.982	3.052	458	29	13.734	<b>958.255</b>	0	<b>958.255</b>
Cantidad de radicados	1.307.062	3.717	590	39	15.120	<b>1.326.528</b>	31.861	<b>1.358.389</b>

En consideración a lo expuesto en el cuadro anterior, cabe resaltar que Colpensiones ha resuelto el 98% de las PQRS recibidas desde su entrada en operación y presenta un saldo acumulado por resolver de 31.839 PQRS (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2). Esta cifra evidencia el esfuerzo de la entidad por avanzar en la evacuación del stock de PQRS; si se tiene en cuenta que en diciembre de 2013<sup>60</sup>, momento en el cual se dio inicio al plan de evacuación, Colpensiones tenía pendientes 79.682 PQRS, y luego de veinte meses esa represa se ha reducido en un 60%, atendiendo de manera simultánea y con prioridad aquellas solicitudes que se presentan diariamente.

Ahora bien, 23.851 PQRS se han respondido de manera parcial<sup>61</sup>, que corresponden a PQRS que requieren el cumplimiento de sentencias judiciales y que se encuentran sujetas al estudio de seguridad de las providencias. En ese sentido, el total de PQRS por resolver de fondo asciende a 55.690<sup>62</sup>, dato que también ha disminuido considerablemente, toda vez que en el mes de enero de este año el total de PQRS por resolver de fondo era de 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 agosto Colpensiones recibió 32.912 nuevas solicitudes y logró atender 36.279, con lo cual a la fecha tiene por atender 31.389 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2).

<sup>60</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 138.

<sup>61</sup> 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).

<sup>62</sup> 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 tipo<sup>63</sup> - Corte a 31 de Agosto de 2015**

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
<b>Acumulado may -15</b>									
Recibidos	4670	1.067.676	1021	165.884	5095	1359	1.245.705	9119	1.254.824
Contestados	4690	1.057.251	1035	153960	4153	1367	1.222.456	8943	1.231.399
<b>jun-15</b>									
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
<b>jul-15</b>									
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
<b>ago-15</b>									
Recibidos	169	28.805	12	3.831	79	16	32.912	0	32.912
Contestados	175	31.209	12	4.654	210	19	36.279	0	36.279
Pendientes	3	17.400	2	13.924	509	1	31.839	0	31.839
<b>Pendientes con respuesta parcial</b>									23.851

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 31.839 PQRS pendientes a 31 de agosto de 2015, 24.377 se encuentran vencidas, de las cuales 1.293 hacen referencia a la copia de documentos de expedientes pensionales y 4.018 están asociadas al cumplimiento de sentencias. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

Es importante señalar que del grupo de PQRS vencidas, 556 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, de las cuales 310 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales, y 55 corresponden a copias de documentos. (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.

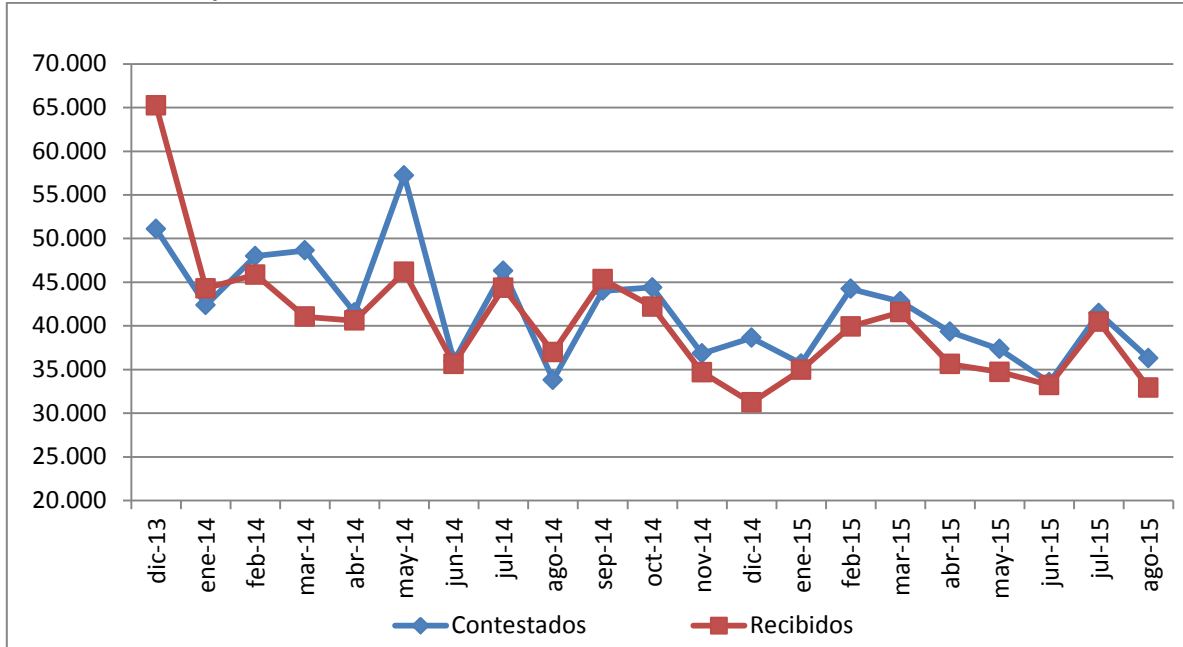
<sup>63</sup> En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de agosto de 2015. Los datos de los meses de Enero, febrero y marzo de 2014 se pueden consultar en el IP9, páginas 138 y 139. Los datos de los meses de abril, mayo y junio de 2014 se 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, los datos hasta Julio se pueden consultar en el IP 25, página 88.

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

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	5.269
1 mes	3.222
2 meses	3.020
3 meses	2.692
4 meses	1.296
5 meses	1.239
6 meses	1.346
7 meses	672
8 meses	828
9 meses	922
10 meses	689
11 meses	694
12 meses	635
13 meses	448
14 meses	286
15 meses	322
16 meses	226
>16 meses	571
<b>Total</b>	<b>24.377</b>

Es preciso resaltar que el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones durante el último año es de 37.237 y de PQRS contestadas es de 39.550, lo anterior, gracias a la implementación de las estrategias coyunturales y estructurales que se explicarán más adelante en este informe y que han permitido una reducción constante y progresiva de la represa. En efecto, durante el año 2014 la producción fue mayor a la radicación en 7 de los 12 meses del año 2014 (febrero, marzo, mayo, julio, octubre, noviembre y diciembre), y la tendencia se ha mantenido durante todo el 2015. (Ver Capítulo 6.1 - Gráfico 1)

**Capítulo 6.1 – Gráfico 1. Gráfico PQRS recibidas vs. PQRS contestadas**



A continuación se presenta el acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 31 de agosto 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 Agosto de 2015**

Áreas	Acumulado			Gestión junio de		Gestión julio de		Gestión agosto de	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
<b>VP. Beneficios y prestaciones</b>									
Medicina laboral	9.991	8.290	1.701	476	432	571	546	526	382
Nómina	78.639	70.783	7.856	1.393	1.388	1.602	881	1.289	865
Reconocimiento	251.422	244.159	7.263	5.144	4.405	6.026	6.160	4.560	5.081
<b>Total VP. Beneficios y Prestaciones</b>	<b>340.052</b>	<b>323.232</b>	<b>16.820</b>	<b>7.013</b>	<b>6.225</b>	<b>8.199</b>	<b>7.587</b>	<b>6.375</b>	<b>6.328</b>
<b>VP. Jurídica</b>									
Defensa Judicial	118.664	112.420	6.244	3.189	4.602	3.751	3.238	3.016	4.868
Doctrina	2.862	2.852	10	7	8	7	12	11	10
Secretaría General	75	56	19	0	0	0	0	0	1
<b>Total VP. Jurídica</b>	<b>121.601</b>	<b>115.328</b>	<b>6.273</b>	<b>3.196</b>	<b>4.610</b>	<b>3.758</b>	<b>3.250</b>	<b>3.027</b>	<b>4.879</b>

Áreas	Acumulado ago-15			Gestión junio de 2015		Gestión julio de 2015		Gestión agosto de 2015	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
<b>VP. Administrativa</b>									
Gestión documental	68.200	66.437	1.763	2.810	3.277	3.421	3692	2.870	2.888
<b>Total VP. Administrativa</b>	<b>68.200</b>	<b>66.437</b>	<b>1.763</b>	<b>2.810</b>	<b>3.277</b>	<b>3.421</b>	<b>3692</b>	<b>2.870</b>	<b>2.888</b>
<b>VP. Operaciones y Tecnología</b>									
Operaciones	61.441	58.495	2.946	1.849	339	2.190	4.120	1.785	1.840
<b>Total VP. Operaciones y Tecnología</b>	<b>61.441</b>	<b>58.495</b>	<b>2.946</b>	<b>1.849</b>	<b>339</b>	<b>2.190</b>	<b>4.120</b>	<b>1.785</b>	<b>1.840</b>
<b>VP. Servicio al ciudadano</b>									
Atención al afiliado	28.464	28.438	26	47	51	58	48	53	55
Servicio al ciudadano	670.874	670.080	794	16.617	16.804	20.844	20.514	17.270	18.438
Red y canales alternos	656	651	5	3	20	5	17	4	3
<b>Total VP. Servicio al Ciudadano</b>	<b>699.994</b>	<b>699.169</b>	<b>825</b>	<b>16.667</b>	<b>16.875</b>	<b>20.907</b>	<b>20.579</b>	<b>17.327</b>	<b>18.496</b>
<b>VP. Financiamiento</b>									
Aportes y recaudo	53.504	50.748	2.756	1.333	1.793	1.580	1.706	1.230	1.303
Cobro	1.543	1.486	57	84	106	56	52	61	75
Ingresos y egresos	8.513	8.138	375	227	270	300	428	204	416
<b>Total VP. Finanzas e Inversiones</b>	<b>63.560</b>	<b>60.372</b>	<b>3.188</b>	<b>1.644</b>	<b>2.169</b>	<b>1.936</b>	<b>2.186</b>	<b>1.495</b>	<b>1.794</b>
<b>VP. Comercial</b>									
Gestión Comercial	2.863	2.859	4	37	37	42	46	26	31
<b>Total VP. Comercial</b>	<b>2.863</b>	<b>2.859</b>	<b>4</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>42</b>	<b>46</b>	<b>26</b>	<b>31</b>
<b>VP. Planeación y riesgos</b>									
Actuaría	20	20	0	0	0	1	0	0	1
<b>Total VP. Planeación</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Solicitudes No Clasificadas</b>									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	658	638	20	8	8	12	5	7	22
<b>Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73</b>	<b>658</b>	<b>638</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>22</b>
<b>Total</b>	<b>1.358.389</b>	<b>1.326.550</b>	<b>31.839</b>	<b>33.224</b>	<b>33.540</b>	<b>40.466</b>	<b>41.465</b>	<b>32.912</b>	<b>36.279</b>

De acuerdo con lo anterior, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 16.820 PQRS pendientes por resolver, seguido de la Vicepresidencia Jurídica con 6.273 PQRS. Las vicepresidencias más representativas en la disminución de casos con respecto al mes anterior son la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y la Vicepresidencia Jurídica, las cuales presentan este mes una disminución de 1.171 y 1.865 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 repesa 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 Servicio al Ciudadano con 1.426 PQRS resueltas en el mes de agosto; y por otro lado, la Gerencia de Defensa Judicial e Ingresos y Egresos, que respondieron 1.852 y 212 PQRS adicionales a las recibidas durante el mes respectivamente, impulsando el avance en la disminución de la repesa presentada por la Entidad.

##### i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6<sup>64</sup>, 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 agosto de 2015, el total de pendientes ha disminuido a 16.820. A continuación se presentan los avances por áreas del plan de acción planteado en el IP5<sup>65</sup>:

**Gerencia de Medicina Laboral:** En el IP5<sup>66</sup> 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 2014<sup>67</sup>. Sin embargo con corte al mes de agosto de 2015 llegó a 1.701. Por lo cual, se está planeando la implementación de acciones correctivas consistentes en nuevos ajustes de personal y aplicación de herramientas de control a la producción que permitan agilizar el proceso.

<sup>64</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

<sup>65</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

<sup>66</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>67</sup> Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

**Gerencia de Nómina:** En el IP5<sup>68</sup> 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 8.564<sup>69</sup>, y a 31 de agosto de 2015 la cifra de PQRS pendientes es de 7.857, lo que representa una reducción del 46%. Sin embargo, a raíz de un alto nivel de rotación de personal al interior de la Gerencia, que entre otras, ha implicado la activación del proceso de selección, capacitación y entrenamiento de nuevos funcionarios y la respectiva curva de aprendizaje, la producción total del equipo de trabajo no ha superado la meta mensual que hasta el momento estaba planteada para cada analista en 40 casos por día.

Por lo anterior, y como resultado de un trabajo de campo en el que se hizo un análisis de tiempos y movimientos con funcionarios que tienen experiencia en el tema de nómina de pensionados, se estableció conjuntamente una nueva meta mensual de 18 casos por analista. Por otra parte, se planea dar inicio en el mes de septiembre al modelo piloto de productividad con el cual se busca medir la efectividad de la gestión por funcionario y de esta forma identificar acciones de mejora que permitan avanzar más rápidamente en la evacuación de la represa.

**Gerencia de Reconocimiento:** En el IP5<sup>70</sup> se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013. Para el mes de agosto el acumulado de pendientes es de 7.263. Se está implementando el modelo de control de producción que se encuentra en proceso de ajuste para garantizar su efectividad. Adicionalmente se está haciendo una depuración a la base de datos de las PQRS pendientes cuya competencia es compartida con otras áreas para impulsar la evacuación de estos casos que tienen un grado mayor de complejidad.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

**Gerencia de Defensa Judicial:** La Gerencia cuenta con 6.244 PQRS abiertas, lo que representa una disminución con respecto al mes anterior de 1.865 casos, que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, el plan de acción para la evacuación de dichas solicitudes está definido en el capítulo 5 de este informe. No obstante, se considera importante informar que al corte del 31 de agosto de 2015 el área ha logrado un avance del 70%.

**Gerencia de Doctrina:** Actualmente tiene 10 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 5 fueron radicadas durante el mes de agosto.

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 agosto de 2015 cuenta con 1.763 PQRS pendientes, lo que representa un avance del 86%. Durante el mes de septiembre se revisará el saldo de pendientes que

<sup>68</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>69</sup> Ver IP7, sección 6.8.2, Página 153

<sup>70</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.



corresponde a PQRS cuyo grado de complejidad para dar respuesta al ciudadano es mayor debido a que a pesar de los esfuerzos de la Entidad por ubicar la documentación solicitada validando en las bases de búsqueda entregadas por el ISS en L., no ha sido posible su ubicación.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

**Gerencia de Operaciones:** En el IP5<sup>71</sup> 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 agosto de 2015 la Gerencia tiene 2.946 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa un avance del 40%. Es preciso aclarar que esta gerencia ha logrado una estabilización de la producción para atender los casos de día a día, por lo cual el avance en la evacuación de la represa ha presentado una demora mayor a la esperada, pero a su vez ha permitido que los nuevos casos sean atendidos en mayor medida dentro de los términos de ley.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 825 PQRS abiertas al 31 de agosto de 2015, lo cual representa disminución con respecto al mes anterior de 1.171 casos. En esta dependencia se ve un avance en la reducción de pendientes del 83% teniendo en cuenta que en el mes de noviembre de 2013 se encontraban por responder 4.856 PQRS<sup>72</sup>.

**Gerencia de Atención al Afiliado:** Al 31 de agosto de 2015 esta Gerencia tiene 26 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 21 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 IP5<sup>73</sup> 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 agosto de 2015 la cifra de PQRS pendientes es de 794. En esta Gerencia, el avance en la reducción de pendientes es del 73%. En esta área se implementó la estrategia de control de productividad en el mes de Agosto que facilitó la reducción de la represa.

**Gerencia de Red y Canales alternos:** Actualmente tiene 5 solicitudes pendientes de respuesta, las cuales serán respondidas durante el mes de Septiembre.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre<sup>74</sup> de 2013, tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas y al corte del 31 de agosto de 2015 tiene 3.188 PQRS pendientes de respuesta, 345 casos menos con respecto al mes anterior.

<sup>71</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134

<sup>72</sup> Ídem.

<sup>73</sup> Ídem.

<sup>74</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

**Gerencia de Aportes y Recaudo:** Al corte de 31 de agosto de 2015 se reportan 2.756 solicitudes pendientes de respuesta, evidenciando una disminución de 116. En el mes de agosto la Gerencia contestó 1.303 PQRS y se espera implementar el modelo de productividad en el mes de septiembre. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

**Gerencia de Cobro:** Actualmente tiene 57 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 37 están en término.

**Gerencia de Ingresos y Egresos:** Esta Gerencia tiene 375 PQRS pendientes de respuesta al corte del 31 de agosto de 2015, disminuyendo en 219 casos con respecto al mes anterior.

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. Así mismo, se está trabajando conjuntamente con las áreas en la identificación de solicitudes que tienen un grado de complejidad mayor por tener inmersos requerimientos que conciernen a dos o más áreas, para la toma de acciones que conlleven a la respuesta de fondo al ciudadano.

Adicional a lo anterior, se está ajustando la capacidad operativa a las necesidades de cada una de las Gerencias con el fin de optimizar el Plan de evacuación y establecer nuevas estrategias que permitan disminuir el volumen de PQRS. A continuación se muestran las metas de cada una de las áreas para el mes de agosto de 2015. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

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

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en agosto - 2015
Medicina Laboral	1.701	Casos Individuales	2	10	20	440
Nómina	7.856	Funcionarios dedicados a PQRS	6	18	108	2376
Reconocimiento	7.263	PQRS Masivo	2	20	40	880
		PQRS Individual	10	20	200	4400
Defensa Judicial	6.244	PQRS Individual	5	35	175	3850
Gestión Documental	1.763	PQRS Individual	4	25	100	2200
Operaciones	2.946	PQRS Individual	10	12	120	2640
Servicio al Ciudadano	794	PQRS Individual	4	30	120	2640
Aportes y Recaudo	2.756	PQRS Individual	8	10	80	1760
Ingresos y Egresos	375	PQRS Individual	1	10	10	220

## 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

Durante el mes de agosto se completó el equipo de trabajo de tal manera que la Entidad puede implementar el esquema de seguimiento a la producción de PQRS. Adicionalmente, en septiembre se planea continuar con el análisis de producción por Gerencia con el objetivo de establecer la capacidad operativa de cada una de las áreas en la evacuación de solicitudes y los tiempos de respuesta según la complejidad de las PQRS. Esto permitirá establecer en cada área las acciones adicionales que se deben implementar para avanzar en la disminución de la represa.

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 agosto de 2015 registra 2.741.102 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad garantizados, evidenciándose una cifra estable durante los meses de junio, julio y agosto. A continuación se presenta en el cuadro 6 el comportamiento de las consultas en los últimos tres meses, en la columna “HL consultadas” se relaciona el total de consultas, en la que se incluyen todos los ingresos que el ciudadano hace a través del portal web y en la columna “HL consultas únicas” se encuentra el dato de las consultas por cédula de ciudadanía. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 6).

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

Mes	HL consultadas	HL consultadas únicas
Acum. Jun-15	2.741.102	1.736.981
jul-15	195.702	130.324
ago-15	176.958	106.929
<b>Total</b>	<b>3.113.762</b>	<b>1.974.234</b>

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 IP5<sup>75</sup>:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

En el mes de agosto, se realizaron los ajustes relacionados con el tiempo máximo de apertura de los casos del trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial” de tal forma que el caso permanezca

<sup>75</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

abierto en tanto el ciudadano allegue los documentos requeridos por un lapso máximo de 6 meses. El proceso se encuentra en periodo de pruebas finales en ambiente de desarrollo y una vez terminadas, se dará continuidad a las pruebas en los ambientes de integración y QA.

**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 30/09/2015

d. Acciones de calidad

Durante el mes agosto continuó la aplicación del procedimiento para la medición de la calidad previa en las respuestas a las PQRS- PAC proceso que se realiza de manera permanente y que permite identificar acciones de mejora en el Punto de Atención.

Se planea la realización de una jornada de capacitación para el mes de Septiembre dirigida a personal de cada regional cuya labor tiene que ver PQRS, con el fin de identificar las acciones de mejora que permitan alcanzar los estándares de calidad definidos.

**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 agosto de 2015

Durante el mes de Agosto de 2015 fueron concedidas 2.224 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.052 afiliados o beneficiarios, de los cuales 891 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.161 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.

VILLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN

**Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Citas solicitadas por cédula única para valoración y calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte a 31 de Agosto de 2015**

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a May-15	84.371	66.717	34.083	32.634
jun-15	1.874	1.711	1039	672
jul-15	2.304	2.059	968	1.091
ago-15	2.224	2.052	891	1.161
<b>Total general</b>	<b>90.773</b>	<b>72.539</b>	<b>36.981</b>	<b>35.558</b>

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 Agosto de 2015 se han realizado 36.981 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 36.544 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de éstos se han notificado 36.513 y 31 se encuentran en proceso de notificación, teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de Agosto (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2).

Con respecto a los 437 casos que aún no cuentan con dictamen aprobado, 199 tienen un proyecto de dictamen y los 238 restantes se encuentran a la espera que el afiliado aporte pruebas clínicas y/o los resultados de los exámenes solicitados en la cita de valoración médico laboral, con el objeto de continuar con el trámite de calificación de pérdida de la capacidad laboral, teniendo en cuenta que la aplicación del nuevo Manual de Calificación de Invalidez Decreto 1507 de 2014 exige una mayor complejidad en los exámenes que sirven de base para la calificación.

Como se puede observar en el cuadro 2 de la presente sección, los dictámenes aprobados en agosto de las citas efectivas corresponden a 506, quedando pendiente de calificación 238 trámites que corresponden a: 231 citas efectivas del mes de Agosto, 6 del mes de Julio, y 1 del mes de Junio, 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 agosto se encuentran en proceso de auditoría 154 dictámenes de los radicados a mediados del mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.92 % se encuentran notificados a 31 de Agosto de 2015.

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

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados*	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a May-15	0	0	34.083	34.083	100,00%
jun-15	1	18	1.020	1.020	100,00%
jul-15	6	27	935	935	100,00%
ago-15	231	154	506	475	93,87%
<b>Total general</b>	<b>238</b>	<b>199</b>	<b>36.544</b>	<b>36.513</b>	<b>99,92%</b>

Descripción de Variables:

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

A fin de recordarle a la H. Corte, en el IP6<sup>76</sup> Colpensiones informó que la información y los datos correspondientes a los trámites de medicina laboral se registran en el mes en el cual el solicitante radica su petición. En tal sentido, los aspectos y movimientos correspondientes se reflejan en el mes de radicación y no en el mes en que se surte el movimiento. Sobre el particular se informó que las cifras varían de un informe a otro, teniendo en cuenta que el proceso de pérdida de capacidad laboral y revisión del estado de invalidez es dinámico.

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

**6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez**

A 31 de Agosto han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 7.994 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 9.711 calificaciones (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3).

<sup>76</sup>Ver IP6, sección 6.3, página 142.

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

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a may-15	7.595	9.124
jun-15	114	208
jul-15	126	186
jul-15	159	193
<b>Total general</b>	<b>7.994</b>	<b>9.711</b>

\*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 3.447 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 112.559 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 17.025 afiliados, de las cuales se han procesado 103.732 para un nivel de cumplimiento del 92.2 %.

Los resultados se detallan a continuación:

**a. Incapacidades procesadas a la fecha**

Con corte a 31 de Agosto de 2015 se han procesado un total de 103.732 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas: 62.859 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago. De éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a veintiocho mil quinientos once millones ciento cuarenta y cuatro mil quinientos sesenta y nueve pesos (\$28.511.144.569)
- ii) Negadas: 40.344 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 Agosto 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 May/15	13.507	22.618	94.569	59.591	33.539	93.130	1.439	<b>98,48%</b>
jun-15	1192	1319	6.540	1519	3104	4.623	1.917	<b>70,69%</b>

Mes	No. de afiliados	Casos radicados	Certificados de Incapacidad para estudio	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas	Incapacidades pendientes de procesar	% procesamiento
jul-15	1117	1231	5.271	1300	2036	3.336	1.935	63,29%
ago-15	1209	1370	6.179	978	1665	2.643	3.536	42,77%
<b>Totales</b>	<b>17.025</b>	<b>26.538</b>	<b>112.559</b>	<b>63.388</b>	<b>40.344</b>	<b>103.732</b>	<b>8.827</b>	<b>92,2%</b>

#### 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 Agosto de 2015, existen 8.827 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 1.993 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

- i) 1.245 incapacidades temporales que corresponden a 125 afiliados, han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección;
- ii) 661 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 153 afiliados, se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones;
- iii) 3.113 certificados que corresponden a 525 afiliados, presentan documentación incompleta y se encuentra en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante;
- iv) 3.808 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 1.190 afiliados, se encuentran en revisión documental, pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud.

**Capítulo 6.2 –Cuadro 5 Incapacidades para procesar**

Motivo	Certificados de incapacidad	Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	1.245	125
Incapacidades en Auditoria; pendientes de revisión de auditoria Colpensiones	661	153
Incapacidades en revisión documental	3.808	1.190
Incapacidades pendientes por Seguimiento al Ciudadano	3.113	525
<b>Total</b>	<b>8.827</b>	<b>1.993</b>



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

**Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Distribución de devoluciones**

Incapacidades para procesar	Certificados de Incapacidad	Afiliados
En devolución al tercero - CRI	235	28
En devolución al tercero - CRE	14	4
En devolución al tercero - HISTORIA LABORAL	106	11
En respuesta de devoluciones	890	82
<b>Total</b>	<b>1.245</b>	<b>125</b>

Por otro lado, de las 8.640 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP 25<sup>77</sup>, 2.642 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación y 5.998 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) 457 certificados de incapacidad se encuentran en auditoría de Colpensiones con la documentación completa.
- ii) 1.228 certificados de incapacidad se encuentran en devolución con observaciones de auditoría de Colpensiones.
- iii) 1.520 certificados de incapacidad se encuentran en proceso de verificación de requisitos por parte de Asalud.
- iv) 2.793 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

Para la nómina correspondiente al mes de agosto, pagadera en septiembre del presente año, Colpensiones en calidad de Administradora del Régimen de Prima Media con Prestación Definida giró un valor aproximado de 1.6 billones de pesos por concepto del pago de las diferentes prestaciones económicas reconocidas a 1.225.187 beneficiarios pensionales.

#### 6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina

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

En el grupo de las prestaciones reconocidas que presentaron inconvenientes al escribir en nómina se han identificado un total de 2.702 casos, toda vez que a los 2.681 enunciados en el IP25<sup>78</sup> se le

<sup>77</sup>Ver IP25, sección 6.3, página 89.

sumaron 21 reportados para el mes de agosto de 2015. Del total de prestaciones categorizadas dentro de este ítem, se han solucionado 2.656 casos, quedando 46 por reprocesar.

2. Pensiones reconocidas, ingresadas pero que no se les generó acto administrativo Como se ha expresado en los anteriores informes presentados a la H. Corte, los 388 casos clasificados dentro de este grupo ya fueron resueltos. A 31 de agosto no existen novedades al respecto.

Las cifras totales (numerales 1 y 2) de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina ascienden a 3.090 casos, de los cuales han sido reprocesados 3.044, quedando por resolver 46 prestaciones con esta incidencia. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

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

Colpensiones ha reportado un total de 664 casos que se han escrito en nómina, pero que se dio orden de retiro producto de revisiones y auditorías; de estos 664 casos, 1 se registró para el mes de julio de 2015. A la fecha se han reprocesado 661 prestaciones quedando pendientes 3 casos para ser reprocesadas. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

En esta categorización se han registrado un total de 658 prestaciones, teniendo en cuenta que a los 654 casos reportados en el IP25<sup>79</sup> le fueron adicionadas 4 pensiones identificadas en el período de julio del año en curso. De los aludidos 658 casos se resolvieron 648, por lo que se encuentran por reprocesar 10 de ellos. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

En concordancia con lo enunciado en los anteriores informes, Colpensiones se permite reiterar a la H. Corte que en la actualidad el procedimiento aplicado respecto al reconocimiento prestacional de los servidores públicos es aquel en que su inclusión en nómina se encuentra supeditada a la acreditación de las pruebas pertinentes de retiro del servicio. Es menester precisar que esta Administradora ha concedido un total de 9.958 prestaciones a Servidores públicos supeditadas al retiro del servicio, toda vez que a las 9.934 citadas en el IP25<sup>80</sup> se le adicionaron 24 reconocimientos efectuados para el mes de julio del presente año.

Ahora bien, de las 9.958 pensiones señaladas en el acápite anterior, han sido presentados los documentos correspondientes al retiro del servicio público en 4.903 casos, por lo que se infiere que en 5.055 de ellos no han sido allegadas las pruebas que acrediten el aludido retiro.

---

<sup>78</sup> Ver IP25, sección 6.3, página 102.

<sup>79</sup> Ver IP25, sección 6.3, página 103.

<sup>80</sup> Ídem.

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

Los reconocimientos prestacionales pendientes de inclusión en nómina detallados en los cuatro primeros ítems de la sección precedente ascienden a un total de 4.412 casos, de los cuales 59 se encuentran pendientes por solucionar.

En el siguiente cuadro se presenta el resumen de los casos no incluidos en la base de datos de la nómina de pensionados con corte al mes de julio del presente año, reflejando un total de 4.412 prestaciones con estas características, de las cuales 2.531 corresponden a pensiones ingresadas, 1.822 prestaciones negadas y 59 pendientes por ingresar. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	3.090	1.930	1.114	46	<b>70,04%</b>
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	658	409	239	10	<b>14,91%</b>
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	664	192	469	3	<b>15,05%</b>
<b>Total</b>	<b>4.412</b>	<b>2.531</b>	<b>1.822</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

En el cuadro 2 se muestran las cifras de los casos acumulados no incluidos en la nómina de pensionados con corte al mes de julio de 2015, los cuales se encuentran clasificados de conformidad con el tipo de riesgo. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 2)

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

Riesgo	No ingresadas a jul-15	Ingresadas y retiradas a jul-15	Orden de no pago a jul-15	Total	Participación en el total
Auxilios Funerarios	11	2	2	<b>15</b>	<b>0,34%</b>
Indemnización de invalidez	5	0	0	<b>5</b>	<b>0,11%</b>
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	82	0	7	<b>89</b>	<b>2,02%</b>
Indemnización vejez	637	580	35	<b>1.252</b>	<b>28,38%</b>
Interposición de Recursos	167	0	0	<b>167</b>	<b>3,79%</b>
Pensión de invalidez	96	4	13	<b>113</b>	<b>2,56%</b>
Pensión de sobrevivientes	554	12	44	<b>610</b>	<b>13,83%</b>
Pensión de vejez compartida	5	0	0	<b>5</b>	<b>0,11%</b>
Pensión de vejez tiempos privados	1.255	65	506	<b>1.826</b>	<b>41,39%</b>

Riesgo	No ingresadas a jul-15	Ingresadas y retiradas a jul-15	Orden de no pago a jul-15	Total	Participación en el total
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	161	0	46	207	4,69%
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	13	0	0	13	0,29%
Recurso Indemnización de Invalidez	1	0	0	1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	8	0	0	8	0,18%
Recurso Pensión Invalidez	16	0	0	16	0,36%
Recurso Pensión sobrevivientes	18	0	0	18	0,41%
Recurso Sustitución Pensional	7	0	0	7	0,16%
Sustitución pensional	50	0	5	55	1,25%
<b>Total general</b>	<b>3.090</b>	<b>664</b>	<b>658</b>	<b>4.412</b>	<b>100%</b>

Ahora bien, la información de los 4.353 casos de prestaciones económicas atendidas, categorizadas de acuerdo al tipo de riesgo es detallada en el cuadro 3 expuesto a continuación. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

### Capítulo 6.3 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo – Corte julio 2015

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Auxilios Funerarios	8	0	0	0	8	0,18%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	50	0	1	34	85	1,95%
Indemnización vejez	444	147	17	637	1.245	28,60%
Interposición de Recursos	138	0	0	10	148	3,40%
Pensión de Invalidez	53	3	5	50	111	2,55%
Pensión de sobrevivientes	276	4	14	313	607	13,94%
Pensión de vejez compartida	4	0	0	1	5	0,11%
Pensión de vejez tiempos privados	736	38	352	697	1.823	41,88%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	125	0	19	60	204	4,69%

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
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 de Invalidez	0	0	0	1	1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	7	0	0	0	7	0,16%
Recurso Pensión Invalidez	13	0	0	2	15	0,34%
Recurso Pensión sobrevivientes	14	0	0	2	16	0,37%
Recurso Sustitución Pensional	7	0	0	0	7	0,16%
Sustitución Pensional	34	0	1	14	49	1,13%
<b>Total</b>	<b>1.930</b>	<b>192</b>	<b>409</b>	<b>1.822</b>	<b>4.353</b>	<b>100%</b>

De otra parte, las 59 prestaciones pendientes por atender, clasificadas por riesgo con corte al mes de julio del presente año se exponen en el cuadro 4. (Ver capítulo 6.3 - Cuadro 4)

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

Riesgo	Pendientes	Participación
Auxilios Funerarios	7	11,86%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	4	6,78%
Indemnización vejez	7	11,86%
Interposición de Recursos	19	32,20%
Pensión de Invalidez	2	3,39%
Pensión de sobrevivientes	3	5,08%
Pensión de vejez tiempos privados	3	5,08%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	3	5,08%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	1	1,69%
Recurso Indemnización vejez	1	1,69%
Recurso Pensión Invalidez	1	1,69%
Recurso Pensión sobrevivientes	2	3,39%
Sustitución Pensional	6	10,17%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

Complementario a lo anterior, el cuadro 5 registra la información de los casos que se encuentran pendientes por atender con corte al mes de julio de 2015, los cuales fueron agrupados por meses de atraso y conforme al tipo de riesgo al cual corresponden. La referida información es organizada por paneles: El Panel A presenta las solicitudes radicadas, el Panel B los recursos de reposición, el Panel C las pensiones ingresadas con orden de retiro y 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 julio de 2015**

**Panel A. Solicitudes radicadas**

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	2	2	0	5	2	11	50,00%
2 meses	0	4	0	1	1	6	27,27%
3 meses	0	1	2	0	0	3	13,64%
4 meses	0	0	0	1	0	1	4,55%
17 meses	0	0	1	0	0	1	4,55%
<b>Total vencidos</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>95,45%</b>

**Panel B. Recursos de reposición**

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	1	0	7	2	10	41,67%
2 meses	0	0	3	0	3	12,50%
3 meses	0	2	6	0	8	33,33%
4 meses	0	0	3	0	3	12,50%
<b>Total vencidos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>

**Panel C. Ingresadas con orden de retiro**

Atraso	Sobreviviente	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	0	1	1	33,33%
2 meses	1	1	2	66,67%
<b>Total Vencidos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>33%</b>

**Panel D. Ingresadas con orden de no pago**

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	4
2 meses	4
3 meses	2
<b>Total vencidos</b>	<b>10</b>

El siguiente cuadro presenta las cifras de los actos administrativos que conceden una prestación con corte al mes de julio de 2015. La clasificación en este grupo es realizada conforme al tipo de riesgo. (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 julio 2015**

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Auxilios funerarios	1.697	1.695	2	11,58%
Indemnización invalidez	63	63	0	0,43%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	390	388	2	2,66%
Indemnización vejez	4.154	4.151	3	28,34%
Pensión de invalidez	1.348	1.346	2	9,20%
Pensión de sobrevivientes	603	603	0	4,11%
Pensión de vejez compartida	115	115	0	0,78%
Pensión de vejez tiempos privados	955	955	0	6,52%
Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	107	107	0	0,73%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	13	13	0	0,09%
Pensión Familiar	6	6	0	0,04%
Pensión vejez alto riesgo	13	13	0	0,09%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	14	14	0	0,10%
Recurso Auxilio Funerario	122	122	0	0,83%
Recurso Indemnización de Invalidez	4	4	0	0,03%
Recurso Indemnización de vejez	354	353	1	2,42%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	91	90	1	0,62%
Recurso Pensión de Vejez	2.732	2.725	7	18,64%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	48	48	0	0,33%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	10	10	0	0,07%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	5	5	0	0,03%
Recurso Pensión Invalidez	306	305	1	2,09%
Recurso Pensión sobrevivientes	162	162	0	1,11%
Recurso Pensión Sobrevivientes Convenios Internacionales	1	1	0	0,01%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	15	15	0	0,10%
Recurso Sustitución Pensional	95	95	0	0,65%
Sustitución Pensional	1.230	1.228	2	8,39%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	5	5	0	0,03%
<b>Total General</b>	<b>14.658</b>	<b>14.637</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

### 6.3.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

En el cuadro 7 se presentan los datos de los beneficiarios prestacionales del Régimen de Prima Media con prestación definida, activos en la base de datos de la nómina de pensionados, a quienes Colpensiones giró oportunamente los valores correspondientes durante los periodos de junio, julio y agosto de 2015.

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

Período	Beneficiarios de pensión
jun-15	1.217.603
jul-15	1.223.750
ago-15	1.225.187

### 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 IP25<sup>81</sup> 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 ostentan la residencia en el exterior, sin exceder los 25 salarios mínimos legales

<sup>81</sup> Ver IP24, sección 6.3.3, páginas 110 y 111.



mensuales vigentes. Dicho pago se efectúa mediante giro a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA).

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

En dicha Resolución se establece que:

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

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

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

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

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

No obstante lo anterior, Colpensiones continúa realizando los cruces de información con la BDUA, a fin de determinar los pensionados que se encuentran afiliadas 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 septiembre de 2015, se evidencia el siguiente resultado:

**Capítulo 6.3 – Cuadro 8. Resultados de cruces con el BDUA**

Periodo Salud	Total No. Registros <sup>82</sup>	Régimen Subsidiado	No Figuran
Septiembre de 2015	1.235.793	9.976	11.093

Como se observa en el cuadro anterior, para el periodo en salud del mes de septiembre de 2015, 9.976 cédulas registran afiliación en el régimen subsidiado, de las cuales 2.641 prestaciones presentan estado “suspendido”, razón por la cual no se puede realizar ninguna gestión, toda vez que no se está generando ningún pago, ni de mesada pensional ni de aportes en salud. Para las 7.335 cédulas restantes, cuyo estado es activo, se gestionará la afiliación en las entidades respectivas, en virtud de lo contemplado en el Decreto 3047 de 2013, *“a través del cual se establecen las reglas sobre movilidad entre regímenes para afiliados focalizados en los niveles I y II del Sisben”*.

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

Respecto a los 11.093 registros que no figuran en ningún régimen de salud, 7.568 figuran activos en la nómina de Colpensiones, por lo que la Administradora les informará mediante el desprendible de pago, que deberán realizar la afiliación en la EPS donde se vienen realizando los aportes o en su defecto Colpensiones realizará la afiliación en virtud de lo dispuesto en el Decreto 4248 de 2007.

Sobre los restantes 3.525 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 24.209 pensionados que, aunque figuran en el régimen contributivo, su estado es diferente a activo. Al realizar cruce de información con la base de datos de la nómina, se evidencia que 3.561 cédulas se encuentran en estado suspendido y 20.648 en estado activo, sobre estas últimas se están realizando validaciones a fin de establecer si corresponden a personas que se encuentran afiliadas al régimen de excepción, universidades, pensionados residentes en el exterior, novedades que no se encuentran actualizadas en la BDUA.

**6.4. Subsidio a la cotización**

Tras recibir el pago de los subsidios causados en el mes de agosto, Colpensiones se permite informar a la H. Corte que de los 17.456 registros reportados con prioridad por esa Corporación, 10.496 han sido solucionados, lo que corresponde al 60.13%. De otra parte, hay 6.873 registros que según la validaciones realizadas, no es procedente el cobro del subsidio y presentan el estado “no se puede tramitar”, lo que corresponde al 39.37% de los casos.

<sup>82</sup> Corresponde a todos los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

Colpensiones continúa a la espera de la respuesta por parte del Consorcio Colombia Mayor sobre la fecha en que realizaron los pagos al ISS en L., de los 87 subsidios con estado “ajustar y sincronizar” correspondientes al 0,5 % de los registros con prioridad restantes de la H. Corte y de la entrega de la base de datos que soportan dicho giro, para aplicarlos en la base de datos de Colpensiones y dar por finalizada la gestión a los registros reportados con prioridad por la H. Corte. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Registros  
Agosto 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	2604	83	8.707	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%
<b>Total General</b>	<b>6.873</b>	<b>87</b>	<b>10.496</b>	<b>17.456</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>39,37%</b>	<b>0,50%</b>	<b>60,13%</b>	<b>100,00%</b>	

## 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 agosto del año en curso, de 1.647.621 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 1.608.661 ciudadanos, que representa el 98% del total de la población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 38.960 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

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

Administradora	jun-15	jul-15	ago-15
Old Mutual	600	637	489
Old Mutual Alternativo	4	0	1
Colfondos	6.160	6.658	7.862
Porvenir	16.985	12.720	14.746
Protección	13.019	13.205	15.862
<b>Total</b>	<b>36.768</b>	<b>33.220</b>	<b>38.960</b>

El proceso de entrega y/o actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen al corte de este informe presentó un aumento con respecto al número de afiliados con información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que ascendió en 5.740 ciudadanos en comparación al saldo al mes de julio de 2015, que cerraba en 33.220. Esto se explica por los nuevos traslados del RAIS al RPM durante el mes de agosto.

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 agosto se entregó a través de Asofondos la relación de 1.843 ciudadanos por los cuales cursa una solicitud de pensión y/o un requerimiento de Defensa Judicial en Colpensiones, para que se proceda con la priorización en la entrega de la información de la historia laboral por parte de la AFP responsable. Con corte a este informe se ha recibido la Historia Laboral de 1.549 ciudadanos de los 1.843 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 agosto de 2015, Colpensiones ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 67.326 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 61.338 de los mismos, equivalente al 91.11%; quedando pendiente de procesar y/o cargar 5.988 archivos. Sobre este punto es importante señalar que en lo corrido del año 2015, se realizó el proceso de conciliación de entrega de archivos de actualización y/o planillas de pago con Asofondos, con un resultado del 100% con corte al 31 de diciembre de 2014.

En términos de información de pagos, se ha realizado el cargue y/o actualización de 792.068 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre o planillas de pago vigencia Colpensiones), correspondientes a 43.233.938 registros y/o ciclos<sup>95</sup>. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

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

Administradora	jun-15	jul-15	ago-15
Old Mutual	5.491	5.766	5.766
Old Mutual Alternativo	92	100	100
Colfondos	88.141	91.003	99.894
Porvenir	301.586	420.870	426.521
Protección	226.261	239.118	259.787
<b>Total</b>	<b>621.571</b>	<b>756.857</b>	<b>792.068</b>

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 agosto 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 Agosto de 2015**

Prioridad	Casos Prioritarios - HCC - Corte a agosto 2013	Casos Prioritarios Pendientes	
		Julio 31/15	Agosto 31/15
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
<b>Total General</b>	<b>428</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

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 Seguro Social.

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

de ello es actualizar la información para 5.108.020 afiliados, correspondiente a 7.913.057 aportes (planillas) y 10 millones de registros que equivalen a \$1.1 billones en pagos aproximadamente.

El plan de trabajo está compuesto por 5 fases:

**Fase I:** Transferencia de Información de Devolución de Aportes a Sabass Recaudó.

**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 Recaudó.

**Fase V:** Reproceso de errores Internos.

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

Así mismo, Colpensiones desde su inicio de actividades generó un desarrollo tecnológico para el procesamiento de la información de No Vinculados vigencia Colpensiones, en donde el valor acumulado recibido por No Vinculados desde el mes de octubre de 2012 hasta el 31 de agosto de 2015, asciende a \$581.758 millones, representado en 613 archivos recibidos, 2.341.691 ciudadanos y 3.080.298 registros y/o rezagos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

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

Detalle	jun-15	jul-15	ago-15
Número Afiliados	2.270.935	2.309.248	2.341.691
Número Rezagos	2.954.738	3.023.428	3.080.298
Número Archivos	553	573	613
Valor (Millones)	\$ 546.969	\$ 565.887	\$ 581.758

De los 613 archivos recibidos con corte al mes de agosto de 2015, Colpensiones ha gestionado el 94.12%, es decir, se ha hecho el cargue de 577, quedando en proceso 36 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 agosto de 2015 se reportaron 7 archivos de error a las AFPS y se recibieron por parte de las mismas 12 archivos corregidos vigencia Colpensiones, los cuales se encuentran en procesamiento (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (acumulado)  
Corte a 31 de agosto de 2015**

Detalle	jun-15	jul-15	ago-15
Número de archivos cargados	545	559	577
Número registros procesados	2.931.847	2.979.319	3.040.360
Número registros exitosos	2.052.888	2.088.205	2.149.246
Valor archivo (millones)	\$ 538.946	\$ 552.508	\$ 570.681

**6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir**

Para el mes de julio se tenían 2.372 revocatorias pendientes de decisión de las cuales se decidieron 620 casos quedando un saldo de 1.752 desagregadas en: 716 que se encontraban en término y 1.036 vencidas.

Durante el mes de agosto ingresaron 305 radicaciones de revocatorias, lo que arrojan un saldo a 31 de agosto de 2.057 casos pendientes; de éstos, 384 casos se decidieron con acto administrativo quedando pendientes 1.673: 677 se encuentran en término y 996 vencidos.

Es importante aclarar que de las 1.673 revocatorias pendientes existen 276 casos en los cuales se interpuso la revocatoria para solicitar el cumplimiento de una sentencia judicial, para estos casos se surte un trámite diferente ya que la Gerencia de Reconocimiento procede al estudio y cumplimiento de la sentencia cuando es entregada por la Gerencia de Defensa Judicial una vez se surte el proceso de estudio de seguridad.

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

**6.7. Enfermedades catastróficas o de alto costo**

Colpensiones continúa con el proceso de atención especial de solicitudes pensionales de aquellas personas que cuentan con un grado alto de protección constitucional por padecer una enfermedad de alto costo o catastrófica; lo que ha generado que la entidad ejecute planes de seguimiento y decisión de las peticiones radicadas, permitiendo brindar a nuestros asegurados un entorno de tranquilidad, bienestar y protección a su vejez.

Así las cosas, con corte a 31 de agosto, Colpensiones ha recibido un total de 1.169 solicitudes de ciudadanos que manifiestan presentar dicha condición, de las cuales se han decidido o solucionado de fondo 1.115 casos. Los 54 casos pendientes se componen por: (i) 10 casos en los cuales el

ciudadano solicita el cumplimiento de una sentencia judicial y se encuentran por lo tanto en proceso de estudio de seguridad; (ii) 10 solicitudes para las cuales se requirió al ciudadano la radicación de un documento faltante y necesario para la emisión de un acto administrativo y (iii) los 34 casos restantes se encuentran en decisión por parte de los analistas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

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

Estado	Casos
Decididos	1.115
Sentencias	10
Falta documentos	10
En proceso de decisión	34
<b>Total</b>	<b>1.169</b>



## 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 agosto 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 IP25<sup>83</sup>, los cuales se desplegaron durante el mes de agosto 2015<sup>84</sup>.

### 7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP25<sup>85</sup> Colpensiones reportó un total de 1.053.058 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y julio de 2015, de éstas 911.682 fueron notificaciones personales y 141.376 por aviso. Durante el mes de agosto de 2015, se notificó un total de 26.242 actos administrativos, de los cuales 22.171 se dieron de manera personal y 4.071 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 agosto de 2015.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 31 de agosto de 2015, Colpensiones ha realizado un total de 1.079.299<sup>86</sup> notificaciones, de las cuales el 87% han sido personales y el 13% restante por aviso. A corte de 31 de agosto de 2015, se tiene pendiente por notificar un total de 24.694 actos. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

**Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – corte a 31 de agosto de 2015**

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a May-15	857.557	136.807	994.364
jun-15	26.121	2.647	28.768
jul-15	28.003	1.922	29.925
ago-15	22.171	4.071	26.242
<b>Total</b>	<b>933.852</b>	<b>145.447</b>	<b>1.079.299</b>
<b>% Total</b>	<b>87%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>

En el IP25<sup>87</sup> Colpensiones reportó que con corte al 31 de julio de 2015, se notificaron 768.390 actos administrativo de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Por su parte, a 31 de agosto de 2015, se

<sup>83</sup> Ver IP25, página 120.

<sup>84</sup> Corte a 31 de agosto de 2015.

<sup>85</sup> Ver IP25, página 120.

<sup>86</sup> Cabe aclarar que el indicador reportado en este informe relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de julio de 2015. De igual manera en la totalidad de notificaciones (1.079.299), 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.

<sup>87</sup> Ver IP25, página 121.

han notificado 794.631 actos administrativos correspondientes a dichas solicitudes, de los cuales 723.268 (91%) se realizaron de manera personal y 71.363(9%) se notificaron por aviso.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Total de notificación Colpensiones - corte a 31 de agosto de 2015**

Origen	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso	Total notificados
Acumulado a May-15	646.973	62.723	709.696
jun-15	26.121	2.647	28.768
jul-15	28.003	1.922	29.925
ago-15	22.171	4.071	26.242
<b>Total General</b>	<b>723.268</b>	<b>71.363</b>	<b>794.631</b>
<b>% Total</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 1.104.342 actos administrativos. A la fecha, como se mencionó arriba, se tiene pendiente por notificar 24.694 actos administrativos, de los cuales 21.281 corresponden a solicitudes pensionales, 2.815 a recursos, y 586 a sentencias judiciales.

El 78% del total de los actos administrativos no notificados a 31 de agosto de 2015 (19.232), se encuentran dentro del término para la notificación. En cuanto al 22% restante (5.450) que se encuentra fuera de término, 5.217 actos administrativos fueron proferidos durante junio y julio 2015, cabe resaltar que con este 22% en agosto de 2015 se logró una disminución de 9% de los actos administrativos pendiente por notificar fuera de término pendientes con respecto al 31% registrado en julio de 2015.

De igual manera, se procedió a realizar citación a través del contact center y por correspondencia certificada a los 5.450 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).

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

**Panel A. Resumen**

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término
<b>En Término</b>	<b>16.886</b>	<b>1.837</b>	<b>509</b>	<b>19.232</b>	
<b>% total en términos</b>	<b>79%</b>	<b>65%</b>	<b>87%</b>	<b>78%</b>	
2 meses	3.504	780	57	4.341	80%
3 meses	658	198	20	876	16%
4 meses	233	0	0	233	4%
<b>Total fuera de términos</b>	<b>4.395</b>	<b>978</b>	<b>77</b>	<b>5.450</b>	
<b>% total Fuera de términos</b>	<b>21%</b>	<b>35%</b>	<b>13%</b>	<b>22%</b>	
<b>Total general</b>	<b>21.281</b>	<b>2.815</b>	<b>586</b>	<b>24.682</b>	

**Panel B. Solicitudes pensionales pendientes de notificar a 31 de agosto 2015**

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término
<b>En Término</b>	<b>8.165</b>	<b>406</b>	<b>753</b>	<b>3.425</b>	<b>4.137</b>	<b>16.886</b>	
<b>% total en términos</b>	<b>87%</b>	<b>70%</b>	<b>68%</b>	<b>71%</b>	<b>77%</b>	<b>79%</b>	
2 meses	949	151	291	1.171	942	<b>3.504</b>	80%
3 meses	44	20	71	262	261	<b>658</b>	15%
4 meses	233					<b>233</b>	5%
<b>Total fuera de términos</b>	<b>1.226</b>	<b>171</b>	<b>362</b>	<b>1.433</b>	<b>1.203</b>	<b>4.395</b>	
<b>% total Fuera de términos</b>	<b>13%</b>	<b>30%</b>	<b>32%</b>	<b>29%</b>	<b>23%</b>	<b>21%</b>	
<b>Total general</b>	<b>9.391</b>	<b>577</b>	<b>1.115</b>	<b>4.858</b>	<b>5.340</b>	<b>21.281</b>	

**Panel C. Recursos administrativos pendientes de notificar a 31 de agosto de 2015**

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término
<b>En Término</b>	<b>70</b>	<b>88</b>	<b>182</b>	<b>1.259</b>	<b>238</b>	<b>1.837</b>	
<b>% total en términos</b>	<b>38%</b>	<b>72%</b>	<b>57%</b>	<b>70%</b>	<b>61%</b>	<b>65%</b>	
2 meses	54	34	119	454	119	<b>780</b>	80%
3 meses	58		19	89	32	<b>198</b>	20%
<b>Total fuera de términos</b>	<b>112</b>	<b>34</b>	<b>138</b>	<b>543</b>	<b>151</b>	<b>978</b>	
<b>% total Fuera de términos</b>	<b>62%</b>	<b>28%</b>	<b>43%</b>	<b>30%</b>	<b>39%</b>	<b>35%</b>	
<b>Total general</b>	<b>182</b>	<b>122</b>	<b>320</b>	<b>1.802</b>	<b>389</b>	<b>2.815</b>	

**Panel D. Cumplimiento de sentencias pendientes de notificar a 31 de agosto 2015**

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de términos
<b>En Término</b>	18	83	408	509	
<b>% total en términos</b>	82%	76%	90%	87%	
2 meses	4	20	33	57	<b>74%</b>
3 meses		6	14	20	<b>26%</b>
<b>Total fuera de términos</b>	4	26	47	77	
<b>% total Fuera de términos</b>	18%	24%	10%	13%	
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>109</b>	<b>455</b>	<b>586</b>	

Por su parte, la mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar con corte al 31 de agosto de 2015 corresponden a indemnización, siendo 5.340, seguido por vejez con 4.858 (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 1.802 actos administrativos, seguido por recursos sobre indemnizaciones con 389 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 455 actos administrativos (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel D).

## 7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP25<sup>88</sup> para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia, como se señaló anteriormente (Numeral 7.1) que a 31 de agosto de 2015 quedan pendientes por notificar 5.450 resoluciones proferidas en periodos anteriores a agosto, es decir fuera de término. De éstas, 1.525 ya cumplieron los términos para notificación personal, dado que no se acercó el ciudadano a ningún PAC, por tanto se encuentran en proceso de notificación por aviso, asunto que se reportará en el próximo informe. Las resoluciones restantes ya surtieron la primera etapa de citación por contacto telefónico y/o por correspondencia certificada, quedando pendiente que los ciudadanos acudan a notificarse personalmente, en caso contrario es preciso continuar con el proceso contemplado en la normatividad legal vigente, es decir, por aviso.

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

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

<sup>88</sup> Ver IP25, página 123.

realizando permanentemente capacitaciones, para garantizar la calidad en el proceso, de tal manera que para el mes de agosto se implementó modificaciones al proceso en los aplicativos de la entidad, por su parte, para el mes de septiembre 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 agosto de 2015 se contactaron 16.820 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 agosto 15.156 (90%), quedando 1.664 (9%) a la espera de que se acerquen a los PAC. Por otra parte, se enviaron 6.231 cartas de citación a notificación personal a través de correspondencia certificada (ver Capítulo 7.2– Cuadro 1).

**Capítulo 7.2 – Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente consolidado trimestre**

Actividad	jun-15	jul-15	ago-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por contact center	21.545	21.918	16.820	60.283	68%
Citados por correspondencia	10.262	11.478	6.231	27.971	32%
<b>Total</b>	<b>31.807</b>	<b>33.396</b>	<b>23.051</b>	<b>88.254</b>	<b>100%</b>

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 agosto de 2015 un total de 158.323 personas consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 14.184 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 11.916 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 469.896

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	jun-15	jul-15	ago-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	112.727	114.878	158.323	385.928	82%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	13.358	11.174	14.184	38.716	8%
Consultas Citación a Notificación	17.904	15.432	11.916	45.252	10%
<b>Total</b>	<b>143.989</b>	<b>141.484</b>	<b>184.423</b>	<b>469.896</b>	<b>100,0%</b>

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 agosto de 2015, se realizaron 3.980 consultas en los afiches electrónicos, de los ciudadanos que realizaron consulta el 21% (856) contaban con un acto administrativo disponible para notificarse, mientras que los demás tenían la solicitud en proceso. (Ver Capítulo 7.2– Cuadro 3).

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

Consultas	jun-15	jul-15	ago-15	Total trimestre
Consulta de Notificaciones	4.530	4.633	3.980	13.143
<b>Total</b>	<b>4.530</b>	<b>4.633</b>	<b>3.980</b>	<b>13.143</b>

**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 agosto de 2015, como se señaló anteriormente (numeral 7.1), se notificaron 22.171 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 el 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 agosto de 2015, Colpensiones profirió 3.117 actos administrativos, de los cuales se han notificado 2.995 y quedan pendientes por notificar 122, lo que representa un 96% 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 2.635 actos administrativos proferidos, de los cuales se han notificado 2.522, que representa el 96%; por su parte del grupo 3 se ha notificado el 96% de los actos administrativos, del grupo 2 el 95%, mientras que en el grupo 1 ha sido notificado el 99%.

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

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

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 30 de julio 2015	Actos Administrativos Notificados a 30 de julio 2015	% de Notificación
<b>Grupo 1</b>			
Grupo 1 Salario 1 A 1,5	183	182	99%
Grupo 1 Mayor A 74	70	70	100%
Grupo 1 Subsidiado	53	53	100%
Grupo 1 Sobrevivientes	42	38	90%

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 30 de julio 2015	Actos Administrativos Notificados a 30 de julio 2015	% de Notificación
Grupo 1 Invalidez	26	26	100%
Grupo 1 Sin Información	12	12	100%
<b>Subtotal Grupo 1</b>	<b>386</b>	<b>381</b>	<b>99%</b>
<b>Grupo 2</b>			
Grupo 2 Salario De 1.6 a 3	29	28	97%
Grupo 2 Sobrevivientes	13	12	92%
<b>Subtotal Grupo 2</b>	<b>42</b>	<b>40</b>	<b>95%</b>
<b>Grupo 3</b>			
Grupo 3 Salario Más De 3	36	34	94%
Grupo 3 Sobrevivientes	18	18	100%
<b>Subtotal Grupo 3</b>	<b>54</b>	<b>52</b>	<b>96%</b>
<b>Grupo 4</b>			
Grupo 4 Corriente	2.591	2.483	96%
Indemnizados	28	27	96%
Auxilios Funerarios	16	12	75%
<b>Subtotal Grupo 4</b>	<b>2.635</b>	<b>2.522</b>	<b>96%</b>
<b>Total</b>	<b>3.117</b>	<b>2.995</b>	<b>96%</b>

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

Colpensiones sigue trabajando para garantizar que el proceso de notificación de las respuestas a las solicitudes objetos de tutelas y/o sentencias judiciales sea efectivo, y de manera oportuna. Es por esto que a corte del 31 de julio de 2015, se proferieron 83.042 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 31 de agosto de 2015 se notificaron 78.745 actos administrativos (94,8%). En proceso de notificación quedaron 4.297 ciudadanos (5,2%) 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 agosto de 2015

Actividad	jun-15	jul-15	ago-15
Actos Administrativos Notificados	64.222	70.113	78.745
Actos Administrativos proferidos (mes anterior)	67.809	73.457	83.042
<b>Porcentaje</b>	<b>95%</b>	<b>95,4%</b>	<b>94,8%</b>

En cuanto al trámite de notificación de actos administrativos objeto de tutelas, se han proferido a 31 de agosto de 2015, 107.209 actos administrativos, de los cuales se han notificado 94.662



(88,3%); están pendiente de notificación 12.547 (11,7%), tal comportamiento se ha mantenido en el último trimestre.

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

Actividad	jun-15	jul-15	ago-15
Actos Administrativos Notificados	91.621	92.904	94.662
Actos Administrativos proferidos	103.539	105.043	107.209
<b>Porcentaje</b>	<b>88%</b>	<b>88,4%</b>	<b>88,3%</b>

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

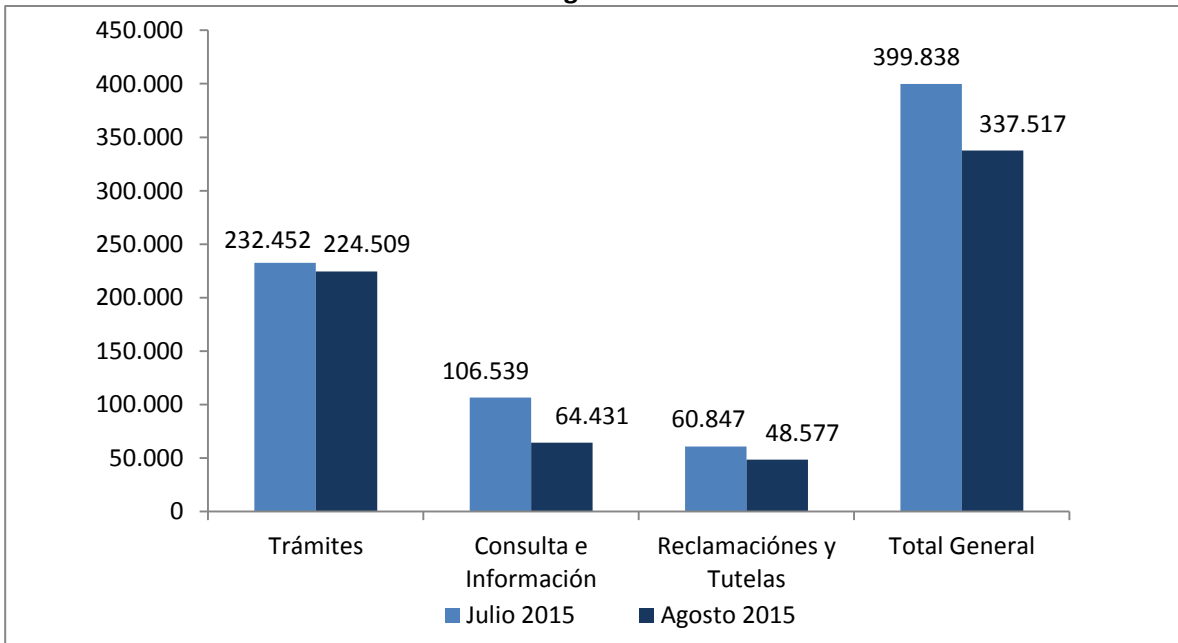
**Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos Julio – agosto de 2015**

Tipo de Trámite	Cantidad Julio 2015	% Participación Julio	Cantidad Agosto 2015	% Participación Agosto
Consulta e Información	106.539	27%	64.431	19%
Trámite ISS	935		0	
Nómina Pensionado	28.985		21.628	
Reconocimiento de pensión	50.133		42.803	
Historia Laboral	15.958		0	
Otros	10.528		0	
<b>Trámites</b>	<b>232.452</b>	<b>58%</b>	<b>224.509</b>	<b>67%</b>
Copia de Historia Laboral	45.004		48.658	
Certificado de Afiliación	24.898		23.461	
Certificados de Nómina	13.603		20.123	
Actualización de datos	27.597		25.756	
Afiliación	28.219		24.711	
Gestión de nómina pensionados	13.728		15.311	
Notificación	38.648		31.261	
Reconocimiento	30.227		24.001	
Otros	10.528		11.227	
<b>Reclamaciones y Tutelas</b>	<b>60.847</b>	<b>15%</b>	<b>48.577</b>	<b>14%</b>
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	39.804		31.711	
Tutelas y Demandas Judiciales	21.043		16.866	
<b>Total General</b>	<b>399.838</b>	<b>100%</b>	<b>337.517</b>	<b>100%</b>

En el marco del desarrollo de acciones que permiten mejorar el proceso de atención a ciudadanos, en el mes de agosto se inició un plan de optimización en el registro de la información relacionada con los diferentes tipos de operación, por lo que a partir de este mes, las operaciones por consultas e información correspondientes a: Trámites ISS, Historia Laboral y Otros, son ingresadas por el tipo de operación trámite bajo un esquema de registro en la aplicación Bizagi. Por lo anterior, y con respecto al volumen de casos presentado en julio, en el mes de agosto se observa un aumento del 48% en los registros correspondientes a la tipología de trámite Certificados de Nómina, y un incremento del 8% en la tipología de trámite Copia de Historia Laboral.

De esta manera, el comportamiento para el mes de agosto por tipo de operación, de acuerdo a su segmentación, permite identificar que la mayor participación sigue concentrándose en la radicación de trámites con un 67% del total recibido, seguido de operaciones de consulta o información con un 19%, y, por último, reclamaciones y tutelas con un 14% (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1):

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



### 8.1.2. Atención prioritaria – tiempos de atención

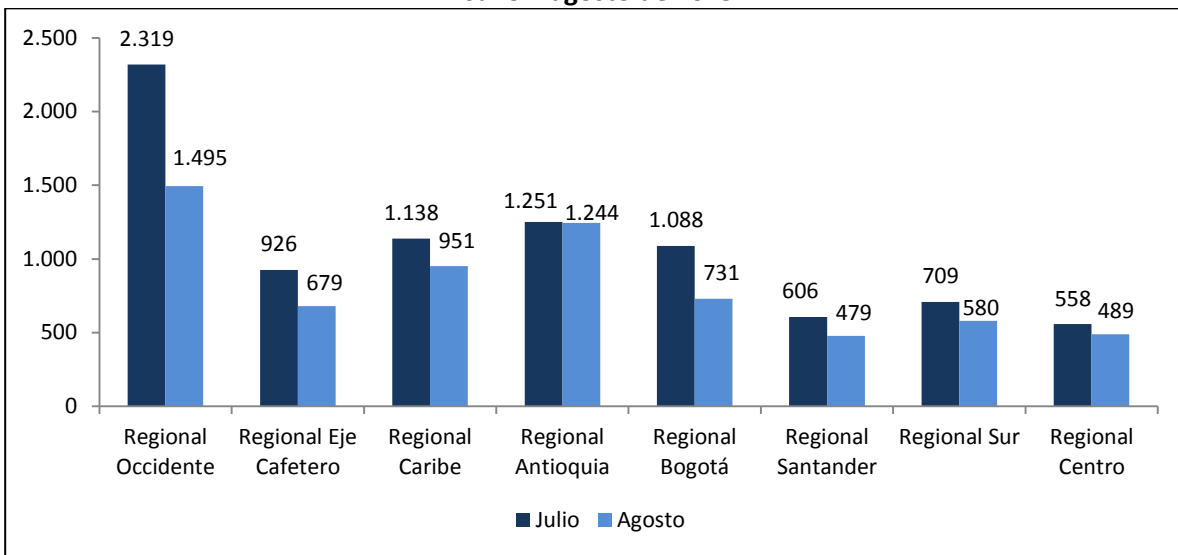
Con el objetivo de asegurar que la población que se encuentra dentro del alcance del Protocolo de Atención Prioritaria reciba atención oportuna, a continuación se presenta el comportamiento estadístico de este aspecto para el mes de agosto frente al mes de julio de 2015. Se analiza la afluencia de ciudadanos 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 agosto de 2015 se atendió a un total de 6.648 ciudadanos, registrando un tiempo promedio de atención de 11 minutos y 50 segundos, lo cual representa un aumento de 6 segundos con respecto al mes de julio que registró 11 minutos y 44 segundos.

Se observa que la afluencia de población prioritaria para el mes de agosto presentó una disminución del 23% frente al mes de julio, es decir que se recibieron 1.947 ciudadanos menos, pasando de 8.595 a 6.648 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 julio y agosto de 2015. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2):

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



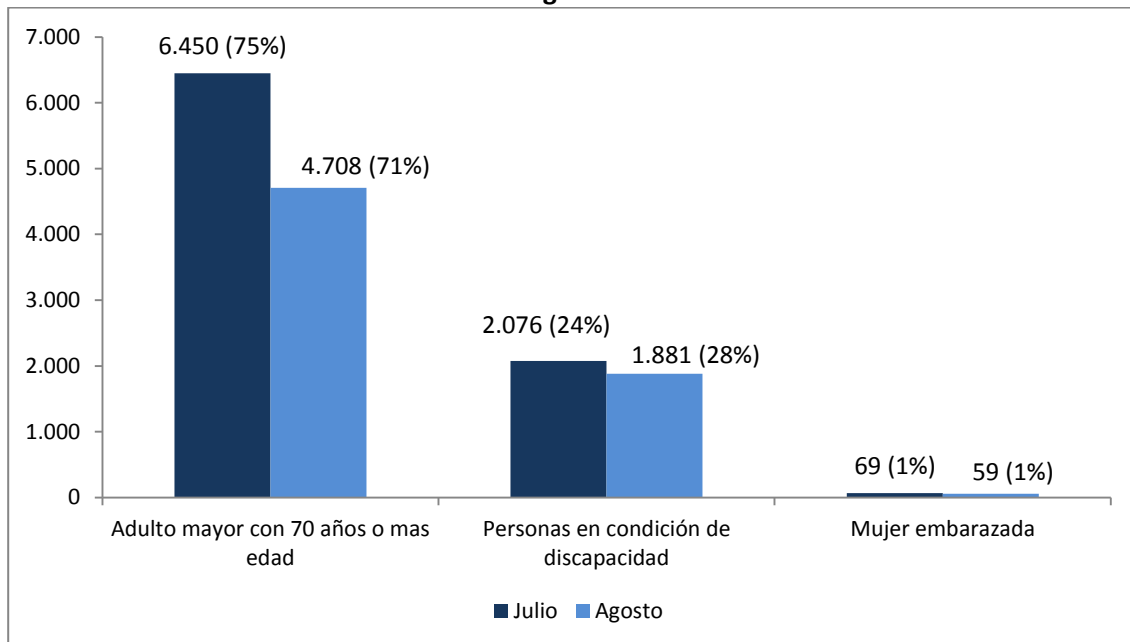
Teniendo en cuenta los resultados que se observan al finalizar el mes de agosto de 2015, la Regional Occidente continúa con la mayor participación a nivel nacional con el 22%, seguida por las regionales: Antioquia que atiende el 19%, Caribe con el 14%, Bogotá con un 11% y Eje Cafetero con el 10% de las atenciones.

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

- Adultos Mayores: se atendieron 4.708 personas, lo que corresponde a una disminución del 27% con respecto al mes de julio del año en curso. Es de resaltar que este tipo de ciudadanos presenta la mayor participación frente al total de la población de atención prioritaria con un porcentaje equivalente al 71%.

- Ciudadanos en condición de discapacidad: en el mes de agosto se atendieron 1.881 ciudadanos que presentaban algún tipo de discapacidad física, mental, cognitiva o sensorial, equivalente a un 28% de la población atendida prioritariamente. Con respecto al mes de julio, se evidencia una disminución del 9% en el volumen de ciudadanos atendidos, pasando de 2.076 a 1.881 en julio.
- Mujeres embarazadas: las mujeres embarazadas continúan teniendo una participación del 1% del total de la población prioritariamente atendida, siendo 59 las mujeres gestantes atendidas en el canal presencial. Frente al mes de julio, se observa una reducción del 14% en la cantidad de mujeres atendidas, es decir 10 ciudadanas menos.

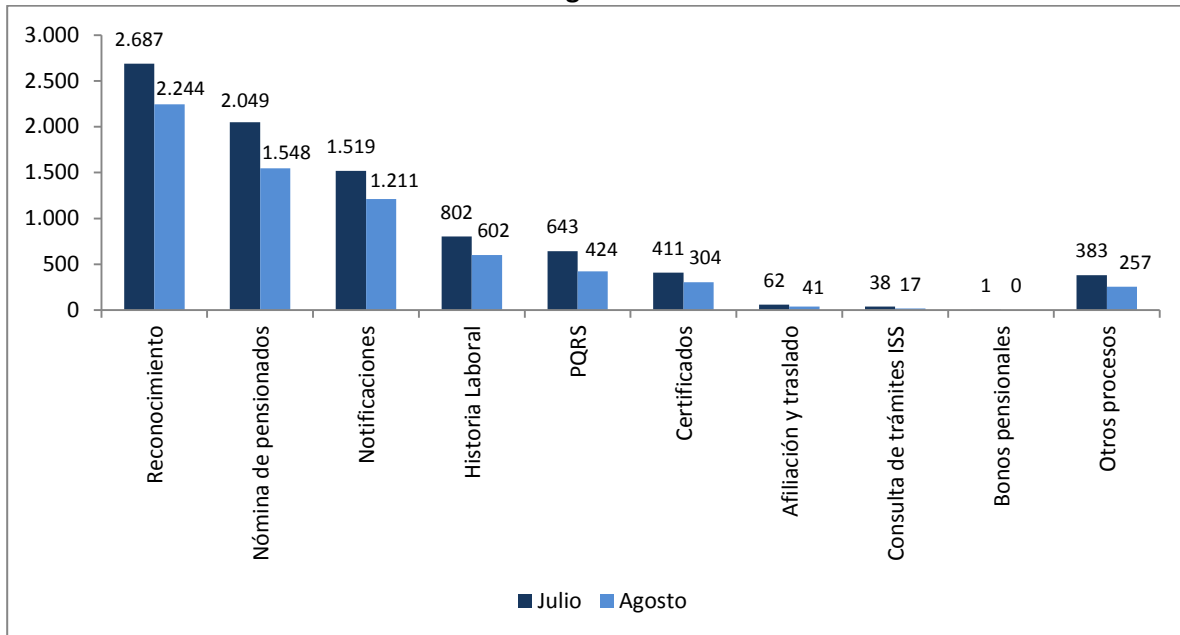
**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Distribución de población prioritaria atendida  
Julio – agosto de 2015**



Con respecto a la participación de trámites atendidos de la población prioritaria, se identifica que para los meses de julio y agosto de 2015 se presenta estabilidad en el comportamiento respecto a los trámites de mayor demanda, los cuales continúan siendo en su orden: reconocimiento (34%), nómina de pensionados (23%), notificaciones (18%) e historia laboral (9%). Tales datos se observan en el siguiente gráfico (ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4):

VILLADO | SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y FINANZAS

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



### 8.1.3. Casos críticos e iniciativas de mejora

Dando continuidad a las actividades informadas en el IP25 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 agosto, ha permitido que al cierre de mes se encuentren solucionados 8.683 casos de un total de 10.430 recibidos, alcanzando un nivel de gestión del 83,25% (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2):

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

Tipología	Junio 2015	%	Julio 2015	%	Agosto 2015	%
Cerrados	7.622	82,50%	7.891	79,82%	8.683	83,25%
Pendientes	1.617	17,50%	1.995	20,18%	1.747	16,75%
<b>Total Recibidos</b>	<b>9.239</b>	<b>100%</b>	<b>9.886</b>	<b>100%</b>	<b>10.430</b>	<b>100%</b>

Las iniciativas que permitieron lograr el resultado alcanzado se enfocaron en las siguientes actividades:

- Se cambia el nombre de Mesa de Servicio a Grupo de Atención Prioritaria - GAP, buscando facilitar la identificación del área y diferenciar al equipo que atiende las situaciones

denominadas como críticas, con otros grupos que trabajan bajo la denominación de Mesa de Servicio y que atienden otras necesidades.

- Se realiza seguimiento a la herramienta de consulta puesta en funcionamiento en el mes de julio. Se resalta que con la misma se ha logrado mantener informados a los jefes de punto con respecto al estado de los casos reportados al GAP, optimizando el flujo de llamadas para consultar dichos estados. Lo anterior permite que el foco de acción del GAP se concentre con mayor cobertura en la atención de los casos reportados.
- Se inició el envío de casos a las regionales para su verificación y soporte, lo cual permite dar mayor agilidad a situaciones en las que se identifica que ya existía una gestión previa o habían sido atendidos desde la regional.

La distribución de los casos recibidos y gestionados por el GAP, de acuerdo a su estado y área asignada, se detalla a continuación (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 3):

**Capítulo 8.1 - Cuadro 3. Estado de solicitudes por área asignada  
Acumulado a agosto de 2015**

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general	Porcentaje Cerrado	Porcentaje En gestión	Porcentaje total por área
Beneficios y Prestaciones	8.110	1.670	9.780	82,92%	17,08%	93,74%
Convenios Internacionales	20	27	47	42,55%	57,45%	0,45%
Coordinación de Medicina Laboral	14	5	19	73,68%	26,32%	0,21%
Nómina	3249	437	3686	88,14%	11,86%	36,45%
Reconocimiento	4827	1201	6028	80,08%	19,92%	56,63%
Operaciones y Tecnología	454	18	472	96,19%	3,81%	4,84%
Operaciones	454	18	472	96,19%	3,81%	4,84%
VP Servicio al Ciudadano	79	49	128	61,72%	38,28%	0,95%
Atención al Afiliado	13	1	14	92,86%	7,14%	0,13%
Servicio al Ciudadano	66	48	114	57,89%	42,11%	0,82%
Financiamiento e Inversión	34	10	44	77,27%	22,73%	0,40%
Aportes y Recaudo	16	4	20	80,00%	20,00%	0,19%
Ingresos y Egresos	18	6	24	75,00%	25,00%	0,21%
Administrativa	6	0	6	100,00%	0,00%	0,06%
Gestión documental	6	0	6	100,00%	0,00%	0,06%
<b>Total general</b>	<b>8.683</b>	<b>1.747</b>	<b>10.430</b>	<b>83,25%</b>	<b>16,75%</b>	<b>100,00%</b>

Con respecto al total de casos reportados al GAP, se observa que la distribución de los mismos no ha tenido variación. El 93,74% de dichos casos requiere de la intervención de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su solución, y el 6,26% restante de las otras vicepresidencias.

El enfoque de trabajo determinado para el mes de septiembre se enmarca en dar continuidad al seguimiento conjunto con las regionales, permitiendo que éstas se involucren con mayor alcance en los procesos de atención del GAP, y como consecuencia lograr mayor agilidad en la gestión de los casos escalados.

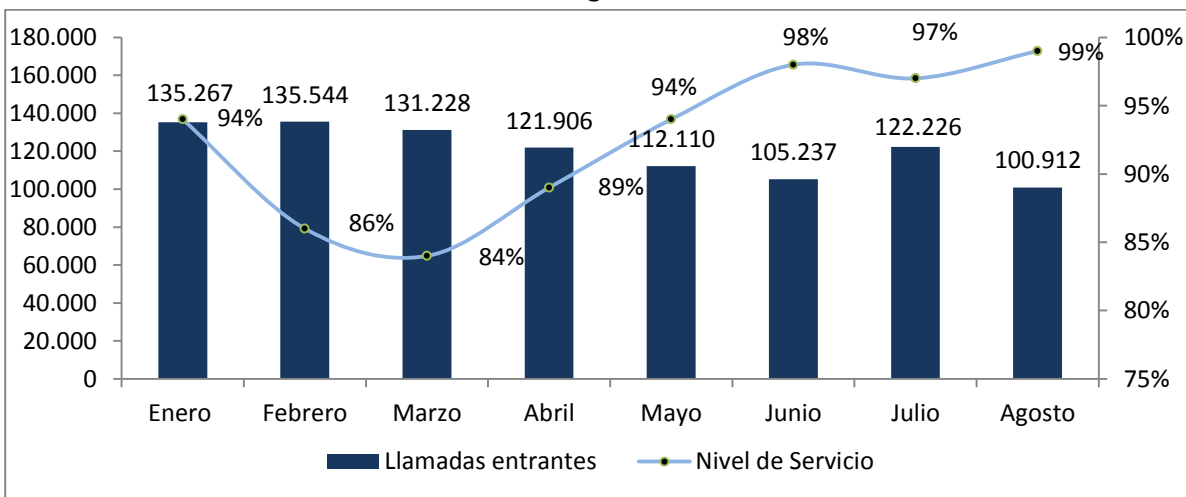
## 8.2. Canales alternos de atención al ciudadano

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

Para el mes de agosto de 2015, el contact center recibió un total de 100.912 llamadas, presentando una disminución del 21% con respecto al volumen de llamadas recibidas en el mes anterior. Este comportamiento obedece principalmente al cobro de la mesada 14 durante el mes de julio, estabilizándose así nuevamente las llamadas entrantes.

Del total de llamadas, 100.870 fueron contestadas a través de un agente; de éstas el 99% fueron atendidas antes de 20 segundos, cumpliendo con el acuerdo de nivel de servicio establecido. (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 1):

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



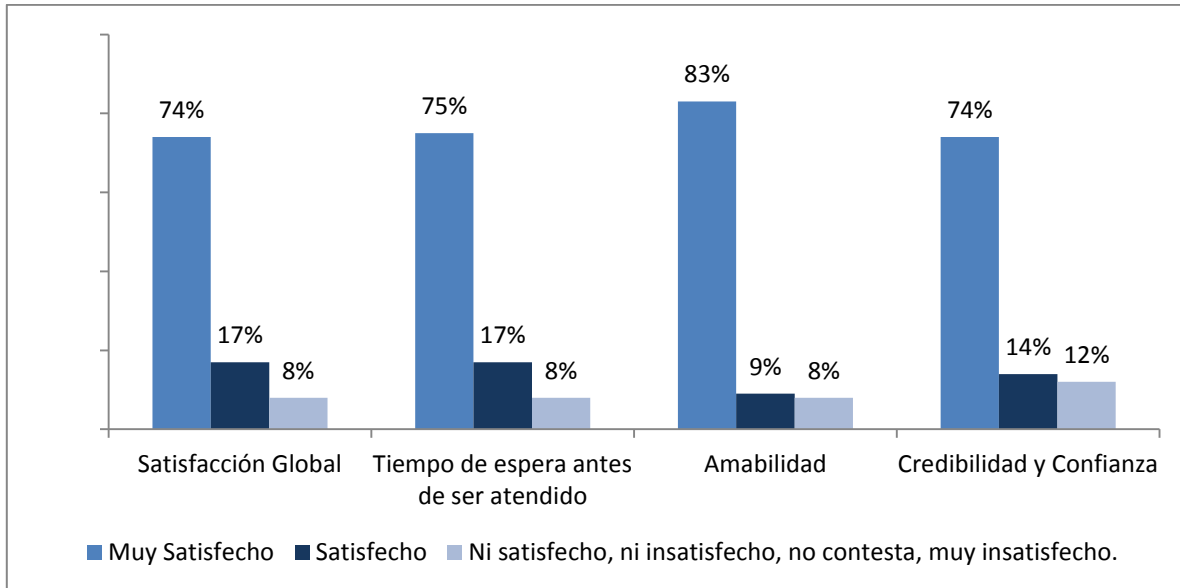
Frente a la medición de satisfacción, cuando ingresa una llamada del ciudadano solicitando información de los diferentes trámites y/o solicitudes, y una vez termina la interacción, el asesor le pregunta al ciudadano si desea calificar la atención prestada, para lo cual le invita a permanecer en línea. 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, y (iv) claridad y precisión de la



información brindada; generando las calificaciones que se describen a continuación para el mes de agosto de 2015 (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 2):

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



Durante el mes de agosto de 2015, se atendieron a través de los asesores del contact center 100.870 llamadas como se señaló, de las cuales 24.048 fueron remitidas a la encuesta de satisfacción. Respecto a la atención recibida en el contact center, se evidencia que 21.995 ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos en este componente (satisfacción global), lo cual representa una participación del 91% para estas calificaciones; éste resultado frente al mes de julio disminuyó en un punto porcentual.

Con relación a la pregunta 2, asociada al tiempo de espera antes de ser atendido, el 92% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho en referencia al tiempo medio de espera. 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 que el indicador se mantuvo con respecto al mes de julio.

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.

VILLADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

### 8.2.2. Portal RPM

El portal [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co) registró un total de 678.143 visitas durante el mes de agosto de 2015, ello significa una disminución del 10% con referencia al mes de julio del mismo año, discriminadas en 293.763 visitantes nuevos que corresponde al 43,3% del total de visitas, y 384.380 visitantes frecuentes que corresponde al 56,7%. Durante el mes de agosto de 2015 en las 3 secciones más visitadas fueron: historia laboral, trámites en línea y certificado de afiliación.

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 agosto de 2015 se efectuaron 106.929 descargas de historia laboral presentando una disminución del 22% con referencia al mes de julio de 2015.
- Trámite de actualización de datos de ubicación: el ciudadano podrá a través del formulario actualizar sus datos de contacto, entre los cuales se encuentra la dirección de residencia, departamento, municipio, teléfono, celular y correo electrónico; así como también autorizar el uso de medios electrónicos. Con relación a este trámite, se actualizaron 17.498 datos de ubicación en agosto de 2015, es decir un decremento del 11% con referencia al mes anterior.
- Consulta de notificaciones por aviso: el ciudadano visualiza la notificación por aviso que se generó en virtud de la expedición de un acto administrativo, por medio del cual se resuelve su solicitud de prestación económica que no pudo ser notificada de manera personal, según lo estipulado en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo. En el mes de agosto de 2015 se realizaron 14.184 consultas de notificaciones por aviso, lo que significa una disminución del 4% con referencia al mes de julio (15.493 notificaciones).
- Descarga de Certificados: Durante el mes de agosto de 2015 se descargaron 122.635 certificaciones, lo cual significa un decremento del 4% con referencia al mes de julio (127.447 certificados), discriminadas de la siguiente manera (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1):

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

Tipo de Certificación	Cantidad
Afiliación	52.722
Pensión	37.200
Deducidos y devengados	18.851

Tipo de Certificación	Cantidad
No pensión	8.668
EPS	3.585
Indemnización	1.609
<b>Total</b>	<b>122.635</b>

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%.

### 8.3. Estrategias para mejorar la atención al ciudadano

#### 8.3.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

En el mes de agosto 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, en asocio con entidades<sup>89</sup> de alto impacto, se han establecido mesas técnicas para la gestión de solicitudes.

Dentro de esta estrategia se desarrolla 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 (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 agosto de 2015, fueron dictados un total de 1.608 talleres de historia laboral a 23.342 empleados de las entidades, y se asesoraron individualmente a 8.845 de estas personas. De igual

<sup>89</sup> 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.

forma, para el mismo período, fueron dictados un total de 2.817 talleres de RPM a un total de 53.563 empleados de estas entidades (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 1).

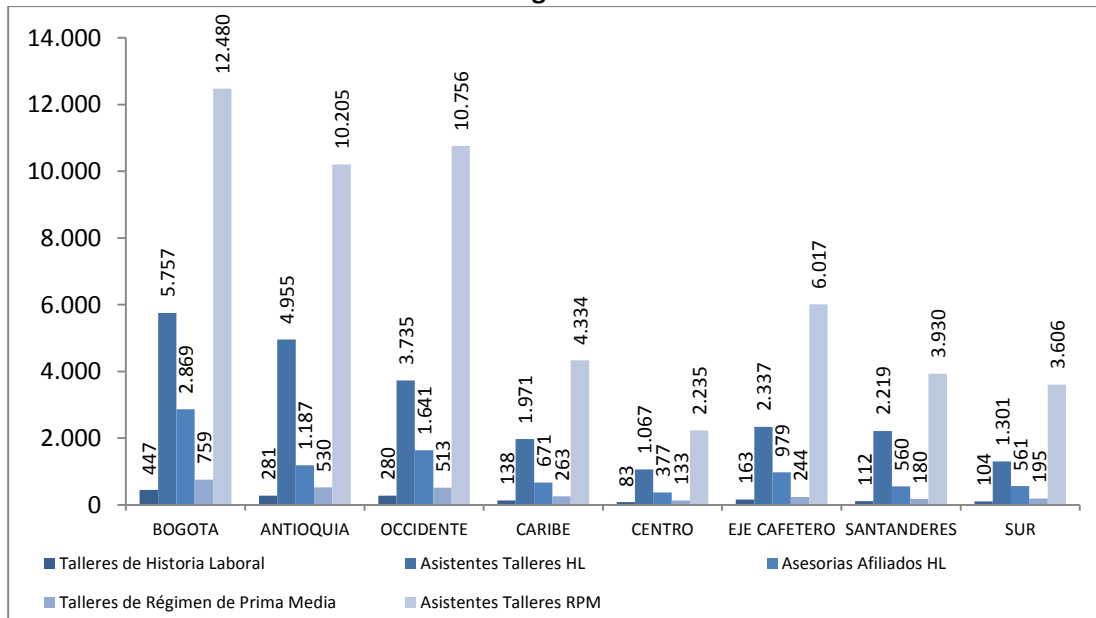
**Capítulo 8.3 - Cuadro 1. Estrategia comercial talleres de historia laboral  
Acumulado a agosto de 2015**

Programa Ejecutado	Primer Trimestre 2015	Segundo Trimestre 2015	Julio 2015	Agosto 2015	Total 2015
Talleres de Historia Laboral	408	736	243	221	<b>1.608</b>
Asistentes Talleres HL	5.262	10.392	4.095	3.593	<b>23.342</b>
Asesorías Afiliados HL	2.293	3.375	1.531	1.646	<b>8.845</b>
Talleres de Régimen de Prima Media	766	1.224	417	410	<b>2.817</b>
Asistentes Talleres de RPM	12.850	21.814	8.695	10.204	<b>53.563</b>

Durante el segundo semestre de 2015 se está llevando a cabo un reforzamiento en los conocimientos del equipo comercial en todo el territorio nacional, 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 agosto de 2015:

**Capítulo 8.3 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas  
Enero – agosto 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.<sup>90</sup> 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). En ese sentido se abordan aspectos como los diferentes tipos de trámite a presentar ante la entidad y se explica 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, lo que contribuye a que el ciudadano pueda radicar sus trámites ante Colpensiones de manera rápida, fácil y sin ayuda de tramitadores. Con esto se proyecta mejorar la calidad percibida por los ciudadanos y las empresas del servicio prestado por la entidad.

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 - agosto de 2015**

Programa Ejecutado	Enero - Junio		Julio		Agosto		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	1	1.200	2	1.232
Agremiaciones	81	3.413	21	792	16	262	118	4.467
Atención itinerante	48	4.717	5	210	2	123	55	5.050

<sup>90</sup> 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>

Programa Ejecutado	Enero - Junio		Julio		Agosto		Total	
	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	125	16.637	54	8.562	63	7.195	242	32.394
Campaña conductores servicio público taxistas	14	447	0	0	1	20	15	467
Eventos de seguridad social	49	8.863	12	6.715	0	0	61	15.578
Ferías de empleo MinTrabajo	0	0	0	0	1	1.200	1	1.200
Grupos de interés	3	230	2	1.400	5	3.500	10	5.130
Madres comunitarias	5	320	0	0	5	309	10	629
Pre-Pensionados	229	6.119	24	511	20	495	273	7.125
RPM-RAIS	29	458	1	1.188	54	1.183	84	2.829
Taller de Historia Laboral	12	416	2	38	1	15	15	469
Universidades	17	1.509	0	0	9	196	26	1.705
<b>TOTAL</b>	<b>613</b>	<b>43.161</b>	<b>121</b>	<b>19.416</b>	<b>178</b>	<b>15.698</b>	<b>912</b>	<b>78.275</b>

Adicional a lo informado en el cuadro anterior se emitieron 540 menciones en radio, se realizaron 40 actividades de perifoneo y 119 comerciales en televisión con información referente a los Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.

## 9. Indicadores

La Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones en su propósito de facilitar la medición ordenada y permanente de aspectos clave identificados como objetos de análisis (objetos de seguimiento) de la entidad, se ha proyectado para contribuir a la toma de decisiones gerenciales que permitan atender eficientemente aspectos susceptibles de ser mejorados, y promover la continuidad de acciones que han tenido un buen desempeño, ello con base en información pertinente y confiable.

Desde esta perspectiva actualmente se cuenta con una rutina técnica que es definida mensualmente, consistente en desarrollar reuniones de trabajo efectivas para tomar decisiones con base en los resultados obtenidos; a estas reuniones asisten los involucrados por objeto de seguimiento y el equipo que tiene a cargo la Estrategia desde la Presidencia de la entidad, en asocio con la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.

Lo anterior se soporta en un plan de trabajo permanente, el cual fue revisado durante el mes de agosto del presente, siendo fijados para el periodo septiembre a diciembre de 2015 los siguientes componentes: (i) formación técnica en seguimiento; (ii) aplicativo tecnológico; (iii) análisis de resultados; (iv) desarrollo de nuevos asuntos de seguimiento; y (v) apoyo estratégico y estudios específicos. De esta manera la información tramitada en cada uno de los indicadores que conforman la Estrategia, permite no solo hacer el reporte del avance de la organización sino que además motiva acciones complementarias en diferentes ámbitos de la organización. Lo anterior se trata de un ejercicio que gradualmente se ha institucionalizado al interior de Colpensiones, bajo el enfoque de afianzar la cultura del seguimiento.

De esta manera, en agosto de 2015 se continuó acompañando técnicamente el ajuste de algunos parámetros del modelo de atención de tutelas y del esquema de cumplimiento de sentencias, así como en los análisis sobre la regionalización de los resultados con respecto a notificaciones y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Igualmente, fue diseñado conjuntamente con el equipo de la Gerencia de Operaciones de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, y el equipo técnico a cargo de la Estrategia, un plan de trabajo específico sobre el objeto de seguimiento de historia laboral, siendo el propósito profundizar en el análisis de los datos recolectados mediante indicadores, para definir líneas de trabajo en pro de la eficacia, y calidad en la actualización y corrección de las historias laborales de los ciudadanos.

Por su parte, fueron concluidas las pruebas de la aplicación tecnológica soporte de la Estrategia; en el mes de septiembre de 2015 será puesto en producción tal aplicación, lo cual permitirá ingresar información gradualmente de tal manera que se vayan poblando cada uno de los objetos de seguimiento. En todo caso es preciso señalar que la entrada en funcionamiento de la aplicación tecnológica exige un proceso de capacitación en seguimiento y uso de la plataforma a los usuarios, especialmente a los responsables institucionales de los indicadores de las diferentes áreas de Colpensiones, lo cual se tiene previsto desarrollar a partir de octubre del presente año.

### 9.1. Batería de indicadores disponibles a 31 de agosto de 2015

En el Anexo 1 de este informe se reportan los resultados de los 21 indicadores disponibles a 31 de agosto de 2015. Tal como se ha 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 Estrategia<sup>91</sup> 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 agosto de 2015. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

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

Objeto de seguimiento	Indicadores
<b>Reconocimiento de prestaciones económicas</b>	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.
<b>Sentencias judiciales</b>	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
<b>Tutelas</b>	i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado.
	ii. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado.
	iii. (%) Trámites de tutelas cerrados.
<b>Historias laborales</b>	i. (%) Historias laborales corregidas.
	ii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por

<sup>91</sup> Ver IP10, sección 9, página 199.



Objeto de seguimiento	Indicadores
	ciudadanos atendidas mensualmente. iii. (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos
<b>Peticiones, quejas , reclamos y sugerencias - PQRS</b>	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, agosto de 2015.

Los resultados detallados de los últimos tres meses: junio, julio y agosto de 2015 son presentados en el Anexo No 1 del presente informe, según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3). Tales resultados por cada indicador se presentan de manera acumulada o mensual, según lo definido en los correspondientes metadatos, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Es relevante 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

Concluida la entrega de expedientes por parte del ISS a Colpensiones y dentro del procedimiento de conciliación de las cantidades de los expedientes de prestaciones económicas decididos que fueron entregados por el ISS en L., el cual finiquitó el pasado 31 de marzo del año en curso, se continua la conciliación de las cifras de lo entregado y recibido por cada una de las entidades. Producto de este proceso de conciliación con corte a 31 de agosto las cifras de expedientes se han ajustado con respecto a lo reportado en el IP25<sup>92</sup>, como se observa en el cuadro 1. (Ver Capítulo 10 - Cuadro 1)

**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 Marzo 2015	Expedientes conciliados Agosto 2015
Registros de Expedientes de Prestaciones Económicas Decididos e Incluidos en Nómina	1.009.489	1.009.554
Registros de Expedientes de Prestaciones Económicas Decididos no Incluidos en Nómina	722.931	723.090
<b>Total</b>	<b>1.732.420</b>	<b>1.732.644</b>

### 10.1. Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros

Dando continuidad a la conciliación de las cifras correspondientes a los registros de expedientes decididos incluidos en nómina, y con base en las validaciones realizadas a los expedientes físicos y digitales dispuestos por el contratista de Colpensiones, se encontraron 65 registros adicionales de expedientes decididos incluidos en nómina recibidos los cuales son sumados al 1.009.489 conciliados a 31 de marzo. Dichos registros presentaban las siguientes casuísticas:

- Registros con número de identificación diferente al registrado en la base de la nómina (1.011.149).
- Registros con el número de identificación del beneficiario, cuando debieron ser entregados con el número de identificación del causante.
- Registros unidos con otros expedientes, los cuales corresponden a ciudadanos diferentes, como si fueran uno solo.
- Registros entregados por parte del PAR ISS a Colpensiones como una entrega adicional a los lotes 1 a 31, los cuales hacen parte del inventario.

De la anterior conciliación, se concluyó que la cantidad de expedientes recibidos decididos e incluidos en nómina a corte 31 de agosto del presente año, asciende a 1.009.554, teniendo en cuenta los 65 registros adicionales hallados. A su vez se ajusta la cantidad no recibida<sup>93</sup>, la cual corresponde a 1.595 registros de expedientes pensionales decididos e incluidos en nómina, de los cuales el P.A.R.I.S.S, mediante comunicación de fecha 9 de junio de 2015, informó a Colpensiones

<sup>92</sup> Ver IP25, sección 10, página 146.

<sup>93</sup> Ver IP24, sección 10, página 142.

que 106 se encuentran bajo custodia de la Fiscalía General de la Nación, 270 en custodia de Positiva Compañía de Seguros (268 registros únicos) y 125 en custodia de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales - UGPP (124 registros únicos); entidades a donde fueron remitidos por situaciones particulares, por lo tanto, queda un saldo de 1.094 registros de expedientes para completar la entrega de la base de nómina (1.011.149) informada por el ISS para efectos de traslado a Colpensiones.

Respecto a las cifras que corresponden a expedientes decididos Incluidos en nómina, (recibidos 1.009.554 y 1.094 pendientes de entrega), Colpensiones continua aunando esfuerzos junto con el PAR ISS, con el fin de culminar el proceso de conciliación 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<sup>94</sup> y IP12 - 784.895 registros**

Teniendo en cuenta lo reportado en el IP25<sup>95</sup>, respecto a las cifras que corresponden a expedientes decididos no incluidos en nómina, Colpensiones informa que para el presente informe dichas cifras se mantienen. Adicionalmente, la entidad se encuentra realizando la recepción de lo programado semanalmente por el PARISS y validando si dentro de estas programaciones se encuentran registros correspondientes a registros de expedientes decididos no incluidos en nómina, con el fin de descontarlos y llegar al cierre de esta serie documental.

### **10.3. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes**

Colpensiones 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 PARISS; 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 PARISS y Colpensiones, quienes en forma conjunta decidieron dar continuidad a los procesos de entrega y recepción en aras de evitar traumatismos futuros.

### **10.4. Otras series documentales**

Para este informe se pone de presente las cantidades que por concepto de “Otras Series Documentales”, se han entregado por parte del PARISS y recibido por Colpensiones, dentro del periodo comprendido entre el 1 al 31 de agosto de 2015.

<sup>94</sup> Ver IP11, página 165.

<sup>95</sup> Ver IP24, sección 10.2, páginas 146-147.

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

Ítem	Serie	Cajas	Unidades documentales	Registros
1	Avisos de entrada**	39	296	130.113
2	Costas procesales*	76	2.029	NA
3	Expedientes pensionales incluidos en nómina*	2	48	NA
4	Fiscalización*	195	8.273	NA
5	Formatos de vinculación*	56	118.176	NA
6	Formularios de afiliación**	280	7.012	429.413
7	Medicina laboral*	62	2.792	NA
8	Resoluciones**	4	38	3.408
<b>Total</b>		<b>714</b>	<b>138.664</b>	<b>562.934</b>

\*Unidad de medida por unidad documental

\*\* Unidad de medida por registro

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

Durante el mes de agosto 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 las sesiones semanales se cuenta con la participación de los delegados de algunas áreas de Colpensiones, quienes brindan asesoría y resuelven de forma inmediata las inquietudes realizadas por el grupo de abogados y asesores de la Delegada. De la misma manera, se mantiene el protocolo de radicación, revisión y validación de las quejas presentadas por los ciudadanos ante dicho ente de control, verificando en cada una de ellas el contenido del expediente físico que reposa en la Procuraduría. Una vez revisadas las quejas por el grupo de la Mesa Técnica, son dirigidas a cada una de las áreas competentes con el fin de gestionar la respuesta y pronta solución del caso.

Adicionalmente, durante este mes se realizó reunión con la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, y se resolvieron casos de la Procuraduría Judicial de Barranquilla, Procuraduría Tercera Judicial en lo Laboral de Medellín y Procuraduría de Risaralda.

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

Con corte al 31 de agosto de 2015, la Mesa Técnica ha recibido un total de 16.846 requerimientos reportados por los diferentes Entes de Control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 15.436 de ellos, es decir, el 92%. 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	14.895	88,4	13.624	91	1.271	8,5
Defensoría del Pueblo	1.053	6,3	991	94	62	5,9
Procuraduría Primera Distrital	368	2,2	333	90	35	9,5
Procuraduría Barranquilla	171	1,0	165	96	6	3,5
Procuraduría Medellín	153	0,9	142	93	11	7,2
Procuraduría Segunda Distrital	127	0,8	115	91	12	9,4
Procuraduría Otras Regionales	69	0,4	57	83	12	17,4
Otras Entidades	5	0,0	4	80	1	20,0
Personería de Bogotá	4	0,0	4	100	0	0,0

Mesa Técnica	Recibidos	% Total	Resueltos	% Resueltos	Pendientes	% Pendientes
Personería Distrital de Cartagena	1	0,0	1	100	0	0,0
<b>Total General</b>	<b>16.846</b>		<b>15.436</b>		<b>1.410</b>	

La mayoría de los requerimientos que se encuentran pendientes de respuesta se relacionan con el cumplimiento de las sentencias judiciales, tal como se observar 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	595
Pensión de Vejez	168
Reliquidación Pensional	139
Trámite de Recursos	127
Incrementos Pensionales	57
Pensión de Sobrevivientes	54
Tutela Sin Especificar	54
Corrección de Historia Laboral	32
Retroactivo Pensional	24
Inclusión en Nomina	24
Pensión de Invalidez	17
Pensión Víctimas de Violencia	14
Convenio COES	13
Cobro Coactivo	11
Sustitución Pensional	10
Solicitud de Copias	8
Pago de Mesadas	7
Indemnización Sustitutiva	7
Traslado de Régimen Pensional	6
Novedades de Nómina	6
Intereses Moratorios	5
Cálculo Actuarial	5
Auxilio Funerario	4
Pago de Costas	3
Pago Único a Herederos	3
Pensión de Vejez Alto Riesgo	3
Pensión Familiar	2
Incapacidades	2
Retiro Retroactivo	2
Actualización OBP	1

Tema del Requerimiento	Total
Cobro de Aportes	1
Conciliación Extrajudicial	1
Recuperación de Semanas	1
Corrección de Cedula en Acto Administrativo	1
Compartibilidad de Pensión	1
Revocatoria Directa	1
Devolución de Aportes	1
<b>Total</b>	<b>1.410</b>

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

En lo corrido del mes de agosto de 2015 a través de la Mesa Técnica se ingresaron 189 nuevos requerimientos. Asimismo, se resolvieron y entregaron en el comité de trabajo 387 casos.

#### 11.3.1. Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación

La gestión realizada respecto al consolidado general de quejas remitidas por cada uno de los órganos de control muestra que, en promedio, Colpensiones ha resuelto el 92% de los requerimientos, el detalle del avance se muestra a continuación:

- Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social presenta un avance del 91% equivalente a 13.624 casos resueltos.
- Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo, presenta un avance del 94% equivalente a 991 casos resueltos.
- Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, tiene un avance del 90% la cual representa 333 casos resueltos.
- Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, se visualiza un avance del 96% el cual representa 165 casos resueltos.
- Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, se observa un avance del 93% referente a 142 casos resueltos.
- Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá, le corresponde un avance del 91% representado en 115 casos resueltos.

## Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

### 1. Presentación

A continuación se presentan los resultados por objeto de seguimiento de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones con corte a 31 de agosto de 2015, incluyendo los meses de junio y julio del presente año.

Actualmente la Estrategia de seguimiento está compuesta por 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 detallados de los últimos tres meses: junio, julio y agosto de 2015, según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3). Tales resultados por cada indicador se exponen de manera acumulada o mensual, según lo definido en los correspondientes metadatos, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Cabe decir 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 se monitorea actualmente a partir de los siguientes ocho indicadores:

- 1) (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.
- 2) (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido.
- 3) (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos.
- 4) (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.
- 5) (%) Actos administrativos de prestaciones notificados.
- 6) (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.
- 7) (%) Recursos interpuestos.
- 8) (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.

Cabe decir que el indicador (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión, cuenta con un cálculo complementario solo de la vigencia 2015. Es decir, se calcula el cambio de decisión solo para los recursos decididos en 2015, que corresponden a los recursos interpuestos sobre los actos administrativos notificados durante el mismo año (2015).

A continuación se presentan los resultados de todos los indicadores disponibles, mediante los cuales es posible observar un desempeño positivo y progresivo de la entidad en materia de reconocimiento prestacional.

En efecto, desde el inicio de la operación hasta el 31 de agosto de 2015, Colpensiones ha recibido 1.338.861 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto 1.236.201<sup>96</sup> solicitudes que corresponden al 92,3% de todo lo recibido, y tiene por atender 102.660, de las cuales 52.803 solicitudes se encuentra en término y 49.857 están vencidas, es decir, 6.042 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 96,12%. Es decir que de todas las solicitudes radicadas hasta el 31 de agosto de 2015, el 7.7% se encuentran pendientes de decisión, y de éstas más de la mitad se encuentran dentro de los términos legales para su decisión.

Así las cosas, se observan variaciones positivas de los indicadores con respecto a los resultados anteriores. Por ejemplo, en el indicador No. 1 de solicitudes de reconocimiento resueltas, se presenta un incremento de 0,75 puntos porcentuales en el último mes y de 30 puntos desde el

<sup>96</sup> 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 1.104.342, y los demás son gestionados o cerrados.

primer cálculo del indicador (octubre de 2013). Por su parte, el indicador de solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido, registra un incremento en el último mes de 0,56 puntos porcentuales y de 5,99 puntos frente al cálculo de julio 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 agosto de 2015, Colpensiones ha notificado el 99,49% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina el 99,34% 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 agosto de 2015, la entidad ha notificado 1.069.755 actos administrativos de prestaciones económicas, que representan el 99,49% de todo lo proferido hasta el 31 de julio del presente, lo cual se traduce en un incremento de 22 puntos porcentuales desde el primer cálculo del indicador (diciembre de 2013).

Ahora bien, el resultado del indicador de notificaciones solamente para los casos radicados en Colpensiones, arroja que el 99,33% de los actos administrativos proferidos han sido efectivamente notificados, lo que también representa un incremento de 22 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 agosto de 2015 arroja que el 85,70% de los actos administrativos proferidos en el mes de julio 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 99,34% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina, han ingresado oportunamente. Es decir que de las 321.797 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y julio de 2015, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 319.675 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 53,05% de todas las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que del 1.104.342 actos administrativos proferidos hasta el 31 de agosto de 2015 en respuesta a una solicitud de reconocimiento prestacional, 585.851 han sido positivos. Sin embargo, frente a los casos Colpensiones (día a día) decididos (819.502), se han reconocido 449.393 solicitudes, es decir el 54,84%.

Es importante aclarar que las cifras mencionadas en el párrafo anterior incluyen las decisiones sobre los recursos interpuestos, las cuales la mayoría de las veces confirman la decisión inicial, es decir que el sentido de la decisión es “negando”. Por lo tanto, si se excluyen las decisiones de los recursos y se contabilizan solamente las decisiones sobre solicitudes de primera vez radicadas en Colpensiones, se puede observar que el reconocimiento es del 65,87%<sup>97</sup>; incluso, la medición mensual del indicador sobre decisiones de primera vez, confirma la tendencia (71%).

Frente a lo segundo – el comportamiento de los recursos-, el análisis se basa en el porcentaje de recursos interpuestos (indicador reciente), 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 128.290 actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez, frente a éstos, a 31 de julio de 2015 se han interpuesto 22.719 recursos, es decir que el 17,71% de los actos administrativos notificados han generado un recurso. Si bien la tendencia es ascendente, el incremento porcentual promedio es menor a 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 297.854 recursos únicos, de los cuales 105.298 han generado un cambio en la decisión inicial, es decir el 35.35%<sup>98</sup>. 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 cinco meses.

Por su parte, al analizar el comportamiento del cambio de decisión solamente para los recursos decididos en la vigencia 2015, que corresponden a los recursos interpuestos frente a los actos administrativos de primera vez notificados en 2015, se observa, por una parte, que el cambio de decisión ha ocurrido en el 23,27% 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 junio, julio y agosto de 2015, incluyendo las desagregaciones respectivas; y para el indicador

<sup>97</sup> Ver capítulo 2, sección 2.2, Cuadro 3.

<sup>98</sup> El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

reciente de recursos interpuestos y el cálculo complementario del indicador de recursos decididos que generaron cambio de decisión, se presentan los resultados desde enero hasta julio 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.<sup>99</sup>

**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	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.				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 Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.172.901	1.205.396	1.236.201
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.289.170	1.316.221	1.338.861
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,98%</b>	<b>91,58%</b>	<b>92,33%</b>

<sup>99</sup> En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la repesa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
<b>Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	825.893	858.388	889.193
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	942.162	969.213	991.853
<b>Cálculo (%)</b>	<b>87,66%</b>	<b>88,57%</b>	<b>89,65%</b>

**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	$\left( \frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: 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 Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.172.901	1.205.396	1.236.201
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.236.979	1.261.295	1.286.058
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,82%</b>	<b>95,57%</b>	<b>96,12%</b>

**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	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones 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 Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.044.893	1.075.205	1.104.342
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.172.901	1.205.396	1.236.201
<b>Cálculo (%)</b>	<b>89,09%</b>	<b>89,20%</b>	<b>89,33%</b>

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
<b>Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	760.053	790.365	819.502
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Colpensiones)	825.893	858.388	889.193
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92,03%</b>	<b>92,08%</b>	<b>92,16%</b>

**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 derecho<sup>100</sup>.

<sup>100</sup> Es necesario mencionar que en relación con este indicador se han realizado varios cálculos que permiten hacer un acercamiento a la realidad de una manera más precisa y completa. Por una parte, se presenta el reconocimiento de prestaciones económica con base en todos los actos administrativos proferidos en respuesta a todas las solicitudes de reconocimiento allegadas a la entidad tanto entregadas por el ISS como radicadas en Colpensiones, incluye solicitudes de primera oportunidad y recursos, y como complemento la participación solamente de Colpensiones. Y por otra parte, se presenta el cálculo sobre los actos administrativos proferidos mensualmente que responden a solicitudes de primera oportunidad, es decir que se excluyen los actos administrativos proferidos que resuelven recursos, considerando que la mayoría de estos actos administrativos confirman la decisión inicial.

### Anexo 1 - Tabla No. 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 Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	553.962	568.637	585.851
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.044.893	1.075.205	1.104.342
<b>Cálculo (%)</b>	<b>53,02%</b>	<b>52,89%</b>	<b>53,05%</b>

### Anexo 1 - Tabla No. 11

#### (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

##### Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
<b>Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	417.504	432.179	449.393
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos (Colpensiones)	760.053	790.365	819.502
<b>Cálculo (%)</b>	<b>54,93%</b>	<b>54,68%</b>	<b>54,84%</b>



### Anexo 1 - Tabla No. 12

#### (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez

Variables	Registro de avance mensual		
	jun-15	jul-15	ago-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente.	11.063	10.722	14.589
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente.	16.183	16.045	20.413
<b>Cálculo (%)</b>	<b>68,36%</b>	<b>66,82%</b>	<b>71,47%</b>

#### 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 fallas<sup>101</sup>.

### Anexo 1 - Tabla No. 13

#### Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

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

### Anexo 1 - Tabla No. 14

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	1.009.890	1.039.815	1.069.755
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	1.016.401	1.044.893	1.075.205
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,36%</b>	<b>99,51%</b>	<b>99,49%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

<sup>101</sup>Por 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. 15**  
**(%) Actos administrativos de prestaciones notificados**  
**Participación: entrada Colpensiones**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
<b>Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	725.222	755.147	785.087
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	731.561	760.053	790.365
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,13%</b>	<b>99,35%</b>	<b>99,33%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 16**  
**(%) Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente**

Variables	Registro de avance mensual		
	jun-15	jul-15	ago-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente.	23.721	24.463	25.977
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	27.349	28.492	30.312
<b>Cálculo (%)</b>	<b>86,73%</b>	<b>85,86%</b>	<b>85,70%</b>

\*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 económica<sup>102</sup>.

<sup>102</sup>Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte y de auxilios funerarios, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

**Anexo 1 - Tabla No. 17**  
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Liquidador/ Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.			Tipo 4	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

**Anexo 1 - Tabla No. 18**  
**(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente**

Variables	Registro de avance mensual		
	jun-15	jul-15	ago-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	12.866	13.792	12.820
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	12.934	13.809	12.839
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,47%</b>	<b>99,88%</b>	<b>99,85%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Indicador No. 7. (%) Recursos interpuestos**

**Descripción del indicador:** el indicador mide los recursos que interponen los ciudadanos frente a las decisiones proferidas y notificadas por Colpensiones en respuesta a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones. El propósito de este indicador es conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con las decisiones que profiere Colpensiones frente a sus solicitudes de reconocimiento. Esta medición resulta importante dado que arroja información que permite ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad y de servicio al ciudadano.

**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						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	1.903	4.210	9.153	12.431	15.517	19.293	22.719
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	17.252	34.966	63.610	76.924	95.811	112.721	128.290
<b>Cálculo (%)</b>	<b>11,03%</b>	<b>12,04%</b>	<b>14,39%</b>	<b>16,16%</b>	<b>16,20%</b>	<b>17,12%</b>	<b>17,71%</b>

**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 Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	98.314	102.471	105.298
VARIABLE 2: Recursos decididos.	274.009	288.699	297.854
<b>Cálculo (%)</b>	<b>35,88%</b>	<b>35,49%</b>	<b>35,35%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 23**  
**(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión**  
**Actos administrativos notificados en 2015**

Variables	Registro de avance vigencia 2015				
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	41	164	688	1.604	2.696
VARIABLE 2: Recursos decididos	86	409	2.668	6.885	11.585
<b>Cálculo (%)</b>	<b>47,67%</b>	<b>40,10%</b>	<b>25,79%</b>	<b>23,30%</b>	<b>23,27%</b>

## 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.

En este contexto se encuentra que a 31 de agosto de 2015 el alistamiento de sentencias se ubica en el 87,35%, es decir que tuvo una leve caída de 0,68 puntos porcentuales frente al mes de julio del mismo año (88,03%). Sobre los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos - indicador No. 2-, se encuentra una variación positiva de 2,84 puntos porcentuales entre los meses julio y agosto de 2015, es decir que el resultado de este segundo indicador a 31 de agosto es del 88,12%.

Ahora bien, si se analizan los resultados de los dos indicadores expuestos según las desagregaciones planteadas: 1) Sentencias entregadas por el ISS; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) PQRS de cumplimiento de sentencias; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se encuentra que a 31 de agosto del presente para los dos indicadores-(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el logro de la primera entrada sigue siendo el más representativo en cuanto a desempeño; el resultado de esta entrada para cada uno de los indicadores se ubicó en 99,72% y 98,43% respectivamente.

Sobre la segunda entrada -sentencias contra Colpensiones- se observa una leve caída en el alistamiento, mientras que para los actos administrativos proferidos se evidencia un mejoramiento relevante. El primer indicador -(%) alistamiento de sentencias-, pasó en tal entrada de 96,36% a 96,17% en el periodo señalado; en el caso del segundo indicador -(%) actos administrativos de sentencias proferidos-, se encuentra una variación positiva de 5,14 puntos porcentuales, es decir que el resultado a 31 de agosto se encuentra en 84,13%.

Frente a la entrada de PQRS de cumplimiento de sentencias (entrada 3), se evidencia para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- una leve caída de 0,89 puntos porcentuales en su desempeño en comparación con el mes de julio; el resultado de este indicador sobre dicha entrada a 31 de agosto de 2015 es de 76,73%. Por su parte, los actos administrativos de sentencias proferidos correspondientes a esta entrada –indicador 2- pasaron de 84,97% a 87,13, es decir que se logró una variación positiva de 2,17 puntos porcentuales entre julio y agosto del presente.

Con respecto a la cuarta desagregación, sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se encuentra que el resultado del alistamiento de sentencias a 31 de agosto logro nuevamente ubicarse en 100%, lo que significa que tuvo una variación positiva de 0,34 puntos porcentuales frente al mes de julio. Sobre los actos administrativos de sentencias proferidos, ocurrió una

variación positiva de 0,49 puntos porcentuales entre julio y agosto, es decir que el resultado de este indicador sobre la entrada mencionada es 97,33%.

Siguiendo con el análisis del proceso de cumplimiento de sentencias, se encuentra que el indicador No. 3 - actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados- a 31 de agosto de 2015, tuvo una leve caída de 0,62 puntos porcentuales frente al mes de julio, lo que ubica su resultado en 94,83%<sup>103</sup>. Sobre a la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias – indicador No. 4<sup>104</sup>-, a 31 de agosto del presente, se observa que han sido incluidos el 99,81% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina, es decir que se mejora en 0,68 puntos porcentuales el resultado de julio, sosteniendo así el desempeño reportado en los meses previos.

Finalmente, con respecto a las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se evidencia que a 31 de agosto de 2015 el resultado de este indicador es de 2,48%, es decir que disminuyó 0,18 puntos porcentuales frente al mes de julio del presente, asunto que es positivo. Lo anterior significa que de cada 100 actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos durante el mes agosto de 2015, 98,5 cumplieron completamente la sentencia.

Así las cosas, se observa que los logros alcanzados a 31 de agosto de 2015 en cuanto al proceso de cumplimiento de sentencias muestran un mejoramiento continuo del desempeño. Los resultados de los cinco indicadores definidos develan una senda de mejoramiento en comparación con los meses previos, así como sostenibilidad de los resultados. Desde luego Colpensiones sigue empeñado en optimizar el proceso de cumplimiento de sentencias, para lo cual continúa en desarrollo de mecanismos y acciones estratégicas que contribuyan a dicha optimización. Se mantiene entonces el énfasis en el alistamiento y la producción de actos administrativos de sentencias, y en el mejoramiento de la notificación.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores de los meses de junio, julio y agosto de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones<sup>105</sup>.

### **Indicador No. 1: (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento**

**Descripción del indicador:** el indicador mide las sentencias gestionadas institucionalmente y que se han alistado para iniciar el proceso de cumplimiento, con respecto al total de sentencias identificadas. El propósito de este indicador es observar el desempeño de Colpensiones en el proceso de alistamiento de las sentencias de cara a lograr su cumplimiento. Resulta importante en la medida en que arroja información que permite tomar medidas a tiempo para optimizar el proceso de identificación y de alistamiento.

<sup>103</sup> El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 32.

<sup>104</sup> El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 35.

<sup>105</sup> Algunas de las cifras de las variables presentadas en las diferentes desagregaciones pudieron haber sido ajustadas levemente con respecto a los meses reportados anteriormente; ello dado que al ser revisada la pretensión de la sentencia identificada que se había clasificado en alguna de las entradas previstas, se encuentra que corresponde a otro ítem, por lo cual es preciso reclasificarla.

**Anexo 1 - Tabla No. 24**  
**Metadatos clave del indicador (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	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 Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	93.197	97.368	100.819
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	105.774	110.605	115.415
<b>Cálculo (%)</b>	<b>88,11%</b>	<b>88,03%</b>	<b>87,35%</b>

**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 Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.195	11.174	11.198
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.236	11.236	11.230
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,64%</b>	<b>99,45%</b>	<b>99,72%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	35.035	36.878	38.016
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	35.818	38.270	39.529
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,81%</b>	<b>96,36%</b>	<b>96,17%</b>



Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	38.438	40.772	43.031
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	50.191	52.526	56.082
<b>Cálculo (%)</b>	<b>76,58%</b>	<b>77,62%</b>	<b>76,73%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.529	8.544	8.574
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la repesa del ISS).	8.529	8.573	8.574
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,66%</b>	<b>100,00%</b>

## 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	$\left( \frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.				Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

**Anexo 1 - Tabla No. 28**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	73.457	83.042	88.844
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	93.197	97.368	100.819
<b>Cálculo (%)</b>	<b>78,82%</b>	<b>85,29%</b>	<b>88,12%</b>

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.966	10.994	11.022
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.195	11.174	11.198
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,95%</b>	<b>98,39%</b>	<b>98,43%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	23.912	29.132	31.984
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	35.035	36.878	38.016
<b>Cálculo (%)</b>	<b>68,25%</b>	<b>79,00%</b>	<b>84,13%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	30.407	34.642	37.493
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	38.438	40.772	43.031
<b>Cálculo (%)</b>	<b>79,11%</b>	<b>84,97%</b>	<b>87,13%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.172	8.274	8.345
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	8.529	8.544	8.574
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,81%</b>	<b>96,84%</b>	<b>97,33%</b>

### Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificadas

**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.<sup>106</sup>

#### Anexo 1 - Tabla No. 30

#### Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificadas

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 notificadas.	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 notificadas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificadas.	64.222	70.113	78.745
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	67.809	73.457	83.042
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,71%</b>	<b>95,45%</b>	<b>94,83%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

<sup>106</sup> 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. 32**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	10.918	10.936	10.983
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	10.939	10.966	10.994
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,81%</b>	<b>99,73%</b>	<b>99,90%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	18.795	21.940	26.450
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	20.945	23.912	29.132
<b>Cálculo (%)</b>	<b>89,74%</b>	<b>91,75%</b>	<b>90,79%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	26.658	29.167	33.070
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	27.824	30.407	34.642
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,81%</b>	<b>95,92%</b>	<b>95,46%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7.851	8.070	8.242
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	8.101	8.172	8.274
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,91%</b>	<b>98,75%</b>	<b>99,61%</b>

**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.<sup>107</sup>

<sup>107</sup> 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

### 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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$  Tipo 2	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 Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	62.614	69.969	80.964
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	62.924	70.586	81.118
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,51%</b>	<b>99,13%</b>	<b>99,81%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

### Anexo 1 - Tabla No. 35

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

Variables	Registro de avance		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.392	10.465	10.548
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.441	10.488	10.564
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,53%</b>	<b>99,78%</b>	<b>99,85%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	18.110	22.306	28.050
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	18.180	22.719	28.116
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,61%</b>	<b>98,18%</b>	<b>99,77%</b>

entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Variables	Registro de avance		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	26.401	29.384	34.241
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	26.518	29.532	34.290
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,56%</b>	<b>99,50%</b>	<b>99,86%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	7.711	7.814	8.125
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la represa del ISS)	7.785	7.847	8.148
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,05%</b>	<b>99,58%</b>	<b>99,72%</b>

#### Indicador No. 5: (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, con respecto al total de sentencias cumplidas en el mes. Este indicador es importante porque permite conocer el cumplimiento de Colpensiones, la manera en que se controlan las situaciones que afectan el normal funcionamiento del proceso y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas.

#### Anexo 1 - Tabla No. 36

##### Metadatos clave del indicador (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 3	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

**Anexo 1 - Tabla No. 37**  
**(%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial**

Variables	Registro de avance mensual		
	jun-15	jul-15	ago-15
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	81	255	144
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	5.648	9.585	5.802
<b>Cálculo (%)</b>	<b>1,43%</b>	<b>2,66%</b>	<b>2,48%</b>

VIGILADO por el Departamento Administrativo de Planeación

### 2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

La respuesta de las tutelas notificadas a Colpensiones sigue mostrando un comportamiento positivo. Si se compara los resultados de julio frente a agosto de 2015 sobre los trámites de tutelas con hecho superado, se encuentra una variación positiva de 0,76 puntos porcentuales, ubicando el resultado de este indicador en 91,64%. Ahora bien, si se revisa el resultado de septiembre de 2013 (inicio de medición), donde el resultado se ubicó en 19,52%, con el resultado del mes de agosto mencionado, se halla una variación positiva de 72,11 puntos porcentuales.

En la misma orientación el indicador complementario –indicador No. 2<sup>108</sup>- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado-, evidencia un desempeño positivo. Si se compara julio y agosto del presente, se encuentra una variación positiva de 0,62 puntos porcentuales, lo que ubica el resultado de este indicador a 31 de agosto en 95,32%.

Continuando 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 agosto de 2015, es 73,40%, lo que representa una disminución de 0,9 puntos porcentuales frente al resultado del mes de julio, ubicado en 74,36%. En todo caso, si se compara el resultado de septiembre de 2013 con el de agosto de 2015, se observa una variación positiva de 9 puntos porcentuales.

Así entonces, la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones sigue indicando una senda positiva de desempeño de acuerdo con los resultados presentados. La entidad continúa permanentemente diseñando y activando mecanismos y planes de acción con el propósito de optimizar el proceso de atención de los trámites de tutelas; de esta manera, a partir de los avances obtenidos, se trabaja institucionalmente para completar la estabilización de la operación, lo que directamente permite una respuesta oportuna y con calidad a los ciudadanos.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores de los meses de junio, julio y agosto de 2015:

<sup>108</sup> Al calcular los indicadores para el IP 26 Colpensiones identificó que, por un error involuntario, existía una imprecisión en el indicador (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos). El error consistió en que para calcular el denominador de dicho indicador, es decir: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento, se estaban descontando los trámites con posibilidad de cumplimiento del universo total de tutelas notificadas (Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados -cédula única-) en lugar de los trámites sin posibilidad de cumplimiento. Este error generó una alteración del indicador que fue difícil de identificar, entre otros, debido a que las cifras de datos con posibilidad de cumplimiento y sin posibilidad de cumplimiento son similares.

A continuación se incluye la información que se había reportado y el dato corregido:

	IP22	IP23	IP24	IP25	IP26
<b>Cálculo corregido</b>	95.09%	94.89%	94.27%	94.69%	95.32%
<b>Cálculo incorrecto</b>	95.08%	95.38%	95.44%	95.75%	



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

**Descripción del indicador:** el indicador mide los trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos) con respecto al total de trámites de tutela identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste con respecto al trámite de tutelas que debe implementar la entidad.

#### Anexo 1 - Tabla No. 38

##### Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).			Tipo 1	Bizagi	

#### Anexo 1 - Tabla No. 39

##### (%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos)	189.784	195.065	199.998
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	210.389	214.658	218.250
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,21%</b>	<b>90,87%</b>	<b>91,64%</b>

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

**Descripción del indicador:** el indicador mide los trámites de tutelas que cuentan efectivamente con un hecho superado (casos respondidos), con respecto al total de trámites identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi que son materialmente posibles de cumplir por Colpensiones. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste que debe implementar la entidad para atender debidamente los trámites de tutela, y también arroja información sobre el volumen de trámites que materialmente no son posibles de cumplir por parte de la entidad pero que igual exigen una importante disposición de recursos.

**Anexo 1 - Tabla No. 40**  
**Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento.				Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 41**  
**(%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (Casos respondidos).	189.784	195.065	199.998
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento.	201.324	205.994	209.826
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,27%</b>	<b>94,69%</b>	<b>95,32%</b>

**Indicador No. 3. (%) Trámites de tutelas cerrados (casos respondidos)**

**Descripción del indicador:** el indicador mide los trámites de tutela cerrados por cédula única en el sistema de gestión Bizagi, con respecto al total de trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos). El propósito del indicador es conocer el nivel de cumplimiento de Colpensiones en la gestión del cierre de los trámites de tutelas abiertos en Bizagi,. Su medición es importante en la medida en que arroja información sobre la capacidad de gestión de la entidad, y la necesidad de profundizar o ajustar el proceso de respuesta y de cierre de las tutelas.

**Anexo 1 - Tabla No. 42**  
**Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas cerrados (casos respondidos)**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 1	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos)				Herramienta de gestión Bizagi.	

**Anexo 1 - Tabla No. 43**  
**(%) Trámites de tutelas cerrados (casos respondidos)**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	139.319	141.116	143.178
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado*.	186.938	189.784	195.065
<b>Cálculo (%)</b>	<b>74,53%</b>	<b>74,36%</b>	<b>73,40%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

## 2.4 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

El proceso de Corrección de Historias Laborales (CHL) como objeto de seguimiento cuenta con tres indicadores:

- 1) (%) Historias laborales corregidas.
- 2) (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente.
- 3) (%) Nuevas solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidos<sup>109</sup>.

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 agosto de 2015, se han recibido por múltiples fuentes<sup>110</sup> 2.203.957 solicitudes de CHL, de las cuales se han logrado atender por el proceso masivo 2.141.556 que corresponde al 97,17%; 62.401 se encuentran pendientes y de éstas, 22.731 están vencidas<sup>111</sup>. Así las cosas, aunque se aprecia una leve disminución en el último mes, frente al primer cálculo (marzo de 2014) se observa un incremento de 1,67 puntos porcentuales, siendo un comportamiento relativamente constante en la historia de la medición.

Vale precisar que la mayoría de los requerimientos de CHL son internos (aproximadamente el 56%); en efecto, sumando las solicitudes de corrección de historia laboral de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, y de la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos -BEPS en todo lo corrido de la operación, se han efectuado 1.229.926 solicitudes, de las cuales se han atendido 1.194.181 que representan el 97%.

Por su parte, del total de solicitudes de CHL recibidas, 844.031 (38%) corresponden a trámites de CHL radicados por los ciudadanos en la entidad, de las cuales a 31 de agosto de 2015, Colpensiones ha resuelto 821.300, es decir el 97.31%.

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 agosto de 2015 se han recibido por estas tres entradas 130.000 solicitudes de corrección, y se han atendido 126.075, que corresponden al 96.98%.

<sup>109</sup> Este indicador fue calibrado y en consecuencia presenta una modificación en su nombre y en su descripción.

<sup>110</sup> 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.

<sup>111</sup> Ver capítulo 2, sección 2.5, Cuadro 4.

Por otra parte, frente al indicador de nuevas solicitudes de CHL radicadas por ciudadanos ya atendidos, a 31 de agosto de 2015 el indicador arroja que el 11,29% de los casos los ciudadanos presentan una nueva solicitud, ya sea por insatisfacción con la primera atención dada o por nuevas circunstancias o peticiones del ciudadano<sup>112</sup>.

Así las cosas, el indicador devela que a 31 de julio de 2015, Colpensiones había atendido 809.193 solicitudes de CHL radicadas por los ciudadanos como un trámite ordinario, y sobre éstos, a 31 de agosto de 2015 se han radicado 91.328 nuevas solicitudes por los ciudadanos ya atendidos. Ello significa que el 88.71% de los ciudadanos no han solicitado de nuevo un trámite y el 11.29% lo han requerido más de una vez.

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 48.36% de los trámites fueron atendidos dentro de los términos legales, y que el restante ha requerido de un plazo mayor. La volatilidad de este indicador e incluso su caída en los últimos meses, es un efecto colateral de la Estrategia de evacuación de trámites vencidos implementada por la entidad, a partir de la cual se ha priorizado la atención de las solicitudes que tienen más de seis meses de vencimiento y que revisten mayor complejidad. No obstante, la entidad continúa ideando estrategias que conlleven a optimizar la operación con oportunidad y calidad.

En síntesis, los resultados expuestos muestran un desempeño notable de Colpensiones en materia de CHL. Ello se ha fundamentado en el desarrollo de una cuidadosa gestión que ha requerido de la revisión periódica de las prioridades de la entidad, así como del refuerzo de los recursos técnicos y tecnológicos para poder atender todos los frentes con la mayor eficacia.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para los meses de junio, julio y agosto de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones.

### **Indicador No. 1: (%) Historias laborales corregidas**

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

<sup>112</sup> Es necesario señalar que en principio el propósito de este indicador era tener una medición aproximada de calidad en el proceso de corrección de historias laborales. Sin embargo, fue necesario someterlo a calibración y avanzar en la metodología para formular un indicador más próximo de calidad, en tanto el análisis de los casos específicos arrojó que no en todos los casos las nuevas solicitudes obedecen a insatisfacción con la primera respuesta dada, sino que en buena medida corresponden a nuevos requerimientos; por lo tanto dicho indicador no corresponde propiamente a una medición aproximada de calidad, si no al porcentaje en que los ciudadanos que cuentan con un trámite de CHL atendido, presentan una nueva solicitud, medición que en todo caso es válida y pertinente.

**Anexo 1 - Tabla No. 44**  
**Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	2.050.065	2.093.084	2.141.556
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	2.102.757	2.138.523	2.203.957
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,49%</b>	<b>97,88%</b>	<b>97,17%</b>

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
<b>Entrada 1: Solicitudes de reconocimiento Represa ISS</b>			
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
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	470.998	492.776	514.939
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	492.425	508.784	549.188
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,65%</b>	<b>96,85%</b>	<b>93,76%</b>
<b>Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	446.591	448.720	456.003
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	448.159	450.227	457.499
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,65%</b>	<b>99,67%</b>	<b>99,67%</b>

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
<b>Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	796.346	809.193	821.300
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	819.694	833.357	844.031
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,15%</b>	<b>97,10%</b>	<b>97,31%</b>
<b>Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	52.869	56.187	58.829
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	57.344	58.240	61.189
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92,20%</b>	<b>96,47%</b>	<b>96,14%</b>
<b>Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	37.810	40.123	43.957
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	38.475	40.680	44.276
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,27%</b>	<b>98,63%</b>	<b>99,28%</b>
<b>Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	22.212	22.846	23.289
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	23.421	23.996	24.535
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,84%</b>	<b>95,21%</b>	<b>94,92%</b>

## 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 respuesta<sup>113</sup>.

<sup>113</sup> Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

**Anexo 1 - Tabla No. 47**  
**Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$  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		
	jun-15	jul-15	ago-15
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	8.576	6.131	6.607
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	14.225	12.001	13.663
<b>Cálculo (%)</b>	<b>60,29%</b>	<b>51,09%</b>	<b>48,36%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

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

**Descripción del indicador:** El indicador mide las nuevas solicitudes de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos ya atendidos, es decir, quienes ya cuentan con una solicitud de CHL resuelta por Colpensiones. El propósito del indicador es tener una medida aproximada de la reiteración de las solicitudes de CHL que realiza los ciudadanos, ya sea sobre la misma solicitud atendida, por inconformidad en la respuesta, o por una nueva circunstancia, un nuevo ciclo o periodo. Se trata de conocer con un mayor nivel de detalle las características de los requerimientos que los ciudadanos elevan a Colpensiones en materia de CHL, lo cual facilitará ejercicios de análisis complementarios que permitan determinar la causalidad de tales reiteraciones<sup>114</sup>.

<sup>114</sup> Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi.



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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos, atendidas.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: Nuevas solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidos.	83.560	87.925	91.328
VARIABLE 2: Solicitudes atendidas de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos*.	780.977	796.346	809.193
<b>Cálculo (%)</b>	<b>10,70%</b>	<b>11,04%</b>	<b>11,29%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

## 2.5 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS - análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es otro de los objetos que hace parte de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Este objeto integra dos indicadores:

- 1) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas, el cual incluye un cálculo acumulado y otro mensual.
- 2) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna.

El resultado de los indicadores devela, en términos generales, un buen desempeño de la entidad en la atención de PQRS, toda vez que del 1.325.481 PQRS recibidas por Colpensiones hasta el 31 de julio de 2015, 1.302.745 se encuentran atendidas a 31 de agosto de 2015, es decir el 98.28%. De este modo, se aprecia una variación positiva en el último mes de 0,07 puntos porcentuales, y de 13,08 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 julio de 2015, Colpensiones recibió 40.466 PQRS, de las cuales logró dar respuesta entre julio y agosto al 87,29%, es decir 35.322; en ese sentido se aprecia una leve caída frente al mes anterior, sin embargo, un aumento importante con respecto al promedio de atención mensual (83%).

Por último, el cálculo del indicador de oportunidad en la atención de PQRS, arroja que el 68.84% de las PQRS contestadas por la entidad en el mes de agosto de 2015 fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos, lo cual refleja un incremento de 26,96% con respecto a la medición anterior, como consecuencia de los avances en el plan de evacuación de 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 31.839 en agosto de 2015, aún a pesar del volumen de PQRS que siguen ingresando diariamente y que deben ser atendidas, de las cuales se encuentran vencidas 24.377. No obstante, la entidad continua implementando acciones orientadas a optimizar la operación, y seguir mejorando la oportunidad en la atención de PQRS.

En seguida se presentan los resultados de los indicadores para los meses de junio, julio y agosto de 2015.

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

**Descripción del indicador:** el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones<sup>115</sup> 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

<sup>115</sup> Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS<sup>116</sup>.

**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 Jun-15	Acumulado a Jul-15	Acumulado a Ago-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.226.509	1.262.029	1.302.745
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	1.251.797	1.285.021	1.325.481
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,98%</b>	<b>98,21%</b>	<b>98,28%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Anexo 1 - Tabla No. 53**

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

Variables	Registro de avance mensual		
	jun-15	jul-15	ago-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	28.213	29.192	35.322
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	34.733	33.224	40.466
<b>Cálculo (%)</b>	<b>81,23%</b>	<b>87,86%</b>	<b>87,29%</b>

\*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.

<sup>116</sup> Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las PQRS resueltas tanto acumulado como mensual (Variable 1), se contabiliza con corte al último día del mes siguiente al que fueron recibidas; mientras que el dato de las PQRS recibidas tanto acumulado como mensual (Variable 2) se calculan con corte al último día del mes en que efectivamente se recibieron.

**Anexo 1 - Tabla No. 54**  
**Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.			Tipo 3	Bizagi	

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

Variables	Registro de avance mensual		
	jun-15	jul-15	ago-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	17.144	17.366	24.976
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	33.540	41.465	36.279
<b>Cálculo (%)</b>	<b>51,12%</b>	<b>41,88%</b>	<b>68,84%</b>

## Boletín Jurídico de la **SEGURIDAD SOCIAL** *Pensiones y BEPS*

**Colpensiones, la administradora del Régimen de Prima Media en Pensiones, está cumpliendo con los Colombianos. Con uno de los esfuerzos mas grandes del Estado, la administración del Régimen de Prima Media se está poniendo al día y se está culminando la transición de toda la historia de casi seis décadas del ISS, todo esto en solo dos años de operación.**

El trabajo no ha sido fácil. La colaboración de la ciudadanía y varios entes del Estado como la Rama Judicial y los entes de control ha sido definitiva, y la intervención de la Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional ha sido la guía.

En su último pronunciamiento (Auto 181/15) y habiendo probado los cumplimientos de Colpensiones, que sobrepasan en su mayoría el 90%, se declaró que la nueva administradora ha cumplido de manera graduada con las ordenes dictadas. Pero aún existe un trecho por recorrer y el Estado de Cosas Inconstitucional que ha sido declarado está vigente. Uno de los puntos que concentra la atención de todos los actores es el relacionado con el cumplimiento de sentencias judiciales, ahí una comunicación efectiva y el aporte de los jueces de la república es la clave que la

Corte ha identificado. Por ello, y desde este mes de agosto y tomando como excusa esa coyuntura, se crea este medio de comunicación masivo, que será mensual, dirigido a los funcionarios judiciales; esta primera edición cuenta con dos aspectos importantes de la Corte dirigidos a los jueces de la República, una nota de interés en materia de seguridad social y un anuncio de los correos institucionales creados para las notificaciones judiciales.

De antemano un agradecimiento por el ejercicio de colaboración armónica entre las entidades del estado.



### **En Colpensiones las notificaciones judiciales se deben realizar a través de los correos electrónicos institucionales definidos para este fin.**

En virtud de la obligación que tienen las entidades públicas de contar con un buzón de correo electrónico para realizar notificaciones judiciales, de conformidad

con el Artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, la entidad pone a disposición de las autoridades judiciales dos correos electrónicos creados para cumplir la ley:

**Para acciones de tutela:** [notificacionestutelas@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionestutelas@colpensiones.gov.co)

**Para demandas ordinarias y contenciosas:** [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co)

## La Corte Constitucional dispuso un procedimiento especial para el incidente de desacato en el caso de Colpensiones.

El máximo tribunal constitucional señaló en el Auto 181 de 2015, con efectos inter comunis las reglas que deben seguir las autoridades judiciales al momento de tramitar incidentes de desacato iniciados en contra de los servidores públicos de COLPENSIONES.

Son dos casos en los que procede la aplicación del nuevo procedimiento: Por incumplimiento de las sentencias de tutela que ordenaron (i) acatar un fallo judicial y (ii) para que se responda una petición prestacional.

### (i) Reglas cuando se haya dictado una sentencia de tutela que hubiere ordenado el cumplimiento de un fallo judicial que condenaron al ISS o COLPENSIONES.

En este caso, la autoridad judicial deberá:

**1**

Requerir a COLPENSIONES para que dentro de los cinco (5) días siguientes a la comunicación de la apertura del incidente de desacato explique las razones por las cuales no ha cumplido la sentencia de tutela.

**2**

Si COLPENSIONES prueba ante el juez de tutela que para el cumplimiento de la sentencia ordinaria o contencioso administrativa, es necesario el desarchivo del expediente o la entrega de documentos por la parte accionante, requerirá al juzgado respectivo para que dentro de los diez (10) siguientes a la comunicación de la respectiva providencia desarchiva el expediente que contiene la sentencia objeto de acatamiento y le solicitará al actor que aporte los documentos que por ley le corresponde para el acatamiento de la providencia.

**3**

Le otorgará a COLPENSIONES un término de diez (10) días siguientes al desarchivo del proceso y a la entrega de los documentos por la parte accionante, para que acredite el cumplimiento del fallo ordinario o contencioso administrativo, así como de la sentencia de tutela.

**4**

Le otorgará a COLPENSIONES un término de diez (10) días siguientes al desarchivo del proceso y a la entrega de los documentos por la parte accionante, para que acredite el cumplimiento del fallo ordinario o contencioso administrativo, así como de la sentencia de tutela.



(ii) **Cumplimiento de una sentencia de tutela que ordena responder una petición prestacional.**

En este caso, la autoridad judicial deberá:

- 1** Requerir a COLPENSIONES dentro de los cinco (5) días siguientes a la comunicación de la apertura del trámite incidental de desacato, para que explique las razones por las cuales no ha respondido la petición.
- 2** Vencido el anotado término, tomará las medidas de cumplimiento que encuentre procedentes para eliminar las barreras que impidan el cumplimiento del fallo de tutela y decidirá lo pertinente frente al fondo del trámite de desacato.
- 3** En la verificación del cumplimiento de la orden de tutela encaminada a garantizar la protección del derecho de petición, la autoridad judicial aplicará las reglas jurisprudenciales del trámite de desacato señaladas en la consideración jurídica 153 del Auto 181 de 2015.

## El trámite de cumplimiento es principal, oficioso e independiente del incidente de desacato

Es obligación del juez hacer cumplir la protección de derechos fundamentales.

Al realizar una evaluación del caso de Colpensiones, la Corte Constitucional en el Auto 181 de 2015 recordó importante jurisprudencia sobre la obligación del juez de hacer cumplir la protección de los derechos fundamentales. Así, con cita de la sentencia T-606/11 M.P. Humberto Sierra Porto, expuso que *"la existencia o la iniciación del incidente de desacato no excusa al juez de tutela de su obligación primordial del juez constitucional cual es la de hacer cumplir integralmente la orden judicial de protección de derechos fundamentales mediante el trámite de cumplimiento"*.

La cita jurisprudencial del Alto Tribunal, se dio a propósito del conjunto de medidas que adoptó la Corte en el auto mencionado para que Colpensiones pueda avanzar en el

cumplimiento de los fallos de tutela, ordinarios y contencioso administrativos, sobre los cuales la entidad tiene imposibilidad material por tener barreras como el desarchivo de expedientes y la intervención de otras entidades para que se pueda materializar el cumplimiento de las providencias judiciales. De esa manera, se ha considerado que en el marco del "trámite de cumplimiento", es que el Juez Constitucional de Tutela tiene la competencia para ordenar remover todas las barreras u obstáculos que le exponga, incluso la entidad accionada, para que se pueda lograr la protección del derecho fundamental.

## Breves, pero muy importantes

### **LEVANTAMIENTO DE SANCIONES DE MULTAS Y ARRESTOS.**

La Corte Constitucional, reiteró su jurisprudencia así: "...en el supuesto en que el juez haya adelantado todo el procedimiento incidental y decidido sancionar por desacato al responsable, éste podrá evitar que se materialice la multa o el arresto cumpliendo el fallo que lo obliga a proteger los derechos fundamentales del actor. De este modo, si se verifica el cumplimiento del fallo luego de consultada y confirmada la sanción, el juez de primera o única instancia deberá declarar inmediatamente el cumplimiento de la sentencia y revocar o dejar sin efecto la sanción impuesta y las actuaciones que dependan de ella, de conformidad con la jurisprudencia de esta Corte y la competencia asignada por el artículo 27 del Decreto 2581 de 1991" (Auto 181/15, ff.153)

### **INCAPACIDADES SUPERIORES A 540 ESTARÁN A CARGO DE LAS EPS.**

El artículo 67 de la Ley 1753 de 2015, por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 "Todos por un nuevo país", dispuso que el pago de las incapacidades por enfermedad de origen común que superen los quinientos cuarenta (540) días continuos estarán a cargo de las Entidades Promotoras de Salud. Así se llena el vacío normativo evidenciado por la C. Constitucional en sentencia T-468 de 2010. Finalmente, se otorgan facultas reglamentarias al Gobierno para que regule el procedimiento de revisión de la incapacidad, el momento de calificación definitiva, y las situaciones de abuso del derecho.



Para efectos de divulgar los referidos AUTOS, a los H. Magistrados y Jueces de la República La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura emitió la Circular PSAC15-22 del 4 de agosto de 2015, que se encuentra disponible en el Link de actos administrativos del Portal Web de la Rama Judicial:

[www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co)

Comité editorial: Mauricio Olivera, Mario Fidel Rodríguez, Hayléisi Cuervo, Juanita Durán, Germán Ponce, Fernando Rey

Corrección de Estilo: Jaime Triana, Diseño: Dexter Real