

**DÉCIMO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013
PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL**

Mayo de 2014

Contenido

1. Introducción	7
2. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS.....	10
2.1. Incremento de expedientes que se han trasladado a Colpensiones con trámites pensionales pendientes por decidir	10
2.2. Expedientes del ISS en L. pendientes por entrega a Colpensiones	13
2.3. Solicitudes de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y que generan una reactivación de un expediente archivado	19
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	21
3.1. Infraestructura tecnológica	26
3.2. Infraestructura física	27
3.3. Recurso humano.....	27
3.3.1. Contratación del nuevo personal para el cumplimiento del Auto 320 de 2013	29
3.3.2. Política de incentivos.....	35
3.3.3. Traslado de personal	35
4. Estrategia de calidad	39
4.1. Estrategias transversales de calidad.....	44
4.1.1. Comité de calidad.....	45
4.2. Grupos de calidad.....	47
4.2.1. Grupo de control de calidad.....	47
4.2.2. Grupo de cargue y automatización	49
4.3. Plan de Acción de Calidad para el mejoramiento de actos administrativos	60
4.3.1. Avances y resultados del Plan de acción de calidad	61
4.3.2. Seguimiento al Plan de Acción de Calidad	65
4.3.3. Plan de Auditoría.....	72
4.3.4. Cronograma de ejecución del Plan de Acción de Calidad	73
5. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	76
5.1. Estado de las solicitudes pensionales	76

5.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones de la represa del ISS	77
5.2.1. Escenario 8 – 209.338	80
5.2.2. Entregas realizadas por el ISS a partir del 10 de marzo de 2014 (Sección Especial).....	82
5.2.3. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS	85
5.3. Estado, metas y avances de las solicitudes recibidas por Colpensiones.....	90
5.3.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes pensionales radicadas ante Colpensiones	90
5.3.2. Recursos administrativos	95
5.3.3. Trámites fuera de término pendientes de resolver	99
5.4. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historia laboral.....	100
5.4.1. Corrección de historias laborales para decir las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS.....	102
5.4.2. Corrección de historias laborales para decir las solicitudes de reconocimiento de Colpensiones	105
5.4.3. Corrección mensual de historias laborales por solicitud de los ciudadanos	105
5.4.4. Corrección de historias laborales provenientes de otros trámites.....	105
6. Otros trámites, peticiones o reclamos	106
6.1. Cumplimiento de acciones de tutela.....	106
6.1.1. Identificación y avance en la atención de tutelas	106
6.1.2. Tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión	111
6.1.3. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	113
6.1.4. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de expedientes y/o sentencias	115
6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales.....	117
6.2.1. Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias	117
6.2.2. Sentencias en contra del ISS.....	123

6.2.3.	Sentencias en contra de Colpensiones.....	126
6.2.4.	Sentencias radicadas a través de PQRS.....	128
6.2.5.	Sentencias halladas en los expedientes de reconocimiento.....	131
6.2.6.	Cumplimiento de sentencias.....	131
6.2.7.	Plan de Acción para reconocimiento y cumplimiento de sentencias judiciales	134
6.3.	Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	134
6.3.1.	Identificación y avances en la contestación de PQRS	134
6.3.2.	Resultados del Plan Operativo	139
6.4.	Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	150
6.4.1.	Gestión de citas médicas durante el mes de abril de 2014.....	150
6.4.2.	Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (dictámenes).....	150
6.4.3.	Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	152
6.4.4.	Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	152
6.5.	Inclusión en nómina y pago efectivo.....	157
6.5.1.	Caracterización de la nómina de Colpensiones.....	157
6.5.2.	Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	158
6.5.3.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	160
6.5.4.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	167
6.6.	Auxilios funerarios.....	168
6.7.	Subsidio a la cotización.....	168
6.8.	Traslado de aportes de los afiliados.....	170
6.8.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP’s).....	170
6.8.2.	Cargue aportes no vinculados	172
6.9.	Revocatorias directas pendientes de decidir	173
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	174
7.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos	174
7.2.	Plan de Acción y resultados.....	179

7.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	179
7.2.2.	Notificación personal	181
7.2.3.	Notificación por aviso.....	182
7.2.4.	Notificación masiva	182
7.3.	Calidad en el proceso de notificación	183
7.4.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	183
8.	Atención al ciudadano	185
8.1.	Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada	185
8.1.1.	Tiempos de Atención.....	185
8.1.2.	Administración de filas y turnos.....	185
8.1.3.	Protocolo de Atención Prioritaria	187
8.1.4.	Citas previas	192
8.1.5.	Acciones implementadas para mejorar el proceso de atención en el punto de atención de Colpensiones – PAC.....	192
8.1.6.	Seguimiento al Modelo de Atención.....	195
8.1.7.	Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión.....	196
8.2.	Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano	196
8.2.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	196
8.2.2.	Fortalecimiento del Servicio.....	197
9.	Indicadores	199
10.	Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	203
10.1.	Mesa Técnica de trabajo y seguimiento conformada con la Procuraduría General de la Nación.....	203
10.1.1.	Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento	203
10.1.2.	Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y seguimiento en el período reportado respecto al trámite de requerimientos (Abril 2014)	205
10.1.3.	Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales.....	206

10.1.4. Observaciones al informe de seguimiento presentado por la Procuraduría Delegada para el trabajo y la seguridad en el mes de abril, ante la H. Corte Constitucional.	208
10.2. Atención a las observaciones presentadas por la Contraloría General de la República a la Corte Constitucional en el Informe “Convocatoria sesión técnica informal en el marco del seguimiento a los Autos 110, 202 y 320 de 2013”	208
10.3. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo	209
Anexos	210
Anexo 1. Oficio No. 10000_2087.....	210
Anexo 2. Oficio No. 2014_3274766	211
Anexo 3. Oficio No. 2014_2396807	213
Anexo 4. Resultados de los Indicadores de seguimiento	214

DÉCIMO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL

1. Introducción

Desde que Colpensiones inició su operación en octubre de 2012 han transcurrido a la fecha del presente informe 1 año y 7 meses. En ese período esta entidad ha enfrentado los múltiples retos de una administración de un régimen público de pensiones que venía con serias fallas que, como hecho notorio, había perjudicado a miles de ciudadanos.

Las fallas que encuentra Colpensiones se pueden dividir en dos géneros: (i) las que afectan directamente a las personas y, (ii) las que implican asuntos eminentemente de la administración del Régimen de Prima Media y que de manera directa no afectan a las personas.

En el primer género se concentran todos los asuntos que se reportan en los informes que se remite a la H. Corte; asuntos que van desde la atención al ciudadano, la atención a la herencia insoluta del ISS en temas de corrección de historias laborales, expedición de actos administrativos, atención de tutelas y sentencias judiciales, todos estos que habían vulnerado sistemáticamente derechos fundamentales, hasta procurar que los temas que los ciudadanos radican directamente en Colpensiones sean atendidos con oportunidad.

En el segundo género, que es el relacionado con los asuntos propios de la mecánica de la administración, se hallan temas de hondura financiera, como son los embargos heredados del ISS, y los intereses moratorios que causan el no pago oportuno de sentencias judiciales. Estos temas no han sido objeto de control por parte de la H. Corte, toda vez que hasta el momento por estos tópicos, se considera, no se evidencia una violación a derechos fundamentales. Al ser ellos de un impacto profundo a las finanzas de Colpensiones, se están trabajando planes para superar esta problemática. Su análisis se incluirá en la presentación que se haga en la próxima audiencia citada por la H. Corte, ya que la atención integral para superar el atraso estructural del Régimen de Prima Media, se considera, debe tener en cuenta estas cuestiones.

Ahora bien, mencionado lo anterior como el punto de partida de cómo Colpensiones observa la grave situación que heredó del ISS, se presenta ahora el décimo informe periódico, lo que significa también que han transcurrido diez meses desde que la H. Corte intervino en la administración del Régimen de Prima Media, instruyendo unas medidas especiales de protección a fin de salvaguardar los derechos fundamentales que estaban siendo vulnerados.

El primer logro que muestra este informe es que en ese término de diez meses Colpensiones logró atender en un 100% los grupos prioritarios diseñados por el Tribunal Constitucional (GP1, GP2 y

GP3) sobre los cuales tiene la información necesaria para su trámite. Es decir, a la fecha de corte de este informe, 30 de abril de 2014, se han atendido las peticiones de pensión, auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas de los ciudadanos que, algunos desde hace dos décadas, habían elevado ante el ISS y que éste no había resuelto.

Queda pendiente, y como meta, cumplir al 31 de julio con la atención del denominado grupo corriente, que consiste en suma, en las solicitudes de reliquidación pensional y atención de recursos interpuestos en sede administrativa, aspecto que también avanza con una perspectiva de cumplimiento.

Para cumplir con estas metas, se podrá ver en este IP aspectos claves como el avance en la contratación de 347 analistas de reconocimiento para la atención de peticiones pensionales (de estos, 312 ya están contratados), frente a un objetivo de la entidad de contratar 400 analistas con el fin de poner al día el Régimen de Prima Media a la fecha sugerida por la H. Corte. La selección de este personal, tal y como se ha reportado en IP anteriores, la ha hecho Colpensiones de manera focalizada, buscando profesionales que cuenten con experiencia en sustanciación de pensiones, y de esta manera (i) evitar una curva de aprendizaje larga que ponga en riesgo el cumplimiento de las metas, y (ii) garantizar la calidad en las decisiones.

De la misma manera, se informa a la H. Corte Constitucional que desde la entrada en operación, Colpensiones ha recibido en total 1.027.904 solicitudes de corrección de historia laboral, entre trámites de reconocimiento de Represa del ISS, trámites de reconocimiento de Colpensiones, y solicitudes de corrección radicadas ante Colpensiones. De estas, 105.052 se recibieron en 2012, 736.226 en 2013, y ya se han recibido 186.626 en lo corrido de 2014. De todo este cúmulo de solicitudes, hoy Colpensiones ha resuelto en total 1.000.316, lo que equivale a un avance acumulado del 97.3% al cierre de este informe.

En materia de tutelas se podrá evidenciar cómo de las 136.599 acciones de tutela, donde se incluyen las que se recibieron del ISS y las que día a día ingresan en contra de la administradora, se han atendido hasta el momento 104.219, un 76%. De las 32.380 restantes, se encuentran un grupo importante, 25.550 acciones de tutela, que tienen una respuesta parcial a los jueces y accionantes, esta fracción equivale a un 19% del total de tutelas. Para estos casos se ha manifestado a los juzgados que no se cuenta con la información necesaria y que se está en proceso de consecución de los documentos necesarios para proceder a una atención de fondo.

Desde este informe se presenta dicha cifra, y a partir del próximo todo un plan de acción que detalle la forma cómo se atenderá este universo, ya que son tutelas susceptibles de quedar sin la protección constitucional de la suspensión de la sanción por desacato a partir del 31 de julio del presente año. El grupo de tutelas que actualmente se encuentran en trámite sobre el cual Colpensiones tiene la documentación necesaria, y que se resolverán en los próximos días, es de 6.830, un 5% del total histórico de tutelas.

Por otro lado, este IP presenta el avance en materia de atención de sentencias judiciales, donde los aspectos de transcripción de fallos y estudios de seguridad siguen siendo un obstáculo para cumplir de manera expedita las órdenes judiciales. También se podrá ver cómo está la inclusión en nómina y la resolución de recursos, y peticiones relacionadas con medicina laboral. En cuanto a la atención al ciudadano, se presenta una evaluación al plan que la H. Corte solicitó se implemente con el fin de atender a personas con condiciones especiales para el acceso, los turnos de atención, entre otros temas.

Como ha sido tradicional, se presentan capítulos independientes para notificaciones y atención de PQRS, donde se muestra, con metodología de seguimiento, todo el avance que se tiene en estas cuestiones.

Por su parte, el capítulo de indicadores y su anexo muestra datos relevantes que han servido para la toma de decisiones en cada una de las áreas involucradas. Ahí se puede ver cómo se mantienen, en términos generales, los avances sostenidos en la gestión para superar el atraso estructural del Régimen de Prima Media.

Finalmente, el IP presenta el capítulo de atención a los entes de control, donde se hace especial énfasis en los informes de la Procuraduría General de la Nación, los cuales han aportado importantes elementos para la configuración de la estrategia de calidad que, como se dijo en informes anteriores, se ha constituido como otro de los puntos clave para la operación de Colpensiones, y en un elemento indispensable para que la superación del atraso estructural del Régimen de Prima Media tenga unas condiciones que satisfagan realmente y de fondo al ciudadano.

Este informe permite afirmar que la gestión de Colpensiones durante estos meses está dando el fruto esperado por la H. Corte a favor de la ciudadanía. El apoyo de los entes de control y del Gobierno ha sido determinante para lograr las metas hasta ahora alcanzadas. En los tres meses que quedan para llegar al 31 de julio Colpensiones redoblará sus esfuerzos para concluir con esta importante misión de poner al día la administración del Régimen de Prima Media.

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

2.1. Incremento de expedientes que se han trasladado a Colpensiones con trámites pensionales pendientes por decidir

Retomando lo que se ha indicado en los informes anteriores y en idéntica forma, en esta sección se actualizan los datos sobre la evolución de las entregas de expedientes de reconocimiento de la herencia del ISS.

En resumen: para el 26 de agosto del 2013 se reportó que contaba con un número total de 268.521 expedientes, para el 4 de septiembre alcanzaba los 308.419, y para octubre 5 el universo de los expedientes ascendió a 313.664. Al cierre del 31 de diciembre del 2013 los expedientes eran 324.405, al 31 de enero se llegó a 335.624, al 28 de febrero se llegó a 337.665, y al 31 de marzo los expedientes eran 350.116. Para la fecha de corte de este IP10, es decir, al 30 de abril, el traslado de expedientes necesarios para atender una petición que el ISS no había resuelto, es de 351.570. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 1)

Capítulo 2.1 - Cuadro 1. Evolución del estado de congestión (represa) del ISS, asumida por Colpensiones hasta la fecha

Entregas de expedientes	Solicitudes totales	Incremento Respecto al Inventario Inicial	Contabilidad total de expedientes con peticiones pendientes a partir del Auto 110	Incremento Respecto al Inventario Inicial
Inventario tomado por el Auto 110	216.000		98.967	
Enero 31/2014	335.624	55,38%	207.388	109,55%
Febrero 28/2014	337.665	56,32%	209.338	111,52%
Marzo 31/2014	350.116	62,09%	220.719	123,02%
Abril 30/2014	351.570	62,76%	222.103	124,42%

Una vez realizadas todas las depuraciones y clasificaciones sobre las entregas de expedientes realizadas por el ISS en L., con corte al 30 de abril de 2014, estas ascendieron a un total de 351.570 (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 1). Sin embargo, en dichas entregas se identificaron expedientes que no corresponden a solicitudes de reconocimiento; se trata de expedientes para atender otros tipos de solicitudes tales como tramites de nómina, expedición de copias de actos administrativos expedidos por el ISS, cobro de bonos o cuotas partes pensionales, entre otros. Lo anterior significa que de ese número de 351.570 (inventario a abril 30 tal y como lo indica el Cuadro 1), los trámites relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales son de 345.872 (inventario a abril 30).

En ese orden de ideas, solo para los trámites relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales, en el Cuadro 2 se presentan los expedientes entregados por el ISS en L. discriminados por grupos de prioridad de la H. Corte (Panel A) y subgrupos de vulnerabilidad (Panel B), con el fin de que se advierta cómo dentro de esos subgrupos hay un comportamiento diferencial en cada una de las entregas realizadas por parte del ISS en L. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 2)

Es de resaltar que entre julio del 2013, mes en que la H. Corte profiere el Auto 110, y abril del 2014, es decir 9 meses después, los expedientes de algunos grupos de vulnerabilidad, como los relacionados con subsidio a la cotización, crecieron por encima del 350%, las indemnizaciones sustitutivas 191.83%, y las reliquidaciones 153.63%.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Expedientes entregados por el ISS por grupos de prioridad

Panel A. Resumen

Población	Inventario Inicial	Corte Ene. 31		Corte Feb. 28		Corte Mar. 31		Corte Abr. 30	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Solicitudes totales	217.555	331.157	52,50%	333.107	52,19%	344.488	58,35%	345.872	58,98%
Solicitudes por tramitar con el Auto 110 de 2013	98.967	207.388	109,55%	209.338	111,52%	220.719	123,02%	222.103	124,42%
Grupo 1	28.215	54.326	92,54%	54.775	94,13%	57.834	104,98%	58.338	106,76%
Grupo 2	9.148	12.498	36,62%	12.564	37,34%	12.773	39,63%	12.812	40,05%
Grupo 3	12.650	17.182	35,83%	17.188	35,87%	17.385	37,43%	17.418	37,69%
Grupo 4	48.954	123.382	152,03%	124.811	154,96%	132.727	171,13%	133.535	172,78%

Panel B. Detalle por grado de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	Corte Ene. 31		Corte Feb. 28		Corte Mar. 31		Corte Abr. 30	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Grupo 1									
Mayores de 74 años	1.749	5.385	207,95%	5.513	215,21%	6.413	266,67%	6.654	280,45%
Invalidez	1.406	4.397	212,73%	4.433	215,29%	4.693	233,78%	4.714	235,28%

Población	Inventario Inicial	Corte Ene. 31		Corte Feb. 28		Corte Mar. 31		Corte Abr. 30	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	14.830	23.900	61,16%	24.092	62,45%	25.238	70,18%	25.370	71,07%
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	14.473	66,66%	14.507	67,05%	14.958	72,25%	15.027	73,04%
Beneficiarios de subsidio a la cotización	345	1.327	284,64%	1.361	294,49%	1.579	357,68%	1.607	365,80%
Sin Información	1.201	4.844	303,33%	4.869	305,41%	4.953	312,41%	4.966	313,49%
Total Grupo 1	28.215	54.326	92,54%	54.775	94,13%	57.834	104,98%	58.338	106,76%
Grupo 2									
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.524	8.396	28,69%	8.413	28,95%	8.586	31,61%	8.619	32,11%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	4.102	56,33%	4.151	58,19%	4.187	59,57%	4.193	59,79%
Total Grupo 2	9.148	12.498	36,62%	12.564	37,34%	12.773	39,63%	12.812	40,05%
Grupo 3									
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9.074	11.487	26,59%	11.493	26,66%	11.690	28,83%	11.723	29,19%
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	3.576	5.695	59,26%	5.695	59,26%	5.695	59,26%	5.695	59,26%
Total Grupo 3	12.650	17.182	35,83%	17.188	35,87%	17.385	37,43%	17.418	37,69%
Grupo 4									
Reliquidaciones	43.150	101.423	135,05%	102.754	138,13%	109.023	152,66%	109.441	153,63%

Población	Inventario Inicial	Corte Ene. 31		Corte Feb. 28		Corte Mar. 31		Corte Abr. 30	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Indemnizaciones Sustitutivas	5.804	16.345	181,62%	16.443	183,30%	16.880	190,83%	16.938	191,83%
Auxilios Funerarios		5.614	34,43%	5.614	34,43%	6.824	35,37%	7.156	27,47%
Total Grupo 4	48.954	123.382	152,03%	124.811	154,96%	132.727	171,13%	133.535	172,78%

2.2. Expedientes del ISS en L. pendientes por entrega a Colpensiones

De acuerdo con lo informado a la H Corte en el informe IP8¹, las entidades concluyeron que el total de solicitudes de expedientes pensionales realizada por Colpensiones, a corte 15 de febrero del año en curso, corresponde a 112.497 solicitudes. De esta forma éste es el volumen de expedientes solicitados por Colpensiones desde el inicio de su operación al ISS en L. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 1)

Capítulo 2.2- Cuadro 1. Base de datos de solicitudes de expedientes

Base	Solicitudes
Base de Otros Procesos	40.582
Base de Sentencias	4.695
Base Neta Auto 110	42.945
Base Prioritaria 24.200	24.200
Tutelas	75
Base Procuraduría	75
Total Solicitudes	112.497

El Cuadro 2 presenta la evolución de los datos de solicitudes que se encontraban pendientes por recibir por parte de Colpensiones, lo cual fue discriminado en el informe IP8². El Cuadro parte del universo total de 112.477 registros, y después de ejercicios de depuración, de descontar las entregas a Colpensiones por parte del ISS en L, y algunas solicitudes duplicadas, llega al universo de 35.449 registros. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 2)

¹ Ver IP8, página 12.

² Ver IP8, páginas 12 y 13.

Capítulo 2.2- Cuadro 2. Evolución de los datos para llegar a las solicitudes pendientes

Bases	Solicitados	Eliminados de la base	Recibidos	Duplicados en Tutelas, Sentencias y otros Procesos	Pendientes Tutelas y Auto 110
Base de otros procesos	40.582	-2.788	-31.456	92	6.430
Base de sentencias	4.695	0	-214	0	4.481
Base neta auto 110	42.945	-7.996	-21.445	-6.924	6.580
Base prioritaria 24200 tutelas	24.200	-719	-5.506	-92	17.883
Base procuraduría	75	0	0	0	75
TOTAL SOLICITUDES	112.497	-11.503	-58.621	-6.924	35.449

En el Cuadro 3 de este capítulo se muestra la evolución de solicitudes y entregas del pendiente de 35.449 (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3). Como se puede observar, las entregas pendientes ya se han reducido de una manera significativa, llegando a la cifra de 882 expedientes que se encuentran en proceso de consecución por parte de la liquidadora. No obstante lo anterior y como se detalla más adelante, en los primeros días del mes de mayo se reenviará al ISS en L. un listado de registros correspondiente a la columna “En aclaración por Colpensiones”, que incrementará el número de expedientes pendientes. Esta situación se evidenciará en el informe especial que solicitó la H. Corte en su auto 133 del 25 de abril de 2014.

Capítulo 2.2- Cuadro 3. Evolución de las solicitudes y entregas de expedientes de solicitudes prioritarias

Bases	Solicitados	Certificados por el ISS en L.	Depurados por Colpensiones	En aclaración por Colpensiones	Recibidos	Pendientes
Base de Otros Procesos	6.430	-684	-381	-3.375	-1.724	266
Base de Sentencias	4.481	-1.281	0	-359	-2.754	87
Base Neta Auto 110	6.580	-832	-332	-2.839	-2.397	180
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	17.883	-6.158	-2.148	-4.942	-4.288	347
Base Procuraduría	75	-1	0	0	-72	2
Total Solicitudes	35.449	-8.956	-2.861	-11.515	-11.235	882

A continuación se realiza una descripción de cada una de sus filas para un mejor entendimiento:

1. **Base de otros proceso:** con corte al 28 de febrero del año en curso, se mantuvo el total de solicitudes de 6.430 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó que no encontró 684 expedientes con el número de cédula suministrado. A su vez Colpensiones depuró 381 registros, actualmente se encuentran en etapa de aclaración por parte de Colpensiones con cruce de bases datos internas y externas, procesos de contingencia de lectura. 3.375 registros y se han recibido 1.724 expedientes, para un total definitivo a este corte de 266 expedientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
2. **Base de sentencias:** con corte al 28 de febrero del año en curso se mantuvo el total de solicitudes de 4.481 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó la que no encontraba 1.281 expedientes con la cédula suministrada; actualmente se encuentran en etapa de aclaración 359 registros, y se han recibido 2.754 expedientes, para un total definitivo a este corte de 87 expedientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
3. **Base neta Auto 110:** con corte al 28 de febrero del año en curso se mantuvo el total de solicitudes de 6.580 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó que no encontraba 832 expedientes con la cédula suministrada, a su vez Colpensiones depuró 332 registros, actualmente se encuentran en etapa de aclaración 2.839 registros y se han recibido 2.397 expedientes, para un total definitivo a este corte de 180 expedientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
4. **Base prioritaria 24.200 Tutelas:** con corte al 28 de febrero del año en curso, se mantuvo el total de solicitudes de 17.883 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó que no encontraba 6.158 expedientes con la cédula suministrada, a su vez Colpensiones depuró 2.148 registros, actualmente se encuentran en etapa de aclaración 4.942 registros y se han recibido 4.288 expedientes, para un total definitivo a este corte de 347 expedientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
5. **Base Procuraduría:** con corte al 28 de febrero del año en curso se mantuvo el total de solicitudes de 75 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó que no encontró 1 expediente con la cédula suministrada y, se han recibido 72 expedientes, para un total definitivo a este corte de 2 expedientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.

Respecto a los 11.515 registros de la columna denominada “En Aclaración” (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3), correspondientes a expedientes prioritarios que no pudieron ser ubicados por el ISS en L., por cuanto no se contaba con la identificación de causante o afiliado, como se informó a la H. Corte en el IP9³. Para estos Colpensiones viene adelantando las siguientes gestiones en aras de realizar una búsqueda de información uno por uno que permita la ubicación de la cedula del causante, y así lograr la entrega del expediente pensional correspondiente:

- Al realizar los correspondientes cruces con la nómina de pensionados, se determinó que se encuentran 1.752 casos que Colpensiones solucionó con la documentación recibida de los trámites día a día. Por tal motivo los registros correspondientes a esta base serán cerrados.
- En lo correspondiente a los 9.763 registros restantes, luego de efectuar cruces masivos y validaciones uno a uno de los registros, en la mayoría de casos se ha logrado determinar la identificación de la cédula del causante, por tal razón se remitirán los nuevos datos al ISS en L., siendo procedente manifestar que se depurarán los inexistentes de la base de datos, teniéndose en cuenta que no se encuentra ninguna otra fuente de información que determine la posible cédula del causante.

Respecto a los resultados del plan de acción informado a la H. Corte en el IP9⁴, que Colpensiones diseñó y está ejecutando con el fin de dar solución de fondo a las 8.956 registros relacionados en la columna “Certificados por el ISS en L.” (ver Capítulo 2.2 – Cuadro 4), elevadas por los ciudadanos y que fueron certificadas por parte del ISS en L. como inexistentes, a continuación se detalla el avance en la gestión durante el mes de abril:

Capítulo 2.2- Cuadro 4. Seguimiento proceso 8.956 registros certificados por el ISS en L. como inexistentes

Bases	Certificados por el ISS en L	Tutelas con Hecho Superado y Casos Cerrados	Registros Depurados	Registros en Casos en Producción	Tutelas Pendientes de Atender
Base Neta Auto 110	832	501	151	57	123
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	6.158	3.550	36	912	1.660
Base Procuraduría	1	0	1	0	0
Otros Procesos	684	427	19	47	191
Sentencias	1.281	41	1.178	7	55

³ Ver IP9, página 16.

⁴ Ver IP9, páginas 16 - 18.

Bases	Certificados por el ISS en L	Tutelas con Hecho Superado y Casos Cerrados	Registros Depurados	Registros en Casos en Producción	Tutelas Pendientes de Atender
Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	115	26	0	38	51
Total Solicitudes	9.071	4.545	1.385	1.061	2.080

1. Teniendo en cuenta que la cantidad de solicitudes aumentó de 8.956 a 9.071, debido a 115 casos múltiples encontrados, donde en una sola solicitud se relacionaban varios petitionarios y a la depuración de 1.385 registros por diferentes novedades, continuamos con el análisis de avance de 7.686 registros reales.
2. Para 4.545 registros que fueron clasificados como tutelas con hecho superado, a la fecha encontramos que:
 - 768 de los ciudadanos ya se encuentran notificados con un acto administrativo que resuelve su petición de fondo.
 - 66 están en proceso de notificación de actos administrativos ya emitidos.
 - Los 3.711 restantes se encuentran en validación de cédulas y notificación del acto administrativo.
3. Para 1.061 registros clasificados como en proceso de producción:
 - Se han recibido expedientes de 14 casos.
 - 46 casos se encuentran registrados en nómina.
 - 306 casos corresponden a solicitudes incompletas, por lo que se les envió carta de respuesta parcial a los ciudadanos, solicitando la documentación que era requerida para atender de fondo su solicitud.
 - 60 casos corresponden a sentencias a las cuales se les solicitó estudio de seguridad por medio de carta con respuesta parcial.
 - 635 casos corresponden a ciudadanos que han radicado documentación con Colpensiones y con ella se les puede resolver de fondo su solicitud.
4. Respecto a los 2.080 registros clasificados como tutelas pendientes por atender:
 - 1.038 pertenecen a procesos de las áreas de reconocimiento y medicina laboral
 - ✓ A 608 ciudadanos el día 20 de marzo de 2014 se les envió carta solicitando documentación faltante.

- ✓ A 430 casos, se les está validando datos de contacto y paralelamente envió de cartas a los juzgados, solicitando desarchivo de los procesos, con el fin de ampliar información de ubicación y contacto.
- 1.042 casos corresponden a pretensiones diferentes de reconocimiento y medicina laboral, como corrección de historia laboral, solicitud de expedientes entre otras.
 - ✓ Para 492 casos no fue posible determinar información del causante y/o pretensión, por lo que se envió carta a los juzgados solicitando esta información, dando cumplimiento al Auto 202.
 - ✓ 478 casos se encuentran en trámite según prioridades. 204 casos de reconocimiento se están examinando para determinar si con la documentación existente se puede dar solución de fondo. De la misma forma, se están revisando uno a uno los distribuidos en las áreas según la pretensión (74 casos) y se está verificando para 200 casos de sentencias y Auto 110 si existe alguna respuesta de los juzgados o del ciudadano que permita a Colpensiones dar respuesta de fondo.
 - ✓ 50 casos se encuentran en verificación de hecho superado para ser revisados por la Vicepresidencia Jurídica en mayo de 2014.
 - ✓ 20 casos corresponden a tutelas ya atendidas para las cuales se les está generando comunicado a ciudadanos y juzgados.
 - ✓ 2 casos corresponden a sentencias, para lo cual se solicitó al ciudadano documentación necesaria para dar respuesta de fondo, entre otros, certificaciones de entidades bancarias para realizar el pago, certificación de que no se adelanta proceso ejecutivo.

La anterior descripción corresponde a los procesos internos que viene adelantando Colpensiones y que continúa haciendo, en aras de cumplir con la obligación que como administradora de régimen de prima media tiene para con los ciudadanos y el Estado.

Como se manifestó en el IP9⁵, en lo que atañe al tema anterior, es importante señalar que estas solicitudes fueron realizadas por Colpensiones al ISS en L. desde el mes de mayo de 2013, y solo hasta el mes de febrero el ISS en L. expidió las certificaciones que permitieron dar inicio a todo este trabajo.

Así mismo, está claro que todas estas solicitudes de prestaciones pensionales son de ciudadanos que afirman acudieron al ISS cuando este aún estaba en operación, y que como no obtuvieron una respuesta, acudieron a jueces o a Colpensiones para que se resuelva sus peticiones.

⁵ Ver IP9, página 18.

2.3. Solicitudes de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y que generan una reactivación de un expediente archivado

Por otro lado, y ya cambiando de universos de expedientes, respecto a la entrega del inventario de expedientes con trámite concluido (1.796.033)⁶, Colpensiones continúa la espera de los cronogramas de entrega por parte del ISS en L. Este inventario se encuentra dividido de la siguiente manera:

- a. Expedientes que están incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros (cédulas)

En lo que corresponde a este tema, mediante oficio No. 10000_2087 de fecha 22 de abril de 2014 (Ver Anexo 1), el ISS en L. informa que luego de efectuar la validación de los registros, el estado general de la base de datos de los 1.011.149, se encuentra de la siguiente manera:

Capítulo 2.3 – Cuadro 1. Expedientes incluidos en la nómina de pensionados según estado

ESTADO DE LOS REGISTROS	CANTIDADES
Registros que se encuentran en el inventario físico	840.605
Registros que no se identificaron en el inventario	10.187
Expedientes entregados a Colpensiones con actas	160.357
TOTAL	1.011.149

Al realizar las validaciones y verificaciones de lo manifestado por el ISS en L. Colpensiones procedió mediante oficio No. 2014_3274766 de fecha 29 de abril de 2014 (Ver Anexo 2), a solicitar la remisión del detalle de lo correspondiente a los “EXPEDIENTES ENTREGADOS A COLPENSIONES CON ACTAS – 160.357 registros”, ya que no se adjuntó en el oficio de envío de información, oficio que aún no ha sido contestado por la liquidadora.

Así mismo, en lo referente a los datos solicitados para la ubicación de los expedientes, los mismos se encuentran en la estructura de la base de datos remitida el día 26 de marzo de 2014 (ver Anexo 3).

⁶ Cifra presentada por el ISS en L., en el Informe 7 de Avance de la Transición, enero 17 de 2014, página 22, e Informe 8 de Avance de la Transición, febrero 18 de 2014.

- b. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados - 784.895 registros (cédulas)

En lo que corresponde a este tema no obstante de no haberse recibido cronogramas de entregas por parte del ISS en L, se recibe programación semanalmente por parte de los mismos para entrega de expedientes pensionales de aproximadamente 2.000.

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

En el IP9⁷ se informó a la H. Corte los avances de la estrategia para avanzar en la puesta al día del Régimen de Prima Media, indicando que durante el mes de marzo culminó su implementación, con excepción del ingresos de la totalidad de analistas.

En primer lugar, se creó la nueva unidad para el área de reconocimiento, con su respectiva infraestructura, personal de apoyo y servicios necesarios, la cual se encuentra en funcionamiento en un edificio ubicado en la carrera 30 con calle 73. Esta unidad opera en dos turnos y en el momento se encuentran contratados 312⁸ analistas nuevos. Con este número de analistas, y basado en el modelo que se presenta más adelante, Colpensiones cuenta ahora con la capacidad para poner al día el Régimen de Prima Media en últimos días del mes de agosto del presente año, es decir un mes después de lo establecido por la H. Corte⁹. De todas maneras es importante resaltar que, de acuerdo con el modelo de proyecciones, la represa del ISS ya estará saneada al 31 de julio, lo mismo que las solicitudes que por primera vez han realizado los ciudadanos en Colpensiones.

Considerando que no se ha logrado conseguir la totalidad del personal, para lograr esto ha sido necesario asignar como revisores a los analistas más antiguos y experimentados lo que impacta la productividad y el cumplimiento de metas, aumentando el tiempo para el cumplimiento de las metas, como ya se dijo en cerca de un mes.

En el caso de las tutelas relacionadas con reconocimiento se estableció un inventario de 4.624 pendientes de decisión y se estimó un ingreso promedio 233 trámites de tutelas diarias, de los cuales se consideraron 84 nuevas que no tienen un expediente de reconocimiento radicado en Colpensiones. Para atenderlas se creó un grupo de 20 personas que se encargan de resolver esto casos y mantener en cero (0) las sanciones y los desacatos. Con este grupo se estima que al 31 de julio de 2014 Colpensiones se encontrará al día en la respuesta de las tutelas relacionadas con el proceso de reconocimiento. Así mismo, para atender los reprocesos de los casos que envía el área de atención al ciudadano para corrección, se creó un nuevo grupo de 20 personas con los que se espera dar una respuesta oportuna a este universo que se estima en cerca 6.100 casos.

⁷ IP9, sección 3, páginas 20 - 25.

⁸ Para efectos de las proyecciones incluidas más adelante se incluyen 35 analistas adicionales para llegar a 347 en total a final de mayo. Estos últimos provienen del área de Defensa Judicial, ya que requieren menor capacitación para entrar a la producción de reconocimiento. Estas personas se reemplazan por personal nuevo en la Gerencia de Defensa Judicial para responder los trámites de tutela.

⁹ Tal y como se informó en el IP9, la selección de este nuevo personal se ha llevado a cabo de manera focalizada, buscando personas que tengan experiencia en reconocimiento de pensiones, con dos objetivos claros: (i) evitar una larga curva de aprendizaje que afecte la producción, y (ii) asegurar la calidad en las decisiones.

Por otro lado y dentro de la estrategia de mejoramiento de procesos durante el mes de abril se presentaron tres logros importantes:

- Se automatizó el subproceso de “solicitud de requerimientos internos”¹⁰. Este subproceso permite que los analistas de reconocimiento realicen seguimiento y control de la respuesta a estos requerimientos por parte de otras áreas de la organización (por ejemplo, corrección de historia laboral, revisión de la base de datos básicos del ciudadano, entre otros. Así mismo se garantiza que la respuesta esté dirigida a la persona que tiene a cargo el proceso de decisión lo que aumenta la oportunidad de atención. Esto permitirá medir tiempo de respuesta de las diferentes áreas y detectar posibles cuellos de botella sobre los que sea necesaria actuar.
- Para atender de mejor forma los recursos interpuestos por los ciudadanos se implementó un OCR¹¹ con fin de lograr una clasificación específica de las pretensiones de cada caso para lograr atenderlos de forma más inteligente y productiva, bien sea con la utilización de procesos manuales o automáticos. Hasta ahora se ha logrado determinar que dentro de este grupo de solicitudes existe un número importante de cumplimiento de sentencias y nuevos estudios que requieren ser enviados a los grupos que atienden este tipo de expedientes y como consecuencia de ello es necesario corregir los procesos de radicación en las oficinas para que la tipología de los casos quede correctamente identificada desde el momento en que el ciudadano presenta su solicitud.
- Igualmente fueron automatizadas las nueve (9) validaciones implementadas por el grupo de calidad de los procesos automáticos de reconocimiento con el fin de aplicárselas inicialmente a los recursos interpuestos por los ciudadanos y luego a todos los casos. Estas validaciones permitirán lograr dos objetivos: (i) que el 100% de los casos cuente con estas validaciones aumentando la calidad de las decisiones y (ii) que los analistas cuenten con esta información disminuyendo el tiempo de procesamiento y decisión de los expedientes de reconocimiento.

1. Proyección de solicitudes de reconocimiento por atender

Dando continuidad a la estrategia de reparto y seguimiento informada en el IP9¹², el modelo de producción y seguimiento del proceso de reconocimiento ha venido siendo ajustado de acuerdo a los avances logrados en la gestión de la entidad:

¹⁰ Solicitud que hacen los analistas de reconocimiento a otras áreas de la organización para completar información necesaria para la toma de una correcta decisión.

¹¹ Sistema de reconocimiento óptico de caracteres

¹² IP9, sección 3, numeral 1 páginas 21 - 25.

- La evolución del ingreso del nuevo personal que sirve como base para la proyección de la producción del modelo. Frente a la necesidad inicial de 400 analistas, el mes de abril cerró de la siguiente manera:

Capítulo 3 – Cuadro 1. Entrada a producción de los analistas nuevos

GERENCIA NACIONAL DE RECONOCIMIENTO			
Fecha de incorporación a la producción	Personal temporal nuevo	Personal trasladado de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial	Total
Entre el 12 de marzo y el 25 de Abril	210	17	227
28 de Abril	0	17	17
2 de Mayo	50	0	50
6 de Mayo	35	0	35
19 de Mayo	0	18	18
Total	295	52	347

Es importante destacar que en el proceso de decisión de las solicitudes de reconocimiento se tienen aproximadamente 1 revisor por cada 7 analistas, por lo que la nueva entrada de personal implica que de los analistas antiguos aproximadamente 49 pasaron a ser revisores.

- Se continúa aplicando en las proyecciones la misma curva de aprendizaje presentada en el IP9 para los nuevos analistas que ingresen a la empresa, que consiste en:
 - En el primer mes entre el padrino y el personal nuevo que ingresa, la producción conjunta será del 110% de la meta del padrino;
 - En el segundo mes, las personas nuevas tendrán como meta el 50% de la producción de los analistas antiguos;
 - En el tercer mes las personas nuevas tendrán como meta el 75% de la producción de los analistas antiguos; finalmente, a partir del cuarto mes todo el personal tendrá la misma meta.
- El número de tutelas pendientes por contestar se ajustó a 4.624, que es el inventario real existente al 30 de abril y se espera que diariamente ingresen 84 nuevos casos de trámites de tutela que no tiene expediente de reconocimiento, con lo que al mes de julio se tendría un acumulado de 9.831, teniendo en cuenta los días hábiles de cada mes.

Observando la producción del mes de abril y los ajustes antes mencionados, el volumen de trámites proyectados a 31 de julio asciende a 267.240, donde 169.422 corresponden a

radicaciones en Colpensiones; 62.703 casos de represa del ISS, para los cuales se hace un supuesto de entrada de 2.010 casos adicionales, 1.761 en el grupo 1 y 249 en grupos 2 y 3 ; y 35.115 a otros trámites (Tutelas, solicitudes de los organismos de control, casos reportados por los Puntos de Atención al Ciudadano, apelaciones, y pensiones compartidas ISS) (Ver Capítulo 3 – Cuadro 2).

Capítulo 3 – Cuadro 2. Proyección de casos de reconocimiento a decidir hasta el 31 de Julio de 2014

AUTO 320 de 2013		ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
Represa ISS						
Sin protección	Grupo 1	316	723	722		1.761
Sin protección	Grupos 2 y 3	46	102	101		249
Grupo 4						
Sin protección	Auxilios e indemnizaciones	1.890	560	560		3.010
31 de julio	Reajustes, reliquidaciones, incrementos	56.394	645	644		57.683
Sub Total		58.646	2.030	2.027	0	62.703
Colpensiones - Día a Día – Vencidos						
Sin protección	Primera vez	12.393	8.652	8.960	9.040	39.045
31 de julio	Con ingreso a la nómina	1.948				1.948
Sin protección	Auxilios/indemnizaciones	4.111	8.193	8.220	8.294	28.818
Recursos						
Sin protección	Primera vez	17.117	7.109	7.109	7.465	38.801
31 de julio	Con ingreso a la nómina	43.454	5.691	5.691	5.975	60.810
Otras solicitudes Adicionales (Valores estimados)						
Sin protección	Tutelas	4.624	1.770	1.509	1.928	9.831
Sin protección	Apelaciones		10.467			10.467
Sin protección	Compartidas con el ISS Patrono		2.500	2.500		5.000
Sin protección	Organismos de Control		1.000	1.000	1.000	3.000
Sin protección	Reportados Punto de Atención al Ciudadano	6.217	200	200	200	6.817
Sub Total		89.864	45.582	35.189	33.902	204.537
Total		148.510	47.612	37.216	33.902	267.240

Bajo los supuestos de productividad de los 347 analistas nuevos de reconocimiento y considerando que las radicaciones de nuevas solicitudes se comporten según lo planteado para los meses de mayo, junio y julio, la atención de los 267.240 casos que se proyectan en el cuadro anterior se cumpliría a finales del mes de agosto, siempre respetando la prelación de mínimo vital, el orden de radicación y en todo caso la totalidad de los casos de la represa entregada por el ISS en L. se decidirán antes del 31 de julio de 2014, lo mismo que todas las solicitudes de pensión por

primera vez radicadas en Colpensiones, y las tutelas relacionadas con reconocimiento en instancia de desacato y sanción.

Como resultado de la aplicación de la nueva metodología de reparto¹³ es importante resaltar que ha permitido avanzar en los siguientes puntos fundamentales para la entidad:

- Realizar un reparto focalizado, teniendo en cuenta la especialización de los analistas y su antigüedad en la entidad, con el fin de mantener resultados homogéneos de productividad.
- Mejorar el control del reparto, lo que permite concentrar los esfuerzos de Colpensiones en aquellos casos que deben tener prioridad, tanto para proteger el mínimo vital, como para respetar el sistema de turnos y las demás prioridades establecidas por la H. Corte.
- Seguimiento puntual y diario a la solución de los trámites de reconocimiento, permitiendo tomar correctivos en tiempos cortos, con el fin de corregir oportunamente las desviaciones al plan que se está ejecutando.
- Optimizar la planeación de los recursos humanos y físicos del proceso de reconocimiento, lo que ha permitido mantener el foco en la meta de poner al día el Régimen de Prima Media.

Finalmente, la principal dificultad con que se ha enfrentado al entidad es la de conseguir el personal que tenga conocimiento en la decisión de pensiones, lo que conlleva a que la fecha de culminación del desatraso del régimen sea aproximadamente un mes más de lo planteado por la H. Corte. Sin embargo, aún se continúa en la búsqueda de analistas con experiencia, y se están estudiando mejoras en los sistemas y procedimientos que permitan acercarnos cada vez más al cumplimiento de la meta original planteada.

2. Recursos financieros necesarios para poner al día el régimen de prima media

Durante el mes de abril no fue necesario asignar recursos financieros adicionales para complementar el objetivo de poner al día el Régimen de Prima Media.

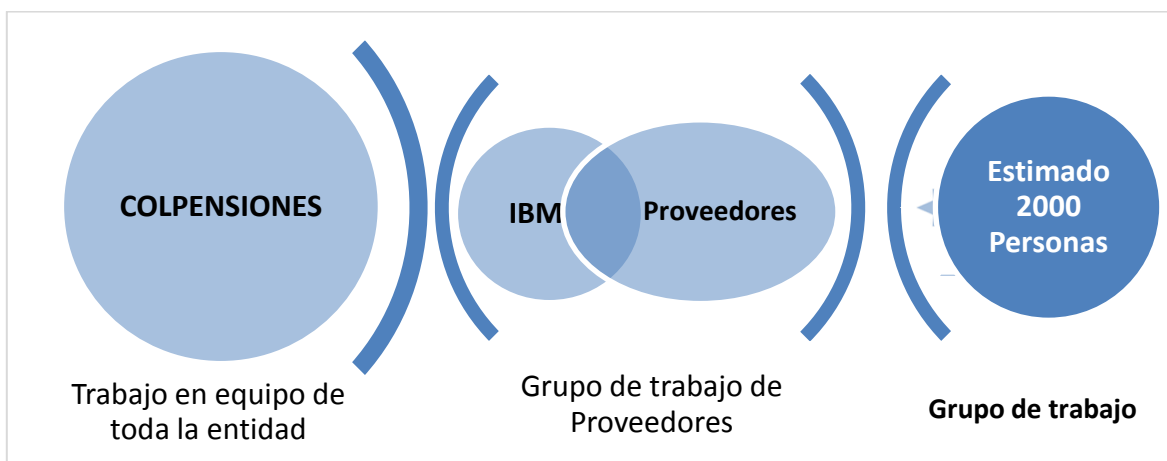
¹³ La metodología de reparto se refiere a la conformación de los grupos de decisión, y a la forma en que se reparten los casos a los analistas de reconocimiento con el fin de resolver de manera ordenada y productiva los casos de reconocimiento, siguiendo los lineamientos de la H. Corte y de los organismos de control.

3.1. Infraestructura tecnológica

Actualmente, como se reportó en el IP9¹⁴, se está adelantando la instalación de la infraestructura tecnológica y la migración de aplicaciones a los nuevos centros de datos principal y alterno, adquiridos mediante el contrato 09 de 2014. En ese mismo informe se reportó que las actividades dentro de la fase de implementación incluían: instalación y configuración de aplicaciones, diseño y ejecución de pruebas unitarias, migración de información y pruebas de usuario.

Una vez realizadas las actividades mencionadas, el pasado sábado 12 de abril de 2014 se realizó la primera prueba de usuario¹⁵, cuyo objetivo fue probar la estrategia de migración de los servicios del centro de datos principal al nuevo centro de datos en IBM. En esta prueba participaron líderes de infraestructura, líderes técnicos y funcionales, proveedores de los servicios de TI, el nuevo proveedor del centro de datos IBM, así como todo los funcionarios de la entidad en su rol de usuarios (Ver Capítulo 3.1 - Gráfico 1).

Capítulo 3.1 – Gráfico 1. Participantes de la primera prueba de usuarios sobre el nuevo centro de datos IBM



Durante la ejecución de las pruebas se presentaron incidentes de funcionamiento de la plataforma informática de Colpensiones. Para la mayor parte de éstos se pudo identificar la causa raíz y se procedió a su solución en el transcurso de la prueba. Igualmente, se evidenciaron incidentes que

¹⁴ Ver IP9, sección 3.1, página 25.

¹⁵ Es importante resaltar que se tiene programada una segunda prueba de usuario, la cual está prevista para el 10 de mayo de 2014.

no fueron solucionados durante la prueba, para los cuales se desarrolló un plan de acción con el fin de solucionarlos antes de la ejecución de la segunda prueba¹⁶.

Finalmente, como se reportó en el IP9¹⁷, durante el mes de marzo se dispuso un afinamiento de servidores de aplicaciones y de base de datos que permitió acelerar el procesamiento masivo de alrededor de 2.200.000 extractos de historia laboral. Durante el mes de abril comenzó el envío de los extractos generados a los afiliados, el cual fue priorizado por grupos para efectuar una distribución más inteligente.

3.2. Infraestructura física

A la fecha, no hay variación en la infraestructura, de acuerdo a la información presentada en el mes de abril en el IP9¹⁸ y en los informes previos (IP8¹⁹ de marzo de 2014, IP7²⁰ de febrero de 2014 e IP6²¹ de enero de 2014).

Se confirma que todos los edificios tienen fecha de arrendamiento hasta el 31 de julio de 2014, de acuerdo con las fechas establecidas por la H. Corte en el Auto 320 de 2013. Tales edificios son:

- Carrera 30 No. 73 – 36
- Carrera 16 No. 101 – 14
- Calle 71 No. 12-25/27

3.3. Recurso humano

Teniendo en cuenta la información que desde el informe IP4²² se viene presentando, acerca de la distribución del talento humano (trabajadores oficiales y trabajadores en misión) entre la atención de trámites de la Represa del ISS y la atención de trámites de Colpensiones, la entidad ha asignado dicho personal a las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de las órdenes

¹⁶ Desde el 14 de abril se procedió a la identificación de las causas que generaron estos incidentes. Para cada incidente se asignó un líder técnico de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, con el fin de establecer las correcciones a efectuar y hacer seguimiento a realización de dichas correcciones. Al 30 de abril de 2014, mediante pruebas unitarias, se corroboró que todos los incidentes habían sido solucionados. El objetivo de la segunda prueba es, como en la primera, probar la estrategia de migración de los servicios del centro de datos principal al nuevo centro de datos en IBM, pero esta vez reduciendo al mínimo el número de incidentes, de manera a garantizar un proceso de migración sin inconvenientes para la operación de Colpensiones.

¹⁷ Ver IP9, sección 3.1, página 25.

¹⁸ Ver IP9, sección 3.2, página 27

¹⁹ Ver IP8, sección 3.2, página 33

²⁰ Ver IP7, sección 3.2, página 33

²¹ Ver IP6, sección 3.3, páginas 19, 20 y 21

²² Ver IP4, sección 3.4, página 15.

proferidas por la H. Corte en los diferentes Autos y con el cumplimiento de lo establecido en el Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media. En el Cuadro 1 se presenta el comportamiento de la distribución del personal en los dos frentes de trabajo durante el mes de abril. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1)

Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Distribución del personal de trabajadores oficiales y trabajadores en misión en el mes de Abril

Dependencia	Actividades Represa ISS	Trámites Colpensiones	Represa ISS - Colpensiones	Procesos Especiales
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	65%	35%	0%	0%
Gerencia Nacional de Nómina	0%	60%	0%	40%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	45%	55%	0%	0%
Gerencia Nacional de Operaciones	7%	42%	51%	0%

Fecha de corte: 30 de Abril de 2014

La Gerencia Nacional de Reconocimiento y el Grupo de Apelaciones de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones distribuyó el personal durante el mes de abril de la siguiente manera: el 65% se dedicó a la atención de las solicitudes correspondientes a la represa del ISS y el 35% estuvo dedicado a la atención de las solicitudes radicadas ante Colpensiones. Esta distribución se determinó de acuerdo a las prioridades de la entidad frente al cumplimiento de las órdenes proferidas por la H. Corte Constitucional en el Auto 320 de 2013.

La distribución del talento humano de la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de abril presentó la siguiente proporción: el 60% del personal atendió los asuntos relacionados con los trámites propios de Colpensiones, y 40% se destinó al desarrollo de actividades en procesos y proyectos especiales²³. Frente a los trámites correspondientes a la atención de las solicitudes provenientes de la represa del ISS, tal como se informó en el IP7²⁴, la Gerencia Nacional de Nómina no cuenta con trámites pendientes de esta naturaleza. Se puede observar que la distribución en esta dependencia no presentó variación frente a lo reportado en el IP9²⁵.

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presentó la siguiente distribución de su talento humano en el mes de estudio: direccionó el 60% del personal a la resolución de las solicitudes radicadas

²³ Procesos inherentes para el cierre de la nómina de pensionados y proyectos para la mejora de las bases de datos y aplicativos que interfieren en el mismo.

²⁴ Ver IP7, sección 3.3, página 34.

²⁵ Ver IP9, sección 3.3, página 28.

ante Colpensiones (día a día) y el 40% a la atención de los asuntos concernientes a la represa del ISS.

Para el caso de la Gerencia Nacional de Operaciones encargada del proceso de corrección de historia laboral, teniendo en cuenta la disminución de trámites provenientes a la represa del ISS, destinó una proporción del 7% del total de su personal a esta actividad, mientras que asignó el 42% para atender exclusivamente trámites de Colpensiones, y el porcentaje restante y mayoritario, esto es el 51%, a la atención de trámites de la represa del ISS y de Colpensiones indistintamente. El comportamiento de estos porcentajes se debe a la reconfiguración de los grupos de trabajo, frente a las actividades que deben adelantarse referentes a la corrección de la historia laboral concentrados principalmente en los trámites del día a día.

3.3.1. Contratación del nuevo personal para el cumplimiento del Auto 320 de 2013

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para el mes de abril del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 2)

El Panel A presenta el estado de los trabajadores contratados a partir del mes de septiembre del año pasado con el fin de cumplir con el Auto 110 de la H. Corte, y el Panel B presenta el estado de la contratación de trabajadores en misión necesarios para resolver las metas de acuerdo a lo señalado por la H. Corte en el Auto 320 de 2013, y una vez adelantadas las actividades referentes a la implementación de las estrategias expuestas en el IP9²⁶.

Capítulo 3.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las necesidades de las Gerencias – Abril 2014

Panel A. Personal para Auto 110 de 2013

Ítem	Gerencia de Reconocimiento	Gerencia de Nómina	Gerencia de Defensa Judicial	Total
No. de personas requeridas	276	7	37	320
No. de personas contratadas	294	7	40	341
No. de personas que se han retirado	24	0	3	27
No. de personas por contratar	6	0	0	6

Fecha de corte: 30 de abril de 2014

²⁶ Ver IP9, sección 3.3, página 31.

Panel B. Personal para Auto 320 de 2013

Ítem	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Otras Dependencias	Total
No. de personas requeridas	448	52	500
No. de personas contratadas	364	11	375
No. de personas que se han retirado	10	0	10
No. de personas por contratar	94	41	135

Fecha de corte: 30 de abril de 2014

Este Cuadro presenta el total de personal requerido, no sólo el número de analistas con experiencia en reconocimiento.

De acuerdo con el resultado de la rotación de la planta de trabajadores en misión se observa que de la planta requerida con ocasión al cumplimiento del Auto 110 de 2013, en la Gerencia Nacional de Reconocimiento al cierre del mes de abril están pendientes por contratar seis (6) trabajadores. En las otras dos dependencias el balance muestra que se encuentran vinculados todos los trabajadores en misión requeridos.

Por otra parte, frente al comportamiento de la rotación de la planta adicional de trabajadores en misión requerida con ocasión a la expedición del Auto 320 de 2013, se observa que se ha contratado un alto porcentaje, esto es el 79%, del personal requerido para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. En relación al requerimiento de trabajadores en misión de las otras dependencias, este se ha venido gestionando de manera gradual, puesto que los esfuerzos han estado concentrados especialmente en la consecución del nuevo personal para atender el proceso de reconocimiento.

De acuerdo con las estrategias reportadas en el informe pasado, Colpensiones junto con la Empresa de Servicios Temporales Activos S.A contratada para el suministro de trabajadores en misión²⁷, durante el mes de abril adelantaron las gestiones necesarias en pro de continuar con el avance del proceso de reclutamiento, selección y contratación de 500 trabajadores en misión de acuerdo al perfil, competencias y habilidades requeridas para atender los procesos de las dependencias responsables del cumplimiento de metas. A continuación se presentan los principales resultados de las estrategias implementadas para la contratación del personal en misión:

1. Solicitud dirigida a trabajadores oficiales y trabajadores en misión

De la encuesta dirigida a los trabajadores oficiales y trabajadores en misión, éstos han referido al proceso de reclutamiento que se adelanta a través de Activos S.A 722 hojas de vida de posibles

²⁷ Contrato 007 de 2014 celebrado con Activos S.A.

candidatos cuyo perfil podría ajustarse al requerido. Luego del trabajo de perfilamiento adelantado por la Vicepresidencia de Talento Humano, estas hojas de vida fueron evaluadas por la mencionada Empresa de Servicios Temporales dentro del proceso de selección que se encuentra en curso.

2. Turnos de trabajo

Una vez obtenidos los resultados de la encuesta de turnos de trabajo aplicada a servidores públicos y trabajadores en misión con el propósito de optimizar el espacio físico, en una de las sedes de Colpensiones la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones estableció los turnos que se presentan en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3)

Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Número de trabajadores oficiales y trabajadores en misión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones por turnos

Tipo de Vinculación	Turno 1	Turno 2
	(6:00 a.m. – 02:00 p.m.)	(2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	13	18
Trabajadores en Misión	163	164
Total General	176	182

Fecha de corte: 30 de Abril de 2014

Los grupos internos de trabajo asignados dentro del turno 1, esto es de 6:00 a.m. a 2:00 p.m., son Día a Día I, Vejez III y Apoyo I; los asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., son Apoyo II, Apoyo III y Sobrevivientes I. De acuerdo a las necesidades de la empresa y al avance de la contratación del personal en misión, se determinará la necesidad de establecer turnos de trabajo en otras sedes de la empresa. En caso de presentarse modificaciones frente a esta estrategia, se informará en el IP11.

3. Alternativa para traslado a la ciudad de Bogotá D.C.

Frente a la determinación de ofrecer a los candidatos con el perfil requerido residentes de diferentes ciudades del país tales como Medellín, Cali, Popayán, Manizales, Pereira, Bucaramanga, Barranquilla, entre otras, un pago de traslado por una única vez de \$350.000 con cargo al presupuesto del Contrato 007 de 2014 suscrito con la E.S.T Activos S.A., previa comprobación de su lugar de residencia en las ciudades mencionadas, se han contratado 22 trabajadores en misión que se trasladaron desde algunas ciudades del país hacia Bogotá D.C. para prestar sus servicios a los procesos de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, tal como se relacionan en el Cuadro 4 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4).

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Número de trabajadores en misión contratados con traslado a la ciudad de Bogotá D.C.

Ciudad	No. trabajadores contratados
Armenia	1
Barranquilla	1
Bello	1
Bucaramanga	2
Cali	5
El Cerrito	1
Envigado	2
Itagüí	2
La Estrella	1
San Gil	1
Medellín	5
Total General	22

Fecha de corte: 30 de Abril de 2014

El proceso de entrevistas en las diferentes ciudades del país sigue avanzando, por lo que se espera que la cifra de contrataciones de trabajadores en misión interesados en trasladarse a Bogotá aumente durante el mes de Mayo. Los resultados se presentarán en el IP11.

4. Divulgación de la convocatoria y visitas a las universidades con posgrados en seguridad social

Durante el mes de abril se continuó con las visitas a universidades con programas de posgrado en seguridad social a través de un representante de la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones y un representante de Activos. El Cuadro 5 muestra los resultados acumulados de esta actividad. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5)

Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Avance en la gestión de visitas a universidades con programas de especialización en Seguridad Social

Ítem	Número
Universidades contactadas	27
Visitas realizadas	20
Visitas por realizar	2
Visitas no autorizadas	2
Programas inactivos	3
Hojas de vida recibidas por la gestión	1.395

Ítem	Número
Registros en bases de datos remitidas	671

Fecha de corte: 30 de abril de 2014

Se recibieron 1.395 hojas de vida y 671 registros en base de datos, los cuales fueron remitidos a Activos S.A. para su revisión, gestión y perfilamiento²⁸. Activos reporta que 55 personas cumplieron con el perfil y entraron en proceso de selección. A 30 de abril se han contratado 7 de ellas.

Como complemento de la estrategia de divulgación de la convocatoria en las universidades, la Vicepresidencia de Talento Humano ingresó al SNIES para identificar cuáles ofrecen la carrera de derecho en pregrado a nivel nacional; se obtuvo como resultado 215 registros (sedes de universidades). De estos registros se identificó que en 136 sedes no se había publicado la convocatoria a través de diferentes medios con los que cuentan estos establecimientos.

Por lo anterior, se procedió a contactar a las facultades de derecho de estas instituciones para remitir la información de la convocatoria y solicitar su divulgación entre estudiantes y egresados. De esta gestión se logró que la oferta fuera publicada en 100 sedes de universidades a nivel nacional.

Como resultado de estas estrategias se han recibido adicionalmente 3.255 hojas de vida de universidades de diferentes zonas del país, de las cuales la E.S.T Activos S.A. reportó que 60 candidatos cumplieron con el perfil y entraron en proceso de selección. A 30 de abril se han contratado 9 trabajadores en misión de este grupo.

Con las estrategias adoptadas, en el cuadro 6 se presentan los resultados acumulados de la gestión adelantada para la contratación de trabajadores en misión por E.S.T Activos S.A. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 6)

Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Avance en las gestiones de reclutamiento, selección y contratación nuevo personal en misión Gerencia de Reconocimiento

Ítem	Número
No. de registros procesados	16.829
Contactados a través de correos electrónicos	1.932
Pendiente por gestionar	0
Revisión de HV. por parte de Colpensiones y E.S.T Activos	4.425
Preseleccionados para entrevista - Colpensiones	722
No aprobó entrevista	360

²⁸ Los registros presentados en este aparte se contabilizan en el registro total de la base de datos global que administra la Empresa de Servicios Temporales.

Ítem	Número
Aprobó entrevista profesional II	396
Pendientes por programar	34

Fecha de corte: 30 de abril de 2014

A partir de las estrategias implementadas, se generó una base de datos con 16.829 potenciales candidatos de acuerdo con la necesidad de la empresa. De estos 16.829, se han gestionado a 30 de abril de 2014, 4.425 candidatos²⁹ de los cuales 722 han aprobado el proceso de selección; de estos últimos, 396 personas han superado la etapa de entrevistas por parte de Colpensiones, y se han contratado 335 específicamente para la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Una vez se dio inicio al proceso de contratación del nuevo personal en misión, la Gerencia Nacional de Desarrollo del Talento Humano en conjunto con la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones adelantaron las gestiones y actividades que permitieran contar con la logística necesaria para llevar a cabo el proceso de capacitación de los nuevos trabajadores.

Así mismo, se diseñó la agenda de socialización organizacional y transmisión de conocimientos clave para que los trabajadores en misión adelantaran la labor para la que fueron contratados en los niveles esperados por Colpensiones. La duración de esta actividad se estableció en cinco (5) días y las temáticas contempladas van desde el direccionamiento estratégico de la empresa, pasando por la legislación fundamental frente al reconocimiento de pensiones, hasta sesiones de dos (2) días dirigidos a la práctica en el liquidador de Cromasoft; temáticas que fueron difundidas en su mayoría por servidores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

De igual manera, se adelantaron las jornadas de capacitación de los nuevos trabajadores en misión de las demás áreas involucradas con el cumplimiento de metas. En el Cuadro 7 se presenta el número de trabajadores en misión de las mencionadas áreas que participaron de dichas jornadas durante el mes de abril. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 7)

Capítulo 3.3 – Cuadro 7. Número de trabajadores en misión capacitados durante el mes de abril 2014

Dependencia	No. trabajadores capacitados
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	191
Gerencia Nacional de Nómina	14
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	28
Gerencia Nacional de Operaciones	3
Total General	236

Fecha de corte: 30 de abril de 2014

²⁹ Se refiere a la gestión de contacto de candidatos y recepción, revisión y perfilamiento de hojas de vida.

En la medida en que se continúe contratando trabajadores en misión, se conformarán los grupos para adelantar la actividad de socialización organizacional y transmisión del conocimiento, con el propósito de articular los conocimientos y las competencias del nuevo personal en misión, con los procesos y las tecnologías implementadas por Colpensiones.

3.3.2. Política de incentivos

Colpensiones el 1 de abril de 2014 presentó a los trabajadores oficiales y trabajadores en misión quienes prestan sus servicios en las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de metas, la Estrategia de Incentivos 2014. Con los presupuestos presentados en el IP9³⁰ se emprendieron las jornadas de socialización en las diferentes sedes del nivel central y en algunas de las Gerencias Regionales de la empresa.

De esta forma, se presentaron las generalidades de la Estrategia, las metas mínimas grupales para cada uno de los grupos conformados para el mes de abril, se resolvieron inquietudes, y se extendió la invitación para firmar la cláusula adicional a los contratos de trabajo tanto de los trabajadores oficiales como de los trabajadores en misión. La firma de la cláusula adicional para estos últimos la realizaría la E.S.T Activos S.A.

El día 30 de abril se dieron a conocer las metas correspondientes al mes de mayo a los trabajadores oficiales y trabajadores en misión de las dependencias a las cuales se dirigió la Estrategia de Incentivos 2014.

Adicionalmente, los primeros días del mes de mayo las áreas involucradas certificarán los resultados de los grupos de acuerdo con las metas establecidas para el mes de abril; resultados que serán presentados ante el Comité de verificación y control de metas y pago de incentivos, que definirá los grupos que, de acuerdo a los porcentajes adicionales de cumplimiento de metas, serán beneficiados del porcentaje de incentivo económico sobre la remuneración básica mensual o salario mensual para dicho mes, de acuerdo con lo definido en la Estrategia.

3.3.3. Traslado de personal

Conforme se informó en el IP9,³¹ Colpensiones continúa adelantando la vinculación de personal nuevo en misión, que permita a la entidad el cumplimiento de las metas y los plazos señalados por la H. Corte.

³⁰ Ver IP9, sección 3.3, página 39.

³¹ IP9, sección 3.3.1, página 29.

En tal sentido, dentro del proceso de selección, al mes de abril del presente año se han vinculado 335 personas (236 en el mes mencionado) para desempeñarse como analistas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, las cuales han ingresado en forma progresiva y escalonada.

Colpensiones ha participado activamente en este proceso a través de la verificación de los conocimientos específicos en sustanciación y reconocimiento de prestaciones económicas del régimen de prima media. Específicamente, el personal de la Gerencia de Reconocimiento ha realizado 756 entrevistas hasta el mes de abril de 2014 de 4.425 hojas de vida revisadas entre Activos y Colpensiones.

Para la integración de este nuevo personal en misión a la línea de decisión, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones replanteó el actual esquema de los grupos internos de trabajo a partir de los siguientes parámetros:

a. Capacitación y acompañamiento

Previo validación de conocimiento del Régimen de Prima Media con prestación definida se trasladó el personal en misión de la Gerencia Nacional de Doctrina hacia la línea de decisión de prestaciones económicas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

b. Organización de los grupos

Se crearon tres nuevas coordinaciones en la línea de decisión de prestaciones económicas llamadas Apoyo I, II y III para distribuir la carga actual de los grupos internos de trabajo antiguos, y se seleccionaron tres nuevos coordinadores de grupos.

Dada la capacidad en infraestructura tecnológica de Colpensiones, se han establecido turnos en jornadas laborales, garantizando que el personal nuevo se distribuya en forma homogénea con el personal antiguo y que en todo momento se encuentren mezclados nuevos y antiguos.

c. Ubicación física

Se reubicaron los grupos internos de trabajo entre sedes: Sobrevivientes I que se encontraba en la sede de la calle 71, día a día II y Vejez III que se encontraban en la sede de la calle 101, se trasladaron a la sede de la carrera 30. Adicionalmente, el grupo de sentencias se reubicó de la sede calle 72 a la calle 71.

Teniendo en cuenta lo anterior y una vez vinculado el nuevo personal en misión, la estructura de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, especialmente la línea de decisión de prestaciones quedó conformada como se muestra en el cuadro 4. (Ver Capítulo 3.3 - Cuadro 4)

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento - Abril 2014

Grupo interno de trabajo	Riesgo	Línea de decisión RPM	Represa	Día a día	Sede	Jornada	Analistas nuevos	Analistas antiguos	Revisores	Recurso humano línea de decisión manual	TOTAL
Automatización	V	si- (Automática)	X	x	CLL 71	Normal	N/A	N/A	N/A	12	12
Apelaciones	I V M	Si- (Manual)	X	x	CLL 71	Normal	0	20	7	N/A	27
Dia Dia I	V	Si- (Manual)		x	CLL 71	Normal	14	32	9	N/A	55
Dia Dia II	I M	Si- (Manual)		X	CRA 30	7:00 AM-2:00PM	40	6	7	N/A	53
Vejez I	V	Si- (Manual)	X		CLL 71	Normal	9	44	12	N/A	65
Vejez II	V	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	24	43	8	N/A	75
Vejez III	V	Si- (Manual)	X		CRA 30	7:00 AM-2:00PM	21	31	9	N/A	61
Vejez IV	V	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	24	42	9	N/A	75
Sobrevivientes I	M	Si- (Manual)	X		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	40	25	9	N/A	74
Sobrevivientes II	M	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	55	24	10	N/A	89
Apoyo I -NUEVO	I V M	Si- (Manual)	X	x	CRA 30	7:00 AM-2:00PM	36	14	7	N/A	57
Apoyo II-NUEVO	I V M	Si- (Manual)	X	x	CRA 30	2:00PM - 10:00PM	35	9	8	N/A	52
Apoyo III-NUEVO	I V M	Si- (Manual)	X	x	CRA 30	2:00PM - 10:00PM	33	10	6	N/A	49
Tutelas	I V M	Si- (Manual)	X	X	CLL 71	Normal	2	13	3	N/A	18
Sentencias	I V M	Si- (Manual)	X	X	CLL 71	Normal	0	0	22	N/A	22
Reprocesos	I V M	Si- (Manual)	X	X	CLL 101	Normal	0	3	1	N/A	4
Medicina Laboral I	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	N/A	6	6
Medicina Laboral II	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	N/A	18	18
Seguimiento	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	N/A	6	6
Apoyo Jurídico Administrativo	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	N/A	5	5
Calidad	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	N/A	8	8
Revisor automatic	N/A	si- (Automática)	N/A	N/A	CRA 30	7:00 AM-2:00PM	N/A	N/A	N/A	6	6
PQR	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	N/A	13	13
Subtotal							333	316	127	74	850

Respecto al cuadro inmediatamente anterior se hace necesario hacer las siguientes observaciones:

- Como se indicó, la distribución de personal en misión se viene haciendo de tal manera que dos analistas nuevos tengan como mínimo apoyo de un analista antiguo, advirtiendo que en algunos grupos aún no se logra esta proporción debido a que se continúa vinculando personal que será asignado a estos grupos internos de trabajo.
- Los revisores en la actualidad corresponden a personal antiguo, cuyo número se aumentará cuando los nuevos analistas logren normalizar la curva de aprendizaje pues hasta tanto esto no suceda, no se justifica mover analistas de la línea de decisión para pasarlos a revisores.
- Se planea hacer más movimientos entre sedes en el futuro, pues a medida que se vincula el nuevo personal en misión debe implementarse la dinámica de mezclar analistas nuevos y antiguos.

4. Estrategia de calidad

Este capítulo describe los avances en la calidad de las decisiones que Colpensiones viene trabajando desde finales del 2013. Además de los avances desarrollados por los grupos de calidad, que se han venido reportando en los diferentes IP, se presenta el comité de calidad cuyos principales objetivos son la calidad de todos los procesos y peticiones del ciudadano, buscando calidad y coherencia en las decisiones, y la calidad en la información en el momento de radicación de diferentes documentos y solicitudes por parte de los ciudadanos para resolver de manera más acertada y productiva.

1. En la entrada – Suficiencia de la información

a. Historia laboral

Como se informó en el IP8³² con la finalidad de mejorar la calidad en la atención de las solicitudes de corrección de historia laboral que se reciben de las diferentes instancias, la Gerencia Nacional de Operaciones a partir del mes de febrero de 2014 ha implementado puntos de control adicionales a los contemplados en los procedimientos. Dentro de éstos, se están llevando a cabo acciones, estrategias y herramientas de apoyo que permitan una mejora permanente en las respuestas de las solicitudes de corrección de historia laboral.

A continuación se describe la primera versión de la herramienta de apoyo para el mejoramiento de la calidad en la atención masiva de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los afiliados en Colpensiones. Entendiendo como calidad la definición acuñada por Philip Crosby que se refiere a la acción de “cumplir con los requisitos del cliente”, lo que se busca con este mecanismo es identificar de manera rápida y objetiva si se cumple o no con las necesidades manifestadas por los afiliados sobre las inconsistencias en su historia laboral.

Dicha herramienta se compone de una serie de consultas automatizadas que permiten comparar los requerimientos del afiliado con las pretensiones elevadas ante la entidad. Para que este sistema funcione adecuadamente se parte de los siguientes supuestos:

- Calidad de la información de entrada: Este proceso permitirá evaluar la calidad de la información que ingresa a los sistemas a través de los procesos de captura y validación de los formularios de solicitudes de corrección de historia laboral realizados por el operador de información.
- Orientación adecuada en los Puntos de Servicios al Ciudadano (PAC): El proceso permitirá establecer si la orientación que se da a los afiliados que radican sus solicitudes es o no

³² Ver IP8, capítulo 4, página 44.

apropiada, ya que se pueden presentar errores por parte del ciudadano en el diligenciamiento de los formularios. Lo anterior puede producir imprecisión del reclamo presentado, lo cual a su vez puede derivar en atender situaciones diferentes a las esperadas por el afiliado (por ejemplo: utilización de formas no diseñadas para el reclamo presentado, ausencia de formularios requeridos para una correcta atención, diligenciamiento errado o incompleto de datos obligatorios o claves en las formas presentadas).

- Existencia de la información requerida en las bases de datos misionales: Dado que todo requerimiento presentado por un afiliado en materia de corrección de historia laboral afecta de manera directa las bases de datos misionales, es necesario que la información sensible para la atención de la solicitud se encuentre en ellas, datos tales como número de cédula, nombres y apellidos.

Por otro lado, la herramienta de apoyo objeto de este proceso se compone de los siguientes elementos:

- i. Consultas automatizadas a la base de datos de Bizagi

Como se enunció antes, Bizagi es la herramienta de radicación y registro de las solicitudes de corrección de historia laboral en Colpensiones. Por tal razón, el primer elemento a tener en cuenta es la base de datos de Bizagi, de la cual de manera automatizada se extrae la información relacionada con los reclamos registrados y el detalle de los mismos.

Debido a la estructura de las bases de datos misionales, para esta primera fase solamente se tendrán en cuenta los reclamos que están enmarcados en lo que se conoce como “Tiempos Post” en Colpensiones, es decir, aquellos que requieren ajustes de la historia laboral para periodos desde enero de 1995. Para los otros tiempos, conocidos como “Tiempos tradicionales”, la herramienta permitirá establecer de manera anticipada los periodos solicitados por los afiliados y que no se encuentran en el sistema. Es importante aclarar que estos tiempos se deben validar y corregir desde medios físicos como son microfichas y libros de pagos, por lo que la herramienta servirá para agilizar el proceso de corrección únicamente.

En Bizagi se realizarán las siguientes consultas:

- Solicitudes de corrección de historia laboral radicados: es una consulta que devuelve todos los radicados recibidos entre un rango de fechas para las solicitudes de corrección de historia laboral (CHL).
- Corrección de historia laboral para tiempos tradicionales: a través de esta consulta se obtiene un detalle completo de los reclamos realizados por la ciudadanía en general, por hechos acaecidos entre enero de 1967 y diciembre de 1994.

- Corrección de historia laboral para tiempos RAIS: esta consulta muestra el detalle de las solicitudes presentadas por los afiliados para hechos que relacionados con inconsistencias presentadas en cotizaciones y aportes realizados al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS).
- Corrección de historia laboral para tiempos POST por ciclos faltantes: Esta consulta devuelve los reclamos radicados por afiliados que manifiestan tener inconvenientes en ciclos (meses) aportados a partir de enero de 1995.
- Corrección de Historia Laboral para tiempos POST por errores en datos diferentes a ciclos faltantes: esta consulta permite obtener el detalle de información de los reclamos radicados a partir de enero de 1995, por causales diferentes a ciclos faltantes.

Las otras causales identificadas son: Ingreso Base de Cotización (IBC), nombre errado, número de documento, período de cotización y tipo de documento.

Con estas herramientas, y la ejecución de las ya existentes, los analistas de corrección de historia laboral efectuarán sobre las bases de datos los ajustes y correcciones a que haya lugar. Así mismo, se procederá a ejecutar los procesos masivos de corrección de historia laboral.

ii. Cruces automatizados con las bases de datos misionales

Una vez obtenidos los diferentes detalles de los reclamos recibidos registrados en Bizagi, se procede con la ejecución de varias consultas automatizadas que permiten identificar si la corrección solicitada por el afiliado se encuentra correctamente aplicada en la base de datos misional y, por ende, en la historia laboral.

Los cruces realizados en esta fase son los siguientes:

- Ciclos faltantes tiempos POST: se realiza la verificación en el sistema que los periodos faltantes solicitados por el afiliado se encuentren aplicados en el sistema.
- Datos erróneos tiempos POST: para las causales identificadas en el numeral 3.1.5 (IBC, nombre errado, número de documento, período de cotización y tipo de documento), se identifica en el sistema cuáles ciclos aparecen correctamente aplicados.
- Reclamos por tiempos RAIS: se identifica para los reclamos recibidos por tiempos RAIS POST 95 si se realizó la correcta aplicación en el sistema de los errores reportados.

Para esta fase también se tienen identificadas las causales de “Período Falta”, es decir, falta de ciclos, y “Falta Retiro”, es decir, si no aparece acreditado el retiro del afiliado en el sistema.

iii. Acciones posteriores

Una vez se ejecutan las consultas de cruce definidas previamente, se envía el reporte al área de historia laboral para que los analistas de calidad identifiquen cuáles casos no se han aplicado de acuerdo con el requerimiento del ciudadano y por qué. El área de historia laboral realizará la tarea de reprocesar el caso de la manera más adecuada y se analizarán las causas por la cuales fue necesario el reproceso, a fin de ajustar continuamente los diferentes procesos de corrección de historia laboral.

Este proceso se implementará a partir de la primera semana del mes de mayo y contemplará las solicitudes radicadas desde el 1 de mayo de 2014.

b. Validaciones

Conforme lo indicado en los IP8 e IP9³³, Colpensiones había venido trabajando en el desarrollo de una aplicación que permite realizar diez nuevas validaciones a la información. Las validaciones se llevan a cabo durante el proceso de radicación de las solicitudes de prestaciones económicas para las nuevas solicitudes, y se adelanta su aplicación masiva a la información de los casos provenientes del ISS en L. y a los ya radicados en Colpensiones. Lo anterior permite mejorar la calidad en el proceso y mejorar los tiempos de decisión.

De acuerdo con lo anterior, se indicó que el resultado de las validaciones sería visualizado en la herramienta que se utiliza para la administración de solicitudes y expedientes – Bizagi, con el fin de que pudieran ser consultadas y utilizadas por parte de los analistas y revisores del área de reconocimiento.

Una vez concluido el proceso de desarrollo y aplicación de pruebas, durante las últimas dos semanas de abril se realizó un proceso de capacitación presencial a todo el personal de la Gerencia Nacional de Reconocimiento con el fin de que conozcan y apliquen las mejoras realizadas al proceso, acompañado de un manual de instrucciones específico para la utilización del mismo.

De igual manera, para los casos provenientes del ISS en L. y los ya radicados en Colpensiones, se aplicarán las validaciones en forma masiva, junto con la aplicación del proceso de OCR (Lectura del documento objeto de recurso e identificación del tipo de recurso, riesgo y pretensión).

³³ Ver IP8, capítulo 4, página 44; IP9, capítulo 4, página 45.

2. En la decisión- Legalidad

a. Que las decisiones cuenten con el suficiente soporte probatorio

Como se indicó en el IP7 e IP834 y con el fin de que los actos administrativos emitidos por Colpensiones cuenten con el suficiente soporte probatorio que sustente la emisión de los mismos, Colpensiones había venido trabajando en el desarrollo de un módulo de radicación denominado “subtrámites internos y externos” que permitirá mejorar la calidad en la decisión, la trazabilidad y la seguridad de la información.

Esta herramienta se utilizará por los analistas, revisores y coordinadores de la Gerencia de Reconocimiento para realizar las solicitudes probatorias o informativas a otras áreas de Colpensiones. Pero igualmente será usada por las áreas que se relacionan con el proceso de decisión, como es el caso de Historia Laboral, o de Egresos e Ingresos entre otras.

En tal sentido, a partir del mes de mayo de 2014 la solicitud de pruebas o acciones requeridas de otras áreas, se realizará a través de un canal único de información, en el cual quedará el registro de la solicitud, su fecha, la respuesta y la fecha de la misma. De igual manera, se podrá contar con tiempos de procesamiento y el subtrámite solicitado quedará visible y asociado en el correspondiente expediente digital de las personas.

Este desarrollo, una vez se realizaron la respectivas pruebas, se encuentra aprobado para paso a producción y, al igual que en el punto anterior, durante las últimas dos semanas de abril se realizó un proceso de capacitación presencial a todo el personal de la Gerencia Nacional de Reconocimiento con el fin de que conozcan y apliquen las mejoras realizadas al proceso, acompañado de un manual de instrucciones específico para la utilización del mismo.

Ahora bien, de otro lado en lo que refiere a la legalidad del acto administrativo, es importante reportar que se continúa con un componente de capacitaciones e instrucciones jurídicas precisas que permitan garantizar la correcta motivación de los actos administrativos de reconocimiento pensional, tal y como se presenta en la sección 4.3 de este IP.

3. En la salida – Efectividad

De acuerdo con lo reportado en el IP7³⁵ y el IP8³⁶, Colpensiones se encuentra diseñando una estrategia para mejorar la pertinencia de la contactabilidad de los ciudadanos. Para tal efecto,

³⁴ IP8, Sección 4, página 46

³⁵ Ver IP7, sección 4.1, página 51.

³⁶ Ver IP8, capítulo 4, numeral 3, página 52.

dentro de las actividades contempladas, adicionales a las reportadas en el IP8³⁷, se encuentran las siguientes:

- Como se informó en el IP9³⁸ con el objeto de garantizar la notificación integral de todos los casos decididos de un ciudadano, que incluye el cierre de los casos de notificación y la generación de las constancias ejecutorias de forma automática, se desarrolló una funcionalidad que se encuentra en la fase final de pruebas. Dicho desarrollo permite la integración total del proceso de notificación con el proceso de reconocimiento, y que en el momento de realizar la notificación al ciudadano en los Puntos de Atención, los agentes de servicio desde el módulo de radicación puedan asociar todos los radicados de reconocimiento relacionados en un mismo acto administrativo, impactando positivamente en la notificación integral al ciudadano.

4.1. Estrategias transversales de calidad

Dado que Colpensiones se encuentra en la etapa de estabilización de la operación, es prioritario el mejoramiento permanente de los procesos y la producción de instrumentos que permitan cumplir con los objetivos para los cuales la entidad fue creada como administradora del Régimen de Prima Media y BEPs.

Por lo tanto, es indispensable continuar con la evaluación y mejora de los canales de atención y del modelo de servicio a nuestros ciudadanos, con el fin de que al requerir un producto o servicio de Colpensiones, éstos se sientan satisfechos con el resultado y vean a la entidad como un lugar donde se le brinde información oportuna y completa.

Adicionalmente, se está revisando la interacción de los procesos existentes al interior de Colpensiones, de modo que la información que se le brinde al ciudadano se ajuste a la realidad histórica laboral de cada persona, que finaliza con el otorgamiento de una prestación económica sin traumatismos.

Es importante mencionar que las estrategias implementadas y que se implementarán son el resultado de la revisión que actualmente viene haciendo Colpensiones de las PQRS recibidas diariamente por parte de los ciudadanos, así como la encuesta de satisfacción del cliente 2013 y los informes y comunicaciones de los entes de control, que permiten identificar con objetividad las falencias que esta entidad presenta.

³⁷ Ídem.

³⁸ Ver IP9, capítulo 4, páginas 48 y 49.

4.1.1 Comité de calidad

Como se informó en el IP8³⁹, con el propósito de cumplir con la estrategia transversal, Colpensiones institucionalizó la implementación del Comité de calidad, con el objetivo fundamental de generar una propuesta de valor para toda la organización, generando acciones de mejora sincronizadas, a través del concurso de los funcionarios líderes de los procesos misionales y los de apoyo.

Este comité, al estar constituido de manera interdisciplinaria e inter-áreas, analiza y evalúa integralmente la pertinencia de las propuestas de mejora presentadas por los líderes para dar solución a las fallas identificadas a nivel de procesos, atención al ciudadano, calidad de los productos y servicios, y propende por generarlas con eficiencia, eficacia y efectividad.

Su función principal es evaluar el impacto que las propuestas generan en cada proceso y en el flujo de operación de Colpensiones, mitigando los riesgos y asegurando que se cumpla el objetivo direccionado al buen trato al ciudadano, a la optimización de los procesos y a la amigabilidad de los sistemas en las diferentes instancias, para los analistas, abogados y agentes de servicio, entre otros.

En el comité de calidad se definió que, de acuerdo con la evolución que está teniendo la implementación de acciones, se hace necesario documentar los planes de acción que se vienen adelantando. Lo anterior con el fin de mitigar las fallas identificadas en las fuentes de información enunciadas, por lo que Colpensiones se encuentra en proceso de consolidar una matriz que permite evidenciar las acciones de mejora y correcciones asociadas a cada falla hallada como frecuente o común.

Adicionalmente, se definirán indicadores que permitan hacer seguimiento a mediano plazo al impacto de la implementación de estas acciones en la calidad del producto (prestación social) y en la mejora de los procesos. La definición de los indicadores responde a los atributos especificados para el producto (prestaciones económicas,) el cual se materializa en los Actos Administrativos, los cuales deben ser oportunos, suficientes, pertinentes, claros, y veraces.

De esta manera, la estrategia de Colpensiones es el enfoque en la calidad de los productos y servicios para aumentar la satisfacción del ciudadano.

³⁹ Ver IP8, sección 4.1.1, página 53.

1. Acciones en áreas diferentes a reconocimiento

a. Defensa judicial

De acuerdo con lo manifestado en el IP8⁴⁰ y en IP9⁴¹, se han desarrollado dos nuevas funcionalidades para el proceso de defensa judicial que permitirán seguir mejorando la calidad en el control y en la respuesta de los trámites judiciales:

- Cumplimiento de sentencias: creado para validar el avance de las sentencias notificadas a Colpensiones, ya sea por los despachos judiciales, o aquellas sentencias que habían sido notificadas al ISS, realizando el llamado a las áreas encargadas para dar cumplimiento a dichas sentencias y garantizando de esta forma el acatamiento a las órdenes judiciales.
- Requerimientos judiciales: creado para dar respuesta de manera oportuna a aquellos requerimientos efectuados por los despachos judiciales y que no están relacionados con un proceso judicial (tutela o demanda) instaurado contra Colpensiones.

Estas dos nuevas funcionalidades ya fueron desarrolladas y se inició la etapa de pruebas y ajustes tanto al flujo del proceso como a mejorar la calidad de la captura de la información requerida para atender estos trámites. Adicionalmente, se desarrolló un OCR (Optical Character Recognition) con el cual se pretende parametrizar e implementar algoritmos de identificación de pretensiones.

En el IP9⁴² Colpensiones había informado que se tenía proyectado que éste entrara en implementación durante el mes de abril de 2014. Sin embargo, debido a los tiempos adicionales de desarrollo requeridos por parte del proveedor del OCR para profundizar en la correcta captura de las pretensiones, las pruebas no se lograron finalizar en el mes de abril. Para Colpensiones es de vital importancia este aspecto, pues la calidad de las respuestas depende en gran medida del éxito en la captura de la información. En este momento la entidad se encuentra adelantando todas las actividades necesarias para poder iniciar la implementación de esta funcionalidad, y seguirá reportando los avances en los siguientes IP.

b. Implementación del proceso de bonos por cobrar en producción

Con el fin de mejorar el proceso de Liquidación y Cobro de Bonos Pensionales para el financiamiento de prestaciones económicas concedidas a servidores públicos, se desarrolló e implementó la integración del Sistema Liquidador de Bonos Pensionales con la aplicación BMN-Bizagi, permitiendo automatizar masivamente el proceso, el cual incluye: la interacción automática

⁴⁰ Ver IP8, sección 4.1, numeral 1, página 54.

⁴¹ Ver IP9, sección 4.1.1, numeral 1, página 50.

⁴² Ver IP9, sección 4.1.1, páginas 50-51.

con el sistema de Bonos de la Oficina de Bonos Pensionales OBP del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, acceso a las bases misionales para la captura de data necesaria para la liquidación del bono pensional y acceso al gestor documental. Esta herramienta permite, a su vez, verificar la trazabilidad de las actividades que incluye el proceso, tales como la solicitud, liquidación y cobro de bonos, lo que impactará sobre el recaudo de la entidad por este concepto.

Así mismo, este desarrollo permite efectuar el cargue de expedientes provenientes del ISS en L., a los cuales dicha entidad no adelantó ningún tipo de liquidación y cobro, gestión que se encuentra ahora en manos de Colpensiones en calidad de nueva Administradora de Pensiones. Así mismo, se podrán adelantar los respectivos cobros persuasivos y coactivos a que haya lugar sobre la deuda que generó el ISS en L., una vez se entregue la totalidad de expedientes y la depuración contable respectiva.

Actualmente se están llevando a cabo las pruebas relacionadas con la integración del proceso de bonos pensionales con el proceso de reconocimiento, con el fin de garantizar un control eficiente en la totalidad de casos en los cuales se debe liquidar y cobrar el bono pensional para la financiación de pensiones de servidores públicos.

c. Devolución de aportes a terceros

Con el objeto de mejorar la calidad y los tiempos de respuesta a las solicitudes de devoluciones de aporte realizadas por el empleador o los independientes por concepto de los pagos errados en los aportes, se rediseñó un trámite independiente que permite la radicación efectiva de este tipo de solicitudes. Esta funcionalidad automatiza la liquidación del valor a devolver, la generación de nota crédito, la generación del acto administrativo, la consulta de acreedor, la generación de la cuenta por pagar y la validación de pagos, impactando positivamente en la devolución oportuna de los pagos a los empleadores e independientes. Este proceso se encuentra en etapa de pruebas.

4.2. Grupos de calidad

Como se ha venido informando a la H. Corte, los grupos de calidad constituyen uno de los componentes de la estrategia que Colpensiones ha venido implementando en su objetivo de mejorar la calidad de los procesos. Específicamente este componente tiene un sentido preventivo, orientado a minimizar los errores en el proceso de decisión de prestaciones económicas, teniendo en cuenta la normatividad vigente.

4.2.1. Grupo de control de calidad

Las tareas adelantadas por el grupo de control de calidad están orientadas a prevenir y corregir errores que puedan presentarse durante el proceso de decisión de prestaciones económicas. En

los IP anteriores⁴³ se reportaron las acciones que Colpensiones viene realizando al respecto. En este informe se actualizan las cifras de la gestión realizada durante el mes de abril de 2014:

1. Para el mes de abril de 2014 se revisaron 578 casos, cuyo retroactivo es superior a 70 millones de pesos. De su verificación se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se devolvieron 83 casos para ser corregidos, y una vez subsanados los errores ingresaron efectivamente a nómina de pensionados.
- En 7 de los 83 casos revisados se presentaban liquidaciones por valores superiores a los que les correspondían, las cuales sumaban un total de \$684.673.949.

2. Se verificaron las prestaciones cuya mesada pensional era igual o superior a 8 salarios mínimos mensuales legales vigentes (\$4.928.000 pesos), en especial cuando se trata de liquidaciones de regímenes especiales como los previstos en los Decretos 546 de 1971, 929 de 1976 y en la Ley 33 de 1985 con ingreso base de liquidación del último año, para verificar que los factores legales aplicables sean los contenidos en los respectivos decretos. Se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se revisaron 28 casos durante el mes de abril, de los cuales se devolvieron 3 casos para ser corregidos, habiéndose subsanado los errores reportados. El total de los 28 casos revisados en abril ingresaron efectivamente a nómina de pensionados.
- Se revisaron los reportes de los usuarios sobre posibles inconsistencias del aplicativo de reconocimiento con el fin de establecer la procedencia de las acciones de mejora con el proveedor del sistema en el corto plazo.
- Se revisaron y conciliaron las situaciones reportadas como posibles inconsistencias. En el mes de abril, la Gerencia Nacional de Nómina reportó a la Gerencia de Reconocimiento la ocurrencia de 137 casos por las siguientes causas:
 - Descuento de salud para pensiones compartidas: corresponde a casos de pensiones compartidas para los cuales no opera el descuento en salud. Mediante el proceso de ajuste en la nómina se ordena el retiro del mismo para girar el valor total de retroactivo como corresponde. Para 6 casos, el Grupo revisó que la liquidación de la pensión corresponda al de una compartida, sin descuento de aportes en salud y una vez detectada que sí se trataba de una pensión se ajustó en nómina de pensionados. Esta situación se debió a que fueron decididos antes de que entrara en producción el control de cambios que no realiza descuentos en salud para este tipo de prestaciones.

⁴³ Ver IP4, sección 3.7, página 24; IP5, sección 3.6, página 27; IP6, sección 3.8.1, página 33; IP7, sección 4.1.1, página 51, IP9 sección 4.2.1, página 52.

- Pensiones incompatibles: el Grupo de Calidad verificó para el mes de abril 1 caso determinando si existía incompatibilidad o no, es decir, que los dos tipos pensionales puedan coexistir (i.e. vejez – sobrevivientes) y al determinar que ambas eran compatibles se autorizó el pago de la misma.
- Indemnizaciones de sobrevivientes cuyo beneficiario es el mismo causante: corresponde a casos en los que se genera una inconsistencia al intentar escribir en la nómina de pensionados. En estos procesos se revisa el acto administrativo para determinar que no se trate de una prestación negada, lo cual puede ocurrir por la selección errada de un beneficiario. Se constató que para 17 casos efectivamente se presentaban inconvenientes en el beneficiario y se solicitó al coordinador de cada caso el reproceso de éstos.
- Beneficiarios de incremento: corresponde a solicitudes de reliquidación de los asegurados que al momento de ser decididas modifican los beneficiarios del causante de una prestación. Una vez detectadas estas inconsistencias se procede a corregir en nómina, de tal forma que continúen devengando los porcentajes de incremento por beneficiario concedidos en reconocimientos anteriores. Los casos reportados para este ítem corresponden a 113 casos, de los cuales 13 se informaron a los Coordinadores de los grupos funcionales para su reproceso y los 100 restantes fueron objeto de ajuste de nómina para que siguieran recibiendo el porcentaje que corresponde según sean cónyuge o hijo.

3. Apoyo a los grupos de decisión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento en la revisión de temas de indexación e intereses moratorios. En el mes de abril fueron liquidados 91 casos.

4. Apoyo a los analistas y revisores en temas de servidores públicos o tiempos privados en los cuales se presenta algún tipo de duda al momento de decidir la prestación por parte de los mismos, que se debe en su gran mayoría al ingreso de nuevo recurso humano o cuando se presentan controles de cambios al aplicativo que modifica de forma el análisis de ciertos casos.

5. Revisión a la aplicación correcta de las directrices impartidas a los analistas y revisores sobre temas específicos de decisión y evaluación permanente de las reglas de negocio.

4.2.2. Grupo de cargue y automatización

En el mes de abril, el grupo de cargue y automatización continuó su enfoque en el desarrollo y cumplimiento de las tres funciones principales explicadas en el IP9⁴⁴, consistentes en garantizar la

⁴⁴ Ver IP9, sección 4.2.2, páginas 53 y 54.

normalización y el buen funcionamiento de la producción a través de la línea automática. Se verificaron e impulsaron las solicitudes al proveedor del software de las mejoras y correcciones de la herramienta liquidadora, y se revisaron y alistaron los casos susceptibles de procesamiento automático, realizando las validaciones previas al procesamiento de los mismos.

Lo anterior se realiza buscando mejorar la calidad y dar solución a la mayor cantidad de casos a través de los procesos automático y semiautomático; objetivos propuestos para el cumplimiento de términos y compromisos presentados por la entidad ante esta H. Corporación y ante los usuarios expectantes de una respuesta oportuna, clara y de fondo a las pretensiones por ellos elevadas.

En aras de ampliar lo anterior, se procede a explicar de forma más detallada cada una de las funciones anteriormente mencionadas y las acciones adoptadas para el cumplimiento de las mismas.

1. Procesamiento automático

En primer lugar, es necesario aclarar que los casos que se procesan a través de la línea de decisiones automáticas corresponden en su mayoría a radicaciones efectuadas ante Colpensiones, debido a que se cuenta con la captura de toda la información necesaria para que el acto administrativo se emita de manera automática, y adicionalmente, en razón a que los casos heredados del ISS en L. que podían ser procesados por esta herramienta ya fueron decididos tal y como se ha reportado en los anteriores IP⁴⁵. Los casos que aún están pendientes de decisión y que fueron allegados por el ISS en L. no presentan características homogéneas que permitan tomar decisiones uniformes y por lo tanto su decisión debe ser efectuada por un analista a través de la línea semiautomática.

En ese orden de ideas, en el mes de abril de 2014 se continuó con el procesamiento de las prestaciones establecidas en el IP9⁴⁶, esto es, solicitudes de prestaciones económicas de pensión de vejez tiempos privados, pensión de invalidez tiempos privados, indemnización sustitutiva de pensión de vejez, e indemnización sustitutiva de invalidez.

En el mes de abril se procesaron a través de la línea automática un total de 11.409 solicitudes, de las cuales 133 hacen parte de la represa proveniente del ISS en L. y 11.276 son solicitudes del día a día presentadas ante Colpensiones. La totalidad de estos casos surtió el proceso de validaciones previas explicadas en el IP5⁴⁷.

⁴⁵ Ver IP9, sección 4.2.2, página 56; IP8, sección 4.2.1, página 65; IP7, sección 4.1.2, páginas 55 -57; IP6, sección 3.8.1.2, páginas 38 - 40.

⁴⁶ Ver IP9, sección 4.2.2, página 54.

⁴⁷ Ver IP5, sección 3.6.1, páginas 36 - 38.

Igualmente, se debe mencionar que dentro de esta producción fueron incluidos los 1.990 casos que en el IP9⁴⁸ se manifestó que hacían parte de solicitudes de pensión de vejez y que no fueron procesados en el mes de marzo de 2014 puesto que como se señaló en el IP9⁴⁹ en dicho mes se le dio prioridad a las solicitudes de auxilio funerario e indemnizaciones sustitutivas (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 1).

Capítulo 4.2 – Cuadro 1. Prestaciones decididas por el sistema automático – Corte abril de 2014

Reconocimiento Sistema Automático				
Grupo de decisión	Reconoce	Niega	Niega por incompatibilidad	Número de Casos
Día a Día	9.083	2.186	7	11.276
Represa	7	126		133
Total	9.090	2.312	7	11.409

A continuación se describe el estado de avance de casos procesados a través de las funcionalidades automáticas de manera más detallada, de acuerdo a la línea automática por la cual fueron procesados.

a. Reconocimiento pensión de vejez – Tiempos privados

En el mes de abril de 2014 se procesaron a través de la línea automática un total de 5.036 casos de solicitudes de pensión de vejez, de los cuales 3.048 concedieron la petición; en 1.981 casos la decisión fue negativa, y 7 casos fueron negados porque cuentan con una prestación incompatible con la solicitada. De esos 5.036 casos, 132 son solicitudes provenientes de la Represa del ISS en L. y 4.904 son solicitudes radicadas ante Colpensiones. (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 2)

Capítulo 4.2. – Cuadro 2. Reconocimiento Pensión de Vejez – Tiempos Privados

Reconocimiento Pensión de Vejez				
Grupo de decisión	Reconoce	Niega	Niega Por incompatibilidad	Número de casos
Día a Día	3.041	1.856	7	4.904
Represa	7	125		132
Total	3.048	1.981	7	5.036

⁴⁸ Ver IP9, sección 4.2.2, páginas 54 y 55.

⁴⁹ Ver IP9, sección 4.2.2, página 55.

b. Reconocimiento pensión de invalidez – Tiempos privados

Respecto a las solicitudes de pensión de invalidez, se encontraron 528 casos susceptibles de procesar a través del proceso automático, los cuales se encuentran en proceso de validaciones internas y corrección de historia laboral para ser enviadas en el mes de mayo. Su resultado se comunicará en el próximo informe.

c. Reconocimiento de indemnización sustitutiva de pensión de vejez

Por este concepto se atendieron un total de 6.373 casos; en 6.042 de estos se accedió a lo solicitado y en 331 se dio una respuesta negativa. Así mismo, 1 caso corresponde a la represa del ISS en L. y 6.372 son solicitudes presentadas ante Colpensiones. (Ver capítulo 4.2 – Cuadro 3)

Capítulo 4.2. – Cuadro 3. Reconocimiento Indemnización de Vejez – Tiempos Privados

Reconocimiento Indemnización de Invalidez			
Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Número de Casos
Día a Día	6.042	330	6.372
Represa	0	1	1
Total	6.042	331	6.373

d. Indemnización sustitutiva de pensión de invalidez

Analizadas las solicitudes de Indemnización de pensión de Invalidez se encontraron 23 casos para procesar de forma automática, los cuales al igual que las solicitudes de pensión de invalidez se encuentran surtiendo la etapa de validaciones previas y corrección de historia laboral para ser enviados a procesamiento en el mes de mayo, situación que se informará en el próximo informe.

e. Auxilios funerarios

En cuanto a las solicitudes de auxilios funerarios es menester informar que como se manifestó en el IP9⁵⁰ en el mes de marzo de 2014, en aras de darle prioridad a las metas propuestas por la H. Corte se evacuó la totalidad de casos pendientes de decisión y que cumplían condiciones homogéneas para procesar a través del procesamiento automático.

En consecuencia, las solicitudes radicadas en Colpensiones en el mes de abril de 2014 así como las que se han recibido del ISS en L. también durante el mes de abril de 2014, están siendo objeto de la etapa de validaciones previas y se está revisando que cuenten con las condiciones homogéneas para el respectivo procesamiento. Una vez superen dicho procedimiento serán enviados a decisión, de lo cual se informará en el informe correspondiente al mes de Mayo de 2014.

⁵⁰ Ver IP9, sección 4.2.2, página 54.

2. Procesamiento Mixto: decisión automática - revisión semi-automática

En relación al procesamiento mixto, con el cual se surte el estudio de solicitudes de reliquidaciones de pensión de vejez e indemnización sustitutiva de vejez, en el mes de abril de 2014 surtieron dicho procedimiento un total de 266 casos, de los cuales 135 casos fueron reliquidando la prestación y en 131 casos se mantuvo lo decidido inicialmente. Todos los casos decididos son solicitudes radicadas ante Colpensiones. (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 4)

Capítulo 4.2 – Cuadro 4. Reliquidación de pensión de vejez – Tiempos privados – Corte Abril de 2014

Reliquidación Pensión de Vejez			
Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Número de Casos
Día a Día	135	131	266
Total	135	131	266

De acuerdo a las cifras expuestas anteriormente, se puede establecer que las prestaciones decididas por la línea automática en el mes de abril de 2014 resuelven solicitudes radicadas desde el mes de noviembre de 2012 hasta el mes de marzo de 2014, arrojando un total de 11.409 casos (11.276 corresponden a día a día y 133 de Represa), dicho detalle se puede observar en el cuadro 5. (Ver Capítulo 4.2. – Cuadro 5)

Capítulo 4.2 – Cuadro 5. Prestaciones firmadas Sistema Automático en relación a fecha de radicación – Corte abril de 2014

Panel A- Día a día

Casos resueltos respecto a fecha de radicación									
Prestación	2013					2014			Total general
	jun	jul	oct	Nov	dic	ene	Feb	mar	
Indemnización Vejez				52	346	1.113	3.421	1.440	6.372
Vejez	1	1	141	594	348	398	2.339	1.082	4.904
Total general	1	1	141	646	694	1.511	5.760	2.522	11.276

Panel B- Represa ISS

Casos resueltos respecto a fecha de radicación										
Prestación	2012		2013					2014		Total general
	nov	ene	jun	jul	ago	sep	dic	ene	feb	
Indemnización Vejez									1	1
Vejez	1	1	1	6	90	6	3	12	12	132
Total general	1	1	1	6	90	6	3	12	13	133

3. Acciones adoptadas en el proceso de calidad de las decisiones

Continuando el proceso de mejoramiento en las funcionalidades automáticas, y de conformidad con lo informado por Colpensiones a la H. Corte, se incluyen a continuación los avances obtenidos en la implementación del proceso de OCR (Optical Character Recognition).

a. Desarrollo OCR (Optical Character Recognition)

Como se manifestó en el IP9⁵¹ en el mes de abril de 2014 culminó la etapa de pruebas de calidad del desarrollo en mención, después de agotar el acompañamiento al proveedor que adelantó el desarrollo.

Actualmente, Colpensiones se encuentra adelantando el proceso de OCR para 86.706 casos, con el fin de determinar las pretensiones específicas que contiene cada recurso interpuesto y de esta manera identificar casos homogéneos que permitan adelantar procedimientos de atención de solicitudes en menor tiempo.

Para ello, del lote de recursos radicados en Colpensiones, se tomó una muestra de 426 casos para validar el alcance del desarrollo, esto es, verificar uno a uno el resultado del procesamiento para comprobar que la pretensión encontrada por el sistema se ajusta a lo solicitado por el ciudadano.

En ese sentido, lo que se pretende es identificar líneas de trabajo que en algunos casos puedan tener parámetros que ayuden a la decisión de prestaciones de manera automática, es decir, que de acuerdo a los resultados del proceso de OCR se pueda determinar qué casos pueden ser atendidos a través del proceso automático, o a pesar de que la pretensión hallada no permita su procesamiento por esta herramienta, brinde lineamientos para su atención por el proceso semiautomático.

Es de resaltar que el sistema ha sido parametrizado incluso para identificar casos que no son recursos, toda vez que a pesar de haber sido radicados como tal, se ha observado que en algunos casos la solicitud del ciudadano corresponde a un cumplimiento de sentencia o un nuevo estudio pensional.

A continuación se presenta el resultado del procesamiento del mencionado lote, el cual permite tener una idea cuantitativa de lo que se identificará al terminar el procesamiento de los 86.706 casos. Lo anterior con el fin de ir ajustando las líneas de decisión del software liquidador y de los grupos de decisión para contar con procesos que permitan evacuar las solicitudes pendientes de decisión de manera más ágil. (Ver Capítulo 4.2. – Cuadro 6)

⁵¹ Ver IP9, sección 4.2.1, páginas 62 y 63.

Capítulo 4.2 – Cuadro 6. Prueba piloto 426 casos Recursos – Procesamiento OCR

RESULTADO PROCESO OCR	
Cumplimiento de sentencia	14
Pensión de vejez	
Reliquidación	2
Reliquidación - aumento de mesada	1
Reliquidación – incremento	5
Reliquidación - incremento, aumento de mesada, retroactivo	2
Reliquidación - incremento, retroactivo	2
Reliquidación – retroactivo	1
Pensión sobrevivientes	
Reconocimiento	1
Nuevo estudio	50
Indemnización de vejez	
Reliquidación	2
Pensión de vejez	
Manuscrito – reliquidación	1
Manuscrito - reliquidación - aumento de mesada	1
Manuscrito - reliquidación – incremento	1
Manuscrito - reliquidación - incremento, aumento de mesada, retroactivo	1
Reconocimiento	4
Reliquidación	4
Reliquidación - aumento de mesada	13
Reliquidación - aumento de mesada, retroactivo	10
Reliquidación – incremento	1
Reliquidación – retroactivo	6
Pensión invalidez	
Reliquidación - aumento de mesada	1
Pensión sobrevivientes	
Reconocimiento	5
Recurso de apelación	4
Pensión de vejez	
Reconocimiento	1
Reliquidación - aumento de mesada	3
Recurso de queja	1
Pensión de vejez	
Reliquidación - aumento de mesada	1
Recurso de reposición	111
Auxilio funerario	
Reconocimiento	1
Indemnización de vejez	

Reconocimiento	2
Reliquidación	12
Pensión de vejez	
Manuscrito – reliquidación	1
Manuscrito - reliquidación - aumento de mesada	2
Reconocimiento	24
Reliquidación	12
Reliquidación - aumento de mesada	14
Reliquidación - aumento de mesada, retroactivo	5
Reliquidación – incremento	4
Reliquidación – retroactivo	22
Pensión invalidez	
Reliquidación – retroactivo	1
Pensión sobrevivientes	
Reconocimiento	5
Reliquidación	3
Reliquidación – retroactivo	3
Recurso de reposición en subsidio de apelación	231
Indemnización de vejez	
Reconocimiento	2
Reliquidación	20
Pensión de vejez	
Manuscrito - reliquidación - aumento de mesada	1
Reconocimiento	70
Reliquidación	5
Reliquidación - aumento de mesada	57
Reliquidación - aumento de mesada, incremento	1
Reliquidación - aumento de mesada, retroactivo	18
Reliquidación – incremento	2
Reliquidación – retroactivo	31
Pensión invalidez	
Reconocimiento	1
Reliquidación – retroactivo	2
Pensión sobrevivientes	
Reconocimiento	11
Reliquidación	3
Reliquidación - aumento de mesada	1
Reliquidación - aumento de mesada, retroactivo	1
Reliquidación – retroactivo	5
Revocatoria directa	15
Indemnización de vejez	
Reliquidación	1

Pensión de vejez	
Reconocimiento	5
Reliquidación - aumento de mesada	5
Reliquidación - aumento de mesada, retroactivo	1
Reliquidación – retroactivo	2
Pensión sobrevivientes	
Reconocimiento	1
Total general	426

Una vez se determinó la pretensión para cada uno de los 426 casos de muestra, clasificados en la base de datos de Colpensiones como radicaciones de recursos, se procedió a realizar las validaciones previas (explicadas en el IP5⁵²) que permiten identificar si un caso es susceptible de procesamiento automático.

A partir de este procedimiento, Colpensiones ha evidenciado que a pesar de que cuenta con las herramientas tecnológicas de operaciones aritméticas de reconocimiento y reliquidación de prestaciones económicas, se requiere la definición de reglas que permitan emitir actos administrativos a través de las funcionalidades automáticas con las formalidades necesarias y propias de los recursos legales.

Por tal razón, y teniendo en cuenta que el desarrollo faltante se refiere a las formalidades del Acto Administrativo, se procedió al levantamiento de las reglas de negocio para que el proveedor proceda a desarrollarlas y en un corto plazo se pueda estar procesando por esta herramienta el 44% de los recursos, de acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra representativa de los 426 casos ya mencionados.

4. Nuevos desarrollos y mejoras del proceso de decisión

Dentro del proceso de fortalecimiento de la estrategia de producción masiva de casos con parámetros similares, el Grupo de Automatización identificó la ausencia de una línea automática de decisión de recursos legales, así como desarrollos que ayuden en la administración de procesos y/o subprocesos que inciden en el normal curso de la actividad en cuanto al reconocimiento de prestaciones económicas, para lo cual ha definido soluciones que mejoran las condiciones existentes en el software liquidador.

Sin embargo, en el mes de abril de 2014 se presentó la terminación del contrato de la empresa que provee a Colpensiones el desarrollo de nuevas acciones o mejoras en el software liquidador de prestaciones, por lo que atendiendo las previsiones de la Ley de Garantías establecida con ocasión del proceso electoral, se dio inicio al correspondiente proceso de selección por

⁵² Ver IP5, sección 3.6.1, páginas 35 – 38.

convocatoria pública, a través del cual se seleccionará la empresa que debe proveer el servicio de soporte, mantenimiento, nuevos desarrollos y optimización de la arquitectura del software liquidador. En consecuencia, las nuevas solicitudes de desarrollos y mejoras del sistema se continuarán una vez se suscriba el respectivo contrato.

No obstante lo anterior, Colpensiones ha continuado trabajando en el levantamiento de los requerimientos y definición de reglas de negocio, y durante el mes de abril se prepararon los siguientes requerimientos para desarrollo:

a. Reparto casos marcados como priorizados

Como se estableció en el IP8⁵³, Colpensiones solicitó el cambio en la forma como se efectúa el reparto de los casos a revisión. A partir de la modificación se hace un reparto individual, evitando así represamientos en la bandeja del revisor y buscando uniformidad, calidad y coherencia, realizando así el proceso con mayor transparencia.

Sin embargo, y previo a la puesta en producción de dicha funcionalidad se evidenció que a pesar de que este desarrollo se ajusta a lo requerido por Colpensiones, no permite la priorización de casos en los eventos en los que medie un requerimiento de autoridad judicial o de un órgano de control, razón por la que se hizo necesario elaborar el requerimiento funcional para efectuar un desarrollo que permita la prelación de casos sobre el reparto normal.

En conclusión, la versión 3.5 que contenía los desarrollos funcionales de (i) modificación reparto casos a revisión y (ii) segundo revisor casuística específica, explicados en el IP8⁵⁴, no ha sido puesta en producción. Esto se debe a que, aunque culminó la etapa de pruebas de calidad de las aplicaciones, previamente a suscribir el acta de certificación por parte de la Gerencia de Reconocimiento, se evidenció que la misma podría afectar los repartos de atención prioritaria de casos de solución inmediata. Debido a lo anterior, fue necesario impulsar la creación de este requerimiento funcional, con el fin de que este mecanismo permita atender los casos que vengan con marca de priorizados, razón por la cual una vez se cuente con el proveedor de software y se realice el desarrollo solicitado, se pondrá en producción la versión 3.5 en conjunto con el desarrollo solicitado.

b. No activar proceso de notificación cuando se firmen proyectos de acto administrativo – consulta cuota parte

En el procedimiento ordinario de pensiones de afiliados que cotizaron tiempos públicos con diferentes administradoras o empleadores que reconocían sus propias pensiones, existen casos

⁵³ Ver IP8, sección 4.2.1, página 68.

⁵⁴ Ver IP8, sección 4.2.1, página 68 y 69.

donde esas administradoras o empleadores deben concurrir mensualmente en la financiación de la misma a través del mecanismo de financiación denominado “Cuota Parte”. Por lo tanto, es necesario surtir una etapa de consulta de cuota parte, procedimiento donde Colpensiones envía un proyecto de resolución a las entidades concurrentes, quienes tienen un término de 15 días para aceptar o no la cuota asignada, término que una vez cumplido, permite que se continúe con el trámite de reconocimiento si no hay objeción de la prestación.

Teniendo en cuenta la explicación anterior, es preciso anotar que se evidenció que, una vez se profería el proyecto de resolución, el sistema liquidador informaba al sistema Bizagi la expedición del mismo para adelantar la respectiva notificación, diligencia que no era procedente en el curso del reconocimiento, puesto que dicho proyecto es susceptible de modificación. Es decir, que al no ser un acto administrativo no es susceptible de notificación y solo afectaría a las entidades implicadas en el reconocimiento, por lo que se solicitó que dicho procedimiento fuera un trámite interno en el liquidador de reconocimiento, sin que se informe al aplicativo Bizagi, sistema al cual se le debe informar una vez se dé la expedición del acto administrativo definitivo de reconocimiento, para que se surta la respectiva diligencia de notificación.

c. Procesamiento de recursos por la línea de producción automática

Culminada la etapa probatoria de casos que se pueden procesar a través del proceso de OCR mencionado en el IP9⁵⁵ ya definido en el presente capítulo, se evidenció que es factible el procesamiento masivo de recursos legales con pretensiones uniformes, por lo que se procedió a adelantar el requerimiento dirigido al proveedor del software con el fin de que se realice el respectivo desarrollo y poder conectar los procesos de envío de información de entrada (radicaciones e identificaciones de pretensiones), y de envío de información de salida al momento de resolver las solicitudes de prestaciones económicas.

En este sentido se definieron las condiciones necesarias para que el sistema pueda reconocer a través del procesamiento automático condiciones definidas en cuanto a recursos, por lo que fue necesario solicitar la creación de la línea que aún no existe en el sistema liquidador.

Al igual que los desarrollos explicados en los literales a. y b. el presente requerimiento está preparado y listo para entrega de análisis y cálculo de horas por parte del proveedor del software ganador del proceso de selección por convocatoria pública.

⁵⁵ Ver IP9, sección 4.2.2.

4.3. Plan de Acción de Calidad para el mejoramiento de actos administrativos

El IP6 de enero de 2014⁵⁶ fue la primera oportunidad de la entidad para presentar ante la Corte el plan de calidad exigido en los Autos 110 y 320 de 2013, identificándose necesidades, problemas que afectan a los usuarios y las acciones de mejoramiento. El IP7, entre otros aspectos, describió la ejecución de los planes de acción implementados, así como el desarrollo de diferentes productos, aproximándose la entidad de esta manera a procesos más claros de calidad en los actos administrativos.

Con el IP8⁵⁷ se enunció concretamente la definición de acto administrativo en escenarios de calidad, además de incorporarse la finalización de varios productos desarrollados dentro del plan de acción. Dicho documento expuso adicionalmente (i) las cifras iniciales obtenidas como resultado del análisis de los actos administrativos devueltos con mayor frecuencia por problemas de calidad y (ii) anunció por primera vez la implementación del plan de auditorías.

A través del IP9⁵⁸ y en cumplimiento de las garantías constitucionales determinadas en el Auto 320 de 2013 se informó a la Corte la necesidad de contratar nuevo personal y el enfoque de la entidad hacia la capacitación de funcionarios que ingresaron por primera vez. Dicho documento también comunicó:

- Los avances del plan de acción.
- La implementación y el uso del Formulario Dinámico General de Prestaciones el cual, desde su aplicación, ha permitido la adopción de decisiones prestacionales en escenarios de calidad, focalizando los errores más frecuentes y ofreciendo estadísticas periódicas de control.
- En relación con el plan de auditorías se indicó que una vez concluyera la etapa de entrenamiento y aprendizaje del personal nuevo, se continuaría con la implementación de dicho plan con el fin de garantizar adicionalmente la efectividad del programa de capacitación.
- Finalmente se describió el cronograma de calidad.

Posteriormente con el fin de atender los requerimientos elevados por la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo que incluyen en general los parámetros establecidos por la H. Corte Constitucional tendientes a responder en cuanto a la calidad de las decisiones prestacionales, se hizo necesario precisar los criterios jurídicos básicos sobre el reconocimiento de prestaciones económicas establecidos en las Circulares Internas 01 de 01 de octubre de 2012 y 04 de 26 de julio de 2013.

⁵⁶ IP6, sección 3.8.2., páginas 44 y siguientes.

⁵⁷ IP8, sección 4.3., páginas 73 y siguientes.

⁵⁸ IP9, sección 4.3. páginas 63 y siguientes.

En presencia de lo expuesto se presenta ante la H. Corte Constitucional los progresos y resultados obtenidos según los últimos parámetros de calidad desarrollados, y conforme a las acciones y productos implementados, especialmente (i) Circulares para la calidad de los actos administrativos y decisiones prestacionales, (ii) Formulario Dinámico General de Prestaciones, y (iii) el Formulario de auditorías.

4.3.1. Avances y resultados del Plan de acción de calidad

Con el IP9⁵⁹ se comunicó a la H. Corte Constitucional la concentración de los esfuerzos de la entidad hacia las capacitaciones de los funcionarios que ingresaron por primera vez, detallándose los temas de profundización que impactan frecuentemente la calidad de los actos administrativos, bien sea por motivos de fondo o de forma. Dicho plan de capacitación se está desarrollando de forma efectiva.

Ahora bien, dados los requerimientos realizados por la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo, los cuales establecieron directrices para el mejoramiento de las decisiones prestacionales en (i) la estructura general del acto administrativo, y (ii) mejoramiento en la sustanciación y motivación de casos particulares, se elaboraron circulares que contienen precisiones y claridades para la solución de solicitudes pensionales.

Así las cosas de acuerdo con el cronograma establecido⁶⁰, a continuación se presentan las implementaciones y productos finalizados.

a. Capacitaciones

Con el fin de (i) cumplir las garantías constitucionales establecidas por la H. Corte Constitucional a partir del Auto 320 de 2013, (ii) continuar rectificando las causales más repetitivas de devolución de actos administrativos que fueron reportadas en los IP8 e IP9, y (iii) con el incremento de la planta de personal, la entidad concentró sus esfuerzos en capacitar a los funcionarios que ingresaron por primera vez en los temas que impactan el reconocimiento de las pensiones en los riesgos de vejez, invalidez y sobrevivientes, los cuales se presentan en el Cuadro 1. (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 1)

⁵⁹ IP9, Sección 4.3.1, página 64.

⁶⁰ IP9. Sección 4.3, páginas 72 y 73.

Capítulo 4.3 - Cuadro 1. Profundización de conocimientos

Tema	Profundización	Parte práctica
Pensión de vejez	Regímenes generales y especiales de pensión (Artículo 36 Ley 100 de 1993, Decreto 758 de 1990, Ley 33 de 1985. Decreto 546 de 1971, ley 71 de 1988, Decreto 929 de 1976, Decreto 2701 de 1988 , Decreto 1653 de 1977)	Liquidador Prestaciones Económicas
	Compartibilidad pensional	
	Pensión familiar y convenios internacionales	
	Pensiones especiales por alto riesgo	
	Mecanismos de financiación de las prestaciones económicas	
	Traslado entre regímenes pensionales (recuperación régimen de transición)	
	Compatibilidad pensión de vejez RPM con pensión de invalidez de ARL	
	Indemnización sustitutiva	
Pensión de Invalidez	Requisitos generales de reconocimiento	Liquidador Prestaciones Económicas
	Pago de incapacidades	
	Enfermedades catastróficas	
	Juntas de Calificación de Invalidez	
	Condición más beneficiosa	
Pensión de sobrevivientes	Requisitos generales de reconocimiento	Liquidador Prestaciones Económicas
	Conflicto simultaneidad compañeras	
	Parejas del mismo sexo	
	Fidelidad al Sistema en aplicación del precedente constitucional	
	Indemnización sustitutiva (imprescriptibilidad)	
	Condición más beneficiosa	
	Auxilio funerario	
Conmutación Pensional	Reconocimiento de pensiones IVM a personas que disfrutan de una pensión conmutada	Liquidador Prestaciones Económicas

b. Circular Interna 08 del 30 de abril de 2014

A través de la ésta se efectuaron precisiones sobre algunos criterios jurídicos básicos de reconocimiento pensional establecidos en las Circulares Internas 01 de 01 de octubre de 2012 y 04

de 26 de julio de 2013, con el propósito de atender los requerimientos elevados tanto por la H. Corte Constitucional como por la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo, sobre los temas que se relacionan y que generan un alto grado de complejidad al momento de resolver las peticiones por los riesgos de vejez, invalidez y sobrevivientes, a saber:

- I. Pensión de vejez:
 - i. Pensiones especiales de vejez (artículo 9 Ley 797 de 2003):
 - Pensión especial de madres / padres cabeza de familia.
 - Pensión anticipada de vejez por invalidez.
 - Diferencia entre la pensión anticipada de vejez por invalidez frente a la pensión de vejez y la pensión de invalidez.
 - ii. Requisitos para reconocer la pensión de vejez prevista en la Ley 100 de 1993 modificada por la Ley 797 de 2003 (reglas para liquidación pensiones y aplicación régimen de transición contemplado en el artículo 36 de la Ley 100/1993).
 - iii. Reglas a aplicar para establecer si se conserva el régimen de transición en caso de traslado al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad – exigencia de cálculo de rentabilidad.
- II. Pensión de sobrevivientes:
 - i. Aspectos de reconocimiento de la pensión de sobrevivientes para hijos inválidos.
 - ii. Situaciones en las que se discuta la custodia de menores de edad beneficiarios de la pensión de sobrevivientes y el que la ostente fallezca.
- III. Aspectos comunes a las pensiones de invalidez y sobrevivientes:
 - i. Aplicación condición más beneficiosa.
 - ii. Inaplicación requisito de fidelidad.
- IV. Aspectos varios:
 - i. Convenio Colombia – España.
 - ii. Convenio Colombia – Chile.
 - iii. Formatos CLEBP.

En la descripción de temas analizados por riesgos, se tomaron en consideración:

- Los fundamentos legales y el precedente judicial aplicable para la implementación de los temas abordados.
- La utilización de un lenguaje básico y entendible para todos.

c. Circular Interna 09 del 30 de abril de 2014

A través de la ésta se establecieron los lineamientos mínimos necesarios para la sustanciación de las decisiones pensionales, esto es, la información básica que debe contener cualquier acto administrativo que resuelva una solicitud de reconocimiento de los riesgos de vejez, invalidez y sobrevivientes, atendiendo también los requerimientos elevados tanto por la H. Corte Constitucional como la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo, y que comprende los siguientes temas:

- I. Consideraciones previas:
 - i. El procedimiento de la formación del acto administrativo pensional.
 - ii. La forma de la decisión del acto administrativo pensional.
 - iii. La motivación del acto administrativo pensional.
- II. Aspectos comunes de revisión para todas las prestaciones.
- III. Aspectos obligatorios según el tipo de prestación.
 - i. Pensión de vejez.
 - ii. Pensión de invalidez.
 - iii. Pensión de sobrevivientes.

En la descripción de temas analizados por riesgos, se tomaron en consideración:

- Las reglas mínimas que debe contener cualquier acto administrativo por riesgo pensional (vejez, invalidez, sobrevivientes).
 - La unificación de criterios para la redacción de los actos administrativos por riesgo pensional (vejez, invalidez, sobrevivientes).
 - La utilización de un lenguaje básico y entendible para todos.
- d. Concepto jurídico para el reconocimiento de las pensiones de invalidez a favor de las personas que padecen enfermedades progresivas, degenerativas o congénitas

Con el fin de determinar las reglas respecto de las cuales deben resolverse las peticiones de reconocimiento por este riesgo a los afiliados que acrediten requisitos, el tema fue abordado bajo dos circunstancias, a saber:

- I. Análisis del precedente judicial de la Corte Constitucional (reglas constitucionales para el reconocimiento de pensiones de invalidez a la población con protección reforzada como consecuencia de las enfermedades progresivas, degenerativas o congénitas que padecen).
- II. Requisitos y reglas para el reconocimiento de la pensión de invalidez por parte de Colpensiones, con base en los lineamientos establecidos por la Corte Constitucional.

Se consideró que era necesario expedir este concepto jurídico para:

- Acatar el precedente judicial de la Corte Constitucional, en la medida que al momento de resolver una solicitud de pensión de vejez solamente se analiza el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad correspondiente, sin analizar la clase de enfermedad que padece el afiliado y las circunstancias en las que se encontraba antes y después de haberse expedido el dictamen de pérdida de la capacidad laboral.
- Efectuar las parametrizaciones del liquidador de prestaciones económicas a través del cual se sustancian y se deciden las solicitudes pensionales en Colpensiones, adecuándolo a las exigencias de la Corte Constitucional para llevar a cabo los reconocimientos pensionales con base en las reglas constitucionales establecidas.

4.3.2. Seguimiento al Plan de Acción de Calidad

Conforme a las necesidades y alcances relacionados en el IP7⁶¹ e IP8 se implementó el Formulario Dinámico General de Prestaciones, el cual empezó a operar a partir del 4 de Febrero de 2014. Por lo tanto, a través de dicha herramienta se ha reportado a la H. Corte los resultados obtenidos durante la revisión de actos administrativos comprendida entre el 04 de febrero y el 31 de marzo de 2013.

En los documentos IP8⁶² e IP9⁶³ se presentó a la H. Corte un informe discriminado de los resultados obtenidos frente a las revisiones de actos administrativos efectuadas en los meses de febrero y marzo. Continuando con la misma metodología dentro del presente informe se procede a presentar las cifras correspondientes al periodo causado entre el 1 al 30 de abril del año en curso, el cual asciende a un total de 30.043⁶⁴ revisiones de actos administrativos, conforme se relacionan en el gráfico 1. (Ver Capítulo 4.3 - Gráfico 1)

- (i) 13.036 actos administrativos firmados que niegan prestación económica,
- (ii) 9.790 actos administrativos firmados que conceden prestación económica,
- (iii) 6.744 por concepto de devoluciones del revisor a los analistas al encontrarse inconformidades en la sustanciación del acto,

⁶¹ IP7, Sección 4.2. Páginas 72 y 73.

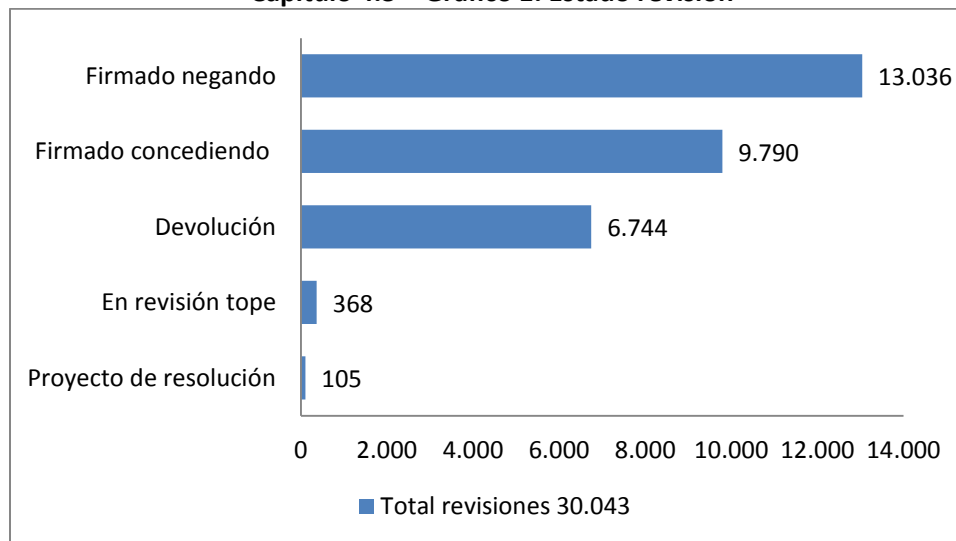
⁶² IP8, Sección 4.3.1, página 79

⁶³ IP9, Sección 4.3.2, página 66.

⁶⁴ Este resultado fue obtenido de los datos reportados a través del formulario dinámico de prestaciones económicas que contiene la cantidad de veces que fueron revisados los actos administrativos sobre una misma cédula así como algunos provenientes del mes de marzo, debido a que se trata de actos administrativos de marzo y cuyo formulario fue diligenciado en el mes de abril. Es importante esta aclaración en la medida que las cifras que se utilizan para el informe de calidad del acto administrativo presentan diferencias con las cifras de producción reportadas en otros apartes de este informe.

- (iv) 368 correspondientes al ítem relativo a “en revisión tope” el cual consiste, conforme se explicó en el documento IP9⁶⁵, en una segunda revisión de los actos administrativos cuya cuantía por concepto de retroactivo supera los \$70 millones de pesos,
- (v) 105 proyectos de resolución que se refieren a decisiones de consulta de cuotas partes pensionales.

Capítulo 4.3 – Gráfico 1. Estado revisión



De acuerdo a lo anterior, continuando el mismo método dispuesto en los IP8⁶⁶ e IP9⁶⁷, los datos obtenidos para el mejoramiento en la calidad del acto administrativo se reflejan a través del ítem “devolución”, el cual, para efectos del periodo en análisis, asciende un total de 6.744 revisiones. Sobre este último resultado se realizó una clasificación general con las causales de devolución con los cinco errores más frecuentes en la sustanciación de decisiones prestacionales, en orden de mayor a menor número, así: (i) En el diligenciamiento de datos básicos, (ii) imprecisiones en el análisis de pruebas, (iii) dificultades en la redacción, (iv) ajustes en los fundamentos jurídicos, y (v) inconformidades relativas a pago de retroactivos⁶⁸.

Al realizar nuevamente el anterior ejercicio de revisión, esta vez para el ciclo comprendido entre el 1 al 30 de abril, se identificó que los cinco (5) errores más frecuentes al momento de elaborar

⁶⁵ Ídem.

⁶⁶ IP8, sección 4.3.1, página 79.

⁶⁷ IP9, sección 4.3.2, página 66.

⁶⁸ IP8, sección 4.3, página 79.

los actos administrativos reinciden sobre las mismas causales contempladas en el IP8 e IP9⁶⁹. (Ver Capítulo 4.3 - Gráfico 2)

Capítulo 4.3 – Gráfico 2. Motivos de Devolución

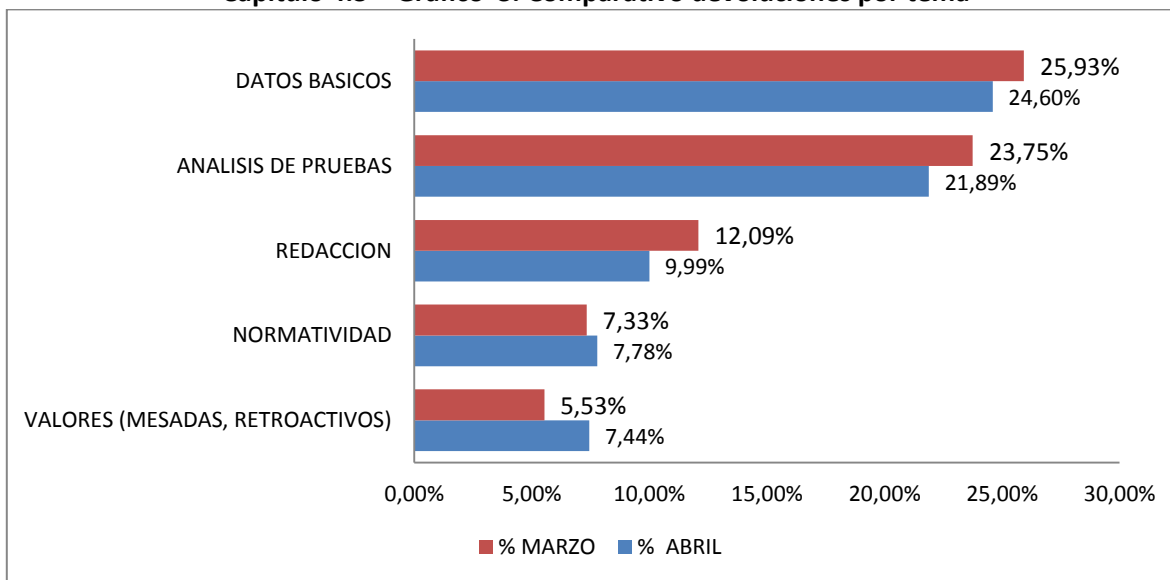


De otra parte realizado el comparativo de las cinco (5) causales de error identificadas entre el periodo del 1 al 31 de marzo y el correspondiente del 1 al 30 de abril de 2014 se observan las siguientes variaciones porcentuales según el número de devoluciones por cada subtema. (Ver Capítulo 4.3 - Cuadro 3)

⁶⁹ Ídem.

- (i) Respecto a los datos básicos se presentó una disminución de 1.33 puntos porcentuales (pp),
- (ii) En relación con el análisis de pruebas se observa una disminución de 1.87 pp,
- (iii) En cuanto a la calidad en la redacción un decrecimiento de 2.09 pp,
- (iv) En lo pertinente a la aplicación de normatividad el número de devoluciones aumenta en un 0.45pp, y
- (v) En lo concerniente a los valores por retroactivos se reporta un incremento de 1.9 pp

Capítulo 4.3 – Gráfico 3. Comparativo devoluciones por tema



Los anteriores resultados comparativos, reportados como producto del seguimiento en materia de calidad de actos administrativos, presentaron, como se observa en el cuadro anterior, variaciones porcentuales; de incremento y disminución según cada ítem, en orden a la ejecución del plan de acción de calidad el cual se enfocó hacia la profundización de actividades de capacitación en relación con (i) los temas generales que originan la devolución de actos administrativos y (ii) especialmente sobre las primeros cinco (5) causales que producen el mayor impacto en la sustanciación de las decisiones prestacionales.

En este orden de ideas el reporte de la revisión de resoluciones efectuadas a través del formulario Dinámico General de Prestaciones para el mes de abril de 2014, con fundamento en la ejecución del plan de acción, incluye un comportamiento favorable para el tratamiento de los actos administrativos en un escenario de calidad conforme se explica de la siguiente manera:

- a) Ítem “datos básicos”

La disminución de devoluciones en relación con esta causal, el cual asciende a 1.33 pp entre marzo y abril, obedece a las capacitaciones y entrenamiento desarrollado a los analistas en relación con la forma en que deben ingresarse los datos en el liquidador de prestaciones económicas.

Así pues, conforme a las prácticas diseñadas para el conocimiento integral del liquidador de prestaciones económicas los analistas han asimilado en detalle la forma de incorporar al sistema la información correspondiente, entre otros, a: EPS, tipo de recurso, banco, tiempos manuales, fechas, entre otros.

b) Ítem “análisis de pruebas”

El porcentaje de disminución de 1.87 pp en este segundo ítem demuestra la eficacia y efectividad en la aplicación de los parámetros establecidos dentro del programa de capacitaciones, relacionadas con el estudio y valoración de pruebas, lo cual conlleva, para la sustanciación del acto administrativo la obligación de un análisis exhaustivo y preciso del acervo probatorio.

c) Ítem “calidad en la redacción”

El 2.09 pp de disminución reportado para este ítem evidencia la adaptación del analista a nuevas formas de argumentación conforme a los criterios implementados dentro del plan de calidad, las cuales ofrecen mayor claridad a los usuarios que tramitan sus solicitudes prestacionales.

Por lo tanto se aproximan las decisiones prestacionales a una comunicación efectiva y directa con el ciudadano, de tal manera que los contenidos del acto administrativo propenden hacia una mayor comprensión.

d) Ítem “aplicación de normatividad”

La necesidad de contratar nuevo personal conforme al Auto 320 de 2013 y el enfoque de la entidad hacia los nuevos productos de calidad (manuales, formularios, etc.), ha producido un incremento del 0.45% en la devolución de resoluciones por factores de normatividad, debido a la mayor rigurosidad y exigencia por parte de los revisores hacia los funcionarios que ingresan por primera vez.

Estas devoluciones obedecen a la focalización del plan de capacitaciones en el sentido de orientar la formación de los funcionarios hacia la explicación pormenorizada de los preceptos legales que hacen parte de cada prestación económica.

e) Ítem “valores por retroactivos”

El incremento de 1.91 pp por concepto de devoluciones relacionados con valores de retroactivos pensionales obedece al proceso de aprendizaje del nuevo personal contratado por la entidad, el cual comprende (i) unificación de criterios y (ii) aplicación correcta de las fechas en que se causa el derecho pensional.

La formación detallada acerca de las normas y las fechas correctas en que se adquieren los derechos prestacionales se dirige a la comprensión correcta para la contabilización de requisitos pensionales y la fecha a partir de la cual se hacen exigibles las prestaciones económicas.

De otra parte el cuadro 2 refleja el promedio mensual y total de las cinco (5) causales de error más frecuentes identificadas a partir del 4 de febrero, fecha en la cual se empezó a diligenciar el formulario dinámico de revisión de prestaciones económicas, hasta el 30 de abril de 2014. (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 2)

Capítulo 4.3 – Cuadro 2. Promedio mensual y total de las causales de error mas frecuentes

MOTIVO DEVOLUCIÓN	ABRIL	MARZO	FEBRERO	PROMEDIO
Datos básicos	24,60%	25,93%	17,64%	22,72%
Análisis de pruebas	21,89%	23,75%	15,20%	20,28%
Redacción	9,99%	12,09%	11,41%	11,16%
Normatividad	7,78%	7,33%	8,76%	7,96%
Valores (mesadas, retroactivos)	7,44%	5,53%	6,79%	6,59%

Igualmente, para los mismos periodos señalados anteriormente se compararon en forma detallada las cifras en relación con la totalidad de las devoluciones para cada mes: (i) febrero 5.374, (ii) marzo 7.991 y (iii) abril 6.744. (Ver Capítulo 4.3 – Grafico 4)

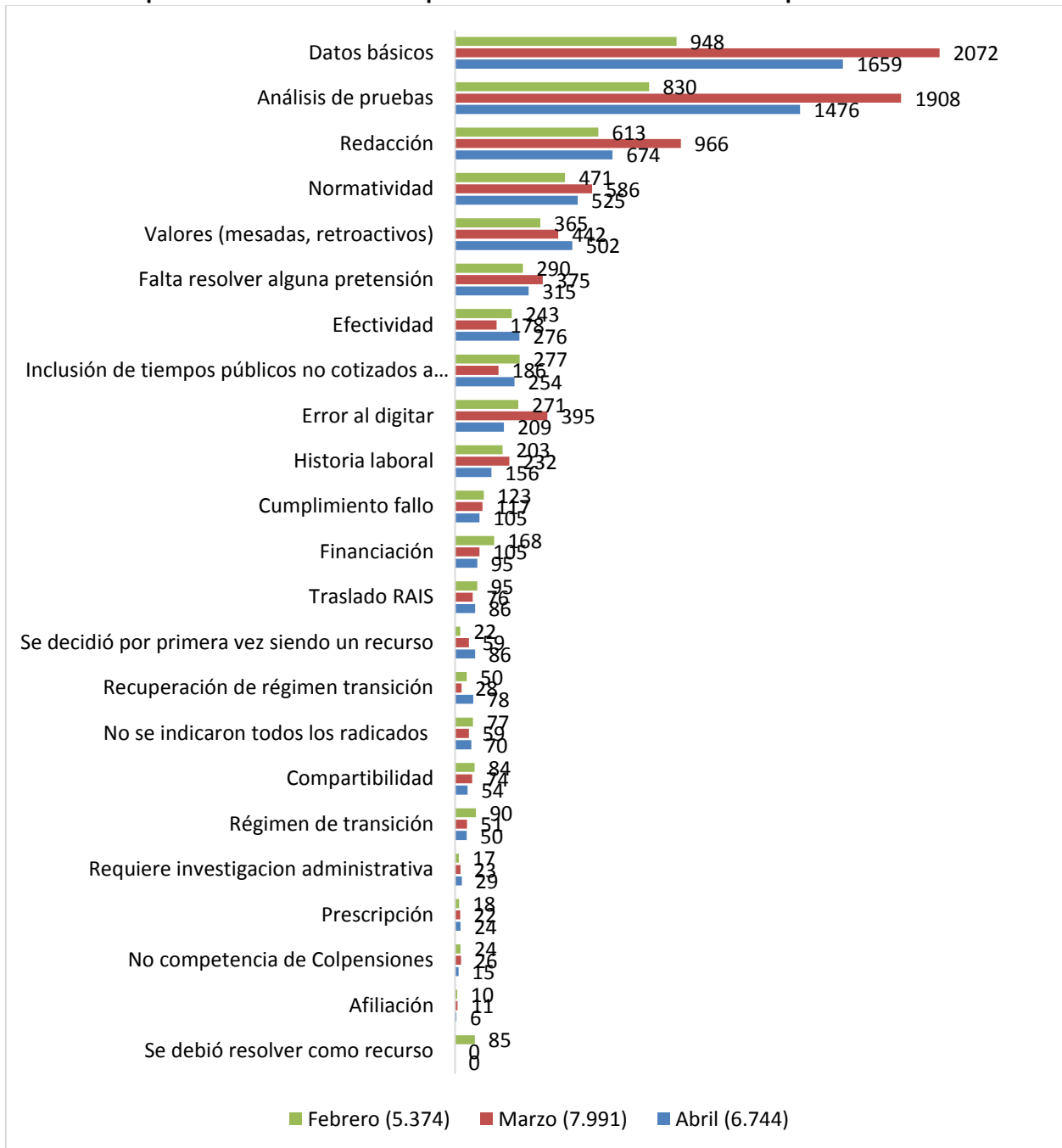
De la misma manera, es importante destacar finalmente en precisión con las anteriores cifras que las devoluciones por mes contienen revisiones por concepto de cédula única así:

(i) Febrero: De 5.374 actos administrativos revisados, 725 corresponden a más de una devolución por el mismo caso. Es decir que por solicitud prestacional se revisaron 4.649 decisiones.

(ii) Marzo: De 7.991 actos administrativos revisados, 314 corresponden a más de una devolución por la misma cédula. Es decir que por solicitud prestacional se revisaron 6.677 decisiones

(iii) Abril: De 6.744 actos administrativos revisados, 1.172 corresponden a más de una devolución por la misma cédula. Es decir que por solicitud prestacional se revisaron 5.572

Capítulo 4.3 – Gráfico 4. Comparativo total meses devoluciones por causal



En este orden de ideas, es importante informar a la H. Corte Constitucional que el Plan de Calidad en el acto administrativo ofrece en esta fase (i) un ambiente que permite identificar las causales

de calidad más recurrentes y de esta manera (ii) focalizar los esfuerzos de la entidad para mitigar el riesgo que estos representan. Ahora bien, el punto más importante que presenta esta iniciativa consiste en la necesidad de continuidad y permanencia del Plan de Calidad de tal manera que permita la disminución progresiva de este tipo de inconsistencias y, de esta manera, lograr avances cada vez más significativos en materia de calidad en la sustanciación de actos administrativos de solicitudes prestacionales del sistema.

4.3.3. Plan de Auditoría

A través del IP8⁷⁰ y con el propósito de garantizar la consecución y continuidad de los objetivos propuestos en el plan de calidad, se presentó a la H. Corte Constitucional un Plan de Auditoría cuyos fines consistieron en la búsqueda de decisiones con parámetros de calidad a través de acciones y estrategias orientadas a adoptar medidas permanentes para el auditaje de actos administrativos. Se presentó en consecuencia la elaboración de productos como el Formulario, Manual y Plan de Auditoría, así como la conformación de un Comité, los cuales estaban sujetos, para su desarrollo, a la finalización del programa de capacitación el cual aún está vigente.

Respecto al formulario de auditoría el mismo ha sido elaborado con los siguientes elementos:

- Información coordinador del área.
- Información revisor del caso.
- Analista responsable.
- Radicado del caso objeto de auditoría.
- Tipo de radicado (si se trata de una decisión de represa ISS o de Colpensiones).
- Nombre y documento del afiliado.
- Riesgo (vejez, invalidez, sobreviviente, auxilio funerario).
- Tipo de riesgo (clase de prestación, i.e. pensión vejez alto riesgo, incrementos pensionales).
- Tiempos de cotización (público – privado).
- Instancia.
- Estado (concede, niega, modifica, confirma, revoca).
- Motivos de cambio de decisión.
- Número y fecha de Resolución auditada.
- Norma aplicada.
- Fecha de causación.
- Fecha de efectividad.
- Decisión ajustada a derecho (si/no).
- Hallazgo.
- Descripción del hallazgo.

⁷⁰ Ver IP8, sección 4.3.2. Páginas 81 - 82.

El Gráfico 4 representa el funcionamiento del formulario de auditoría reuniendo los aspectos ordinarios del proceso que consiste en (i) identificar los responsables de la decisión objeto de auditoría, (ii) detalle completo del caso de decidido (datos básicos del caso), (iii) verificar la instancia de decisión y las reglas aplicadas al caso particular con el fin de confrontarlas con las reglas generales de negocio, (iv) como consecuencia del análisis realizado en la etapa anterior se determinan las posibles inconsistencias de la decisión, y (v) finalmente se presenta un un informe de auditoría a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con el fin de tomar las acciones preventivas y correctivas para mejorar el proceso. (Ver Capítulo 4.3 - Gráfico 5)

Capítulo 4.3. Gráfico 5. Formulario de Auditoría



Luego del diseño del formulario acá presentado, durante el mes de Mayo se discutirá en el Comité de Calidad, buscando su implementación en el mismo mes.

4.3.4. Cronograma de ejecución del Plan de Acción de Calidad

Por último, el Cuadro 3 presenta el cronograma de implementación del Plan de Acción de Calidad junto con los alcances introducido desde el IP7, los cuales exponen un cumplimiento satisfactorio

de los desarrollos y productos propuestos, además de los que se encuentran en implementación.
(Ver Capítulo 4.3 - Cuadro 3)

Capítulo 4.3 - Cuadro 3. Cronograma

Actividad	Fecha	Responsable	Estado	Producto
Manual de Reconocimiento	Ene-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Manual de Reconocimiento
Manual de Defensa Judicial	Ene-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Manual de Defensa Judicial
Revisión Reglas de negocio y formatos	Ene-2014	G.N. de Doctrina	En implementación	Manual de Reconocimiento
Capacitaciones Funcionarios de la VP. Beneficios	Dic - Enero-2014	G.N. de Doctrina	Se dictaron capacitaciones sobre los cambios introducidos en el Manual de Reconocimiento.	Capacitaciones
Capacitaciones Funcionarios de la VP. Jurídica	Feb-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Capacitaciones
Capacitaciones Abogados Externos	Feb-Marzo-2014	G.N. de Doctrina	En curso. Se capacitaron a los abogados externos de Bogotá.	Capacitaciones
Comité de Seguimiento	Abril-2014	VP. Jurídica y VP. Beneficios	En curso	
Formulario Dinámico General de Prestaciones.	Feb-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Formulario
Manual de Tutelas	Marzo-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Manual de Tutelas
Capacitación Tutelas y Secretaria Técnica Comité de Conciliación	Feb-2014	G.N. de Doctrina	Se hicieron dos jornadas de capacitación del Manual de Tutelas a los funcionarios de la VP. Jurídica	Capacitaciones
Capacitación nuevo personal en misión	Mar -2014 Abril-2014	G.N. de Doctrina	En el mes de Abril se capacitaron 210 nuevos trabajadores en misión que ingresaron a la G.N. Reconocimiento.	Capacitaciones
Capacitación de abogados que se trasladan internamente de otras áreas a la G.N. Reconocimiento.	Abril-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Capacitaciones
Conformación comité de auditoría	Abril-2014	G.N. de Doctrina	En implementación	comité
Formulario de Auditoría	Abril-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Formulario
Manual de Auditoría	Mayo-2014	G.N. de Doctrina	En implementación	Manual

Actividad	Fecha	Responsable	Estado	Producto
Plan de Auditoria	Mayo-2014	G.N. de Doctrina	En implementación	Auditoria

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

Los resultados más importantes que se presentan en este capítulo se relacionan con el cumplimiento de la meta dispuesta por la H Corte en el fundamento jurídico 139 del Auto 320 respecto a los grupos prioritarios 1, 2 y 3, las indemnizaciones y los auxilios funerarios. Al respecto, cabe mencionar que de los expedientes recibidos antes del 10 de marzo por parte del ISS en L, Colpensiones resolvió a 30 de abril el 100% de los grupos prioritarios 1, 2 y 3.

Con respecto a los 11.381 expedientes adicionales recibidos con corte al 31 de marzo por parte del ISS en L., Colpensiones con corte al 30 de abril ha resuelto 4.096 correspondientes al 36%, con la siguiente distribución: 3.021 del grupo 1 sobre un total de 3.059, equivalentes al 98,76%, 204 del grupo 2 sobre un total de 209, equivalentes al 97,6%, 197 del grupo 3 equivalentes al 100%, 53 indemnizaciones de 437, equivalentes al 12.1%, 79 auxilios funerarios de 1.210, equivalentes al 6,5% y 542 del grupo corriente. Esto implica que, frente a las nuevas peticiones de los grupos 1, 2 y 3 se ha resuelto el 99%, es decir 3.422 casos de 3.465, faltando solo 43 casos por resolver.

5.1. Estado de las solicitudes pensionales

En la presente sección se reporta el estado acumulado de las solicitudes de prestaciones pensionales de la represa del ISS y del día a día desde el inicio de las operaciones⁷¹.

Sobre el particular se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 30 de abril de 2014, Colpensiones ha resuelto 656.393 solicitudes de reconocimiento de prestaciones pensionales, 286.605 de la Represa del ISS y 369.788 de día a día, de las cuales 343.250 han concedido la prestación al ciudadano, se han negado 246.448 y gestionado 66.695.

Es importante aclarar dos aspectos especiales: por una parte, que del total de solicitudes resueltas, hay en total 66.695 gestionadas y cerradas, que 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. Y por otra parte, que al corte del presente informe se han emitido 1.423 respuestas parciales, en las cuales se solicitan soportes adicionales al ciudadano, indispensables para la decisión de la prestación.

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:

⁷¹ 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 del ISS como del día a día, se pueden consultar en el Anexo 1 Resultados de Indicadores, del presente informe.

- Causas de negación de las prestaciones pensionales: ver Capítulos 5.2.3 y 5.3.1., bien se trate de la Represa del ISS o 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: Capítulo 6.5
- Causas del cambio de sentido de los actos administrativos de reconocimiento de las prestaciones pensionales: Capítulos 5.2.3 y 5.3.1., bien se trate de la Represa del ISS o del día a día de Colpensiones.

5.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones de la represa del ISS

En esta sección se presenta el estado y el avance de las solicitudes de reconocimiento heredadas del ISS a partir de la expedición del Auto 110 de 2013. Al respecto, es importante retomar la evolución de las entregas de expedientes pensionales por parte del ISS en L., tal como se ha presentado en los informes anteriores.

En ese sentido, Colpensiones ha presentado resultados, proyecciones y metas bajo 8 escenarios. Sin embargo, a partir del IP9 la información de las solicitudes de reconocimiento entregadas por el ISS con posterioridad al 10 de marzo de 2014 se presenta en una sección especial⁷² para informar el avance en la solución de los nuevos casos, de acuerdo al mes en que se reciban, considerando que contienen casos cuya meta de repuesta era el 28 de marzo pero cuyo procesamiento toma más tiempo que el existente entre el día de entrega por parte del ISS en L. y el plazo fijado por la H. Corte para el cumplimiento del primer plazo parcial, o simplemente se entregaron con posterioridad a esa fecha.

La información de los escenarios del 1 al 8 se presenta de la siguiente forma:

- Escenario 1: corresponde a los 216.00 expedientes y 98.967 solicitudes que estaban pendientes en el momento que la H. Corte Constitucional profirió el Auto 110 de 2013; de ellos se encuentran pendientes de decisión 19.197, correspondientes al Grupo 4.
- Escenario 2: conformado en el mes de Agosto con los 268.251 expedientes totales entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Agosto, y con un total acumulado de 140.738 solicitudes por resolver (98.967 + 41.771 nuevas) de las cuales 28.994 del Grupo 4 están pendientes por atender.

⁷² Ver IP9, sección 5.2.2.

- Escenario 3: conformado con los 308.419 expedientes totales recibidos por Colpensiones al 4 de Septiembre, que representan un total de 180.905 (140.738 + 40.167 nuevas) solicitudes acumuladas por resolver de las cuales hay pendientes 39.383, correspondientes al Grupo 4.
- Escenario 4: corresponde a los 313.664 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 30 de Septiembre, con un total de 189.894 (180.905 + 8.989 nuevas) solicitudes de las cuales quedan pendientes por resolver 42.417, todas del Grupo 4.
- Escenario 5: corresponde a los 313.874 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 30 de Noviembre, con un total de 190.104 (189.894 + 210 nuevas) solicitudes de las cuales hay pendientes 42.570 del Grupo 4.
- Escenario 6: corresponde a los 322.472 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Diciembre de 2013, con un total de 198.702 (190.104 + 8.598 nuevas) solicitudes de las cuales se encuentran pendientes 46.085 del Grupo 4.⁷³
- Escenario 7: corresponde a los 331.157 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Enero de 2014, con un total de 207.388 (198.702 + 8.686 nuevas) solicitudes de las cuales se encuentran pendientes 49.119 del Grupo 4 por resolver.⁷⁴
- Escenario 8: corresponde a los 333.107 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 10 de marzo de 2014, con un total de 209.338 (207.388 + 1.950 nuevas) solicitudes de las cuales se encuentran pendientes 50.293⁷⁵ del Grupo 4.

El Cuadro 1 de esta sección presenta el resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y la atención de Colpensiones con corte al 30 de abril de 2014, para los escenarios 1, 6, 7 y 8. Se omiten los avances de los escenarios 2, 3, 4 y 5 toda vez que por el fenómeno de aumento de expedientes, sus datos se encuentran contenidos en el escenario 6. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 1)

⁷³ Como se explicó en el capítulo de entrega de expedientes, los trámites pendientes de decisión a la fecha de expedición del Auto 110/13 de este escenario presentan un crecimiento menor al del total de las entregas realizadas por el ISS en L. dado que este inventario solo tiene en cuenta los relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales.

⁷⁴ Ídem.

⁷⁵ Ídem.

Capítulo 5.2 - Cuadro 1. Resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones - Corte a 30 de abril de 2014

Ingresos de expedientes		Escenario 1 - Auto 110/2013	Escenario 6 - Dic. 31/2013	Escenario 7	Escenario 8
Vienen	Julio 12 (auto 110)	98.967			
	31/12/2013		8.598		
Nuevos	31/01/2014			8.686	
Nuevos	10/03/2014				1.950
		98.967			
		140.738			
		180.905			
		189.894			
Totales de expedientes a resolver		190.104	198.702	207.388	209.338
Resueltas Grupo 1.		28.215	51.580	54.326	54.775
Resueltas Grupo 2.		9.148	12.358	12.498	12.564
Resueltas Grupo 3.		12.650	17.043	17.182	17.188
Resueltas Grupo 4.		29.757	71.636	74.263	74.518
Subtotal		79.770	152.617	158.269	159.045
Pendientes Grupo 1.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 2.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 3.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 4.		19.197	46.085	49.119	50.293
Subtotal		19.197	46.085	49.119	50.293

5.2.1. Escenario 8 – 209.338

En este escenario se incluyen los expedientes entregados por el ISS en liquidación hasta el 10 de marzo de 2014 para un total de 209.338 solicitudes pendientes a partir de la expedición del Auto 110/13.

El avance a 30 de abril para el escenario completo es del 75,98%, el cual esta discriminado en 159.045 solicitudes resueltas y 50.293 solicitudes pendientes. Cabe anotar que el avance para los grupos 1, 2 y 3 es del 100% con la totalidad de las solicitudes resueltas, de acuerdo con la siguiente distribución: 54.775 del Grupo 1, 12.564 del Grupo 2 y 17.188 del Grupo 3 para un total de 84.527 solicitudes resueltas.

Finalmente, el avance para el Grupo 4 es del 59,70%, con 74.518 solicitudes resueltas (incluyendo los 5.614 auxilios funerarios recibidos) y 50.293 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 50.291 para personas con solicitud de reliquidación y 2 para personas con solicitud de indemnización sustitutiva, por lo tanto a partir del próximo informe solo se incluirá información respecto de los saldos pendientes al 30 de abril considerando que los demás grupos se encuentran atendidos.

El Cuadro 2 presenta los avances y las solicitudes pendientes por grupo de prioridad (Panel A) y por población vulnerable de cada grupo (Panel B). (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 2)

Capítulo 5.2 – Cuadro 2. Trámite de solicitudes por grupos priorizados según el Auto 182 de 2013 para el Escenario 8 - Corte a 30 de abril de 2014

Panel A- Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario Inicial	feb-14		mar-14		abr-14		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
TOTAL	209.338	141.212	68.126	155.044	54.294	159.045	50.293	75,98%	
Grupo 1									
	54.775	52.877	1.898	54.754	21	54.775	0	100,00%	
Grupo 2									
	12.564	12.069	495	12.547	17	12.564	0	100,00%	
Grupo 3									
	17.188	16.202	986	17.156	32	17.188	0	100,00%	
Grupo 4 (corriente)									
	124.811	60.064	64.747	70.587	54.224	74.518	50.293	59,70%	31 de julio

Panel B – Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario Inicial	feb-14		mar-14		abr-14		Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	
Grupo 1								
Mayores de 74 años	5.513	5.005	508	5506	7	5.513	0	100,00%
Invalidez	4.433	4.276	157	4433	0	4.433	0	100,00%
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	24.092	23.402	690	24084	8	24.092	0	100,00%
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	14.507	14.230	277	14503	4	14.507	0	100,00%
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1.361	1.211	150	1360	1	1.361	0	100,00%
Sin Información	4.869	4.753	116	4868	1	4.869	0	100,00%
Total Grupo 1	54.775	52.877	1.898	54.754	21	54.775	0	100,00%
Grupo 2								
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.413	8.069	344	8397	16	8.413	0	100,00%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.151	4.000	151	4150	1	4.151	0	100,00%
Total Grupo 2	12.564	12.069	495	12547	17	12.564	0	100,00%
Grupo 3								
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.493	10.760	733	11.464	29	11.493	0	100,00%
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	5.442	253	5.692	3	5.695	0	100,00%

Población	Inventario	feb-14		mar-14		abr-14		Semana de	
	inicial		986	17.156	32	17.188	0	Terminación	
Total Grupo 3	17.188	16.202						100,00%	
Grupo 4 (corriente)									
Reliquidaciones	102.754	47.217	55.537	48.619	54.135	52.463	50.291	51,06%	31 de julio
Indemnizaciones Sustitutivas	16.443	12.580	3.863	16.391	52	16.441	2	99,99%	12 de Mayo
Auxilios Funerarios	5.614	267	5.347	5577	37	5.614	0	100,00%	
Total Grupo 4	124.811	60.064	64.747	70.587	54.224	74.518	50.293	40,30%	

Es necesario precisar que al corte del 30 de abril de 2014 no quedan pendientes por resolver ningunas solicitudes de los grupos 1, 2 y 3, por lo cual el nivel de cumplimiento de las solicitudes de la represa del ISS que corresponden a dichos grupos es del 100% con respecto a las recibidas hasta el 10 de marzo de 2014. (Ver Capítulo 5.2 - Cuadro 3)

Cabe anotar que esta información incluye la gestión de 796 casos atendidos con respuesta parcial, solicitando soportes adicionales indispensables para la decisión de la prestación. La desagregación de los atendidos con respuesta parcial de los tres primeros grupos corresponde a 389 casos del grupo 1, 102 casos del grupo 2 y 144 casos del grupo 3. En el caso del grupo 4 tienen respuesta parcial 141 casos de indemnización sustitutiva y 20 de auxilio funerario. (Ver Capítulo 5.2 –Cuadro 3)

Capítulo 5.2 – Cuadro 3. Consolidado grupos 1, 2 y 3 - Corte abril de 2014

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial	Solicitudes	Avance
Grupo 1	54.386	389	54.775	100%
Grupo 2	12.462	102	12.564	100%
Grupo 3	17.044	144	17.188	100%
Total	83.892	635	84.527	100%

5.2.2. Entregas realizadas por el ISS a partir del 10 de marzo de 2014 (Sección Especial)

Durante el mes de marzo de 2014 el ISS en Liquidación efectuó la entrega de 12.451 nuevos expedientes, en dichas entregas se identificaron 1.070 solicitudes que no correspondían a trámites de reconocimiento, sino que se trataba de expedientes para atender otros tipos de solicitudes

tales como tramites de nómina, expedición de copias de actos administrativos expedidos por el ISS, cobro de bonos o cuotas partes pensionales, entre otros.

Por lo tanto, de los 12.451 expedientes recibidos, 11.381 estaban asociados a trámites de reconocimiento; de los cuales, a 30 de abril de 2014 se han decidido 4.096 y quedan pendientes por resolver 7.285. De estas, de los grupos 1, 2 y 3 faltan por atender 43 casos, lo que significa un avance del 99%, indemnizaciones y auxilios, faltan por resolver 1.515 solicitudes y 5.727 reliquidaciones. (Ver Capítulo 5.2 –Cuadro 4)

Capítulo 5.2 - Cuadro 4. Resumen del ingreso de expedientes provenientes del ISS en L. durante marzo de 2014. Estado de atención - Corte Abril de 2014

Grupos por Prioridad	Nuevas Entregas Marzo	Trámites diferentes a Reconocimiento	Trámites de Reconocimiento	Decididos	Pendientes de Decisión
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	291	31	260	260	0
Grupo 1 Mayor A 74	953	53	900	881	19
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	1.242	96	1.146	1.136	10
Grupo 1 Sin Información	89	5	84	84	0
Grupo 1 Sobrevivientes	487	36	451	447	4
Grupo 1 Subsidiado	241	23	218	213	5
Subtotal Grupo 1	3.303	244	3.059	3.021	38
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	188	15	173	168	5
Grupo 2 Sobrevivientes	44	8	36	36	0
Subtotal Grupo 2	232	23	209	204	5
Grupo 3					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	213	16	197	197	0
Subtotal Grupo 3	213	16	197	197	0
Grupo 4					
Grupo 4 Corriente	6.956	687	6.269	542	5.727
Grupo 4 Auxilios Funerarios	1.248	38	1.210	53	1.157
Grupo 4 Indemnizaciones	499	62	437	79	358
Subtotal Grupo 4	8.703	787	7.916	674	7.242
TOTAL	12.451	1.070	11.381	4.096	7.285

Cabe anotar que esta información incluye la gestión de 627 casos atendidos con respuesta parcial, solicitando soportes adicionales indispensables para la decisión de la prestación. La desagregación de los atendidos con respuesta parcial de los tres primeros grupos corresponde a 558 casos del grupo 1, 31 casos del grupo 2 y 33 casos del grupo 3. En el caso del grupo 4 tienen respuesta parcial 5 casos de indemnización sustitutiva. (Ver Capítulo 5.2 –Cuadro 5)

Capítulo 5.2 – Cuadro 5. Consolidado grupos 1, 2 y 3 - Corte abril de 2014

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial	Solicitudes	Avance
Grupo 1	2.463	558	3.059	99%
Grupo 2	173	31	209	98%
Grupo 3	164	33	197	100%
Total	2.800	622	3.465	98,76%

Por otra parte, durante el mes de abril de 2014 el ISS en Liquidación efectuó la entrega de 1.454 nuevos expedientes, con lo cual, a la fecha Colpensiones ha recibido 351.570 expedientes en total, tal como se presentó en el capítulo 2.1 del presente informe.

Sin embargo, en dichas entregas se identificaron 70 solicitudes que no corresponden a trámites de reconocimiento, sino que se trataba de expedientes para atender otros tipos de solicitudes tales como tramites de nómina, expedición de copias de actos administrativos expedidos por el ISS, cobro de bonos o cuotas partes pensionales, entre otros.

Por lo tanto, de los 1.454 expedientes recibidos, 1.384 están asociados a trámites de reconocimiento; de los cuales, a 30 de abril de 2014 se han decidido 310 y quedan pendientes por resolver 1.074. De estas, de los grupos 1, 2 y 3, indemnizaciones y auxilios, faltan por resolver 657 solicitudes. (Ver Capítulo 5.2 –Cuadro 6)

Capítulo 5.2 - Cuadro 6. Resumen del ingreso de expedientes provenientes del ISS en L. durante abril de 2014.

Estado de atención

Grupos por Prioridad	Nuevas Entregas Abril	Trámites diferentes a Reconocimiento	Trámites de Reconocimiento	Decididos	Pendientes de Decisión
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	23	2	21	16	5

Grupos por Prioridad	Nuevas Entregas Abril	Trámites diferentes a Reconocimiento	Trámites de Reconocimiento	Decididos	Pendientes de Decisión
Grupo 1 Mayor A 74	243	2	241	109	132
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	137	5	132	86	46
Grupo 1 Sin Información	13	0	13	4	9
Grupo 1 Sobrevivientes	72	3	69	34	35
Grupo 1 Subsidiado	30	2	28	17	11
Subtotal Grupo 1	518	14	504	266	238
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	34	1	33	22	11
Grupo 2 Sobrevivientes	6	0	6	1	5
Subtotal Grupo 2	40	1	39	23	16
Grupo 3					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	33	0	33	13	20
Subtotal Grupo 3	33	0	33	13	20
Grupo 4					
Grupo 4 Corriente	462	44	418	1	417
Grupo 4 Auxilios Funerarios	341	9	332	6	326
Grupo 4 Indemnizaciones	60	2	58	1	57
Subtotal Grupo 4	863	55	808	8	800
TOTAL	1.454	70	1.384	310	1.074

5.2.3. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS

De acuerdo a lo solicitado por la H. Corte Constitucional en el Auto 320/13, y a lo reportado en el IP9⁷⁶, esta sección presenta la atención mensual de solicitudes pertenecientes a la represa entregada por el ISS.

Según se muestra en el Cuadro 7 de este capítulo, durante el mes de abril de 2014 Colpensiones decidió 8.137 solicitudes, y al corte de este informe tiene pendiente por decidir 58.652. De este

⁷⁶ IP9, sección 5.2.3, página 82.

modo, el acumulado de decisiones de octubre de 2012 a marzo de 2014 llega a 287.220. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 7)

**Capítulo 5.2 – Cuadro 7. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS-
Corte a 30 de abril de 2014**

Mes	Recibidas ISS	Decididas	Por decidir al cierre
Acumulado a ene-14	331.158	258.142	145.589
feb-14	1.950	6.839	68.217
mar-14	11.381	14.102	65.405
abr-14	1.384	8.137	58.652
Total	345.873	287.220	58.652

Por otro lado, es necesario señalar también que desde la expedición del Auto 110/13, Colpensiones ha atendido las solicitudes de la represa del ISS siguiendo el criterio de prioridad definido por la H. Corte. En efecto, como se evidencia en el Cuadro 7, durante el mes de abril Colpensiones atendió 3.042 solicitudes de reconocimiento del Grupo 1, 221 del Grupo 2; 229 del Grupo 3; y 4.605 del Grupo 4. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 8)

**Capítulo 5.2 – Cuadro 8. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS
por grupo de prioridad. Escenario 8
Corte a 30 de abril de 2014**

Panel A- Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario	ene-14		feb-14		mar-14		abr-13	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
TOTAL	189.894	8.247	73.015	6.839	66.176	13.832	54.294	8.137	58.652
Grupo 1	48.977	1.794	4.242	2.793	1.449	1.877	21	3.270	276
Grupo 2	12.148	825	1.141	712	429	478	17	242	21
Grupo 3	16.749	2.980	2.572	1.592	980	954	32	241	20
Grupo 4 (corriente)	112.020	2.648	65.060	1.742	63.318	10.523	54.224	4.384	58.335

Panel B- Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario	ene-14		feb-14		mar-14		abr-13	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
Grupo 1									
Mayores de 74 años	4.047	414	934	554	380	501	7	988	151
Invalidez	4.004	131	264	143	121	157	0	271	5
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	21.742	629	1.664	1.167	497	682	8	1.218	56
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.669	423	841	598	243	273	4	482	39
Beneficiarios de subsidio a la cotización	854	142	334	218	116	149	1	225	15
Sin Información	4.662	55	204	113	91	115	1	86	9
Total Grupo 1	48.978	1.794	4.242	2.793	1.449	1.877	21	3.270	276
Grupo 2									
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.074	443	779	452	327	328	16	204	16
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.073	382	362	260	102	150	1	38	5
Total Grupo 2	12.147	825	1.141	712	429	478	17	242	21
Grupo 3									
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.055	2.345	1.574	847	727	704	29	238	20
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	635	998	745	253	250	3	3	0
Total Grupo 3	16.750	2.980	2.572	1.592	980	954	32	241	20
Grupo 4 (corriente)									

Población	Inventario	ene-14		feb-14		mar-14		abr-13	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
Reliquidaciones	92.630	2.030	55.718	1.512	54.206	1.402	54.135	4.166	56.435
Indemnizaciones Sustitutivas	15.214	442	3.904	139	3.765	3.811	52	122	417
Auxilios Funerarios	4.175	176	5.438	91	5.347	5310	37	96	1.483
Total Grupo 4	112.019	2.648	65.060	1.742	63.318	10.523	54.224	4.384	58.335

Con respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas de la represa del ISS, en el Cuadro 9 se muestra la clasificación entre concedidas y negadas. (Ver Capítulo 5.2 - Cuadro 9)

Como se puede observar, desde la expedición del Auto 110/13, Colpensiones ha decidido 163.451⁷⁷ expedientes; de estos se han decidido favorablemente 47.722 y negado 69.454, que sumando los 44.852 expedientes cerrados y gestionados y las 1.423 respuestas parciales da el total de solicitudes atendidas.

Adicionalmente, atendiendo el requerimiento de la H. Corte, en el panel C del cuadro 8 se incluye la información correspondiente a la clasificación de las causales de negación, las cuales únicamente aplican para las decisiones de primera vez, ya que esta es la información que se encuentra disponible en el liquidador automático de la entidad. (Ver Capítulo 5.2 - Cuadro 9)

Capítulo 5.2 – Cuadro 9. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas de la represa del ISS - Corte a 30 de abril de 2014

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Concede
Acumulado a ene-14	141	838	4162	34.166	17	39.324
feb-14	47	60	229	1.316	32	1.684
mar-14	3.083	41	92	1.691	52	4.959
abr-14	12	63	69	1.605	6	1.755
Total general	3.283	1.002	4.552	38.778	107	47.722

⁷⁷ Estos 163.451 se componen de 159.045 casos de las entregas recibidas hasta febrero de 2014 y 4.406 que ya se han decidido de las entregas recibidas a partir del 10 de marzo de 2014.

Panel B. Decisiones que niegan una prestación pensional

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Niega
Acumulado a ene-14	29	1.400	14.246	41.042	67	56.784
feb-14	16	104	1.855	1.602	34	3.611
mar-14	1.455	95	422	2.854	837	5.663
abr-14	26	196	1.156	1.974	44	3.396
Total general	1.526	1.795	17.679	47.472	982	69.454

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

Causales	Cantidad	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	30	0,07%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	74	0,17%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	40	0,09%
Niega incompatibilidad	5.545	12,52%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	203	0,46%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	61	0,14%
No cumple edad requerida por la norma	667	1,51%
No cumple el tiempo requerido por la norma	36.878	83,27%
Por competencia	288	0,65%
Por no ser cotizante en el mes anterior de la fecha de fallecimiento	387	0,87%
Se niega por falta de completitud documental	43	0,10%
Se niega por prescripción del derecho	49	0,11%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	2	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	19	0,04%
Total General	44.286⁷⁸	100,00%

⁷⁸ Este cuadro muestra la distribución de las causales de negación para una muestra de 44.286 del total de 69.454 decisiones que niegan la prestación. Es decir, una muestra de 63,8%, constituyéndose en un subconjunto de la población, la cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población y teniendo en cuenta que se trata de una variable que se distribuye normalmente. Este 63,76% permite distribuir la población con un nivel de confianza del 93% y más o menos 3 desviaciones estándar y afirmar que con un error del 7% permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población.

5.3. Estado, metas y avances de las solicitudes recibidas por Colpensiones

5.3.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes pensionales radicadas ante Colpensiones

En esta sección se presenta a la H. Corte la información correspondiente a las solicitudes radicadas ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0), desde su entrada en operación hasta el 30 de abril de 2014. Atendiendo lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014 se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta diciembre de 2013 y la gestión de los últimos cuatro meses.

Al respecto se informa que de las solicitudes de reconocimiento del día a día, Colpensiones ha resuelto 369.788 a 30 de abril de 2014, 146.994 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 222.794 sumando auxilios funerarios, indemnizaciones, recursos y reliquidaciones. (Ver Capítulo 5.3-Cuadro 1- Paneles A y B)

El Cuadro 1 de esta sección presenta las solicitudes prestacionales contestadas y los saldos pendientes por atender al cierre de cada mes, por tipo de prestación. Como se observa, Colpensiones resolvió en abril de 2014, 29.072 solicitudes de día a día, presenta un acumulado por resolver de 145.674 y existen 10.343 trámites en proceso de validación, previo al reconocimiento. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 1)

Capítulo 5.3 – Cuadro 1. Solicitudes prestacionales contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte a 30 de abril de 2014

Panel A. Reconocimiento de prestaciones

	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Reconocimiento de Prestaciones
Acumulado ene-14				
Decididas	7.130	17.350	93.507	117.987
feb-14				
Decididas	794	1505	14.741	17.040
Pendientes	2.861	9.524	20.611	32.996
mar-14				
Decididas	719	428	1.924	3.071
Pendientes	2.944	11.084	26.276	40.304
abr-14				
Decididas	95	2080	6.721	8.896

	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Reconocimiento de Prestaciones
Pendientes	3.513	9.670	25.731	38.914
Tramites en proceso de validación*	132	2.937	4.153	7.222
TOTAL DECIDIDAS	8.738	21.362	116.893	146.994

Panel B. Otras solicitudes

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	Otras solicitudes
Acumulado ene-14						
Decididas	12.400	67.919	31.463	35.029	3.726	150.537
feb-14						
Decididas	2156	7356	9591	789	803	20.695
Pendientes	12.010	16.330	44.627	45.899		118.866
mar-14						
Decididas	10.655	5.068	7.585	7.115	963	31.386
Pendientes	2.650	18.320	43.165	45.834		109.969
abr-14						
Decididas	45	6.454	4.768	7.775	1.134	20.176
Pendientes	3.974	17.655	42.114	43.017		106.760
Trámites en proceso de validación	28	1506	946	641		3.121
TOTAL DECIDIDAS	25.256	86.797	53.407	50.708	6.626	222.794

Panel C. Total de trámites por término

	En término	Fuera de término	TOTAL
Acumulado ene-14			
Decididas	139.434	125.363	264.797
feb-14			
Decididas	18.401	18.532	36.933
Pendientes		0	157.277
mar-14			
Decididas	5.033	28.461	33.494
Pendientes			150.273
abr-14			

	En término	Fuera de término	TOTAL
Decididas	11.070	16.868	27.938
Pendientes			145.848
Trámites en proceso de validación*			10.343
TOTAL DECIDIDAS	173.938	189.224	363.162⁷⁹

Por otra parte, con el fin de dar respuesta al requerimiento del Auto 320/13, en el Cuadro 2 se presenta la desagregación mensual del sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, clasificando las decisiones que conceden y las que niegan una prestación pensional, así como la las causales de negación. En el cuadro se muestra un total de 211.629 decisiones favorables, 132.173 casos negados que sumados a los 19.360 solicitudes gestionadas (la mayoría son casos radicados varias veces por el mismo ciudadano y a los cuales en todo caso debe darse respuesta) da el total de 363.162 decisiones. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 2)

En relación con la orden impartida por la H. Corte en los numerales i) y iv) fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, en el panel C del cuadro 2 se incluye la información sobre las causales de negación de las decisiones, las cuales únicamente aplican para las decisiones de primera vez, ya que esta es la información que se encuentra disponible en el liquidador automático de la entidad a partir de la tipificación efectuada. (Ver Capítulo 5.3 Cuadro 2)

⁷⁹ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 6.626 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

Capítulo 5.3 – Cuadro 2. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 30 de abril de 2014⁸⁰

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a ene-14	10.838	5.314	10.905	68.012	61.338	156.407
feb-14	1.962	643	939	10.657	7.059	21.260
mar-14	7.890	487	312	2.371	7.546	18.606
abr-14	42	179	1085	7.877	6.173	15.356
Total general	20.732	6.623	13.241	88.917	82.116	211.629

Panel B. Decisiones que niegan una prestación pensional

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a ene-14	2.071	5.957	8846	65282	10.497	92.653
feb-14	190	356	1.292	11.981	650	14.469
mar-14	3.865	261	381	2.666	6.632	13.805
abr-14	26	362	1994	8415	449	11.246
Total general	6.152	6.936	12.513	88.344	18.228	132.173

⁸⁰ Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario aclarar el procedimiento de clasificación entre decisiones concedidas y negadas que se realiza de acuerdo con los estados que emite el liquidador, para luego realizar una homologación con la que se determina que solicitudes quedan con estado Concede y cuales con estado Niega; así las decisiones se clasifican de la siguiente forma:

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

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

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

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

Causales	Cantidad	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	150	0,20%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	379	0,50%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	119	0,16%
Niega incompatibilidad	5.526	7,26%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.048	1,38%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	62	0,08%
No cumple la edad requerida por la norma	3.968	5,21%
No cumple el tiempo requerido por la norma	61.761	81,11%
Por competencia	414	0,54%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	2.177	2,86%
Se niega por falta de completitud documental	56	0,07%
Se niega por prescripción del derecho	447	0,59%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	7	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	28	0,04%
Total General	76.142⁸¹	100,00%

Las reliquidaciones pendientes se detallan a continuación, mostrando que el 99,3% de las mismas corresponde a recursos y los demás tipos de solicitudes representan apenas el 0,67%, representadas por 16 indemnizaciones, 4 solicitudes de pensión de invalidez, 9 de sobrevivientes y 260 de vejez. (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 3)

⁸¹ El cálculo se hace sobre una muestra de 76.142 decisiones que niegan de un total de 132.173; es decir, una muestra del 57,7%, representativa, por lo cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población y teniendo en cuenta que se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 57,61% permite distribuir la población con un nivel de confianza del 90% y más o menos 3 desviaciones estándar y afirmar que con un error del 10% permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población.

**Capítulo 5.3 – Cuadro 3. Distribución mensual de las reliquidaciones pendientes en el día a día -
Corte a 30 de abril de 2014**

Riesgo	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Recursos	Total
Acumulado ene-14	8	4	8	255	26.799	27.074
feb-14	3	0	0	2	5.892	5.897
mar-14	3	0	1	1	5.812	5.817
abr-14	2	0	0	2	4.866	4.870
Total	16	4	9	260	43.369	43.658

5.3.2. Recursos administrativos

Con respecto a los recursos presentados por los ciudadanos en contra de las decisiones de reconocimiento de prestaciones pensionales de Colpensiones, el número de decisiones asciende a 93.183, de los cuales el 42,68% corresponde a reliquidaciones, el 40,65% a pensiones de vejez y el restante 16,67% a los demás riesgos. La distribución por riesgos es la siguiente: 39.776 reliquidaciones, 37.885 de vejez, 5.349 de sobrevivientes, 3.125 de invalidez, 5.097 de indemnizaciones y 1.951 de auxilios funerarios. En el siguiente cuadro se puede observar la producción mensual. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 4)

Uno de los aspectos de análisis sobre la decisión de los recursos de reposición y apelación presentados por los ciudadanos, se refiere a la cantidad de decisiones en las que se cambia el sentido, dado que podría ser un indicador importante de la calidad y apego a los derechos de los ciudadanos con que se está tomado este tipo de decisiones. Desde el inicio de la operación de Colpensiones se han resuelto 88.107⁸² recursos únicos⁸³, de los cuales en 31.027 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (35,22%). (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 4)

Para el caso de la tipificación de las causales de cambio de decisión de los recursos administrativos de pensión, de acuerdo con la solicitud realizada por la H. Corte en los numerales i) y iv) fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, en el presente informe se detallan los resultados correspondientes al mes de abril de 2014, conforme a lo anunciado en el IP9⁸⁴. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 4)

⁸² Esta cifra incluye 87.643 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

⁸³ Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo recurso de reposición y apelación.

⁸⁴ IP9 sección 5.3.2 página 93.

Capítulo 5.3 – Cuadro 4. Distribución mensual de los recursos resueltos en el día a día - Corte a 30 de abril de 2014

Panel A. Total de Recursos resueltos

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado ene-14	699	2.049	2.738	3.155	22.822	24.876	56.339
feb-14	9	236	219	937	8.190	656	10.247
mar-14	1.208	2.730	37	385	3.225	6.880	14.465
abr-14	35	82	131	872	3.648	7.364	12.132
Total	1.951	5.097	3.125	5.349	37.885	39.776	93.183

Panel B. Recursos que modifican el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado Dic/13	292	927	672	846	6.407	8.068	17.212
feb-14	0	121	94	339	2.440	246	3.240
mar-14	582	789	8	115	1.086	3.534	6.114
abr-14	21	35	22	208	1.020	3.155	4.461
Total	895	1.872	796	1.508	10.953	15.003	31.027

Panel C. Recursos que confirman el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado Dic/13	379	935	1.728	2.149	13.961	15.526	34.678
feb-14	9	112	124	576	5.605	395	6.821
mar-14	614	1.918	29	251	2.073	3.289	8.174
abr-14	14	46	96	642	2.423	4.186	7.407
Total	1.016	3.011	1.977	3.618	24.062	23.396	57.080

Panel D. Causales cambio de decisión recursos

Causal cambio de decisión	Cantidad	Participación
Aparece el retiro del sistema	468	15,46%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS	39	1,29%
Aportó las pruebas faltantes	349	11,53%
Aumentó semanas	1.160	38,32%
Cambia fecha de causación	185	6,11%
Cambio de IBL	166	5,48%
Tiene la edad requerida	655	21,64%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez	5	0,17%
Total general	3.027	100,00%

Por último, en el Cuadro 5 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 86.429. En un 66,29% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 33,71% versan sobre decisiones que han negado las solicitudes. Desde el punto de vista de los tipos de riesgo sobre lo que se interponen los recursos el 78,11% corresponden a prestaciones de vejez y el 21,89% a los demás riesgos. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 5)

Capítulo 5.3 – Cuadro 5. Distribución de los recursos pendientes de día a día por tipo de riesgo - Corte a 30 de abril de 2014

Panel A. Contra decisión concede prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
En Término	35	502	275	10.045	1.815	12.672
1 mes	5	694	319	12.236	1.108	14.362
2 meses	0	258	114	4.760	1	5.133
3 meses	0	250	96	4.601	2	4.949
4 meses	0	322	109	5.119	2	5.552
5 meses	0	303	67	4.802	2	5.174
6 meses	0	55	42	2.467	2	2.566
7 meses	0	40	45	3.265	3	3.353
8 meses	0	11	20	1.449	0	1.480
9 meses	0	19	23	731	1	774
10 meses	0	27	25	624	0	676

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
11 meses	0	5	22	186	0	213
12 meses	0	5	13	151	0	169
13 meses	0	4	3	109	0	116
14 meses	0	1	3	51	0	55
15 meses	0	0	1	29	0	30
16 meses	0	0	0	16	0	16
Total vencidos	5	1.994	902	40.596	1.121	44.618
Total general	40	2.496	1.177	50.641	2.936	57.290

Panel B. Contra decisión que niega una prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
En Término	966	364	2.248	6.828	1025	11.431
1 mes	139	350	2.214	7.141	424	10.268
2 meses	0	36	779	993	0	1.808
3 meses	1	33	699	654	0	1.387
4 meses	0	20	1002	523	0	1.545
5 meses	0	12	814	269	0	1.095
6 meses	0	4	389	157	0	550
7 meses	0	4	306	126	0	436
8 meses	0	0	151	44	0	195
9 meses	0	2	120	35	0	157
10 meses	0	1	91	46	0	138
11 meses	0	0	30	22	0	52
12 meses	0	0	22	12	0	34
13 meses	0	0	10	10	0	20
14 meses	0	0	4	6	0	10
15 meses	0	0	5	5	0	10
16 meses	0	0	0	3	0	3
Total vencidos	140	462	6.636	10.046	424	17.708
Total	1.106	826	8.884	16.874	1.449	29.139

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Estado Trámite general	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
------------------------	---------------------	-----------	---------------	-------	---------------	-------

5.3.3. Trámites fuera de término pendientes de resolver

Del total de 525.805⁸⁵ solicitudes que han sido radicadas ante Colpensiones hasta el 30 de abril de 2014, el 37,53% corresponden a reconocimientos de prestaciones, y 62,47% a otras solicitudes como auxilios funerarios indemnizaciones y recursos. Del total de 369.788 solicitudes resueltas 173.939 se encuentran en término y 189.223 fuera de término. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 6)

Capítulo 5.3 – Cuadro 6. Solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones por tiempo de contestación - Corte a 30 de abril de 2014

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	Resueltas				Pendientes por resolver		
		Total Resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	A término	Fuera de Término
Reconocimiento de Prestaciones	197.335	151.199	80.942	66.052	4.205	46.136	26.296	19.840
Pensión de invalidez	12.652	9.007	5.677	3.061	269	3.645	2.713	932
Pensión de sobrevivientes	34.788	22.181	2.979	18.384	818	12.607	3.414	9.193
Pensión de Vejez	149.895	120.011	72.286	44.607	3.118	29.884	20.169	9.715
Otras solicitudes	328.470	218.589	92.997	123.171	2.421	109.881	44.156	65.725
Auxilios funerarios	29.557	25.555	5.559	19.697	299	4.002	2.796	1.206
Indemnizaciones	106.190	87.029	62.469	24.328	232	19.161	17.225	1.936
Recursos	98.357	55.297	16.120	37.287	1890	43.060	13.425	29.635
Reliquidaciones	94.366	50.708	8.849	41.859		43.658	10.710	32.948
TOTAL	525.805	369.788	173.939	189.223	6.626	156.017	70.452	85.565

El Cuadro 7 presenta el total de trámites día a día de Colpensiones pendientes por responder que se encuentran fuera de término. Como se observa, adicional a los 85.565 trámites de reconocimiento fuera de término, con corte a 30 de abril de 2014 se tienen 21.447 solicitudes de

⁸⁵ Conforme con la explicación contenida en la nota 41 del IP6, página 99, para el día 30 de abril de 2014 se registran un acumulado de 525.805 trámites, de los cuales 11.336 corresponden a casos radicados a través de otros trámites y 514.469 a través de solicitudes de reconocimiento propiamente dichas.

corrección de historia laboral pendientes fuera de término, y 64.061 PQRS. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 7)

Capítulo 5.3 – Cuadro 7. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 30 abril de 2014

Trámites vencidos	Reconocimiento de Prestaciones	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Total Trámites de Reconocimiento	Historia Laboral	PQRS*
1 mes	11.053	668	3.480	6.905	1.177	1.907	13.332	11.306	38.775	16.304	9.007
2 meses	2.975	162	1.338	1.475	3	2	3.326	3.618	9.924	4.341	18.544
3 meses	1.692	58	1.337	297	3	1	2.885	3.452	8.033	551	6.073
4 meses	1.449	20	1.217	212	1	0	3.068	4.029	8.547	88	2.475
5 meses	1.076	9	950	117	1	0	2.543	3.730	7.350	53	2.753
6 meses	354	2	286	66	3	0	1.294	1.823	3.474	44	3.946
7 meses	387	5	270	112	0	3	1.564	2.258	4.212	33	4.135
8 meses	252	4	138	110	1	0	767	954	1.974	25	3.337
9 meses	160	0	72	88	4	1	290	689	1.144	8	2.574
10 meses	134	1	35	98	1	0	314	550	999	0	2.705
11 meses	102	3	12	87	0	1	110	191	404	0	3.231
12 meses	69	0	21	48	4	0	73	142	288	0	3.266
13 meses	65	0	15	50	0	17	33	113	228	0	474
14 meses	57	0	7	50	0	4	16	54	131	0	716
15 meses	5	0	5	0	3	0	12	28	48	0	762
16 meses	10	0	10	0	5	0	8	11	34	0	0
17 meses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	19.840	932	9.193	9.715	1.206	1.936	29.635	32.948	85.565	21.447	64.061

5.4. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historia laboral

El proceso de corrección de historia laboral que realiza Colpensiones se desarrolla en los siguientes frentes: (i) solicitudes de corrección de historia laboral radicadas ante Colpensiones (Grupo 0 o día a día); (ii) correcciones de historia laboral asociadas a los trámites de reconocimiento de la represa

del ISS; (iii) correcciones de historia laboral asociadas a los trámites de reconocimiento de Colpensiones; y (iv) solicitudes de corrección de historia laboral provenientes de otros trámites: PQRS, Tutelas, Correspondencia y BEPS.

En este sentido, se informa a la H. Corte Constitucional que desde la entrada en operación, Colpensiones ha recibido en total 1.027.904 solicitudes de corrección de historia laboral, entre trámites de reconocimiento de Represa del ISS, trámites de reconocimiento de Colpensiones, y solicitudes de corrección radicadas ante Colpensiones. De estas, 105.052 se recibieron en 2012, 736.226 en 2013, y ya se han recibido 186.626 en lo corrido de 2014. Por su parte, Colpensiones ha resuelto en total 1.000.316 solicitudes quedando en gestión 27.588 al corte del 30 de abril de 2014. Vale la pena mencionar que en el 2014, se han atendido 211.900 solicitudes, registrando un avance acumulado del 97.3% al cierre de este informe.

El Cuadro 1 de la presente sección muestra la corrección mensual de historias laborales, incluyendo el ingreso de solicitudes, la atención y las solicitudes pendientes por atender mes a mes, tanto de reconocimiento de la represa del ISS como de Colpensiones (Ver Capítulo 5.4 – Cuadro 1).

Capítulo 5.4 – Cuadro 1. Evolución mensual de las correcciones de historia laboral - Corte abril de 2014

	Acumulado a ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Solicitudes radicadas por Represa ISS				
Entregadas por el ISS en el mes	197.927	0	0	0
Total Acumulado recibidas del ISS	197.927	197.927	197.927	197.927
Decididas durante el mes	197.927	0	0	0
Por decidir al corte	0	0	0	0
Para reconocimiento represa ISS				
Entregadas por el ISS en el mes	207.388	0	1.950	12.153
Total Acumulado recibidas del ISS	207.388	207.388	209.338	221.491
Decididas durante el mes	199.179	6.564	1.895	13.490
Por decidir al corte	8.209	1.645	1.700	363
Solicitudes radicadas en Colpensiones				
Nuevas Radicaciones en el mes	318.701	22.705	24.147	20.452
Total radicadas	318.701	341.406	365.553	386.005
Decididas durante el mes	296.758	17.957	30.681	19.132
Por decidir al corte	21.943	26.691	20.157	21.477
Para reconocimiento Colpensiones				

Nuevas Radicaciones en el mes	171.016	32.319	0	19.146
Total radicadas	171.016	203.335	203.335	222.481
Decididas durante el mes	121.624	53.470	16.899	24.740
Por decidir al corte	49.392	28.241	11.342	5.748
Total Mensual				
Entregadas en el mes	895.032	55.024	26.097	51.751
Total Acumulado	895.032	950.056	976.153	1.027.904
Decididas durante el mes	815.488	77.991	49.475	57.362
Por decidir al corte	79.544	56.577	33.199	27.588

Por su parte, Colpensiones informa a la H. Corte que durante el mes de abril fueron corregidas 57.362 historias laborales, de las cuales: (i) 19.132 corresponden a solicitudes de los ciudadanos radicadas ante Colpensiones; (ii) se procesaron y ajustaron 13.490 historias laborales que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano, son necesarias para decidir las solicitudes de reconocimiento de la represa ISS; y (iii) se procesaron y ajustaron 24.740 historias laborales que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano, son necesarias para decidir las solicitudes de reconocimiento de Colpensiones.

5.4.1. Corrección de historias laborales para decir las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS

Como se reportó en el IP9⁸⁶, Colpensiones viene realizando la corrección de las historias laborales relacionadas a los trámites de reconocimiento de prestaciones sociales, sin que ello implique una solicitud radicada por los ciudadanos. De este modo, todos los trámites de reconocimiento de la represa ISS han requerido del procesamiento y del ajuste de las historias laborales respectivas.

En cuanto a la atención integral de corrección de historias laborales que se deben realizar para asegurar el proceso de decisión de las solicitudes de reconocimiento de la represa ISS, se han recibido para corrección de historia un total de 221.491 solicitudes, durante el mes de abril fueron recibidos 12.153 expedientes adicionales con respecto al escenario 8 presentado en el IP9, fueron atendidos 13.490 casos, y se encuentran pendientes por procesar y ajustar 363, para un avance total acumulado del 99.8%. Es importante mencionar que los 363 casos pendientes presentan un mayor grado de complejidad y se le dará la celeridad que corresponde para lograr total cumplimiento durante el mes de mayo.

⁸⁶ Ver IP9, sección 5.4.1, página 98

En el Cuadro 2 de esta sección se puede observar, al corte del 30 de abril del 2014, el porcentaje de cumplimiento global (99,8% del total de los casos entregados por el ISS en L.), así como el cumplimiento por grupos. (Ver Capítulo 5.4 – Cuadro 2)

Capítulo 5.4 – Cuadro 2. Acumulado de corrección de historias laborales para reconocimiento (Represa) - Corte a 30 de abril de 2014

Panel A – Resumen por grupos

Población	Inventario Inicial	mar-14		abr-14		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
TOTAL	221.491	207.638	13.853	221.128	363	99,8%	
Grupo 1							May.31
	58.111	54.482	3.629	58.111	0	100,0%	
Grupo 2							May.31
	12.796	12.551	245	12.796	0	100,0%	
Grupo 3							May.31
	24.429	22.794	1.635	24.429	0	100,0%	
Grupo 4 (corriente)							May.31
	126.155	117.811	8.344	125.792	363	99,7%	

Panel B – Detalle por grupos de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	mar-14		abr-14		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
Grupo 1							May.31
Mayores de 74 años	6.530	5.485	1.045	6.530	0	100,0%	
Invalidez	4.710	4.394	316	4.710	0	100,0%	
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	25.326	23.953	1.373	25.326	0	100,0%	
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	14.992	14.489	503	14.992	0	100,0%	

Beneficiarios de subsidio a la cotización	1596	1292	304	1596	0	100,0%
Sin Información	4.957	4.869	88	4.957	0	100,0%
Total	58.111	54.482	3.629	58.111	0	100,0%
Grupo 2						May.31
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.608	8.400	208	8.608	0	100,0%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.188	4.151	37	4.188	0	100,0%
Total	12.796	12.551	245	12.796	0	100,0%
Grupo 3						May.31
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.703	11.485	218	11.703	0	100,0%
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	12.726	11.309	1.417	12.726	0	100,0%
Total	24.429	22.794	1.635	24.429	0	100,0%
Grupo 4 (corriente)						May.31
Reliquidaciones	109.254	101.381	7.873	108.913	341	99,7%
Indemnizaciones Sustitutivas	16.901	16.430	471	16.879	22	99,9%
Auxilios Funerarios	---	---	---	---	---	---
Total	126.155	117.811	8.344	125.792	363	99,7%

5.4.2. Corrección de historias laborales para decir las solicitudes de reconocimiento de Colpensiones

En algunas oportunidades el proceso de reconocimiento de prestaciones de los trámites radicados ante Colpensiones también requiere del ajuste de las historias laborales. En este sentido, por este concepto se han solicitado 222.481 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales se han corregido 216.733. Durante el mes de abril de 2014 fueron recibidas 19.146, atendidas 24.740 y continúan en trámite 5.748.

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

Con relación a los trámites de corrección de historia laboral que solicitan los ciudadanos expresamente, se informa a la H. Corte que desde el inicio de las operaciones, Colpensiones ha recibido un total de 386.005 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales 20.452 fueron radicadas en el mes de abril de 2014. Durante el mes fueron atendidas 19.132 correcciones de historia laboral, y se encuentran pendientes 21.477.

5.4.4. Corrección de historias laborales provenientes de otros trámites

Adicionalmente a la gestión reportada en los apartados anteriores, Colpensiones informa a la H. Corte que desde su entrada en operación y al cierre de abril del presente año, el grupo de corrección de historia laboral ha recibido 268.224 solicitudes adicionales, ligadas al proceso de corrección de historia laboral, que se relacionan específicamente con PQRS (29.046 casos), tutelas (17.833 casos), correspondencia (15.086 casos) y BEPS (206.259 casos). De este universo, al corte del 30 de abril del 2014, se han atendido 183.082 casos en total: 24.849 corresponden a PQRS, 17.645 a tutelas, 11.046 a correspondencia, y 129.542 a BEPS. Así, quedan pendientes por resolver 85.142 casos, logrando de esta manera un cumplimiento total del 68%. Es importante destacar que durante el mes de abril se recibieron 115.544 casos, y fueron resueltos 48.049. Este comportamiento descendente en comparación con el del mes anterior (88%), obedece a la prioridad que ha definido la entidad en evacuar las solicitudes represadas del ISS en L.

6. Otros trámites, peticiones o reclamos

6.1. Cumplimiento de acciones de tutela

El cumplimiento de los Autos 110, 182, 202, 276 y 320 de 2013 emitidos por la H. Corte Constitucional por parte de Colpensiones implica una constante capacidad de adaptación de la operación a las circunstancias y características propias del estado de cosas inconstitucional del Régimen de Prima Media con prestación definida.

En consecuencia, los informes de cumplimiento presentados a la H. Corte Constitucional evidencian, tal como ya se ha mencionado en los informes anteriores, constantes cambios al modelo de operación que van desde (i) la reordenación del sistema de identificación de tutelas, (ii) el incremento de personal responsable tanto de la decisión en la parte misional como de la gestión de las tutelas de cara a la defensa judicial de la entidad, (iii) la movilidad entre dependencias de este personal con el fin de optimizar la capacidad de respuesta y (iv) los controles de calidad integral tanto de la defensa judicial como de la decisión administrativa.

De ésta manera, en el IP9⁸⁷ se señaló un avance positivo en la gestión de tutelas. Esa tendencia se mantiene; con corte a 30 de abril de 2014 se registran un total histórico acumulado de 136.599 tutelas, de las cuales se han atendido de manera efectiva un total de 104.219 que representan un 76,2%, lo que significa un avance sostenido en materia de atención misional y de gestión judicial. Es decir, el total de tutelas pendientes por atender es de 32.380. Sin embargo, de este total, tal y como se muestra en la sección 6.1.4, 25.550 presentan problemas en la información para su resolución de fondo. En el IP11 Colpensiones presentará un plan de acción específico para este universo.

Con base en lo anterior, en este capítulo se muestra (i) la identificación y avance en la atención de tutelas durante el mes de abril de 2014, incluyendo datos sobre la notificación de actos administrativos de cumplimiento de tutelas así como su respectivo ingreso en nómina; (ii) las tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión; y (iii) la respuesta parcial a tutelas por falta de información y/o expedientes.

6.1.1. Identificación y avance en la atención de tutelas

En primer lugar se informa a la H. Corte Constitucional la cantidad de acciones de tutela en las que ha sido y es parte procesal Colpensiones, y en este sentido, el “Cuadro 1- Identificación de tutelas por Grupo de prioridad y por Instancia Procesal - Corte Abril de 2014”, presenta la evolución de la gestión de tutelas por grupo de prioridad (Panel A) y por instancia procesal (Panel B).

87 IP9, Sección 6.1, página 103.

En consecuencia, el avance de la gestión de tutelas por parte de Colpensiones se evidencia con una línea de base de 96.222 tutelas a septiembre de 2013, y un total acumulado, con corte a 30 de abril de 2014 igual a 136.599, lo cual significa que durante este mes se notificaron a Colpensiones 5.089 nuevas tutelas, es decir, 1.456 tutelas menos que las reportadas en el IP9⁸⁸ en marzo, que fueron 6.545.

El anterior es un punto de gran importancia en la medida que durante los meses de febrero y marzo se registraron nuevas tutelas notificadas a Colpensiones por 7.268 y 6.545, lo que implica una disminución que equivale a 723 tutelas de diferencia entre un mes y otro, mientras que para el mes de abril de 2014 se notificaron 5.089, lo que evidencia una disminución en las acciones de tutela que equivale a 1.456, es decir, 733 nuevas tutelas menos que el mes de marzo⁸⁹.

El reporte de este dato indica que el modelo de operación misional con ocasión del cumplimiento de los autos proferidos por la H. Corte Constitucional permite señalar un uso cada vez menor de la acción de tutela en materia de peticiones relacionadas con la administración del Régimen de Prima Media con prestación definida y, de la misma manera, una gestión judicial de las acciones de tutela más eficiente que conlleva la mejor atención al ciudadano y, por tanto, descongestión judicial.

En ese mismo sentido, el cuadro 1 muestra la entrada de nuevas tutelas de los diferentes grupos donde también se puede observar un proceso de desaceleración frente a otros meses así: 228 ingresos para el grupo 1 en el mes de abril (en el mes de marzo ingresaron 390 tutelas); 50 para el grupo 2 (en marzo para este grupo ingresaron 58 tutelas); 59 para el grupo 3 (a marzo fueron 91); 451 para el grupo 4 (en el mes de marzo ingresaron 966 tutelas). De la misma manera ingresaron 1.693 nuevas tutelas cuya determinación de grupo de prioridad está en proceso, siendo necesario puntualizar que no se trata de acciones de tutela cuya petición se radicó en Colpensiones (en el mes de marzo por este concepto ingresaron 2.708 tutelas); y finalmente, único caso que no guarda la tendencia de disminución, está el ingreso de las peticiones que registran tutela y cuya pretensión está en proceso de determinación ascienden a 1.048 (para el mes de marzo fueron 816 tutelas), lo cual se explica por qué el grupo de abogados de tutelas fue trasladado a reconocimiento con el fin de incrementar la producción tal como se explica en un capítulo anterior, y que los abogados que ingresan en su reemplazo está en proceso de capacitación para esta tarea.

En este orden de ideas, los datos de nuevas entradas de tutela en materia de grupos de prioridad indican niveles de disminución en el crecimiento, lo cual permite concluir que la superación del estado de cosas inconstitucional en materia de peticiones represadas en el ISS está siendo

⁸⁸ IP9, Sección 6.1.1, página 104.

⁸⁹ Es importante anotar, que esta disminución de tutelas interpuestas en contra de Colpensiones, puede tener como uno de los factores a considerar la semana de vacancia judicial por efectos de la Semana Santa dada en el mes de abril. El mes de mayo, que es un mes con una operación constante de despachos judiciales, podrá entonces evidenciar un comportamiento importante para el análisis en éste punto.

efectiva y, en consecuencia, se muestra como un indicador favorable y progresivo de avance en el récord histórico de la gestión judicial realizada por Colpensiones en esta materia.

De otro lado, en el Panel B del Cuadro 1, se observa que la tendencia de entrada o notificación de tutelas aún se mantiene en un promedio que oscila entre 5.000 y 7.000, tal y como fue informado en el IP9⁹⁰. Ahora bien, el modelo de operación y de atención de solicitudes prestacionales implementado por Colpensiones se concibió de manera tal que no se privilegien los trámites pensionales que registren una acción de tutela de por medio; sin embargo, esta decisión no implica la desatención de este tipo de trámites, pues de lo contrario esto generaría un efecto negativo en la gestión de tutelas en la medida que ello implicaría la evolución en las etapas procesales creando así un ambiente de riesgo de la operación que debe ser controlado. (Ver Cuadro 1 Panel B).

Capítulo 6.1. – Cuadro 1. Identificación de tutelas por Grupo de prioridad y por Instancia Procesal - Corte abril de 2014

Panel A. Por grupo de prioridad

Grupo	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente o pretensión identificada	Total general
sep- 13 (línea de base)	27.752	6.660	2.266	3.036	17.797		38.711	96.222
ene-14	32.984	13.586	3.152	4.427	22.998	15.257	25.293	117.697
feb-14	34.862	13.982	3.221	4.554	23.806	16.418	28.122	124.965
mar-14	36.378	14.372	3.279	4.645	24.772	19.126	28.938	131.510
abr-14	37.938	14.600	3.329	4.704	25.223	20.819	29.986	136.599

Panel B. Por instancia procesal

	Sanción	Desacato	Tutelas	Total General
sep- 13 (línea de base)	6.878	40.514	48.830	96.222
ene-14	9.348	49.625	58.724	117.697
feb-14	9.897	52.640	62.428	124.965
mar-14	10.342	55.642	65.526	131.510
abr-14	10.838	57.711	68.050	136.599

⁹⁰ IP9, Sección 6.1.1, página 105.

Ahora bien, como se evidencia en el Panel A del Cuadro 2, la evolución en la gestión de tutelas por parte de Colpensiones permite informar que de las 136.599 acciones de tutela se han atendido un acumulado de 104.219, es decir, el 76,2% del total de tutelas en contra de la entidad, quedando un saldo de 32.380 distribuidas así: 3.834 de grupo 0, es decir, el día a día de Colpensiones; 1.366 de grupo 1; 207 de grupo 2; 324 de grupo 3; 6.396 de grupo 4; 5.700 de represa ISS sin grupo identificado y 14.553 de tutelas sin expediente o pretensión identificada. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 2 – Panel A)⁹¹

Estos datos permiten concluir que el modelo de operación adoptado por Colpensiones reporta (i) que se mantiene una línea de producción continua y orientada a solucionar de fondo la represa del ISS y las solicitudes de Colpensiones, al punto de pasar de un 75.3% del mes de marzo⁹² a un 76.2% para el mes de abril de 2014 y, (ii) que esta solución mixta mitiga el riesgo de evolución de las tutelas de una etapa procesal a otra, lo cual implica no dejar de lado las peticiones que no registran tutela, es decir, que se está logrando un equilibrio entre las peticiones elevadas y el ingreso de nuevas tutelas. De esta manera sin dejar de atender las peticiones por vía administrativa se está mitigando el riesgo de generar un nuevo escenario que estimule la interposición de nuevas tutelas y así cumplir con la superación de la falla estructural del régimen de prima media con prestación definida.

Por lo tanto, se resalta que este modelo exige una operación que permita un equilibrio entre las peticiones que no registran tutela y las que sí, de manera tal que la inclusión de trámites que registran tutela en el modelo de producción se inició en el mes de abril con varias decisiones estratégicas que se explican así:

1. Inclusión en el modelo de producción pensional de las peticiones con acciones de tutela. Esto significa que se realizó una mejora en la organización operativa de solución de peticiones pensionales que contemplen todo el universo de peticiones, y no solo aquellas que ingresen a Colpensiones por la entrega de expedientes del ISS en L. o que no registren acción de tutela por trámites de Colpensiones.
2. El rediseño del modelo de producción que incluye las tutelas inició con un reparto de aquellas que se encuentran en etapa procesal de sanción y desacato con el fin de generar condiciones óptimas de operación para las meses subsiguientes y de ésta manera mitigar la tendencia del uso de tutela y cumplir con los plazos otorgados por la H. Corte Constitucional a través del Auto 320 de 2013.

⁹¹ Entre este grupo de tutelas por resolver, 1.897 corresponden a grupos prioritarios 1, 2 y 3. Esto no está en contradicción con el cumplimiento de las metas reportado en el capítulo 5. Por un lado, el inventario de decisiones prestacionales de estos grupos por peticiones no atendidas por el ISS es dinámico, lo cual implica que Colpensiones sea vinculada en acciones de tutela de estos grupos por peticiones de represa ISS que no se encuentran registradas en Colpensiones. Por otro, parte de estas tutelas están dentro del grupo de 25.550 tutelas con información insuficiente reportado en la sección 6.1.4.

⁹² IP9, Sección 6.1.1., página 107.

3. Finalmente, se dispuso el traslado de 52 abogados de la Vicepresidencia Jurídica – Gerencia de Defensa Judicial a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones – Gerencia de Reconcomiendo con el fin de apoyar el proceso de decisión administrativa. Esta decisión implica:
- La disminución en la capacidad de gestión de tutelas debido a que se cuenta con menos personal capacitado para el efecto.
 - De otro lado, la ventaja de esta decisión consiste en el incremento de la capacidad de respuesta y procesamiento de solicitudes pensionales pendientes de decisión lo cual a su vez permite mitigar de manera importante el vencimiento de términos y la calidad de los actos administrativos que las resuelve.
 - Adicionalmente, es importante considerar que para la toma de esta decisión se consideró que la curva de aprendizaje de este contingente en materia de decisión pensional será mucho menor atendiendo el nivel de conocimiento de la organización y de las reglas misionales de decisión administrativa.

Capítulo 6.1 – Cuadro 2 - Atención mensual de tutelas - Corte Abril de 2014

Panel A. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad

Tutelas Atendidas	Grupo 0 - Día a día	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4 - Corriente	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente o pretensión identificada	Total general
Acumulado ene-14	30.307	11.551	2.831	3.828	14.979	12.232	11.234	86.962
feb-14	1.193	629	113	194	1.769	1.112	1.938	6.948
mar-14	1.249	590	100	190	755	784	1.816	5.484
abr-14	1.279	460	78	168	1302	728	810	4.825
TOTAL ATENDIDAS	34.104	13.234	3.122	4.380	18.827	15.119	15.433	104.219
POR ATENDER	3.834	1.366	207	324	6.396	5.700	14.553	32.380

Panel B. Atención mensual de sanciones, desacatos y tutelas por grupos de prioridad

Instancia	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS Sin Clasificar	Sin expediente o pretensión identificada	Total
Acumulado ene-14								
Sanción	2956	1035	245	378	1666	1450	806	8.536
Desacato	13.603	5.704	1.417	1.934	7.424	6.069	3.754	39.905
Tutelas	13.748	4.812	1.169	1.516	5.889	4.713	6.674	38.521
Total atendidas	30.307	11551	2831	3828	14.979	12232	11.234	86.962
Por atender	3.221	2.051	323	599	8.147	3.538	12.856	30.735

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

feb-14								
Sanción	29	52	12	10	113	68	79	363
Desacato	303	210	44	69	769	501	614	2.510
Tutelas	861	367	57	115	887	543	1.245	4.075
Total atendidas	1.193	629	113	194	1.769	1.112	1.938	6.948
Por atender	3.562	1.818	279	532	7.186	3.505	14.173	31.055
mar-14								
Sanción	25	29	6	9	101	49	85	304
Desacato	276	240	42	81	298	277	540	1.754
Tutelas	935	294	49	93	273	413	1.105	3.162
Total atendidas	1.249	590	100	190	755	784	1.816	5.484
Por atender	3.773	1.598	235	433	7.247	4.893	13.937	32.116
abr-14								
Sanción	51	44	9	8	99	84	115	410
Desacato	406	181	28	76	599	265	248	1.803
Tutelas	822	235	41	84	604	379	447	2.612
Total atendidas	1.279	460	78	168	1.302	728	810	4.825
Por atender	3.834	1.366	207	324	6.396	5.700	14.553	32.380
TOTAL	37.938	14.600	3.329	4.704	25.223	20.819	29.986	136.599

Para finalizar este capítulo 6.1.1, durante el mes de abril se logró una producción de tutelas equivalente a 4.825 hechos superados con el objeto de generar un ambiente producción adecuado que se implementará de manera definitiva desde el mes de mayo de 2014.

6.1.2. Tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión

Con el fin de presentar información completa sobre el avance de Colpensiones en la gestión de tutelas, es importante tener en cuenta los saldos restantes por tipo de pretensión con el fin de presentar un panorama integral de acción.

El Cuadro 3 muestra una leve disminución del grupo de tutelas con pretensión no identificada, en la medida que para marzo de 2014 las acciones de tutela con pretensión no identificada ascendían a 3.633 mientras que para el mes de abril de 2014 esta cifra se registra un total de 3.521, de las cuales 2.958 corresponde a trámites radicados ante el ISS y 563 a Colpensiones. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 3)

En segundo lugar, la mayor cantidad de tutelas se concentra en peticiones de reconocimiento pensional, que al 30 de abril de 2014 ascienden a 11.397 tutelas pendientes, de las cuales 9.416

corresponden a represa ISS (82.6% del total de tutelas pendientes con pretensión de reconocimiento) y 1.981 de Colpensiones (17.3% del total de tutelas pendientes).

En tercer lugar, las tutelas cuya pretensión es el cumplimiento de un fallo judicial ascienden en abril a 8.340, de las cuales 7.841 son sentencias proferidas en contra del ISS (94.01%) y 499 en contra de Colpensiones (5.9%). En este punto es fundamental informar a la H. Corte Constitucional que las dificultades de cumplimiento de este tipo de tutelas consiste en las mismas causales relacionadas en el IP9⁹³: (i) la consecución de las sentencias, (ii) de los documentos necesarios para proceder al reconocimiento y (iii) la colaboración de la judicatura frente al desarchivo de las mismas. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3)

Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación - Abril 2014

Pretensión	feb-14			mar-14			abr-14		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Pretensión no identificada	1.971	410	2.381	2.959	674	3.633	2.958	563	3.521
Reconocimiento	8.622	1.746	10.368	8.752	1.819	10.571	9.416	1.981	11.397
Historia Laboral	695	129	824	666	105	771	445	103	548
Aportes y Recaudo	95	10	105	75	3	78	79	7	86
Atención al Afiliado	26	0	26	22	1	23	32	1	33
Cobro	13	4	17	9	0	9	28	3	31
Comercial	4	0	4	5	0	5	6	0	6
Cumplimiento de sentencia	7.260	473	7.733	7.854	479	8.333	7.841	499	8.340
Defensa Judicial	52	3	55	134	3	137	175	19	194
Doctrina	13	0	13	13	1	14	9	0	9
Gestión Documental	437	33	470	400	28	428	414	28	442
Ingresos y Egresos	109	16	125	78	8	86	249	73	322
Medicina Laboral	799	140	939	857	152	1.009	819	137	956
No es competencia de Colpensiones	35	2	37	44	1	45	34	4	38
Nomina	1.962	278	2.240	1.134	168	1.302	762	71	833
Operaciones	2	0	2	2	0	2	1	0	1
Servicio al Ciudadano	375	17	392	214	8	222	145	7	152

⁹³ IP9, Sección 6.1.2. Tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión, página 111.

Pretensión	feb-14			mar-14			abr-14		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Talento Humano	5	0	5	4	0	4	6	0	6
Carta Auto 202	5.018	301	5.319	5.121	323	5.444	5.127	338	5.465
TOTAL	27.493	3.562	31.055	28.343	3.773	32.116	28.546	3.834	32.380

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

En el cuadro 4 se observan las solicitudes prestacionales que registran tutela se notifican y se incluyen también en nómina de pensionados, para así configurar un efectivo hecho superado integral. Ahí se muestra que de 44.472 peticiones con tutela por notificar como inventario histórico, se encuentran atendidas 35.056 y pendientes por atender 9.416, lo cual significa que este se trata de tutelas que registran una solución de fondo y que se encuentran en validación de calidad por el grupo de tutelas o que son nuevas entradas. De las atendidas, han sido notificadas efectivamente 30.223. Se encuentran pendientes por notificar 4.833. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4)

Colpensiones informa a la H. Corte Constitucional que se mantiene la tendencia positiva marcada en la línea de acción de notificación de los actos administrativos reportados como hechos superados en la medida que se tiene un avance de 86,21%. Persiste el hecho de que la dificultad de las notificaciones se remite a aquellos actos administrativos que no cuentan con un expediente pensional y que por tanto la contactabilidad con el beneficiario es compleja, teniendo en cuenta que se registra un 42,38% de éxito en el proceso de notificación, pues de 4.181 tutelas con pretensión de reconocimiento sin expediente pensional, 2.409 quedan pendientes de notificación por dificultades en la contactabilidad y 1.772 fueron efectivamente notificadas.

De otro lado, en el Panel B del Cuadro 4, se presentan tanto las acciones de tutela con pretensión de reconocimiento pensional radicados ante el ISS como aquellas prestaciones correspondientes a trámites de Colpensiones. En este orden de ideas, el inventario total de solicitudes de reconocimiento pensional asciende a un total de 64.043, de las cuales se han atendido 52.646, y de las cuales 17.590 corresponden a Colpensiones y 35.056 a represa ISS, quedando pendientes por notificar 5.088, de las cuales 255 corresponden a Colpensiones y 4.833 a la represa de ISS. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4- Panel b)

En este orden de ideas, el porcentaje de notificaciones de actos administrativos originados tanto en peticiones radicadas en el ISS (86,21%), como aquellos notificados por peticiones radicadas en Colpensiones (98,55%), registran un porcentaje positivo y de gran importancia que conlleva a reportar una gestión eficiente en materia de notificaciones.

Finalmente, el Cuadro 4. Atención de Tutelas de Reconocimiento- Corte al 30 de Abril de 2014. Panel A. Represa ISS por Grupo de prioridad y Panel B. Por tipo de prestación, presenta el estado de inclusión en nómina de actos administrativos de reconocimiento pensional. En consecuencia, se observa un total de 15.777 tutelas que implican el proceso de inclusión en nómina de pensionados, de las cuales 6.711 corresponden a Colpensiones y 9.066 a represa ISS. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4)

Esta cifra es objeto de revisión por parte de Colpensiones, cuyo resultado se reportará en el próximo informe. Ahora bien, de acuerdo a lo informado en el IP9⁹⁴ el proceso de inclusión en nómina no es automático y depende de ciertas causales que permiten su efectividad. De esta manera el seguimiento realizado a los actos administrativos que implican un reconocimiento pensional son objeto de un riguroso seguimiento con el fin de garantizar que las prestaciones que no se incluyen en nómina obedecen a causales estrictas propias del proceso de nómina y de carácter legal.

Capítulo 6.1 - Cuadro 4. Atención de Tutelas de Reconocimiento- Corte abril de 2014
Panel A. Represa ISS por Grupo de prioridad

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
Grupo 1							
	6.822	434	6.388	6.166	222	96,52%	2.075
Grupo 2							
	1.673	87	1.586	1.544	42	97,35%	717
Grupo 3							
	2.943	114	2.829	2.763	66	97,67%	1.374
Grupo 4 (corriente)							
	12.634	1.196	11.438	10.226	1.212	89,40%	4.113
Represa ISS sin grupo identificado							
	10.522	1.888	8.634	7.752	882	89,78%	774
Sin Expediente							
	9.878	5.697	4.181	1772	2.409	42,38%	13
Total	44.472	9.416	35.056	30.223	4.833	86,21%	9.066

⁹⁴ IP9, Sección 6.1.3. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica, páginas 114 y 155.

Panel B. Por tipo de prestación

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
ISS							
Pensión de invalidez	1.396	297	1.099	904	195	82,26%	284
Pensión de sobrevivientes	8.860	1.335	7.525	6.325	1.200	84,05%	79
Pensión de Vejez	15.049	1.438	13.611	12.236	1.375	89,90%	5.332
Auxilios funerarios	744	219	525	394	131	75,05%	6
Indemnizaciones	1.077	248	829	723	106	87,21%	48
Recursos	2.293	601	1.692	1.555	137	91,90%	498
Reliquidaciones	5.234	750	4.484	3.853	631	85,93%	1.634
Pendiente Identificar pretension	9.819	4.528	5.291	4.233	1.058	80,00%	1.185
Total ISS	44.472	9.416	35.056	30.223	4.833	86,21%	9.066
Colpensiones							
Pensión de invalidez	976	25	951	931	20	97,90%	477
Pensión de sobrevivientes	2.438	124	2.314	2.276	38	98,36%	125
Pensión de Vejez	7.736	154	7.582	7.502	80	98,94%	3.822
Auxilios funerarios	265	20	245	232	13	94,69%	11
Indemnizaciones	966	22	944	942	2	99,79%	44
Recursos	1.451	167	1284	1272	12	99,07%	519
Reliquidaciones	1.202	79	1123	1104	19	98,31%	517
Pendiente Identificar pretension	4.537	1390	3.147	3.076	71	97,74%	1.196
Total Colpensiones	19.571	1.981	17.590	17.335	255	98,55%	6.711
Total	64.043	11.397	52.646	47.558	5.088	90,34%	15.777

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

La problemática relativa a la evolución de la atención de tutelas pretende presentar (i) las dificultades de información y documentos necesarios para su cumplimiento y (ii) la necesidad de apoyo interinstitucional de la Rama Judicial en relación con la consecución de los documentos básicos para la solución de fondo de peticiones. Este punto del informe se relaciona de manera

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá / Línea Nacional 01 8000 41 09

directa con lo que podría denominarse casos difíciles cuya solución depende en gran medida de agentes externos a Colpensiones.

El Cuadro 5 evidencia que las respuestas parciales remitidas entre los meses de febrero, marzo y abril de 2014 indican una disminución considerable, pues de 8.755 enviadas en el mes de febrero, 4.245 para el mes de marzo, se muestra un total de 1.401 para el mes de abril de 2014. La explicación de este comportamiento corresponde a que el esfuerzo de la organización en este momento se concentró en la solución de fondo de prestaciones que no registran tutela y que se encuentran represadas, sin que esto implique que no exista gestión en este grupo, pero esta gestión implica necesariamente la respuesta positiva de los actores del sistema por ej. Rama judicial y los ciudadanos en la operación de Colpensiones.

En este orden de ideas es importante informar a la Corte que en la actualidad se están ejecutando diferentes acciones con el fin de mitigar las dificultades que se han presentado para la obtención de los documentos que permitan:

1. Identificar al accionante.
2. Identificar las pretensiones.
3. Recopilar las piezas procesales
4. Consecución de documentos indispensable para la adopción de las decisiones

En consecuencia Colpensiones ha implementado una estrategia de contactabilidad y de comunicabilidad tanto con los jueces como con los ciudadanos con una primera fase de un plan de acción que en este momento se está reformulando y que será presentado a la honorable Corte en el IP11. Sin embargo es pertinente informar que estas actividades se han desplegado por diferentes vías:

1. Fortalecimiento, a través de CYZA outsourcing, de los estudios de seguridad de los documentos aportados dentro de los procesos judiciales promovidos contra la entidad, mediante trabajo de campo a nivel nacional con cada uno de los despachos judiciales con el fin de acceder a las firmas y sellos que utilizan dichas autoridades jurisdiccionales en la emisión de sus sentencias, para de esta manera garantizar la autenticidad de los documentos aportados y en consecuencia agilizar los tiempos de los estudios de seguridad para proceder de manera eficiente y eficaz a la decisión prestacional.

2. Instrucciones precisas e individualizadas a cada uno de los abogados externos bien sea para acceder a la sentencia judicial o bien para el desarchivo del proceso.

3. Solicitud directa ante los diferentes despachos judiciales a fin de lograr el desarchivo del proceso y la entrega de información que permita identificar la identidad de las partes y las pretensiones objeto de la demanda.

4. Seguimiento de las actuaciones desarrolladas con el fin de realizar un control permanente y una depuración de la información de acuerdo a los resultados que se obtengan en relación con las primeras tres primeras acciones descritas.

Finalmente el plan de acción que se presentará a la Corte contempla las anteriores cuatro iniciativas, además de acudir al Consejo Superior de la Judicatura con el propósito de procurar una colaboración institucional que permita una solución definitiva a esta problemática presentada en la última fase de cumplimiento de los autos de la H. Corte Constitucional.

Capítulo 6.1. Cuadro 5. Tutelas con respuesta parcial- Corte Marzo de 2014

Pretensión	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	Total enviadas
Reconocimiento	1.891	4.222	730	482	7.325
Cumplimiento de Sentencia	4.609	3.289	3.015	244	11.157
Cumplimiento de Sentencia Sin Sentencia					
Gestión Documental	41		75		116
Nómina	70				70
Carta Auto 202	4.538	1.244	425	675	6.882
Total general	11.149	8.755	4.245	1.401	25.550

6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales

6.2.1. Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias

A continuación se presenta el proceso implementado por la Administradora para dar cumplimiento a las sentencias entregadas por ISS en L., las proferidas en contra de Colpensiones, las radicadas por los ciudadanos a través de PQRS y las que son encontradas en expedientes administrativos sin entrega oficial del ISS en L.

Como se ha explicado a la H. Corte Constitucional en los IP anteriores, Colpensiones cuenta con cuatro entradas por medio de las cuales ingresan las sentencias para cumplimiento:

- Entrada 1: sentencias entregadas por ISS en L.
- Entrada 2: sentencias proferidas en contra de Colpensiones.
- Entrada 3: PQRS de cumplimiento de sentencias.
- Entrada 4: sentencias halladas dentro de los expedientes de represa

De acuerdo con las cuatro entradas reseñadas en el párrafo anterior, el Cuadro 1 presenta la totalidad de las sentencias identificadas, que a su vez se subdivide en Panel A sentencias identificadas por entrada y Panel B represa del ISS, por Grupos de Prioridad. (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 1)

Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Total de sentencias identificadas - Corte abril de 2014

Panel A. Sentencias identificadas por entrada

Ítem	Línea de Base (nov-13)	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Total sentencias represa ISS	11.052	11.047	11.053	11.172	11.174	11.175
Total sentencias halladas en expedientes ISS	3.258	4.528	5.292	5.667	5.785	6.057
Total sentencias Colpensiones	8.352	8.740	12.856	13.561	15.475	16.785
Total sentencias identificadas a través PQRS	8.645	7.921	6.989	7.630	9.091	13.329
Total	31.307	32.236	36.190	38.030	41.525	47.346

Como se puede observar, el total de sentencias de represa entregadas por el ISS en L., pasó de, 11.174 sentencias en el mes de marzo a 11.175 en el mes abril. Esta variación corresponde a que, si bien se realizó una entrega por ISS en L. de 9 sentencias judiciales para cumplimiento, efectuada la verificación de la base de datos de entrega de sentencias, se encontraron 7 de ellas duplicadas y una absoluta.

Respecto al total de sentencias proferidas en contra de Colpensiones presenta un incremento en el mes de abril de 2014, ya que el total identificado en el mes de marzo de 2014 pasó de 15.475 a 16.785, diferencia que obedece al número de sentencias reportadas y allegadas por los abogados externos.

Ahora bien, como se señaló en el IP8 el universo de sentencias identificadas a través de PQRS era de 7.630⁹⁵, en el mes de abril esta cifra presenta una variación debido a la labor de clasificación e identificación adelantada por la organización, aumentando su número a 13.329 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias en estudio de seguridad.

Finalmente, el número de fallos que se encuentran dentro de los expedientes administrativos entregados por el ISS en L. a Colpensiones, ha aumentado de 5.667 en marzo a 6.057 en abril, lo

⁹⁵ IP8 Sección 6.2 Total de sentencias identificadas. Página 133.

que indica que a los fallos identificados por ISS en L., que ascienden a 11.175, deben sumarse los 6.057 encontrados y sobre los cuales no se tenía conocimiento previo por parte de Colpensiones.

A continuación, se presenta la totalidad de sentencias entregadas por ISS en L. para cumplimiento, clasificadas por grupos de prioridad definidos por la H. Corte Constitucional en el Auto 110 de 2013. (Ver Capítulo 6.2 Panel B)

Panel B. Represa del ISS por grupos de prioridad

Grupo	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados	Total general
Al Auto 110 de 2013	293	5	4	5.453	0	13	5.768
nov-13 (Línea de base)	336	14	4	4.851	22	49	5.276
feb-14	8	1	0	106	0	0	115
mar-14	2	0	0	5	0	0	7
abr-14	2	0	0	7	0	0	9
Total	641	20	8	10.422	22	62	11.175

En el panel B se puede observar que a la expedición del Auto 110 de 2013 se tenía un total de 5.768 sentencias para cumplimiento correspondiente a la represa de ISS; y que con corte 30 de abril de 2014 se cuenta con un total (depurado) de 11.175 sentencias entregadas por ISS en L.

Es importante informar que al efectuar nuevas validaciones de cédulas se encontraron 8 inconsistencias en las entregas efectuadas a noviembre de 2013 y febrero de 2014, motivo por el cual la línea de base de 5.281 reportada en el IP9⁹⁶ se reduce a 5.276 y en febrero de 2014 pasa de 118 a 115. Con esta nueva validación de números de identificación existe una nueva distribución en los grupos de prioridad designados por la H. Corte constitucional.

Adicionalmente, se procedió a clasificar las sentencias identificadas contra el ISS (11.175) y contra Colpensiones (16.785) por grupo y riesgo de la siguiente manera. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2).

⁹⁶ Ver IP9, sección 6.2.1, página 120.

Capítulo 6.2 – Cuadro 2. Identificación de sentencias condenatorias de reconocimiento por grupo y riesgo - Corte abril de 2014

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados	
Incrementos pensionales 7 %y 14%	7372	0	0	0	7648	0	0	15.020
No identificada	3.003	2	1	0	6	0	0	3.012
Pensión de vejez	1795	78	11	5	853	0	0	2.742
Cumplimiento de sentencia judicial	1833	0	0	0	0	0	0	1.833
Reliquidación	671	0	0	0	873	0	0	1.544
Pensión sobrevivientes	686	510	5	0	132	0	0	1.333
Retroactivo	559	0	0	0	422	0	0	981
Intereses moratorios	358	0	0	0	278	0	0	636
Pensión de invalidez	191	26	0	0	145	0	0	362
Indemnización sustitutiva	140	0	0	0	6	0	62	208
Pago mesadas	41	5	1	0	23	0	0	70
Auxilio funerario	19	0	0	0	5	22	0	46
Pensión de jubilación	0	0	0	0	0	0	0	-
Sustitución pensional	14	17	0	0	5	0	0	36
Indexación	5	0	0	0	8	0	0	13
Diferencias pensionales	76	0	0	0	10	0	0	86
Traslado	8	0	0	1	1	0	0	10
ISS patrono	6	0	0	0	0	0	0	6
Devolución de aportes	0	1	0	0	0	0	0	1
Indexación 1a mesada	2	0	0	0	3	0	0	5
Mesada 14	2	0	0	0	2	0	0	4
Bono pensional	0	1	0	1	0	0	0	2
Calculo actuarial	2	0	1	0	0	0	0	3
Medicina laboral	1	0	0	0	0	0	0	1
Costas procesales	1	0	0	0	0	0	0	1
Imputación semanas	0	0	0	1	0	0	0	1

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Indemnizados	Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios			
Pago herederos	0	0	0	0	1	0	0	1	
Pensión desmovilizados	0	0	0	0	1	0	0	1	
Devolución intereses moratorios pagados en exceso	0	1	0	0	0	0	0	1	
Mora en pago de aportes - Deudor proceso concursal	0	0	1	0	0	0	0	1	
Total	16.785	641	20	8	10.422	22	62	27.960	

Como se puede evidenciar en el cuadro 2 y como se informó a la H. Corte Constitucional en el IP8⁹⁷, para esta oportunidad nuevamente clasifican en el grupo cuatro de prioridad sentencias que corresponden a pensión de vejez, lo anterior, por cuanto efectuada la clasificación de la respectiva sentencia, se evidencia que el beneficiario de la misma se encuentra activo en nómina de pensionados percibiendo una asignación pensional diferente; por ejemplo: el afiliado recibe pensión de sobrevivientes pero se ha causado su derecho a la pensión de vejez.

Igualmente, se clasificaron las sentencias identificadas por tipo de pretensión y prestación como se muestra a continuación. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 3)

Capítulo 6.2 – Cuadro 3. Sentencias por tipo de pretensión y prestación - Corte abril de 2014

Pretensión	ene-14			feb-14			mar-14			abr-14		
	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total
Reconocimiento de pensión												
Pensión vejez	915	1.374	2.289	975	1.374	2.349	943	1.643	2.586	947	1.795	2.742
Pensión sobrevivientes	578	367	945	640	367	1.007	644	536	1.180	647	686	1.333
Pensión de invalidez	155	120	275	168	120	288	170	166	336	171	191	362
Pensión de jubilación	-	8	8	-	8	8	-	25	25	-	76	76
Otras prestaciones												

⁹⁷ Sección 6.2.1. Página 136.

Pretensión	ene-14			feb-14			mar-14			abr-14		
	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total
Incrementos pensionales 7% y 14%	7.310	5.363	12.673	7.642	5.363	13.005	7.649	6.449	14.098	7.648	7.372	15.020
Cumplimiento de sentencia judicial	-	1.718	1.718	-	2.015	2.015	-	1.988	1.988	-	1.833	1.833
Reliquidación	798	457	1.255	862	457	1.319	872	581	1.453	873	671	1.544
Retroactivo	393	334	727	415	334	749	421	481	902	422	559	981
Intereses moratorios	256	277	533	279	273	552	282	332	614	278	358	636
Indemnización sustitutiva	66	72	138	68	72	140	68	109	177	68	140	208
Pago mesadas	24	39	63	26	39	65	29	40	69	29	41	70
Auxilio funerario	23	13	36	27	13	40	27	16	43	27	19	46
Sustitución pensional	24	-	24	22	-	22	22	-	22	22	-	22
Indexación	5	12	17	7	12	19	7	12	19	8	14	22
Diferencias pensionales	6	2	8	9	2	11	10	4	14	10	5	15
Indexación 1a mesada	2	-	2	2	-	2	3	-	3	3	-	3
Mesada 14	1	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	3
Costas procesales	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1
Pago a herederos	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1
pensión desmovilizados	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1
Otros trámites												
Traslado	2	6	8	2	6	8	2	7	9	2	8	10
ISS patrono	-	6	6	-	6	6	-	6	6	-	6	6
Bono pensional	1	1	2	2	1	3	2	-	2	2	-	2
Calculo actuarial	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3
Devolución de aportes	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	2	3
Medicina laboral	-	2	2	-	2	2	-	2	2	-	2	2

Pretensión	ene-14			feb-14			mar-14			abr-14		
	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total
Imputación semanas	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1
Devolución intereses moratorios pagados en exceso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Mora en pago de aportes - Deudor proceso concursal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
No identificada	489	2.681	3.170	20	3.093	3.113	16	3.073	3.089	9	3.003	3.012
Total	11.053	12.856	23.909	11.172	13.561	24.733	11.174	15.475	26.649	11.175	16.785	27.960

En el cuadro 3 se evidencia que durante los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2014 la mayor participación en reconocimiento de pensión, corresponde a la pretensión de vejez con un total 2.742. Así mismo, incrementos pensionales y cumplimiento de sentencia judicial- procesos ejecutivos tienen una mayor participación en “*otras prestaciones*” con 15.020 y 1.833, respectivamente.

6.2.2. Sentencias en contra del ISS

Al 30 de abril de 2014 el ISS en L. entregó a Colpensiones un total de 11.390 sentencias respecto del universo identificado por ellos de 11.400 sentencias.

El Cuadro 4 presenta una a una las entregas de sentencias realizadas por el ISS en L. a Colpensiones (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 4)

Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Entrega de sentencias del ISS a Colpensiones - Corte abril de 2014

Fecha de Recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias Entregadas
Acumulado a ene-14	11249
feb-14	124
mar-14	8
abr-14	9
Total Entregado por ISS en L.	11.390
Inconsistencias	215
Total Neto Recibido	11.175

Durante el mes de abril de 2014, se continuó con la verificación y depuración de la base de datos, lo que permitió la identificación de 8 nuevas inconsistencias que obedecen a 7 duplicidades y un fallo absolutorio; por lo tanto las inconsistencias ascienden a 215 discriminadas así: (i) 194 duplicidades, (ii) 9 sentencias ISS patrono, (iii) 10 fallos absolutorios y finalmente, (iv) 2 sentencias correspondientes a pagos de salud, los cuales no son competencia de la Administradora. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5)

Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Inconsistencias presentadas en la entrega de sentencias por parte de ISS en Liquidación a Colpensiones

Inconsistencias	No de sentencias
Duplicidades	194
Sentencias ISS patrono	9
Sentencias absolutorias	10
Sentencias cuyas pretensiones son de salud	2
Total	215

En consecuencia, ISS en L. ha entregado a Colpensiones un total de 11.175 sentencias para cumplimiento. En el cuadro 6 se muestra el avance en el trámite administrativo que implica el cumplimiento de estas sentencias al interior de Colpensiones, con corte al 30 de abril de 2014. (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 6).

Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Clasificación de las sentencias entregadas por ISS en L. de acuerdo al estado de trámite

	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Reconocimiento	8.181	9.502	10.006	10.587	10.816
Reconocidas	5.186	6.894	7.531.	8.272	8.827
Pendientes por Reconocimiento	2.995	2.608	2.475	2.315	1.989
En revisión jurídica	2.866	1.551	1.166	587	359
Revisadas	1.527	1.062	1.146	571	350
En proceso de revisión	1.339	489	20	16	9
Total	11.047	11.053	11.172	11.174	11.175

Durante el mes de abril de 2014 se reconocieron 555 sentencias y el saldo pendiente de reconocer se redujo de 2.315 en el mes de marzo a 1.989 a corte de 30 de abril de 2014.

Del total de sentencias entregadas por ISS en L. (11.175), se encuentra pendiente de revisión jurídica el 3.13%, el cual será sometido a plan de acción tal y como se expone al final de esta sección.

Nuevamente, y como fue informado por Colpensiones en el IP4⁹⁸ y subsiguientes, el cumplimiento de sentencias requiere necesariamente de los respectivos expedientes administrativos, como elemento básico que contiene la información y datos indispensables para su atención. En el Cuadro 7 se relaciona el estado de las entregas de expedientes administrativos por parte de ISS en L. para el cumplimiento de las sentencias con corte al 30 de abril de 2014. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 7)

Capítulo 6.2 – Cuadro 7. Sentencias entregadas por ISS respecto de los expedientes administrativos entregados por ISS

	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Universo identificado por el ISS en L.	11.400	11.400	11.400	11.400	11.400
Total entregado por el ISS en L.	11.047	11.053	11.172	11.174	11.175
Con expediente administrativo	10.049	10.147	10.171	10.569	10.685
Sin expediente administrativo	998	906	1.001	605	490

De la totalidad de sentencias entregadas por el ISS en L., se evidencia que al 30 de abril de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 10.685 expedientes y se encuentra pendiente de la entrega de 490 expedientes administrativos, cifra que disminuye en el mes de abril, por cuanto se efectuó una depuración de números de identificación de afiliados.

Es importante aclarar que de las 490 sentencias que se encuentran sin expediente, Colpensiones entregó al área competente para cumplimiento 131 sentencias ya que estas contaban con los elementos necesarios para proceder al mismo; pese a lo anterior, Colpensiones requiere del expediente administrativo para resolución de posibles solicitudes futuras y para la conformación total del expediente pensional.

Finalmente, en cuanto al plan de acción planteado desde el IP7 respecto de las sentencias entregadas por ISS en L. se informa el siguiente avance:

- Se encuentra pendiente la entrega de un total de 490 expedientes administrativos para el cumplimiento de las sentencias, de los cuales se han solicitado 331, están pendientes por solicitar 159.
- En el IP9 se informó a la H. Corte Constitucional que Colpensiones desconoce la identificación de 40 causantes, los cuales a corte de 30 de abril de 2014 fueron identificados en un 100%; de estos, se enviaron al área competente 24 para su respectivo

⁹⁸ Sección 6.2.2.1. Página.60.

cumplimiento, los 16 restantes están en espera de la consecución del expediente administrativo el cual es necesario para el reconocimiento, dado que se trata de una pretensión de sobrevivientes o sustitución pensional.

- Con relación al alistamiento de entrega de las sentencias al área competente se había indicado en el IP9 que estaban pendientes por identificación de datos básicos 16 sentencias, de las cuales, a corte de 30 de abril de 2014: 7 fueron identificadas y entregadas a reconocimiento, 2 fallos orales se encuentran en consecución toda vez que a pesar que el audio fue entregado por el ISS en L. éste resultó defectuoso e incompleto y 7 se encuentran en búsqueda física. Finalmente la consecución de los 9 fallos pendientes de identificación culminará el 30 de mayo de 2014.
- Frente a las 350 sentencias que se encuentran revisadas⁹⁹: i) 140 son escritas que requieren el expediente administrativo para su cumplimiento, ii) 210 orales, de las cuales 18 cuentan con transcripción pero no con expediente y 192 que carecen de transcripción y/o expediente. De éste último grupo de 192 se han identificado 41 fallos en abstracto, quedando pendiente de validación 151 los cuales serán identificados entre el 5 y el 12 de mayo de 2014.

6.2.3. Sentencias en contra de Colpensiones

Tal como se informó a la H. Corte Constitucional en la sección 6.2. Cuadro 1. “Total de Sentencias Identificadas”, el total de sentencias proferidas en contra de Colpensiones ascendió 16.785 en el mes de abril, significando esto 1.310 fallos adicionales con relación al mes de marzo de 2014.

En el Cuadro 8 se encuentra el comportamiento de las sentencias en contra de Colpensiones. Allí se puede observar, que existe un incremento de 1.899 en las sentencias entregadas al área competente para cumplimiento. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 8)

Capítulo 6.2 – Cuadro 8. Comportamiento sentencias Colpensiones - Corte abril de 2014

	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Total sentencias Condenatorias	8.209	12.856	13.561	15.475	16.785
Sentencias recibidas por Colpensiones	3.273	3.549	4.291	6.345	8.386
Sentencias entregadas a reconocimiento	242	1.273	1.469	2.853	4.752
Total sentencias en revisión jurídica	3.031	2.276	2.822	3.492	3.634

⁹⁹ “Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Clasificación de las sentencias entregadas por ISS en L. de acuerdo al estado de trámite” del presente informe.

Sentencias físicas pendientes	4.936	9.307	9.270	9.130	8.399
Sentencias Absolutorias	531	636	703	952	1.131
Total	8.740	13.492	14.264	16.427	17.916

En el Cuadro 9 se presenta el total acumulado de sentencias condenatorias en contra de Colpensiones con expediente y sin expediente administrativo. Se observa también que a la presentación del informe están pendientes de solicitud 4.380 expedientes administrativos. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 9).

Capítulo 6.2 – Cuadro 9. Total acumulado de sentencias condenatorias en contra de Colpensiones, con expediente y sin expediente administrativo - Corte abril de 2014

	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Total de fallos con expediente	1.581	4.125	4.249	7.061	7.843
Total de fallos sin expediente administrativo y con solicitud de este ante el ISS en Liquidación.	5.626	3.481	3.433	1.489	1.363
Pendientes de solicitud		2.788	3.726	3.692	4.380
Total de fallos en consecución de cédula de ciudadanía.	1.002	2.462	2.153	3.233	3.199
Total	8.209	12.856	13.561	15.475	16.785

En cuanto al plan de acción expuesto desde el IP7, respecto de las sentencias de Colpensiones, nos permitimos informar el siguiente avance:

- Respecto de la recepción de las sentencias por parte de los abogados externos, tal y como se informó en el IP9, en el mes de febrero de 2014 y dando cumplimiento a lo ordenado por la H. Corte Constitucional en el Auto 320 de 2013, se procedió a solicitar directamente a los despachos judiciales el desarchivo de los expedientes con el fin de obtener copia de la sentencia para el respectivo cumplimiento, en el mes de abril encontramos que aún se encuentra pendiente la decisión de los jueces respecto del desarchivo de las sentencias judiciales.
- En cuanto a la identificación de los fallos físicos y los fallos contenidos en medio magnético (audio), se tiene que a la fecha se han transcrito 3.785 sentencias; cabe destacar que durante el mes de abril de 2014 se declaró desierto el proceso de convocatoria pública abierto por Colpensiones el pasado mes de marzo para la contratación del proveedor que efectúe la transcripción de los fallos en medio magnético, lo anterior, por cuanto los proponentes no acreditaron los requisitos exigidos en la convocatoria; así las cosas, durante el mes de mayo de 2014 se volverá a abrir el proceso de contratación para la adjudicación de contrato.

- Finalmente, en cuanto al requerimiento de expedientes administrativos, se debe informar que se han solicitado un total de 1.363 expedientes para el cumplimiento de sentencias y se encuentran pendientes por solicitar 4.380 expedientes. Es de resaltar que el expediente administrativo es necesario para la completitud de la información, y por eso Colpensiones adelantará la solicitud al ISS en L. en el mes de mayo.
- En el IP9 se manifestó la necesidad de identificar el número de cédula de 21 afiliados; a corte de 30 de abril de 2014 el resultado es: (i) Se identificaron 10 de los cuales 4 se entregaron al área competente para cumplimiento y 6 que no cuentan con expediente administrativo y/o documentos de beneficiarios; (ii) 2 requieren transcripción y (iii) 9 cédulas están pendientes de verificación; durante el mes de mayo se realizará nuevamente contacto directo con apoderado y ciudadano para su consecución.

Frente a las 37 sentencias informadas en el IP9 que requerían completitud de documentos de beneficiarios, a corte del 30 de abril de 2014, se entregaron al área competente de cumplimiento 17 fallos y 20 están pendientes toda vez que la pretensión que los acompaña requiere de expediente administrativo.

Finalmente, con relación a los 3.199 fallos que no cuentan con la identificación de las cédulas de ciudadanía, durante el mes de mayo se realizará la validación de estos fallos, con el fin de lograr la identificación de las cédulas de ciudadanía y así poder ubicar la sentencia y el expediente administrativo para cumplimiento. Para lograr lo anterior se realizarán las siguientes actividades: i) búsqueda en los informes de vigilancia judicial; ii) búsqueda dentro de los aplicativos AFE, SYSPET, nómina de pensionados y Bizagi; iii) Lo que no se logre identificar se clasificará por ciudad y despacho judicial y se enviarán a las respectivas regionales para que a través de los abogados externos se soliciten las copias auténticas de los fallos.

6.2.4. Sentencias radicadas a través de PQRS

Tal y como se reportó al inicio de este capítulo, a través de PQRS se han identificado 13.329 sentencias para su cumplimiento. Esta identificación proviene del ejercicio reportado a continuación. En el mes de abril de 2014 el universo de PQRS de cumplimiento de sentencias frente al reportado en el IP9 aumentó de 57.446 a 60.891; este universo se divide en: i) 23.000 PQRS entregados a Cyza; ii) 15.651 PQRS se encuentran pendientes de depuración y, ii) 22.240 PQRS con fallo identificado y en proceso de entrega a Cyza en la segunda fase del contrato.

Finalizando el mes de abril y teniendo en cuenta el Auto 320 de 2013 de la H. Corte Constitucional, el cual concedió a Colpensiones plazo hasta el 31 de Julio de 2014 para el cumplimiento de prestaciones pensionales y sentencias judiciales, se celebró un nuevo otrosí con Cyza Outsourcing S.A. con el fin de depurar y hacer la verificación de la autenticidad de 30.000 PQRS de cumplimiento de sentencias. En desarrollo de esta segunda fase se han entregado a la fecha al

contratista 18.409 PQRS físicos, los cuales son adicionales a los 23.000 PQRS entregados en la primera fase.

En el Cuadro 10, se muestra el inventario total de PQRS de cumplimiento de sentencias para abril de 2014, sobre el cual se ha adelantado una clasificación para determinar el estado de cada uno de ellas. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 10)

Capítulo 6.2 – Cuadro 10. Clasificación de los PQRS de cumplimiento de sentencias de acuerdo al estado de avance - Corte Abril de 2014

	Parcialmente cerradas o terminadas en Bizagi	En proceso de depuración	Total
ene-13			
Saldo	22.043	27.898	49.941
feb-13			
Depuradas	3.438	-3438	0
Ingresos	N/A	3.698	3.698
Saldo	25.481	28.158	53.639
Entregadas a Cyza	12.753	9.542	22.295
Por Entregar a Cyza	12.728	18.616	31.344
mar-13			
Depuradas	6.092	-6092	0
Ingresos	N/A	3.807	3.807
Saldo	31.573	25.873	57.446
Entregadas a Cyza	13.416	9.584	23.000
Por Entregar a Cyza	18.157	16.289	34.446
abr-13			
Depuradas	4.083	-4.083	0
Ingresos	N/A	3.445	3.445
Saldo	35.656	25.235	60.891
Entregadas a Cyza fase 1	13.416	9.584	23.000
Entregadas a Cyza Fase 2	18.409	-	18.409
Por Entregar a Cyza	3.831	15.651	19.482

En cuanto al estudio de seguridad reportado en el IP9, se informa que se continuó con la depuración y clasificación de los PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, aumentando el universo de 9.091¹⁰⁰ a 13.329 PQRS en estudio de seguridad.

El contratista definió, en el mes abril, que 9.671 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias de los 23.000 de la primera fase, no contaban con los documentos necesarios para realizar la validación de autenticidad de sellos, por encontrar los fallos en copia simple o no haber sido aportados por el ciudadano.

Finalmente, se entregó al área competente para cumplimiento 2.494 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias que superaron la etapa de validación grafológica - técnico documental, por haberse certificado la autenticidad de los fallos.

Como se ha venido informando a la H. Corte Constitucional, Colpensiones celebró un contrato con Cyza, firma que se encarga de la clasificación, depuración y estudio de seguridad de los PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias. A continuación se presenta el avance efectuado durante el mes de abril de 2014:

1. Verificación de las condiciones técnicas de los documentos en medio digital, etapa culminada al 100%.
2. Verificación de los documentos físicos, etapa culminada al 100%.

El contratista hizo entrega de 9.671 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, que no contaban con los documentos necesarios para realizar la validación de autenticidad de sellos, por encontrar los fallos en copia simple o no haber sido aportados por el ciudadano.

Frente a la anterior situación, Colpensiones en el mes de abril de 2014, inició una nueva búsqueda entre las PQRS radicadas por los mismos ciudadanos, mediante los cuales éstos hayan aportado los documentos faltantes, con el fin de volverlos a enviar al contratista para que sean sometidos a estudio de seguridad. Así mismo la administradora inició el proceso de solicitud al ciudadano para que aporte los documentos faltantes o el fallo auténtico, también con el fin de someterlos a estudio de seguridad.

3. Validación técnico documental (estudio de seguridad)

En esta etapa el contratista tenía a marzo de 2014 un total de 9.091 PQRS, para el mes de abril de 2014, esta cifra aumentó a 13.329. De este total el contratista entregó a la administradora 5.056 con certificado grafológico de autenticidad de las sentencias. De estos, 2.494 se entregaron al área competente para cumplimiento por contar con la totalidad de la documentación requerida para ello.

¹⁰⁰ IP9, sección 6.2.1, página 28.

A la fecha el contratista se encuentra a la espera de que 490 Despachos Judiciales aporten el sello patrón para adelantar el estudio de seguridad de 8.273 de sentencias.

6.2.5. Sentencias halladas en los expedientes de reconocimiento

Con corte a 30 de abril de 2014 la Gerencia Nacional de Reconocimiento, durante el proceso de definición pensional, encontró dentro de los expedientes administrativos entregados por ISS en L. sentencias que no corresponden al universo identificado. Dichas sentencias, según el reporte del área de reconocimiento, ascienden a un total de 6.057, las cuales cuentan con actos administrativos de cumplimiento. El incremento evidenciado fue de 272 sentencias con respecto al mes anterior.

6.2.6. Cumplimiento de sentencias

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el Auto 320 de 2013, Colpensiones procedió a clasificar la totalidad de sentencias condenatorias correspondientes a la represa de ISS por grupo y por prestación y, de Colpensiones por prestación.

Adicionalmente, se identifica por cada universo, la totalidad de sentencias entregadas al área competente para cumplimiento, los actos administrativos proferidos, las sentencias que se encuentran pendientes de resolver, las notificadas, las incluidas en nómina y aquellas que se encuentran en proceso de ingreso a nómina¹⁰¹. (Ver Capítulo 6.2 - Cuadro 11)

En relación con el número de sentencias notificadas, es importante aclarar que sólo se informan en este acápite las notificaciones de las sentencias que corresponden a las entregadas por ISS en L. y las proferidas en contra de Colpensiones. Sin embargo, en la sección “7.4 Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias” se reporta que se ha notificado un total de 14.369 sentencias, número que incluye, además, las notificaciones efectuadas de las sentencias que corresponden a PQRS (207) y a las encontradas dentro de los expedientes administrativos de reconocimiento (5.559). En el próximo informe que se presentará a la H. Corte Constitucional se expondrá el total de sentencias notificadas con relación a las cuatro entradas de sentencias.

¹⁰¹ Se trata de aquellas sentencias que ingresarán a nómina en el mes de abril de 2014 ya que el cierre se efectúa el 15 de ese mes.

Capítulo 6.2 – Cuadro 11. Cumplimiento de sentencias condenatorias, por grupo y riesgo - Corte abril de 2014

Pretensiones	Total Identificadas	Participación en el total	Entregadas al área competente para cumplimiento	Actos administrativos proferidos	Pendientes por Resolver	Notificados	Incluidos en nómina
Colpensiones							
Pensión de invalidez	191	1,14%	109	55	54	11	11
Pensión de Jubilación	76	0,45%	46	24	22	0	0
Pensión de vejez	1.795	10,69%	670	354	316	101	101
Pensión de sobrevivientes	686	4,09%	241	92	149	6	6
Otras prestaciones	11.014	65,62%	3.626	1.810	1.815	636	638
Otros trámites	20	0,12%	4	0	4	0	0
No identificada	3.003	17,89%	56	30	26	7	7
Total	16.785	100%	4.752	2.365	2.386	761	763
ISS - Grupo 1							
Pensión vejez	78	12,17%	72	19	53	17	10
Pensión invalidez	26	4,06%	24	5	19	4	1
Pensión sobrevivientes	510	79,56%	397	110	287	6	49
Otras prestaciones	22	3,43%	11	4	7	0	0
Otros trámites	3	0,47%	0	0	0	0	0
No identificada	2	0,31%	0	0	0	0	0
Total	641	100%	504	138	366	27	60
ISS - Grupo 2							
Pensión vejez	11	55,00%	10	1	9	1	0
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	5	25,00%	4	0	4	0	0
Otras prestaciones	1	5,00%	1	0	1	0	0
Otros trámites	2	10,00%	0	0	0	0	0
No identificada	1	5,00%	0	0	0	0	0
Total	20	100%	15	1	14	1	0
ISS - Grupo 3							
Pensión vejez	5	62,50%	4	1	3	1	1
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	0	0,00%	0	0	0	0	0

Pretensiones	Total Identificadas	Participación en el total	Entregadas al área competente para cumplimiento	Actos administrativos proferidos	Pendientes por Resolver	Notificados	Incluidos en nómina
Otras prestaciones	0	0,00%	0	0	0	0	0
Otros trámites	3	37,50%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	8	100%	4	1	3	1	1
ISS - Grupo 4							
Pensión vejez	853	8,18%	829	727	102	669	557
Pensión invalidez	145	1,39%	142	124	18	110	98
Pensión sobrevivientes	132	1,27%	118	76	42	8	33
Otras prestaciones	9.285	89,09%	9.132	7.733	1.399	7.010	5.981
Otros trámites	1	0,01%	1	1	0	1	1
No identificada	6	0,06%	0	0	0	0	0
Total	10.422	100%	10.222	8.661	1.561	7.798	6.670
ISS - Grupo auxilios funerarios							
Pensión vejez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	0	0,00%	0	0	0	0	0
Otras prestaciones	22	100,00%	21	2	19	0	0
Otros trámites	0	0,00%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	22	100%	21	2	19	0	0
ISS – Indemnizados							
Pensión vejez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	0	0,00%	0	0	0	0	0
Otras prestaciones	62	100,00%	50	24	26	15	0
Otros trámites	0	0,00%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	62	100%	50	24	26	15	0
TOTAL	27.960	100%	15.568	11.192	4.375	8.603	7.494

6.2.7. Plan de Acción para reconocimiento y cumplimiento de sentencias judiciales

De conformidad con el plan de acción señalado desde el IP6 y para acatar lo ordenado por el requerimiento hecho por la H. Corte Constitucional encaminado a que se definan las acciones que deben implementarse para obtener mejores resultados respecto al cumplimiento de sentencias, es importante anotar que el mecanismo implementado a través del contrato de fiducia mercantil con la Unidad de Gestión del Patrimonio Autónomo de Pensiones –Colpensiones–, en el mes de abril preparó un total de 2.760 actos administrativos dando cumplimiento a fallos judiciales que fueron firmados por Colpensiones.

De esta manera aumentó el número total de sentencias cumplidas en 210, que representa un incremento de 8,2 % al comparar con el consolidado presentado en el IP9, es decir sumando un total de 5.310 fallos judiciales decididos, por parte del Unidad de Gestión del Patrimonio Autónomo de Pensiones –Colpensiones–.

Como se ha manifestado en los informes anteriores, la prioridad para sustanciar los actos administrativos que dan cumplimiento a sentencias judiciales corresponde a los Grupos definidos por el H. Corte Constitucional.

En la actualidad, existen casos que por falta de información no han podido ser sustanciados y que se encuentran en proceso de completitud en la documentación y para dar alcance a estas novedades, la Gerencia de Reconocimiento, implementó un mecanismo que consiste en enviar a los afiliados solicitudes formales, en donde se les explica la situación presentada y se solicita la documentación faltante necesaria para el cumplimiento de los fallos. Una vez se envía la información por parte del afiliado, se reasigna a los abogados, con el fin de dar trámite final a las solicitudes judiciales.

6.3. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)

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

6.3.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS

En los informes presentados a la H. Corte Constitucional¹⁰² Colpensiones ha indicado que cuenta con un proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante el cual se radican, se da trámite y respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

¹⁰² IP3, sección 6.6 PQRS páginas 38 y 39 e IP4 sección 6.8.1 Información estadística de PQRS página 70.

Durante el mes de abril de 2014, se recibieron 40.614 PQRS, para un total de 745.498 solicitudes, radicadas por 512.365 ciudadanos, en comparación con las 703.472 PQRS y los 487.920 ciudadanos reportados en el IP9¹⁰³. Esto representa un incremento del 6% respecto al acumulado de solicitudes recibidas hasta el mes de marzo de 2014.

Dentro de este universo, 16.735 solicitudes corresponden a solicitudes múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, tal como lo muestra el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

Capítulo 6.3 - Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación ciudadanos- Registros únicos¹⁰⁴
Corte a 30 de abril de 2014

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	PQRS sin clasificar	Total
dic-13									
Cantidad de ciudadanos	400.280	2.012	439	18	8.489	411.238	0	0	411.238
Cantidad de radicados	546.792	2.444	571	25	9.759	559.591	14.191	1.629	575.411
ene-14									
Cantidad de ciudadanos	426.126	2.037	440	18	0	428.621	0	0	428.621
Cantidad de radicados	589.280	2.483	572	25	9.560	601.920	14514	174	616.608
feb-14									
Cantidad de ciudadanos	453.085	2.053	441	24	8.478	464.081	0	0	464.081
Cantidad de radicados	633.726	2.511	573	31	9.768	646.609	15.790	1	662.400
mar-14									
Cantidad de ciudadanos	476.679	2.096	448	19	8.678	487.920	0	0	487.920
Cantidad de radicados	673.594	2.566	580	26	9.970	686.736	16.736	0	703.472
abril-14									
Cantidad de ciudadanos	500.888	2.144	448	19	8.866	512.365	0	0	512.365
Cantidad de radicados	714.419	2.638	580	26	10.162	727.825	17.673	0	745.498

En el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.2** se presenta la evolución mensual de PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones, clasificadas por tipologías. Tal como se observa,

¹⁰³ IP8 sección 6.3 Información estadística de PQRS página 137.

¹⁰⁴ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de enero de 2013. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y diciembre de 2013, se pueden consultar en IP6, página 155.

durante el mes de abril Colpensiones recibió 40.614 nuevas solicitudes, atendió 41.525 y a la fecha tiene pendientes por resolver 64.061 PQRS. (Ver Capítulo 6.3. - Cuadro 2)

La cifra de pendientes al 30 de abril, que asciende a 64.061 PQRS, comparada con el total de las PQRS recibidas por Colpensiones a partir de su entrada en operación (745.498) muestra que a la fecha Colpensiones ha resuelto el 91% de PQRS. (Ver Capítulo 6.3. - Cuadro 2)

Sin embargo, es importante mencionar que las respuestas parciales¹⁰⁵ ascienden a 36.045, de las cuales 35.795 hacen referencia 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 100.106¹⁰⁶.

Capítulo 6.3 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo¹⁰⁷ - Corte a 30 de abril de 2014

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado Ene-14									
Recibidos	2931	546.664	577	62.668	2386	879	616.105	7755	623.860
Contestados	2933	492.537	575	50.836	1297	882	549.060	7581	556.641
Feb-14									
Recibidos	176	37.952	40	6104	189	38	44.499	1363	45.862
Contestados	179	40.669	43	5.554	156	38	46.639	1362	48.001
Mar-14									
Recibidos	151	34.649	26	5916	276	38	41.056	1	41.057
Contestados	156	39.524	26	8.548	350	38	48.642	0	48.642
Abr-14									
Recibidos	97	33.742	32	6550	166	27	40.614	0	40.614
Contestados	102	36.017	36	5.114	226	30	41.525	0	41.525
Pendientes	5	50.614	3	12.577	861	1	64.061	0	64.061
Pendientes con respuesta parcial	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	36.045

Nota: Estos mismos datos fueron reportados en el IP9 sección 6.3 página 138 y 139.

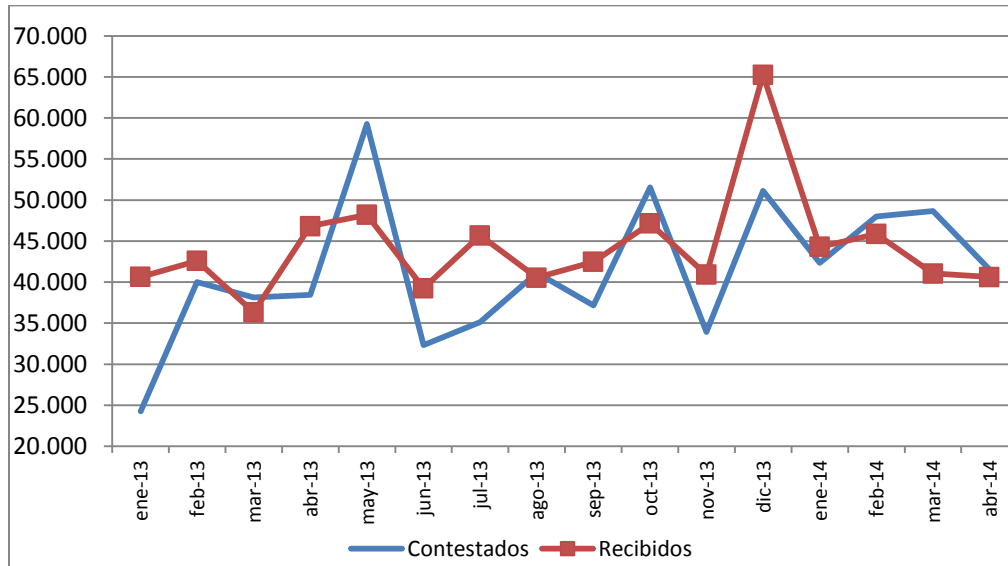
¹⁰⁵ Se considera una respuesta parcial aquella comunicación entregada a los ciudadanos cuando la petición presentada no puede ser contestada de fondo por no contar con la totalidad de información (por ejemplo, cuando la información aún no ha sido entregada por el ISS en L. Igualmente, se consideran respuestas 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).

¹⁰⁶ 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).

¹⁰⁷ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de enero de 2014. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y diciembre de 2013, se pueden consultar en IP6, páginas 156 a 158.

El promedio mensual de PQRS recibidos por Colpensiones desde el 1 de enero de 2013 hasta el 30 de abril de 2014 es de 44.232, mientras que el promedio mensual de PQRS contestados si bien ha aumentado a 41.440 continúa generando una represa mensual promedio de 2.792 casos. El análisis permite evidenciar, que mes a mes la producción ha sido mayor que la radicación en los meses de mayo y octubre de 2013 y marzo de 2014. (Ver Capítulo 6.3- Gráfico 1)

Capítulo 6.3 – Gráfico 1. Gráfico PQRS recibidos vs. PQRS contestados



Por otra parte, en el Cuadro 3 se presenta el número acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 31 de abril de 2014 de PQRS recibidas, resueltas, y el universo por resolver. Las siguientes columnas presentan por área la evolución durante el mes de febrero, marzo y abril de 2014, entre recibidas por área y resueltas por área. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

Capítulo 6.3 - Cuadro 3. Acumulado de PQRS pendientes por área

Áreas	Acumulado Abril 2014			Gestión Febrero de 2014		Gestión a Marzo de 2014		Gestión Abril de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Beneficios y prestaciones									
Medicina laboral	2.925	2.638	287	192	474	190	259	183	95
Nómina	44.765	35.149	9.616	2718	2685	2491	3564	2503	2685
Reconocimiento	151.260	146.291	4.969	7654	7.388	7483	11.456	7415	8.354
Total VP. Beneficios y Prestaciones	198.950	184.078	14.872	10.564	10.547	10.164	15.279	10.101	11.134
VP. Jurídica									

Áreas	Acumulado Abril 2014		Gestión Febrero de 2014		Gestión a Marzo de 2014		Gestión Abril de 2014		
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
Defensa Judicial	61.396	35.795	25.601	3.702	3.457	3.843	6.150	3.410	4.092
Doctrina	2.663	2.625	38	22	15	22	21	19	19
Secretaría General	42	28	14	2	5	5	0	1	0
Total VP. Jurídica	64.101	38.448	25.653	3.726	3.477	3.870	6.171	3.430	4.111
VP. Administrativa									
Gestión documental	24.449	12.033	12.416	1.610	2.350	1.702	1.533	1.511	1.045
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	28.569	24.339	4.230	1.906	2.117	1.681	1.781	1.751	1.363
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	25.547	24.179	1.368	1.648	1.817	1.563	1.411	1.465	1.423
Servicio al ciudadano	372.494	371.134	1.360	22.753	24.475	19.609	20.413	19.129	20.548
Red y canales alternos	239	233	6	13	41	4	1	7	4
Total VP. Servicio al Ciudadano	398.280	395.546	2.734	24.414	26.333	21.176	21.825	20.601	21.975
VP. Finanzas e Inversiones									
Aportes y recaudo	22.912	19.275	3.637	1.946	1.343	2.180	1.592	2.927	1.667
Cobro	827	811	16	20	38	17	18	24	15
Ingresos y egresos	4.354	4.128	226	275	357	249	380	241	180
Total VP. Finanzas e Inversiones	28.093	24.214	3.879	2.241	1.738	2.446	1.990	3.192	1.862
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.474	2.465	9	25	30	14	16	20	14
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	19	19		1	0	0	0	0	0
Colpensiones									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	563	295	268	1375	1409	4	47	8	21
Total	745.498	681.437	64.061	45.862	48.001	41.057	48.642	40.614	41.525

El mayor volumen de solicitudes continúa concentrado en la Vicepresidencia Jurídica con un total de 25.653 PQRS pendientes por resolver, que corresponden a cumplimientos de sentencia, seguido de las 14.872 PQRS de la Vicepresidencia de Reconocimiento. Otra de las áreas que presenta un alto volumen de solicitudes es la Vicepresidencia administrativa que tiene 12.416 a corte del 30 de abril de 2014, la cual a partir del mes de abril asumió la respuesta a las PQRS de Gestión Documental. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3).

En el IP9¹⁰⁸ se plantearon las metas de cada una de las áreas de la entidad para la evacuación de las solicitudes durante el mes de abril, cuyos resultados se evidencian en las estrategias coyunturales enunciadas más adelante.

6.3.2. Resultados del Plan Operativo

En el IP5¹⁰⁹ Colpensiones informó a la H. Corte las acciones planteadas para resolver las PQRS que se encontraban vencidas. El plan de acción planteado contempla estrategias coyunturales y estructurales que actualmente se encuentran en ejecución y cuyos resultados se reportan a continuación.

1. Estrategias Coyunturales

a. Evacuación de PQRS acumuladas

En esta sección se informa a la H. Corte Constitucional los resultados de las brigadas realizadas por la gerencias durante el mes de abril, las cuales fueron planeadas en el mes de marzo, con el propósito de reducir la cantidad de PQRS pendientes de respuesta, y garantizar que las solicitudes pendientes se encuentren dentro de los términos legales¹¹⁰.

El esquema de brigadas planteado en el IP9 fue cumplido de acuerdo a lo programado, tal como se evidencia en el Cuadro 4. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 4).

Capítulo 6.3 - Cuadro 4. Jornadas de brigadas de PQRS – Abril 2014

Área participante	Fecha de la Brigada
Atención al Afiliado	26/04/2014 al 30/04/2014
Defensa Judicial	26/04/2014
Servicio al Ciudadano	26/04/2014 al 30/04/2014

Los avances y resultados por área se presentan a continuación:

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6¹¹¹ al 8 de enero de 2013 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. A corte del 30 de abril, el área tiene pendiente 14.872 PQRS.

¹⁰⁸ IP8 sección 6.3 Cuadro 7 Plan de Evacuación de PQRS – Abril 2014, página 147.

¹⁰⁹ IP5 sección 6.8.3, página 138. IP6 sección 6.8.2, página 164.

¹¹⁰ IP8, sección 6.3.2, página 147.

¹¹¹ IP6, sección 6.8.2, página 166.

De acuerdo con el plan de acción planteado en el IP5¹¹², se presentan los siguientes avances:

Área de Medicina Laboral: para el mes de abril se observa un aumento de las PQRS pendientes relacionadas con el reconocimiento y pago de las incapacidades superiores a los 180 días o con pérdida de capacidad laboral. En el IP5¹¹³ se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013; en el IP6¹¹⁴ la cifra a corte de 31 de diciembre ya se había reducido a 420 solicitudes; para el mes de abril la cifra de PQRS pendientes es de 287, lo que representa una reducción del 70%. Para el mes de Mayo el área continuará con dos funcionarios que continuarán con la evacuación de la represa.

Es importante considerar que durante el mes de abril de 2014, los esfuerzos del área estuvieron concentrados en la evacuación de acciones de tutela y requerimientos de órganos de control, lo que explica que el área aún no se encuentre al día como se proyectó en el IP8¹¹⁵.

Gerencia de Nómina: en esta área se ve un avance en la evacuación de PQRS pendientes. En el IP5¹¹⁶ se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; en el IP6¹¹⁷ la cifra a corte de 31 de diciembre se redujo a 13.074 solicitudes; y con corte al 30 de abril de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 9.616, lo que representa una reducción del 43%.

En el mes de abril, el área resolvió 2.685 PQRS, quedando por debajo de la meta propuesta en el IP9¹¹⁸. Dicha disminución obedeció a la concentración de los esfuerzos en la aplicación de las novedades en la nómina de pensionados; sin embargo para el mes de mayo de 2014 se espera dar cumplimiento a la meta del área.

Gerencia de Reconocimiento: en el IP5¹¹⁹ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre; en el IP6¹²⁰ la cifra a 31 de diciembre se mantuvo; y con corte al 28 de febrero de 2014, la cifra de PQRS pendientes era de 9.397. Para el mes de abril la Gerencia de Reconocimiento cuenta con 4.912 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una reducción del 50%. Para el mes de mayo, el área mantendrá el número de funcionarios dedicados a la evacuación de las solicitudes con el fin de garantizar la equivalencia en el volumen de solicitudes evacuadas.

¹¹² IP5, sección 6.8.3, página 139.

¹¹³ IP5, sección 6.8.2, página 134.

¹¹⁴ IP6, sección 6.8.2, página 161.

¹¹⁵ IP6, sección 6.3, página 164.

¹¹⁶ IP5, sección 6.8.2, página 134.

¹¹⁷ IP6, sección 6.8.2, página 167.

¹¹⁸ IP9, sección 6.3, Cuadro 7. Plan de evacuación de PQRS – Abril 2014.

¹¹⁹ IP5, sección 6.8.2, página 134.

¹²⁰ IP6, sección 6.8.2, página 167.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: la Gerencia cuenta con 25.601 PQRS abiertas que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, cuya respuesta definitiva requiere el estudio de seguridad de las providencias, tal como ha sido informado en los IP anteriores. El plan de acción para la evacuación de dichas solicitudes está definido en la sección 6.2 de este informe.

No obstante lo anterior, se considera importante informar que en el mes de abril de 2014 el área respondió 4.092 PQRS. Adicionalmente, para el mes de Mayo se ha previsto la depuración de 3.200 casos adicionales.

Gerencia de Doctrina: actualmente tiene 38 solicitudes pendientes de respuesta, que se encuentran dentro de los términos legales de respuesta.

iii. Vicepresidencia Administrativa

De conformidad con los Decretos de modificación de la estructura de Colpensiones, decreto 2727 y de modificación de planta de personal, decreto 2728, desde el mes de noviembre de 2013 se ha venido transformando la estructura de la Vicepresidencia Administrativa, y ha asumido las funciones de *“establecer políticas y directrices de la gestión documental de la Empresa que comprende la planeación, producción, gestión, trámite, organización, transferencia, disposición, preservación, conservación, valoración y custodia de los documentos (...)”*

De acuerdo con lo anterior, la Junta Directiva de la entidad aprobó la creación de la Gerencia de Gestión Documental que además de las funciones enunciadas anteriormente asumirá la evacuación de las solicitudes relacionadas con la expedición de copias de documentos que reposen en los expedientes administrativos y pensionales.

Ahora bien, si bien el decreto 2728 de 2013 sujetó la estructuración de la Gerencia de gestión Documental y la selección de los funcionarios que serán parte de la misma a una gestión adicional de Colpensiones con el Gobierno Nacional, se informa que en el mes de abril de 2014 se modificó la responsabilidad en la respuesta de las PQRS de copias de documentos, pasando de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología a la Vicepresidencia Administrativa, por lo que a continuación se informa el avance de la evacuación de las PQRS de la Gerencia de Gestión documental.

Gerencia Gestión Documental: en el IP5¹²¹ se informó que el área tenía un total de 12.966 solicitudes abiertas y con corte al 30 de abril de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 12.416.

¹²¹ IP5 sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

En el mes de abril se realizó una nueva depuración de las PQRS pendientes de resolver del área con el fin de identificar el universo de los expedientes que se encuentran pendientes de entrega por parte del ISS. El resultado del trabajo indica que 8.562 PQRS con cédula única están relacionados con solicitudes de copias de documentos de expedientes inactivos. Colpensiones está organizando la información para solicitar la entrega de los expedientes al ISS de conformidad con el protocolo establecido.

De acuerdo con lo informado en el IP9¹²², en el mes de abril el área realizó el análisis de las 4.053 solicitudes que cuentan con expediente administrativo en Colpensiones, con el fin de establecer si con la información que reposa en los archivos de la entidad es factible contestar de fondo la solicitud. No obstante, se identificó que los documentos que se encuentran dentro del expediente administrativo del ciudadano no corresponden a la información solicitada por éste, por lo que en el mes de mayo se realizará una verificación para determinar si los números de cédula de los ciudadanos que originaron dichas peticiones son coincidentes con los documentos de identidad de los expedientes en proceso de solicitud al ISS.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

A partir del mes de abril, la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología tiene la responsabilidad de asumir la evacuación de las PQRS de la Gerencia de Operaciones, dado que como se indicó anteriormente, la Gerencia de Gestión Documental pertenece a la Vicepresidencia Administrativa. Por lo que en esta sección únicamente se informará la gestión de la Gerencia de Operaciones

Gerencia de Operaciones: al corte del 30 de abril la Gerencia tiene 4.230 PQRS pendientes, de las cuales 1.751 ingresaron durante este mes. Con respecto al mes de noviembre en el que se tenían 4.941 solicitudes, el área ha reducido el volumen de PQRS pendientes en un 14%.

Para el mes de abril de 2014, los esfuerzos del área estuvieron concentrados en la evacuación de las acciones de tutela, lo que explica que el volumen de PQRS evacuadas haya disminuido con respecto a los meses anteriores. No obstante se analizarán estrategias adicionales para dar cumplimiento a la meta que se ha propuesto.

Para el mes de mayo, la meta del área continúa siendo de 2.640 solicitudes, tal como se muestra en el Cuadro 7. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 7)

¹²² IP9 sección 6.3, página 144.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 2.734 PQRS abiertas a 30 de abril de 2014. En esta área se ve una reducción en el volumen de pendientes del 44% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban pendientes de respuesta 4.856 PQRS¹²³.

Gerencia de Atención al Afiliado: al 30 de abril de 2014 ésta Gerencia tiene 1.368 PQRS pendientes de respuesta.

En el IP9¹²⁴ se informó a la H. Corte que la Gerencia de Atención al Afiliado iniciaría las acciones tendientes a modificar el trámite de “Actualización de Datos” para permitir el ingreso de éstas solicitudes por el mencionado trámite y así reducir el ingreso de PQRS del área. En el mes de abril el área realizó el levantamiento de información relacionada con la malla de validación del trámite y solicitó la modificación oficial del proceso al comité de cambios, por lo que el cronograma previsto se está cumpliendo de acuerdo a lo programado. En el Cuadro 5 se detalla el plan del área. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 5).

Capítulo 6.3 - Cuadro 5. Avance modificación trámite “Actualización de datos”

Actividades	Fechas
Levantamiento de Información	01/04/2014 Hasta 20/04/2014
Modificación de Mallas de Validación	20/04/2014 Hasta 9/05/2014
Diseño y Desarrollo	12/05/2014 Hasta 25/05/2014
Pruebas	25/05/2014 - 13/06/2014
Producción	16/06/2014

Finalmente, en el mes de abril la Gerencia evacuará 1.400 PQRS, tal como se evidencia en el Cuadro 7 (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 7)

Gerencia de Servicio al Ciudadano: durante el mes de abril ésta Gerencia realizó la brigada de evacuación, en la cual participaron 10 funcionarios de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano. Como producto de estas jornadas la gerencia logró responder 2.106 PQRS, quedando pendientes por resolver 1.360 PQRS al 30 de abril de 2014.

En el mes de mayo la Gerencia evacuará 2.000 PQRS, tal como se anuncia en el Cuadro 7 (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 7)

¹²³ IP5 sección 6.8. Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

¹²⁴ IP8 sección 6.3, página 145.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia tiene 3.879 PQRS pendientes de respuesta a 30 de abril, lo que representa un aumento de 1.268 solicitudes con respecto a las 2.611 reportadas en el IP9¹²⁵. Al respecto, es importante considerar que durante el mes de abril ésta área recibió 3.192 PQRS, 30% más que en marzo y un 53% más que el mes de enero de 2014.

Gerencia de Aportes y Recaudo: para el mes de abril el área tiene 3.637 solicitudes pendientes de respuesta. Durante el mes de abril la Gerencia realizó una brigada de evacuación en la que contestó 1.667 PQRS. El área aumentó su capacidad de respuesta en un 5% con respecto al mes anterior.

Adicionalmente, durante el mes de abril el incremento de radicaciones de PQRS en ésta área fue del 47%, lo que explica que el cumplimiento de la meta y los esfuerzos realizados por el área en reducir la repesa, no se vea reflejado en una disminución del número total de PQRS pendientes con respecto a los meses de enero, febrero y marzo de 1.373, 1.908 y 2.445 PQRS respectivamente¹²⁶.

Teniendo en cuenta el incremento de las peticiones de esta área, se ha decidido aumentar de manera gradual la meta con el fin de evacuar las solicitudes presentadas por los ciudadanos. En el Cuadro 7 se indica que en el mes de mayo se evacuarán 1.350 solicitudes. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 7)

Gerencia de Ingresos y Egresos: al corte del 30 de abril ésta Gerencia tiene 226 PQRS pendientes de respuesta, cifra que refleja una reducción del 65% con respecto al total de solicitudes pendientes reportadas en el IP5¹²⁷.

Es importante tener en cuenta que durante el mes de abril de 2014, los funcionarios que gestionan PQRS han apoyado otras brigadas de contingencia y urgencia prioritarias para la entidad, relacionadas con sanciones, descatos, tutelas y requerimientos de entes de control.

Tal como se informó en el IP9¹²⁸, en el mes de mayo se dará continuidad a la estrategia de evacuación, dentro de la cual se seguirán realizando las brigadas con el fin de aumentar la capacidad de resolución de peticiones, quejas y reclamos.

A continuación se presentan las brigadas programadas para el mes de mayo:

¹²⁵ IP9 sección 6.3, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 140.

¹²⁶ IP7 sección 6.3, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 149 e IP8 sección 6.3, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 159.

¹²⁷ IP7 sección 6.8.2, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 134

¹²⁸ IP9 sección 6.3.2, página 146.

Capítulo 6.3 - Cuadro 6. Brigadas de PQRS programadas– Mayo de 2014

Área participante	Abril
Atención al Afiliado	25 Mayo
Servicio al Ciudadano	25 Mayo

En el cuadro 7 se presentan las metas de evacuación por áreas, mencionadas en los párrafos anteriores, las cuales han sido calculadas con base en el volumen de casos evacuados en el mes de abril. Ello en aras de dar respuesta a las solicitudes pendientes a la fecha (Capítulo 6.3 – Cuadro 7).

Capítulo 6.3 - Cuadro 7. Plan de evacuación de PQRS – Mayo 2014

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción Total en Mayo /2014
Medicina Laboral	197	Casos Individuales	2	10	20	400
Nómina	9.774	Funcionarios dedicados a PQRS	2	40	80	1200
		Trabajadores en Misión	4	40	160	2400
Reconocimiento	5.624	PQRS Masivo	2	55	110	2200
		PQRS Individual	4	25	100	2000
Defensa Judicial	26.227	PQRS Masivo	4	40	160	3200
Gestión Documental	11.941	PQRS Individual	4	20	80	1600
Operaciones	3.753	PQRS Individual	11	12	132	2640
Atención al Afiliado	1309	PQRS Individual	2	35	70	1400
Servicio al Ciudadano	1779	PQRS Individual	3	30	90	2000
Aportes y Recaudo	2445	PQRS Individual	6	10	60	1350
Ingresos y Egresos	159	PQRS Individual	2	8	16	Evacuación día a día

En relación con la estrategia de acompañamiento a las áreas, se informa que la jornada de capacitación de los líderes de PQRS fue suspendida para el mes de mayo de 2014, dado que los funcionarios en mención estuvieron concentrados en la preparación de las capacitaciones a líderes regionales de la cual se informarán los resultados más adelante.

2. Estrategias Estructurales

A continuación se presentan los avances relacionados con las estrategias estructurales planteadas en el IP5¹²⁹ 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

Tal y como se informó en el IP8¹³⁰, la Gerencia Nacional de PQRS cuenta con una versión preliminar del modelo de administración basado en tres niveles de atención. Durante el mes abril de 2014 se definieron los perfiles de los analistas de calidad de PQRS y de los funcionarios encargados de implementar el modelo de seguimiento a la respuesta de las solicitudes.

b. Diseño e implementación del modelo de seguimiento a la respuesta de PQRS

En el IP5, en el IP6 y en el IP7 se informó que Colpensiones se encontraba diseñando un modelo de seguimiento a la respuesta de las PQRS contestadas por cada uno de los funcionarios. La implementación del modelo diseñado continúa pendiente y sujeta a la provisión de los cargos de la Gerencia de PQRS.

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

Con relación al proyecto de estrategia digital del cual se ha hablado en los anteriores informes presentados a la H. Corte, a continuación se informan los avances respecto al trámite de Corrección de Historia Laboral y a la consulta de la historia laboral a través del Portal Web:

Consulta de Historia Laboral portal web: En el IP8¹³¹ se informó que Colpensiones puso a disposición de la ciudadanía una herramienta para consultar la Historia laboral desde el portal web, ofreciendo ventajas significativas sobre la funcionalidad anterior, toda vez que se puede garantizar a los ciudadanos un nivel de protección de información adecuada para su acceso, dados los requisitos de autenticación previos, además de brindar ayudas interactivas que facilitan la lectura y comprensión del reporte de Historia Laboral, mejorando significativamente la identificación de posibles inconsistencias.

Esta nueva herramienta, alojada para su consulta en la zona transaccional desde el portal web de Colpensiones, tuvo una etapa de estabilización entre el 10 de febrero de 2014 y el 20 de abril de 2014, con el fin de identificar posibles fallas o mejoras. Durante este período se realizaron por parte de la ciudadanía 16.563 consultas de la Historia Laboral.

¹²⁹ IP5 sección 6.8.3, página 143.

¹³⁰ IP8 sección 6.3.2, página 169.

¹³¹ IP8 sección 6.3.2, página 171.

A partir del 21 de abril de 2014, se implementó en forma definitiva la nueva herramienta de consulta a través de la página web de Colpensiones, de tal forma que desde dicha fecha hasta el 29 de abril de 2014, se han realizado 76.206 consultas de historia laboral.

Formulario Electrónico de Corrección de Historia laboral: A partir del 22 de abril de 2014, luego de realizar pruebas técnicas y funcionales y ajustes en ambientes de pruebas, se habilitó de manera controlada, en la zona transaccional de la página web de Colpensiones, el formulario electrónico de Corrección de Inconsistencias en la Historia Laboral, mediante el cual con corte al 25 de abril de 2014 se radicaron 139 solicitudes. Estas solicitudes se encuentran en análisis para determinar la estabilidad de la funcionalidad para poder garantizar una puesta en producción definitiva.

De otra parte, en el IP9¹³² se indicó que Colpensiones entrenaría un grupo de 19 facilitadores con el fin de apoyar la orientación a la ciudadanía en las diferentes ciudades del país. Al respecto se informa que en la primera semana de abril se realizaron las capacitaciones en el tema de interpretación y corrección de historia laboral. Estas capacitaciones han fortalecido las habilidades de los servidores, las cuales impactarán en la correcta orientación hacia los ciudadanos. En el cuadro 8 se observan las fechas de capacitación (Capítulo 6.3 – Cuadro 7).

Capítulo 6.3 - Cuadro 8. Capacitación Facilitadores Corrección de HL

Regional	Fecha de Capacitación	Número de Personas
Barranquilla	04/04/2014	3
Bogotá	01/04/2014	8
Cali	01/04/2014	3
Centro	01/04/2014	2
Medellín	03/04/2014	3
Total		19

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

i. Creación de trámites a partir de PQRS

Con relación a la creación de los trámites mencionados en el IP5¹³³, a continuación se enuncian los avances de los procesos especiales que se están diseñando para la radicación de algunas solicitudes que actualmente ingresan por el proceso de PQRS.

¹³² IP9 sección 6.3.2, página 149.

¹³³ IP5 sección 6.8.3, página 146

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Durante el mes de abril de 2014, se realizaron a través del proveedor SYC las pruebas iniciales del subtrámite de cumplimiento de sentencias, encaminado inicialmente a las entradas 1 y 2 que corresponden a las sentencias entregadas por ISS en L. y las sentencias proferidas en contra de Colpensiones a partir de la entrada en operación. En la ejecución de las pruebas se pudo identificar la necesidad de mejorar el diseño para el trámite definido en la entrada 3, con el fin de atender de manera ordenada los requerimientos de los ciudadanos.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de mayo de 2014 se adelantarán las actividades requeridas para el desarrollo del mejoramiento del subtrámite arriba mencionado.

- Trámite “Aportes y Recaudo”

Durante el mes de abril de 2014, el trámite de devolución de aportes continuó en fase de desarrollo por parte del proveedor y de procesos de seguimiento de actividades puntuales en cabeza de las áreas funcionales involucradas. De acuerdo a lo anterior, el trámite ha requerido tiempo adicional para su desarrollo, toda vez que las actividades inherentes al proceso contienen elementos de alta complejidad. En ese sentido el cronograma propuesto en el IP7¹³⁴ ha sido modificado. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 9)

Capítulo 6.3 - Cuadro 9. Avance creación trámite “Devolución de aportes”

Actividades	Fechas
Levantamiento de Información	19/12/2013
Documento de Especificación Funcional	20/12/2013
Diseño y Desarrollo	23/12/2013 Hasta 10/05/2014
Primeras Pruebas Técnicas y Funcionales	12/05/2014 - 15/06/2014
Producción	01/07/2014

e. Plan de Capacitación

En el mes de abril se envió la nueva versión del instructivo de radicación de PQRS a todos los Puntos de Atención de Colpensiones con el fin de mejorar la radicación, clasificación y respuesta a las PQRS presentadas por los ciudadanos. Así mismo, durante los días 28 y 29 de abril de 2014 se realizó la jornada de capacitación a los líderes regionales de PQRS, la cual contó con la participación de los funcionarios encargados de adelantar las acciones de evacuación en las áreas de nivel central.

En esta jornada se reforzaron las competencias en las siguientes temáticas asociadas a las PQRS: afiliación al sistema, traslados y modificación de estados de afiliación, corrección de historias

¹³⁴ IP7 sección 6.3, página 160.

laborales, devolución de aportes, fiscalización y cobro persuasivo, elaboración de cálculos actuariales reconocimiento de prestaciones, nómina de pensionados, medicina laboral y defensa judicial.

Para el mes de mayo se realizarán los talleres con los jefes y demás funcionarios de puntos de atención con el fin de socializar la información e implementar las directrices establecidas desde el nivel central para la clasificación y respuesta de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. En ese sentido el cronograma propuesto en el IP9¹³⁵ continúa su curso sin que a la fecha se hayan presentado contratiempos para su cumplimiento. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 10)

Capítulo 6.3 - Cuadro 10. Plan de Capacitación PQRS

Actividad	Fecha inicio	Fecha terminación
Diseño de material de lectura para capacitación PQRS	15/01/2014	28/02/2014
Envío y estudio del Material a funcionarios y contratistas de Puntos de Atención Colpensiones y Radicación PQRS Web	04/04/2014	25/04/2014
Taller práctico con Líderes Regionales	25/04/2014	10/05/2014
Realización de talleres a través de líderes regionales con funcionarios y contratistas de Puntos de Atención Colpensiones y Radicación PQRS Web	10/05/2014	30/05/2014

f. Acciones de calidad

En el IP7¹³⁶ se enunciaron las acciones de Colpensiones para garantizar la respuesta a las solicitudes en condiciones de calidad. Para el mes de abril de 2014 se continuó con el plan piloto de revisión aleatoria del 10% de las peticiones radicadas y contestadas en los PAC con menor volumen de solicitudes. Se revisaron un total de 1.227 solicitudes, es decir 332 más que el mes anterior, de las cuales el 1.07% no cumplió con los niveles de calidad esperados. Los criterios de evaluación son: suficiencia, pertinencia, claridad, veracidad.

Tal como se indicó en el IP9 el plan piloto continuará durante el mes de mayo, y en el mes de junio se analizarán los resultados a fin de tomar acciones que permitan implementar de manera paulatina la revisión previa a las comunicaciones en los Puntos de Atención.

¹³⁵ IP9 sección 6.3, Cuadro 12. Plan de capacitación PQRS página 153.

¹³⁶ IP5 sección 6.8.3, página 161.

6.4. 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.

6.4.1. Gestión de citas médicas durante el mes de abril de 2014

Durante el mes de abril de 2014 fueron asignadas 2.225 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponde a 2.112 afiliados o beneficiarios, de los cuales 1.295 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 817 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1 Panel A)

Como consecuencia del nuevo modelo de asignación de citas implantado para la calificación de pérdida de capacidad laboral, durante el mes de abril ha mejorado la efectividad de estas y por ende la oportunidad de los tiempos de atención.

Como puede observarse en el Cuadro 1 Panel A, en el mes de abril se realizaron 1.295 citas efectivas. Es así como durante el último mes se observa una mejora de 12% en la efectividad de citas en comparación con el mes anterior (ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1). Así mismo la oportunidad de los tiempos de atención se mantiene en promedio en cinco días en los siguientes lugares: Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla, Cali, Manizales y Pereira; en el resto del país la atención de los pacientes se realiza por medio de traslado de los médicos de Asalud, de acuerdo a la demanda que exista en los mismos, lo que implica un tiempo mayor en la atención.

6.4.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (dictámenes)

Desde la entrada en funcionamiento de Colpensiones, el total de dictámenes médicos que se han realizado en primera oportunidad, a través de Asalud, corresponden a 21.404 valoraciones médico laborales (ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1, Panel B), de las cuales 19.620 cuentan ya con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 19.488 y 132 se encuentran en proceso de notificación.

Por otra parte, 79 casos cuentan con un proyecto de dictamen que se encuentran en proceso de auditoría y 1.705 casos se encuentran pendientes de calificación debido a que el afiliado no ha aportado las pruebas clínicas y/o los resultados de exámenes solicitados en la cita de valoración médico laboral. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1, Panel B).

Como puede observarse en el Cuadro 1 Panel B, en el mes de abril el número de calificaciones emitidas por Colpensiones fue de 611, y se encuentran pendientes 665 por calificar que corresponden a:

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

- Pacientes vistos en cita las dos últimas semanas del mes abril y que se encuentran en estudio para emitir dictamen.
- Pacientes pendientes por solicitud de pruebas que deben presentar el documento probatorio con posterioridad a la cita asignada, evitando así una nueva asignación de cita para valoración médico laboral.

Por último, hay 19 casos en proceso de auditoría por Colpensiones.

El porcentaje de notificación del mes abril es del 91.7%; este aún no refleja las calificaciones de las dos últimas semanas del mes, que se notificarán en la primera y segunda semana de mayo de 2014.

Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Valoraciones para calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte Abril de 2014

Panel A. Citas solicitadas por cédula

Panel A. Citas solicitadas por cédula				
Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Ene/14	45.999	31.760	17.352	14.408
feb-14	3.007	2.748	1.409	1.339
mar-14	2.512	2.449	1.348	1.101
abr-14	2.225	2.112	1.295	817
Total general	53.743	39.069	21.404	17.665

Descripción de variables:

- ✓ Total citas: citas asignadas en los PACs 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: asiste sin documentación clínica o incompleta, o ya están calificados por el ISS, o no asiste el afiliado o cancela la cita por iniciativa propia.

Panel B. Gestión de calificaciones

Panel B. Gestión de calificaciones					
Mes cita	Dictámenes aprobados	Calificaciones en proceso auditoría	Pendientes de calificación	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Ene/14	16950	35	367	16925	99,9%
feb-14	1133	7	269	1107	97,7%
mar-14	926	18	404	896	96,8%
abr-14	611	19	665	560	91,7%
Total general	19.620	79	1.705	19.488	99,3%

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Descripción de Variables:

- ✓ Dictámenes aprobados: dictamen emitido por ASALUD ya auditado y aprobado por COLPENSIONES
- ✓ Calificaciones en proceso de auditoría: corresponde a las citas efectivas en trámite en ASALUD e incluye aquellos casos en donde se ha solicitado al afiliado documentación clínica adicional.
- ✓ Pendiente de calificación: ya evaluado por el médico y está pendiente por emitir el dictamen para enviarlo a auditoría.
- ✓ Dictámenes notificados: dictámenes que han sido notificados personalmente al afiliado, mediante correo certificado.

6.4.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez

A 30 de Abril de 2014 han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 3.051 dictámenes y, por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 2.727 calificaciones. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 2).

Capítulo 6.4 – Cuadro 2. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez - Corte Abril de 2014

Reporte de Dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez - Corte Abril de 2014		
Mes	Casos de inconformidad ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Ene/14	2.277	1.910
feb-14	235	381
mar-14	213	319
abr-14	326	117
Total general	3.051	2.727

*Casos controvertidos 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 las JNCI que resolvieron la apelación de la JRCI, conocidos por Colpensiones.

6.4.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

Desde la entrada en operación de Colpensiones hasta el 30 de Abril de 2014 se han radicado 25.476 solicitudes de revisión de incapacidades temporales, de las cuales 13.656 no pudieron analizarse en primera oportunidad, por las siguientes razones: i) 1.338 citas fueron canceladas por iniciativa del interesado; ii) 4.533 fueron no efectivas por inasistencia del afiliado y iii) 7.785 se encuentran con documentación incompleta que impide su análisis.

Por lo tanto, las 11.820 solicitudes restantes corresponden a citas que fueron efectivas, en las que el interesado se presentó a Asalud y radicó la documentación completa (ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Panel A).

Es importante mencionar que como consecuencia de la radicación directa de documentación de incapacidades temporales sin necesidad de asignación de citas, el número de radicaciones de incapacidades se incrementó en un 6% durante el mes de Abril con respecto al mes anterior.

Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales - Corte Abril de 2014

Panel A. Gestión de solicitudes para Incapacidades Temporales

Panel A. Gestión de solicitudes para incapacidades temporales					
Mes	Solicitudes por afiliado	Solicitudes canceladas por el afiliado	No asistió el afiliado	Trámite con observaciones	Total No Efectivo
Acumulado a Ene/14	21.322	1.183	4.161	6.305	11.649
feb-14	1.277	40	173	553	766
mar-14	1.395	50	145	372	567
abr-14	1.482	65	54	555	674
Total	25.476	1.338	4.533	7.785	13.656

Nota: Descripción de Variables en el panel A:

- ✓ Solicitudes No efectivas corresponden a casos (radicados) del afiliado.
- ✓ Solicitudes por Afiliado. Corresponden a casos o solicitudes asignadas
- ✓ Solicitudes Canceladas por Afiliado: Corresponde a cancelaciones hechas a solicitud del afiliado
- ✓ No asistió Afiliado: Solicitudes no cumplidas por el afiliado
- ✓ Trámite con observaciones: Asistió afiliado pero requiere completar su documentación
- ✓ Total no efectivo: suma de solicitudes canceladas por el afiliado + No asistió Afiliado + Trámite con observaciones

1. Gestión de incapacidades temporales

Respecto a la gestión de incapacidades temporales, es importante señalar que desde la entrada en operaciones, Colpensiones ha recibido 48.788 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 4.999 afiliados, de las cuales se han procesado 44.770, para un nivel de cumplimiento del 91.76%. Con respecto al mes anterior representa un incremento de 3.03%. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Panel B)

Los resultados se detallan a continuación:

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 30 de Abril de 2014 se han procesado un total de 44.770 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- Aprobadas: 29.865 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago; de estas, Colpensiones ha reconocido económicamente 28.910 por un valor total de trece mil ochenta y nueve millones ciento cincuenta y dos mil doscientos treinta y cinco pesos

(\$13.089.152.235), que corresponden a 4.002 personas, y 955 se encuentran en proceso de liquidación, validación de datos bancarios y en elaboración del acto administrativo.

- Negadas: 14.905 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 6.4 – Cuadro 3. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales - Corte Abril de 2014

Panel B. Gestión de incapacidades temporales

Panel B. Gestión de Incapacidades Temporales						
Mes	Casos efectivos a procesar	Número de incapacidades efectivas	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas	% procesamiento
Acumulado a Ene/14	9.674	38.696	26.733	11.963	38.696	100,0%
feb-14	511	2.554	1.352	1.022	2.374	93,0%
mar-14	828	3.801	1.087	1.350	2437	64,1%
abr-14	808	3.737	693	570	1.263	33,8%
Totales	11.821	48.788	29.865	14.905	44.770	91,76%

Nota: Descripción de Variables en el panel B:

- ✓ La segunda columna “casos efectivos a procesar” corresponden a casos (radicados) y la tercera, cuarta, quinta y sexta columna corresponden a detalles del trámite de la gestión de incapacidades.
- ✓ Casos efectivos para procesar. Solicitudes con documentación completa.
- ✓ Numero de Incapacidades Efectivas: Total de incapacidades o detalle de incapacidades de los casos efectivos.
- ✓ Incapacidades Aprobadas: Incapacidades aprobadas por Colpensiones que se deben incluir en liquidación de pago.
- ✓ Incapacidades Negadas: Incapacidades no aprobadas y sin derecho a pago.
- ✓ Total de Incapacidades Procesadas: Incapacidades Aprobadas + Incapacidades Negadas.

b. Incapacidades para procesar

Existen 4.018 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 600 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados, a saber: i) 1.482 incapacidades que corresponden a 220 afiliados temporales han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección; ii) 80 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 16 afiliados se encuentran en revisión de situaciones como afiliación, régimen de afiliación, entre otros; iii) 1.546 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 271 afiliados se encuentran en proceso de envío a auditoría; y vi) 910 que corresponden a 93 afiliados están listas para procesar por parte de Asalud. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 4)

Capítulo 6.4 – Cuadro 4. Incapacidades para procesar

Incapacidades para procesar - Corte Abril de 2014		
Incapacidades para procesar	Número Incapacidades	Número Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	1.482	220
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	1.546	271
Incapacidades en trámite de validación de derechos	80	16
Incapacidades en revisión documental	910	93
Total	4.018	600

De las 1.482 devoluciones por observaciones de auditoría, el 53% 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.

Capítulo 6.4 – Cuadro 5. Distribución de Devoluciones

ITEM de Gestión de Devoluciones	Número de IT
En respuesta de Devolución	685
En Devolución al Tercero – CRI	596
En Devolución al Tercero - Historia Laboral	131
En Devolución al Tercero – CRE	70
Total general	1.482

Por otro lado, de las 5.068 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP9¹³⁷, 1.170 presentan cierre administrativo porque el afiliado no cumple con los requisitos para acceder al reconocimiento y pago de las incapacidades temporales solicitadas. En el evento que el asegurado presente información donde se evidencie que cumple con los requisitos, el caso será reabierto.

Así mismo, 2.055 se encuentran listas para liquidación y 1.843 se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera: (i) en auditoría 400; (ii) en certificación de incapacidad de tercero 458 que corresponden a los certificados de incapacidad que se encuentran en proceso de revisión documental; y (iii) en devolución a tercero 985, las cuales se encuentran en ajustes en Asalud, de conformidad con las indicaciones realizadas por los médicos auditores.

Por último, a continuación se presentan los principales resultados del plan de acción propuesto en el IP8¹³⁸:

¹³⁷ Ver IP9, sección 6.4, página 160.

¹³⁸ Ver IP9, sección 6.4, página 161.

1. Disminución del 21% de certificados de incapacidades temporales pendientes de procesar, pasando de 5.068 incapacidades temporales pendientes a 31 de marzo de 2014, a 4.018 certificados de incapacidad por procesar al de 30 de Abril de 2014, lo que corresponde a la carga operativa mensual esperada.
2. Incremento del 3.03% en el porcentaje de procesamiento del número total de incapacidades temporales comparado con el mes de marzo de 2014, llegando a un total del 91.76 % de procesamiento acumulado.
3. Implementación de diferentes vías de radicación de certificados de incapacidades temporales (PAC y Sedes Asalud)
4. Disminución del 44% de las devoluciones en comparación con el mes anterior, como resultado de las siguientes acciones:
 - Unificación de las causales de devolución determinadas entre los auditores de Colpensiones y el personal de Asalud.
 - Contacto directo con las diferentes EPS para obtener los Certificados de Rehabilitación (CRE) y los Certificados de Relación de Incapacidades (CRI), documentos indispensables para realizar el pago de las incapacidades. El resultado es el siguiente: (i) se pasó de 137 casos pendientes por certificado de rehabilitación (CRE) a 70 casos; (ii) se pasó de 625 casos pendiente de certificado de relación de incapacidades (CRI) a 596 casos.
 - Disminución de casos pendientes de corrección de historia labora, de 156 casos pendientes a 31 de marzo de 2014 a 131 casos a 30 de abril.
5. Mejoramiento en el proceso de notificación de los dictámenes de calificación de pérdida de capacidad laboral, el cual a corte del 30 de abril de 2014 es de 99.3%.
6. Aumento en la efectividad de la radicación de incapacidades por comunicación directa con las EPS y con los afiliados.
7. Cumplimiento del plan de contingencia con respecto procesamiento de incapacidades de acuerdo a los tiempos de servicio desde la recepción hasta el envío para liquidación de la incapacidad.
8. Mejora en la calidad y oportunidad del envío de las incapacidades por parte de los PAC.

6.5. Inclusión en nómina y pago efectivo

6.5.1. Caracterización de la nómina de Colpensiones

Como se ha expresado anteriormente en los IP8¹³⁹ e IP9¹⁴⁰, el fin principal de la nómina de pensionados radica en realizar el pago efectivo y oportuno de las mesadas pensionales de los beneficiarios de prestaciones económicas de la Entidad. Así mismo, dentro de las labores realizadas por esta área, se encuentra la de dar aplicación a las diferentes novedades requeridas por los pensionados, las cuales representan mensualmente un promedio de 100.000 aplicadas por parte de los funcionarios de la Gerencia de Nómina.

En atención a las instrucciones dadas en el punto 13 del Auto de fecha 11 de marzo de 2014 de la H. Corte se presentan en el cuadro 1 los macro-movimientos de la base de datos de la nómina de pensionados para los tres últimos meses, la cual incluye los ingresos, reliquidaciones, reactivaciones, suspensiones y retiros. Así mismo, es pertinente informar que la fila referente a “Novedades de Reliquidación que no incrementa pensionados”, relaciona las reliquidaciones prestacionales, es decir, son pensiones que ya se encuentran en la nómina de pensionados. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

En el mismo sentido, es pertinente aclarar que en el siguiente cuadro se presentan solamente los movimientos que generan los conceptos globales de conciliación de movimientos en la base de datos de la nómina de pensionados. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Macromovimientos de la base de datos de la nómina de pensionados - Corte a 30 de abril de 2014

	feb-14	mar-14	abr-14
Pensionados activos al cierre de nómina anterior	1.127.862	1.137.094	1.149.904
Ingresos	14.662	19.389	9.819
Ingreso pensionados conmutados	7	0	3
Reactivación de pensionados	4.204	2.384	3.129
Reliquidaciones	154	1.213	2.566
Suspensión de pensiones	(-)1.602	(-)1.626	(-)6.074
Retiro pensiones fallecidos	(-)1.491	(-)1.092	(-)2.037
Retiro otras causas	(-)6.702	(-)7.458	(-)8.988
Totales al cierre del período	1.137.094	1.149.904	1.148.322

¹³⁹ IP8, sección 6.5, página 185.

¹⁴⁰ IP9, sección 6.5, página 161.

Novedades de reliquidación que no incrementan pensionados	1.673	1.246	3.469
---	-------	-------	-------

6.5.2.Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina

Los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina relacionan los casos para los cuales no fue efectuado el ingreso de la prestación. Dichos casos se encuentran divididos en los siguientes 6 grupos:

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

Es de aclarar que en el IP9¹⁴¹ se habían reportado 954 casos de este tipo. No obstante, se presentó un error aritmético y la cifra correcta es de 936 casos. Adicionalmente, hay 21 pensiones no ingresadas para el mes de abril, para un total de 957.

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

La totalidad de los casos registrados dentro de este grupo fueron resueltos por parte de la Gerencia de Reconocimiento.

En resumen, para los puntos 1 y 2 históricamente no ingresaron 1.334 prestaciones, de las cuales ya se resolvieron 1.021. Actualmente existe un saldo por atender de 313. (Ver Capítulo 6.5. Cuadro 2)

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

El acumulado histórico de prestaciones económicas para las cuales se ordenó su retiro en la nómina de pensionados es de 643. Esta cifra incluye 5 nuevos casos registrados para el mes de abril del año en curso, los cuales presentaban diferencias entre el valor incluido en el acto administrativo y el valor liquidado. De los 643 han sido solucionados 571, es decir, que están pendientes por resolver 72 prestaciones. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 2)

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

Para este ítem en total se han identificado 580 casos, de los cuales han sido reprocesadas 494 prestaciones y están pendientes por atender 86 pensiones. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 2)

¹⁴¹ Ver IP9, sección 6.5.2, página 163.

5. Servidores Públicos pendientes de aportar prueba de retiro

En concordancia con lo expresado en el IP9¹⁴², Colpensiones ha determinado, desde la entrada en operación de la Administradora dos formas de tramitar el reconocimiento prestacional de las personas que ostentan la calidad de servidores públicos. Inicialmente, y hasta el mes de agosto del año 2013 la inclusión en nómina de los servidores públicos no se realizaba hasta que se acreditaran las pruebas pertinentes de retiro del servicio. A partir del mes de septiembre del mismo año se implementó un nuevo esquema en relación con la inclusión en nómina de los reconocimientos prestacionales de los mencionados servidores. A través de éste se ingresaban en la nómina y la Gerencia de Reconocimiento informaba a la Gerencia de Nómina las prestaciones que deberían ser suspendidas por encontrarse activo el servidor público.

A partir del 22 de abril de 2014, en acatamiento a las observaciones efectuadas por los diferentes entes de control y solicitudes realizadas por los pensionados, y teniendo en cuenta que a la llegada del acto de retiro la Gerencia de Reconocimiento debe reliquidar la prestación para considerar los últimos períodos cotizados, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones implementó nuevamente el procedimiento de no ingresar estas prestaciones a la nómina. De tal forma que se continuará decidiendo las prestaciones para servidores públicos dejando en suspenso el ingreso a la nómina hasta tanto se presenten las pruebas de retiro del servicio, evento en el que la Gerencia de Reconocimiento reliquidará la pensión ingresándola en la nómina de pensionados.

Bajo este procedimiento se traía un saldo histórico de 942 prestaciones pendientes de la prueba de retiro. Se adicionaron 237 prestaciones reconocidas desde el 22 de abril, para un total de 1.179, de las cuales se han sustanciado a la fecha 302, con un saldo de 877.

Por otra parte, es importante anotar que, con el fin de mitigar el riesgo que se presenta cuando el funcionario continúa vinculado a la entidad pública empleadora y simultáneamente está activo en la nómina de pensionados de Colpensiones, se han implementado otras acciones, dentro de las cuales vale la pena resaltar los diferentes cruces de bases de datos que se tratarán a continuación.

Para determinar la totalidad de las entidades públicas nacionales y territoriales se consultó de la página web de la Contaduría General de la Nación el Directorio de las Entidades Públicas – SISTEMA CHIP con corte al mes de marzo de 2014. Este se cotejó con la base de historia laboral de Colpensiones y posteriormente se cruzó con la base de pensionados para poder establecer a cuáles pensionados activos sus empleadores les realizaron aportes (lo cual es un indicio de que continúa la relación legal y reglamentaria o la vinculación laboral) y cuál fue el último ciclo aportado a Colpensiones por los riesgos de (IVM) en beneficio de cada uno de los servidores públicos.

¹⁴² Ver IP9, sección 6.5 páginas 164 y 165.

Una vez obtenida esta información se están generando las comunicaciones dirigidas a los empleadores, en la cuales se les advierte que la solicitud de reconocimiento pensional elevada ya sea por la entidad pública o por el servidor público a Colpensiones, ya fue resuelta y que se encuentra incluida en nómina. De acuerdo con lo dispuesto por el Decreto 2245 de 2012 y por la Corte Constitucional a través de la Sentencia C-1037 DE 2003, la entidad pública deberá hacer uso de la justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo o la relación legal y reglamentaria cuando sea reconocida o notificada la pensión e informe a Colpensiones del retiro del servidor. Esta comunicación también busca garantizar el cumplimiento de la norma Constitucional “Nadie podrá desempeñar simultáneamente más de un empleo público ni recibir más de una asignación que provenga del tesoro público”¹⁴³.

6. Nuevos Casos (Reportados por la Gerencia Nacional de Atención al Ciudadano)

Adicionalmente a los casos informados en el numeral 1 de este acápite, y de conformidad con lo enunciado en el IP9¹⁴⁴, se informó a la H. Corte que se conocieron nuevos casos no incluidos en nómina, que fueron reportados por la Gerencia Nacional de Atención al Ciudadano y que en el presente informe se presentarían las cifras de los casos de prestaciones concedidas por parte de la Gerencia de Reconocimiento no escritas dentro de la base de datos de nómina de pensionados, frente a la cual se realizó una clasificación y depuración con el fin de identificar los casos pendientes de ser ingresados, arrojando un total de 1.179 prestaciones.

De esas 1.179 prestaciones, 338 ya fueron atendidas por parte de la Gerencia de Reconocimiento, es decir, que están pendientes por reprocesar 841 casos categorizados dentro de este grupo.

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

A continuación se expone los casos no ingresados en la nómina de pensionados explicados en el numeral precedente. Se evidencia que se han registrado un total de 3.736 casos clasificados dentro de estos grupos. De esa cifra, 1.508 corresponden a pensiones ingresadas y 916 a prestaciones negadas, es decir, que han sido reprocesados un total de 2.424 casos de los reportados como pendientes de inclusión en nómina. Es así, que a la fecha de presentación del IP10, están pendientes por reprocesar un total de 1.312 casos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Resumen casos no ingresados a la nómina - Corte marzo de 2014*

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	1.334	856	165	313
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	580	311	183	86

¹⁴³ Artículo 128.

¹⁴⁴ Ver IP9, sección 6.5, página 165.

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	643	151	420	72
Inconsistencias informadas por Servicio al Ciudadano	1.179	190	148	841
Total	3.736	1.508	916	1.312

* Se refiere a la nómina liquidada en marzo para ser pagada en abril.

Con el fin de presentar a la H. Corte un resumen histórico de los casos materia de reproceso desde el inicio en operación de Colpensiones hasta el mes de marzo del presente año, en el siguiente cuadro se detalla dicha información especificada por tipo de riesgo, en la cual se señala que a corte del mes de marzo de 2014 se presentaron un total de 3.736 prestaciones clasificadas dentro de este grupo. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 3)

Capítulo 6.5 – Cuadro 3. Resumen casos acumulados no ingresados a la nómina, clasificados por riesgo - Corte marzo de 2014

Riesgo	No ingresadas a Mar-14	Ingresadas y retiradas a Mar-14	Orden de no pago a Mar-14	Informadas por Servicio al Ciudadano Mar-14	Total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	40	0	4	16	60
Indemnización de invalidez	5	0	0	0	5
Indemnización vejez	316	578	28	302	1.224
Interposición de Recursos	24	0	0	0	24
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	3	0	0	0	3
Recurso Pensión sobrevivientes	3	0	0	0	3
Pensión de invalidez	37	4	7	47	95
Pensión de sobrevivientes	249	1	29	167	446
Pensión de vejez compartida	1	0	0	0	1
Pensión de vejez tiempos privados	493	59	477	647	1.676
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	143	0	31	0	174
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1	0	0	2
Sustitución pensional	19	0	4	0	23
Total general	1.334	643	580	1.179	3.736

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Así mismo, en el cuadro 4 se refleja el resumen de los casos atendidos conforme al tipo de riesgo. Igualmente se detallan las 2.424 prestaciones resueltas a 31 de marzo (pagadas en abril). (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

Capítulo 6.5 – Cuadro 4. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo - Corte marzo de 2014

Riesgo	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago	Informadas por Servicio al Ciudadano	Negadas	Total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	16	0	0	1	17	34
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	0	5
Indemnización vejez	268	127	14	73	492	974
Interposición de Recursos	20	0	0	0	0	20
Pensión de Invalidez	27	1	2	4	11	45
Pensión de sobrevivientes	117	0	4	19	78	218
Pensión de vejez compartida	0	0	0	0	1	1
Pensión de vejez tiempos privados	340	23	280	93	286	1.022
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	53	0	11	0	20	84
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	0	1	2
Sustitución Pensional	9	0	0	0	10	19
Total	856	151	311	190	916	2.424

Ahora bien, en el cuadro 5 se presenta un resumen de los casos que, a corte del mes de marzo se encuentran pendientes de solucionar, conforme a clasificación por tipo de riesgo. Una vez realizado el cruce en la base de datos de nómina, se generaron un total de 1.312 casos pendientes por solucionar. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)

Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Resumen casos pendientes por atender clasificados por riesgos - Corte marzo de 2014

Riesgo	Pendientes
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	26
Indemnización de Invalidez	0
Indemnización vejez	250
Interposición de Recursos	4
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	3
Recurso Pensión sobrevivientes	3
Pensión de Invalidez	50

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Riesgo	Pendientes
Pensión de sobrevivientes	228
Pensión de vejez compartida	0
Pensión de vejez tiempos privados	654
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	90
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	0
Sustitución Pensional	4
Total	1.312

El cuadro 6 registra la información histórica de las prestaciones pendientes por atender clasificadas por meses de atraso. Dentro del mismo se realiza una categorización en la cual el Panel A reporta la información de conformidad con el tipo de riesgo, el Panel B relaciona los recursos de reposición, el Panel C las prestaciones ingresadas con orden de retiro, el Panel D las incluidas con orden de no pago y finalmente el Panel E señala las pensiones no ingresadas en nómina clasificadas como casos nuevos y detectadas por parte de la Gerencia Nacional de Atención al Ciudadano. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 6)

Capítulo 6.5 – Cuadro 6. Resumen casos pendientes clasificados por mes de atraso - Corte marzo de 2014

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
1 mes	2	0	17	2	21
2 meses	0	57	8	2	67
3 meses	0	6	2	8	16
4 meses	0	6	13	0	19
5 meses	0	5	70	1	76
6 meses	1	2	5	0	8
7 meses	0	8	6	2	16
8 meses	2	2	5	1	10
9 meses	1	2	6	0	9
10 meses	0	1	6	1	8
11 meses	2	6	23	7	38
12 meses	1	0	1	8	10
13 meses	0	1	2	0	3
14 meses	0	1	0	0	1
15 meses	0	0	0	0	0

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

16 meses	0	0	0	0	0
17 meses	0	0	1	0	1
Total vencidos	9	97	165	32	303

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
1 mes	0	0	0	0	0
2 meses	0	0	0	0	0
3 meses	0	3	0	3	6
4 meses	0	0	0	0	0
5 meses	0	0	4	0	4
Total vencidos	0	3	4	3	10

Panel C. Ingresadas con orden de retiro

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
1 mes	0	0	5	0	5
2 meses	0	1	0	0	1
3 meses	0	0	0	0	0
4 meses	0	0	0	0	0
5 meses	0	0	0	0	0
6 meses	0	0	3	0	3
7 meses	0	0	8	2	10
8 meses	0	0	1	0	1
9 meses	0	0	0	0	0
10 meses	2	0	1	0	3
11 meses	0	0	0	40	40
12 meses	0	0	1	8	9
Total Vencidos	2	1	19	50	72

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Panel D. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	3
2 meses	8
3 meses	1
4 meses	1
5 meses	8
6 meses	1
7 meses	1
8 meses	5
9 meses	1
10 meses	54
11 meses	0
12 meses	0
13 meses	0
14 meses	2
15 meses	0
16 meses	1
Total vencidos	86

Panel E. Reportadas por la Gerencia de Atención al Ciudadano

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
1 mes	8	8	37	5	58
2 meses	6	29	99	19	153
3 meses	4	23	63	10	100
4 meses	1	20	190	107	318
5 meses	1	15	33	7	56
6 meses	2	6	10	7	25
7 meses	4	14	21	18	57
8 meses	3	2	4	3	12
9 meses	2	3	3	4	12
10 meses	1	2	7	2	12
11 meses	4	0	15	8	27
12 meses	2	1	3	1	7
13 meses	0	1	0	0	1

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

14 meses	0	0	1	0	1
15 meses	0	0	1	0	1
16 meses	0	0	1	0	1
Total vencidos	38	124	488	191	841

El cuadro 7 que a continuación se presenta registra la información de las pensiones efectivamente reconocidas, especificando tanto las ingresadas en la nómina como las que no fueron incluidas dentro de la misma por haberse presentado alguna situación técnica o funcional. Información que reporta un total de 12.377 casos de reconocimiento prestacional a corte del mes de marzo del año en curso.

Esta Gerencia se permite precisar que dentro de éste ítem se realiza una clasificación por tipo de riesgo (Panel A) y por grupo de prioridad (Panel B). (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 7)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 7. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina -
Corte marzo de 2014**

Panel A. Por tipo de riesgo

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	1.089	1.089	0
Indemnización invalidez	37	37	0
Indemnización vejez	6.650	6.648	2
Pensión de invalidez	527	525	2
Pensión de sobrevivientes	442	442	0
Pensión de vejez compartida			0
Pensión de vejez tiempos privados	3.172	3.162	10
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	436	429	7
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	17	17	0
Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	3	3	0
Pensión vejez alto riesgo	4	4	0
Total General	12.377	12.356	21

Panel B. Por grupo de prioridad

Grupo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina
Grupo 0 - Día a día	10.685	10.685	0
Grupo 1	210	209	1
Grupo 2	113	112	1
Grupo 3	314	312	2
Grupo 4	1.055	1.038	17
Total	12.377	12.356	21

Como se expresó en el IP9¹⁴⁵, el grupo de reprocesos creado por la Gerencia de Reconocimiento con el fin de atender las múltiples solicitudes y sugerencias efectuadas por la H. Corte y los diferentes entes de control, se encuentra trabajando en el análisis, clasificación y depuración de los casos pendientes por ser incluidos en nómina de pensionados. En el presente ítem, dentro de los cuadros referenciados en acápite anteriores se ha puntualizado respecto a las prestaciones económicas que encontrándose dentro de esta clasificación, han sido solucionadas por parte de dicho grupo.

6.5.4. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

La Gerencia de Nómina continúa con el giro oportuno a los beneficiarios de prestaciones económicas. En el cuadro 8 se reflejan los pensionados del último trimestre que se encuentran en estado activo y que son sujeto del giro de sus mesadas. A abril de 2014, esa suma asciende a 1.148.138 beneficiarios. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 8)

Capítulo 6.5 – Cuadro 8. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente - Corte abril de 2014

Período	Beneficiarios de pensión
feb-14	1.135.651
mar-14	1.149.564
abr-14	1.148.138

¹⁴⁵ Ver IP9, página 172

6.6. Auxilios funerarios

En el IP9¹⁴⁶ se informó que de conformidad con el compromiso adquirido con los ciudadanos y la H. Corte, para el mes de marzo se decidieron los auxilios funerarios de represa entregado por el ISS en L. y los de día a día que se encontraban vencidos. En total se decidieron 15.640 casos de los cuales 6.190 se resolvieron a través del liquidador automático y los 9.450 restantes de forma manual.

Para el mes de abril se decidieron 161 solicitudes de auxilios de forma manual, correspondientes a 91 casos de día a día vencidos y 70 provenientes de la represa del ISS, de los cuales se concedieron 65, se confirmaron 30 casos y se negaron 66. Es pertinente indicar que el ISS en L. realizó entregas adicionales este mes generando un saldo final de auxilios de represa para decisión en el mes de abril de 1.332. (Ver Capítulo 6.6 - Cuadro 1)

Ahora bien, en este mes el proceso de decisión se concentró en terminar Grupos 1,2,3 últimas entregas del ISS en L., tutelas y entes de control, motivo por el cual el saldo de auxilios funerarios resultante del mes anterior no se trabajó en su totalidad. Este saldo es una de las prioridades en el proceso de decisión para el mes de mayo.

Capítulo 6.6 – Cuadro 1. Número de beneficiarios de auxilios funerarios a los que Colpensiones sustanció – Corte abril de 2014

Tipo Decisión	Concede
Automática	-
Manual	65
Total general	65

6.7. Subsidio a la cotización

Dentro del proceso de validación de los registros reportados con prioridad a la Corte Constitucional (Ver Capítulo 6.7 – Cuadro 2), en el mes de abril de 2014 se procedió a realizar el cruce de éstos con la nómina de pensionados, en donde se identificaron 1.231 registros que de acuerdo a la solicitud realizada por el Ministerio de Trabajo y el Consorcio Colombia Mayor no se incluyeron en las cuentas de cobro porque los ciudadanos figuran con una prestación económica. Por esta razón su estado se cambió a “no se pueden tramitar”.

¹⁴⁶ Ver IP9, seccin 6,6, página 173.

Por otro lado, en el mes de abril de 2014 se realizó la validación uno a uno de 777 registros que presentaban la observación “ajustar y sincronizar” y “no se puede tramitar”. Mediante esta validación se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se identificaron tres registros donde el pago del subsidio ya está aplicado en la base de datos de Colpensiones, por lo que el estado pasó a ser “solucionado”.
- 545 registros fueron incluidos en la cuenta de cobro con pagos de la H. Corte con fecha 28 de abril de 2014, por lo que el estado pasó a ser “Pendiente el pago del Consorcio”.
- Sobre los 229 registros restantes no aplica el cobro debido a que los ciudadanos no contaban con una afiliación al programa para el ciclo, no se encuentra registrado el pago del aporte correspondiente o éste fue realizado por un menor valor, por lo que el estado pasó a ser “no se puede tramitar”.

Teniendo en cuenta lo anterior, se presentan los siguientes avances:

- Para este informe no se encuentran registros con la observación de “ajustar y sincronizar”, teniendo en cuenta que como resultado de la validación realizada uno a uno de los registros, algunos fueron incluidos en la cuenta de cobro pasando al estado “pendiente el pago del Consorcio” o se evidenció que no es viable el cobro por lo cual pasó al estado “no se puede tramitar”.
- Los registros marcados como “no se puede tramitar” pasaron de 5.169 a 6.398.
- Los marcados con “pendiente el pago del Consorcio” pasaron de 1.833 a 1.927.
- Los registros “solucionados” pasaron de 9.117 a 9.131.

A continuación se relaciona el trámite realizado a los 6.047¹⁴⁷ ciudadanos identificados dentro de los grupos de prioridad establecidos por la Corte Constitucional, que presentan subsidios pendientes de pago. (Ver Capítulo 6.7 – Cuadro 1)

Capítulo 6.7 – Cuadro 1. Trámites - Corte abril de 2014

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total
Grupo 0	94	0	49	127	270
Grupo 1	835	0	872	2.589	4.296
Grupo 2	70	0	12	37	119
Grupo 3	16	0	37	66	119

¹⁴⁷ Cabe anotar que cada uno de los 6.047 ciudadanos puede presentar varios ciclos pendientes de pago con diferente clasificación, por lo que se duplica la información y el total en la tabla es de 6.926.

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total
Grupo 4	1.217	0	72	318	1.607
Indemnizados	408	0		107	515
Total General	2.640	0	1.042	3.244	6.926

Teniendo en cuenta que en el cuadro anterior se duplica el número de trámites debido a que los pagos de un ciudadano pueden estar clasificados en diferentes estados y con el fin de dar una mayor claridad sobre la gestión realizada, en el siguiente cuadro se detalla el estado de los 17.456 registros reportados con prioridad por la Corte Constitucional. (Ver Capítulo 6.7 – Cuadro 2)

Capítulo 6.7 – Cuadro 2. Registros - Corte abril de 2014

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total
Grupo 0	190	0	78	379	647
Grupo 1	2.173	0	1.617	7.604	11.394
Grupo 2	176	0	19	93	288
Grupo 3	55	0	74	152	281
Grupo 4	2.747	0	139	649	3.535
Indemnizados	1.057	0		254	1.311
Total General	6.398	0	1.927	9.131	17.456

6.8. Traslado de aportes de los afiliados

6.8.1. Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP’s)

El proceso de Devolución Ingresos AFP’s tiene como objetivo la gestión del ingreso de dinero e información que tienen su origen en las Administradoras de Fondos Privados (AFP’s) con destino a Colpensiones por el proceso de Traslado de Régimen de ciudadanos que estuvieron vinculados en el Régimen de Ahorro Individual y a través del cual se ingresa la información de los períodos cotizados de la Historia Laboral.

Del proceso mencionado anteriormente, el número de personas que se han trasladado del Régimen de Ahorro Individual al Régimen de Prima Media con corte al 30 de Abril de 2014 asciende a 1.448.589. De éstas, el 95% cuenta con historia laboral entregada por parte de las Administradoras de Fondos Privados (AFP’s) a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS -, quedando pendientes por

entregar la historia laboral de 67.549 personas por parte de las Administradoras del Régimen de Ahorro Individual. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 1)

Capítulo 6.8 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega - Corte a 30 de abril de 2014

Administradora	feb-14	mar-14	abr-14
Skandia	1.643	1.601	1.678
Skandia Alternativo	34	33	30
Colfondos	7.811	8.023	7.321
Porvenir	27.813	29.859	30.346
Protección	27.876	28.368	28.174
Total	65.177	67.884	67.549

Con corte al 30 de abril de 2014 los Fondos Privados de Pensiones reportaron información por éste concepto a Colpensiones correspondiente a 38.859 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de Colpensiones de 33.700 de los mismos, equivalente al 86.72%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 5.159 archivos recibidos.

De acuerdo a la información recibida desde el inicio de operación de Colpensiones, se ha realizado el cargue de 255.525 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes, que corresponden a archivos recibidos desde octubre de 2012 y reprocesos de información recibida por el Instituto de Seguros Sociales en L. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 2)

Capítulo 6.8 – Cuadro 2. Cargue de historia laboral (acumulado) - Corte a 30 de abril de 2014

Administradora	feb-14	mar-14	abr-14
Skandia	2.026	2.029	2.276
Skandia Alternativo	59	61	61
Colfondos	26.619	26.626	29.082
Porvenir	107.157	110.537	113.423
Protección	108.460	108.460	110.683
Total	244.321	247.713	255.525

De las 255.525 historias laborales cargadas se han procesado aproximadamente 16.563.100 registros y/o ciclos, de los cuales se encuentran en proceso de imputación 1.880.276 con corte al día 30 de abril.

Paralelamente a la gestión descrita, de acuerdo a la prioridad definida por la H. Corte, en el año 2013 se entregaron 428 casos a Asofondos para que las AFP's realizarán la entrega de la información de manera prioritaria y poder realizar la actualización correspondiente por parte de

Colpensiones en la historia laboral de los ciudadanos trasladados al Régimen de Prima Media. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 3)

Capítulo 6.8 – Cuadro 3. Prioridad Corte Constitucional - Corte a 30 de abril de 2014

Prioridad	Entrega a ene-13	feb-14	mar-14	abr-14
Grupo 0	117	18	14	14
Grupo 1	245	22	18	18
Grupo 2	48	12	11	11
Grupo 3	8	0	0	0
Grupo 4	10	1	1	1
Indemnizados	0	0	0	0
Total General	428	53	44	44

De los casos inicialmente reportados con corte al 30 de abril del año en curso aún se encuentra pendiente la entrega de la historia laboral de 44 ciudadanos, casos que se están trabajando con prioridad y directamente con la Asociación Colombiana de Administradores de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS.

6.8.2. Cargue aportes no vinculados

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

Con corte al 30 de abril de 2014 Colpensiones ha recibido por concepto de No Vinculados 265 archivos que representan ciclos pagados por 1.504.130 ciudadanos, 1.922.510 registros y un ingreso por valor de \$340.603 millones. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 4)

Capítulo 6.8 – Cuadro 4. No vinculados (acumulado) - Corte a 30 de abril de 2014

Detalle	feb-14	mar-14	abr-14
Número afiliados	1.377.608	1.445.458	1.504.130
Número registros	1.762.462	1.852.955	1.922.510
Número archivos	225	255	265
Valor (millones)	\$ 309.004	\$ 325.173	\$ 340.603

De acuerdo a la información reportada en el IP9¹⁴⁸, en el que se detalló la gestión realizada desde el inicio de operación por Colpensiones para el cargue de archivos por concepto de No Vinculados y del Plan Operativo que contempla las actividades orientadas a la normalización del proceso en un plazo de seis meses, en el transcurso del mes de abril se inició con la ejecución de la actividad No. 4 - Cargue de archivos vigencia Colpensiones y distribución a patrimonio - con el siguiente resultado:

Capítulo 6.8 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (acumulado) - Corte a 30 de abril de 2014

Detalle	abr-14
Número de archivos cargados	1
Número registros procesados	2.718
Número registros exitosos	1.636
Valor archivo (millones)	\$ 366

6.9. Revocatorias directas pendientes de decidir

En el IP9¹⁴⁹ se informó que el total de solicitudes de revocatorias directas recibidas en Colpensiones hasta el mes de marzo era de 3.402, de las cuales 2.065 se encontraban vencidas y 1.337 en término. Así mismo, se habían decidido durante el mes de marzo un total de 157 revocatorias y existía un saldo de 3.245.

En el mes de abril el saldo ascendió a 3.606 revocatorias, de las cuales 1.010 se encuentran en término y 2.596 vencidas. Por otra parte, se decidieron en este mes 116 casos de dicho saldo.

El número de decisiones adoptadas para resolver revocatorias directas se explica porque durante el mes de abril Colpensiones continuó con la priorización en el proceso de decisión y por lo tanto las únicas revocatorias decididas son las vinculadas a ésta priorización, de conformidad con los criterios fijados por el Auto 320/13, criterios que se trabajarán hasta terminar con la represa del ISS en L y Colpensiones.

¹⁴⁸ Ver IP9, sección 6.9, página 179.

¹⁴⁹ Ídem.

7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

En este apartado se ilustran los resultados logrados en el proceso de notificación a la fecha, asunto que se desarrolla de acuerdo con la generación de actos administrativos, de esta manera se da continuidad al seguimiento mensual presentado a la H. Corte, así como a los planes de acción presentados en el IP9¹⁵⁰ los cuales se desplegaron durante el mes de abril de 2014¹⁵¹.

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP9¹⁵² Colpensiones reportó que durante el periodo comprendido entre enero de 2013 hasta marzo de 2014 se realizaron un total de 525.090 notificaciones de actos administrativos, de las cuales 443.328 fueron de manera personal y 81.762 por aviso. Durante el mes de abril, se notificaron personalmente a 21.449 ciudadanos y 4.452 por aviso, para un total de 25.901 notificaciones; cabe decir que estas cifras incluyen el acumulado pendiente de notificar de los meses anteriores, así como actos administrativos proferidos en abril de 2014.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 30 de abril de 2014, Colpensiones ha realizado un total de 550.991¹⁵³ notificaciones, de las cuales el 84% han sido personales y el 16% restante por aviso, y tiene pendiente por notificar un total de 38.400 actos administrativos. (Ver Capítulo 7 – Cuadro 1)

Capítulo 7 – Cuadro 1. Notificaciones Mensuales – Corte a Marzo de 2014

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a ene-14	380.838	79.779	460.617
feb-14	26.713	254	26.967
mar-14	35.777	1.729	37.506
abr-14	21.449	4.452	25.901
Total	464.777	86.214	550.991

En el siguiente cuadro (ver Capítulo 7 – Cuadro 2) se observa que al 30 de abril de 2014 del total de actos administrativos proferidos por Colpensiones, se han notificado personalmente en los puntos de atención 174.547 ciudadanos con actos administrativos correspondientes de la represa del ISS, 240.174 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones, y 50.056 que continúan en proceso de clasificación de origen.

¹⁵⁰ IP9, página 181.

¹⁵¹ Fecha corte 30 de abril de 2014.

¹⁵² IP9, página 181.

¹⁵³ Cabe aclarar que el indicador reportado relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de marzo de 2014.

Así mismo, por aviso se notificaron 52.141 de la represa ISS, 31.049 de Colpensiones y 3.024 que están en proceso de clasificación.

Capítulo 7 – Cuadro 2. Total actividades de notificación por origen - Corte a 30 de abril de 2014

Mes	Represa ISS			Colpensiones			Sin identificar origen*		
	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados
Acumulado a ene-14	153.025	48.555	201.580	177.757	28.200	205.957	50.056	3.024	53.080
feb-14	12.601	70	12.671	14.112	184	14.296			
mar-14	5.644	1.120	6.764	30.133	609	30.742			
abr-14	3.277	2.396	5.673	18.172	2.056	20.228			
Total	174.547	52.141	226.688	240.174	31.049	271.223	50.056	3.024	53.080

Sin identificar origen: son aquellos actos administrativos que se notificaron pero que están en proceso de clasificación para identificar si pertenecen a la represa ISS o al día de Colpensiones.

Nota: Durante el periodo Octubre 01 de 2012 a Diciembre 31 de 2012, se notificaron en Oficinas 13.081 Ciudadanos.

En los meses de enero a noviembre de 2013 de 32.997 registros que se encuentran sin identificar, se han identificado 6.775 notificaciones, que corresponden a 2.623 Represa identificadas y 4.152 Colpensiones identificadas.

De acuerdo a lo reportado en el IP9¹⁵⁴, durante el mes de marzo de 2014 se notificaron 18.889 actos administrativos correspondientes a los grupos priorizados por la H. Corte, quedando pendientes 9.748 por notificar; así mismo en el mes de abril se notificaron 11.526 del consolidado total de los actos proferidos, de los cuales con corte al 30 de abril 7.582 resoluciones se encuentran pendientes de notificación¹⁵⁵.

Capítulo 7 – Cuadro 3. Notificaciones mensuales por grupos priorizados - Corte a 31 de marzo de 2014

Panel A- Resumen por grupos priorizados

Población	Acumulado a ene-14		feb-14		mar-14		abr-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Grupo 1	2.892	84	8.399	118	2.659	456	3.568	1.090
Grupo 2	3.714	45	3.427	27	1.349	114	423	56

¹⁵⁴ IP9, página 182.

¹⁵⁵ 7.582 resoluciones pendientes por notificación de los grupos prioritarios de la Corte, los cuales hacen parte de las 38.400 resoluciones pendientes de notificación con corte al 31 de marzo de 2014.

Población	Acumulado a ene-14		feb-14		mar-14		abr-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Grupo 3								
	4.485	142	4.100	104	4.535	170	567	51
Grupo 4								
	11.314	80	13.771	69	10.346	4.645	6.968	331
TOTAL	22.405	351	29.697	318	18.889	5.385	11.526	1.528

Panel B- Detalle por poblaciones vulnerables

Población	Acumulado a ene-14		feb-14		mar-14		abr-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Grupo 1								
Mayores de 74 años	204	25	1.101	21	181	92	1.103	266
Invalidez	128	3	309	2	231	18	322	70
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**								
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	1.244	29	3.013	41	702	180	1.85	439
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	963	21	2.426	49	1.279	114	461	221
Beneficiarios de subsidio a la cotización	63	4	435	4	70	34	246	77
Sin Información	290	2	1.115	1	196	18	151	17
Subtotal	2.892	84	8.399	118	2.659	456	3.568	1.090
Grupo 2								
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	2801	10	1.843	11	677	43	328	42
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	913	35	1.584	16	672	71	95	14
Subtotal	3.714	45	3.427	27	1.349	114	423	56
Grupo 3								

Tu futuro lo construimos entre los dos

176

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Población	Acumulado a ene-14		feb-14		mar-14		abr-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	3637	28	2.508	40	2.869	87	457	49
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	848	114	1.592	64	1.666	83	110	2
Subtotal	4.485	142	4.100	104	4.535	170	567	51
Grupo 4								
Corriente	10418	61	7.494	21	7.452	22	4771	286
Indemnizaciones Sustitutivas	890	8	6.077	1	2.888	124	1.305	7
Auxilios funerarios	6	11	200	47	6	4.499	892	38
Subtotal	11.314	80	13.771	69	10.346	4.645	6.968	331
Total	22.405	351	29.697	318	18.889	5.385	11.526	1.528

Fuente: Bizagi – Colpensiones

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 589.868 actos administrativos. A la fecha faltan por notificar 38.400 actos administrativos, de los cuales 29.099 corresponden a actos administrativos de solicitudes pensionales, 7.755 a recursos, 1.546 a sentencias judiciales y 440 corresponden a proyectos de resolución de tiempos públicos los cuales no son posibles de notificar hasta tanto se profiera el acto administrativo definitivo. (Ver Capítulo 7 – Cuadro 4. Panel A).

El 63% del total de los actos administrativos no notificados se encuentran en término para la notificación, el 37% restante están fuera de los términos los cuales fueron expedidos en los últimos 5 meses. Existen 13.178 actos proferidos con un término mayor a dos (2) meses sobre los cuales se procedió a realizar la respectiva citación, se está a la espera del vencimiento de los términos para proceder a realizar la notificación por aviso en los caso que haya lugar. El Cuadro 4 ilustra la distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo, y por meses de atraso en el proceso de notificación. (Ver Capítulo 7 – Cuadro 4. Paneles A, B, C y D)

Capítulo 7 – Cuadro 4. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo

Panel A- Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total
En Término	16.681	5.852	1.436	23.969
1 mes	16.681	5.852	1.436	23.969

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total
2 meses	11.188	1.894	105	13.187
3 meses	1.198	7	4	1.209
4 meses	8		1	9
5 meses	24	2	0	26
Total vencidos	12.418	1.903	110	14.431
Total general	29.099	7.755	1.546	38.400

B. Solicitudes Pensionales

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
En Término	77	140	1.483	9.617	5.364	16.681
1 mes	77	140	1.483	9.617	5.364	16.681
2 meses	8.987	275	98	1.082	746	11.188
3 meses	1.129		6	62	1	1.198
4 meses	3		3	2		8
5 meses	3			18	3	24
Total vencidos	10.122	275	107	1.164	750	12.418
Total general	10.199	415	1.590	10.781	6.114	29.099

Panel C- Recursos administrativos

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Niega
En Término	30	316	584	4747	175	5.852
1 mes	30	316	584	4.747	175	5.852
2 meses	642	9	52	248	943	1.894
3 meses	3		1	2	1	7
4 meses						
5 meses				2		2
Total vencidos	645	9	53	252	944	1.903
Total general	675	325	637	4.999	1.119	7.755

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Panel D- Cumplimiento de sentencias

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Niega
En Término	2	36	66	1.331	1	1.436
1 mes	2	36	66	1.331	1	1.436
2 meses		3	7	95		105
3 meses			2	2		4
4 meses				1		1
Total vencidos	0	3	9	98	0	110
Total general	2	39	75	1.429	1	1.546

Se destaca que la mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar, corresponden a vejez con 10.781 actos administrativos, seguido por auxilios funerarios con 10.199; en el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en vejez con 4.999 actos administrativos, seguido por indemnización con 1.119 actos. Finalmente las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 1.429 actos administrativos.

7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP9¹⁵⁶ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que a 30 de abril de 2014 quedan pendientes por notificar 14.431 resoluciones proferidas en periodos anteriores a abril, las cuales ya surtieron la primera etapa de citación 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. Adicionalmente se tienen 23.969 resoluciones proferidas durante el mes de abril, para un total de 38.400 resoluciones pendientes por notificar; para ello se adelantará el plan de acción que se describe a continuación.

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

¹⁵⁶ IP8, página 185.

enteren de manera oportuna y puedan surtir el proceso correspondiente a la notificación, permitiendo en aquellos casos en el que el ciudadano no esté de acuerdo con la decisión proferida que pueda interponer los recursos de ley.

Los canales de comunicación empleados por Colpensiones son: contacto telefónico, carta con el envío de la citación, publicación en la página web de los nombres completos y cédulas de ciudadanía con la fecha de publicación.

Continuando con la estrategia de contactabilidad iniciada en el mes de febrero desde el Contact Center, se tiene que frente a la etapa de citación durante el mes de abril se lograron 22.021 registros de ciudadanos, de los cuales se ubicaron telefónicamente a 6.099 personas. Adicionalmente, se enviaron 27.017 cartas de citación a notificación personal¹⁵⁷ y se citó a 476 ciudadanos vía página web dado que no se cuenta con datos de ubicación. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1)

Capítulo 7.2 – Cuadro 1. Ciudadanos Contactados

Actividad	feb-14	mar-14	abr-14
Contactados por Contact Center	16.763	16.856	6.099
Citados por correspondencia	9.750	34.355	27.017
Proceso de citación por página web			476
Total	26.513	51.211	33.592

Colpensiones ha dispuesto para los ciudadanos una opción en la página web, la cual permite consultar con el número de cédula, si la persona cuenta con un acto administrativo proferido para ser notificado. En el mes de abril 267.863 ciudadanos consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 56.516 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 91.749 la citación a notificación. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 2)

Capítulo 7.2 – Cuadro 2. Consulta en página web Resoluciones de Reconocimiento

Consultas	feb-14	mar-14	abr-14
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	293.534	303.203	267.863
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	79.918	67.971	56.516
Consultas Citación a Notificación	52.506	86.879	91.749
Total	425.958	458.053	416.128

¹⁵⁷ 27.017 cartas se enviaron de forma manual desde la GNSC.

Adicionalmente, los ciudadanos también pueden conocer la existencia de notificaciones o edictos a su nombre a través de los afiches electrónicos dispuestos en los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC). En abril se realizaron 10.321 consultas de notificaciones (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3)

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

Consultas	feb-14	mar-14	abr-14
Consulta de Notificaciones	19.523	8.025	10.321
Total	19.523	8.025	10.321

7.2.2. Notificación personal

La notificación personal es un proceso administrativo que 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 abril de 2014 se notificaron 21.449 ciudadanos personalmente. Se continúa con las 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 en la Regional Centro adelantadas en las ciudades de Tunja, Villavicencio y oficina Cundinamarca.

Colpensiones continúa fortaleciendo los canales de contacto para asegurar la efectividad del proceso de notificación, lo cual se refuerza con un intento de contacto telefónico con aquellos ciudadanos que el Contact Center entrega como no contactados, adicional a la publicación en la página web.

De acuerdo a lo manifestado a la H. Corte en el IP9¹⁵⁸, Colpensiones se encuentra haciendo pruebas para la integración de los procesos de notificación y reconocimiento, la cual permitirá que al hacer la notificación personal en algún PAC, los agentes de servicio identifiquen los radicados de reconocimiento relacionados en un acto administrativo, y así asegurar una notificación integral de todos los casos decididos de un ciudadano, permitiendo además el cierre de la notificación y la generación de la constancia ejecutoria. Debido a la complejidad de esta alineación, se tiene planeada la entrada en producción para el mes de Julio de 2014.

¹⁵⁸ IP9, página 190.

Adicional a lo planteado, se realizará en el mes de mayo un plan piloto que permitirá realizar notificaciones domiciliarias a los ciudadanos que previa priorización se establezca la incapacidad para realizar la notificación personal en los PAC.

7.2.3. Notificación por aviso

La notificación por aviso se entiende como 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 puntos de atención y por tanto, no se surtió la notificación personal de los actos administrativos. En estos casos se envía a la dirección de correspondencia que se registra en las bases de datos de Colpensiones copia completa del acto administrativo.

Durante el mes de abril 56.516 ciudadanos accedieron a la aplicación dispuesta en la página web para consulta de notificación por aviso.

7.2.4. Notificación masiva

Continuando con el plan de jornadas de notificación masiva planteado en el IP9¹⁵⁹, durante el mes de abril de 2014 se adelantaron en las ciudades de Tunja, Villavicencio y Bogotá (oficina Cundinamarca) jornadas masivas en las cuales se notificaron 77, 188 y 168 ciudadanos respectivamente, para un total 433 personas. Los resultados de las jornadas de notificación masiva realizadas a la fecha se presentan en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3)

Capítulo 7.2 – Cuadro 3. Jornadas de Notificación Masivas

Ciudad	Fecha	Ciudadanos a contactar	Ciudadanos citados	% Contactabilidad	Ciudadanos notificados	% Efectividad
Barranquilla	13/11/2013	1.986	629	32%	500	79%
Pereira	20/11/2013	1.141	576	50%	245	43%
Manizales	21/11/2013	1.108	407	37%	233	57%
Sogamoso	22/11/2013	200	150	75%	130	87%
Tunja	22/11/2013	400	300	75%	177	59%
Villavicencio	22/11/2013	400	340	85%	198	58%
Bogotá	23/11/2013	7.817	1610	21%	1210	75%
Medellín	30/11/2013	11.574	2108	18%	1225	58%
Armenia	06/12/2012	588	220	37%	255	116%

¹⁵⁹ IP9, página 191.

Ciudad	Fecha	Ciudadanos a contactar	Ciudadanos citados	% Contactabilidad	Ciudadanos notificados	% Efectividad
Palmira	10/12/2013	873	753	86%	341	45%
Cartagena	13/12/2013	645	368	57%	260	71%
Armenia	12/02/2014	200	162	81%	152	94%
Bogotá	06/03/2014	1.005	512	51%	394	77%
Medellín	26/03/2014	2085	847	41%	511	60%
Tunja	29/04/2014	213	136	64%	77	57%
Villavicencio	29/04/2014	385	264	69%	188	71%
Bogotá	29/04/2014	536	255	48%	168	66%
Total		31.156	9.637	31%	6.264	65%

7.3. Calidad en el proceso de notificación

Se continúa trabajado en el proceso de sensibilización al interior de los PAC, donde participan todos los funcionarios, de tal manera que se les concientiza de la importancia que tiene la notificación en general para los ciudadanos que solicitan su pensión ante Colpensiones, y el impacto del proceso sobre la sociedad colombiana. Por otra parte se continúan realizando jornadas de capacitación, y refuerzo en temas básicos de trámites y procesos internos.

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

A corte del 31 de marzo de 2014 se prohirieron 15.079 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales al 30 de abril se notificaron 14.369 actos administrativos, lo que representa un porcentaje de notificación del 95%, quedando en proceso de notificación 712 personas 5%, quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

En cuanto a la notificación de tutelas se han atendido 52.646 actos administrativos, de los cuales se han notificado 47.558 (90%) actos y están pendiente de notificación 5.088 (10%). Esta información corresponde a la gestión realizada al 30 de abril de 2014. Es importante mencionar que de los 5.088 actos administrativos sin notificar, 4.833 corresponden a represa ISS y 255 a Colpensiones.

Dada la efectividad del resultado arrojado con el plan de acción propuesto en el IP9¹⁶⁰, se continúa con la misma estrategia y acciones, y se refuerza el seguimiento y control de los actos

¹⁶⁰ IP9, página 192.

administrativos proferidos, con el fin de que el ciudadano conozca que Colpensiones ya ha dado respuesta a su solicitud.

Como se ha manifestado a la H. Corte, las principales acciones que incluye esta estrategia son:

- Identificación de casos.
- Envío al Contact Center para citar al ciudadano.
- En los casos en que el Contact Center no logra un contacto efectivo con los ciudadanos, se hace una búsqueda en otros sistemas de información de Colpensiones, con el fin de obtener información para localizar al ciudadano; esto puede ser telefónicamente o a través de comunicación escrita.
- Para aquellos ciudadanos con los que finalmente no se obtiene información de contacto efectiva, se procede a publicar en la página web de Colpensiones el listado de las personas que están siendo notificadas por aviso, incluyendo el número del acto administrativo notificado.
- Análisis de información que permita identificar cuales ciudadanos se notificaron personalmente, una vez surtida la citación.
- Adicional al término de ley, se hará una nueva llamada a los ciudadanos para informarles que adicional al envío de la copia íntegra del acto administrativo y la carta que genera el aviso, puede ingresar a la página web para obtener copia de dicho acto.

Colpensiones continúa trabajando en la definición del proceso de notificación para las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos que son objeto de tutelas y/o sentencias judiciales, y que no involucran la emisión de un acto administrativo, como por ejemplo la corrección de historia laboral o de los datos del afiliado.

8. Atención al ciudadano

8.1. Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada

8.1.1. Tiempos de Atención

Buscando el bienestar de los afiliados, pensionados y ciudadanos en general, Colpensiones cuenta con un protocolo de atención para los ciudadanos que por su condición de indefensión o debilidad requieran de una atención preferencial. En cumplimiento de lo anterior en los Puntos de Atención Colpensiones - PAC- se establece que una vez clasificada la solicitud y entregado el turno de atención al ciudadano que pertenece a alguno de los grupos de atención prioritaria, el tiempo de atención no podrá superar 30 minutos.

Dicho tiempo aplica tanto para los trámites que implican radicación en el área de rotonda, como para aquellas solicitudes que demandan los ciudadanos que pueden atenderse en las zonas de auto-consulta o con el acompañamiento de los agentes de servicio, entre los cuales se encuentran: certificados de afiliación, copias de historia laboral, consulta de trámites radicados ante el ISS, consulta de trámites Colpensiones (nómina de pensionados, reconocimiento de pensión e historia laboral) y asesoría en RPM e información general.

Con el objetivo de monitorear los tiempos de espera, se solicitó al personal de los PAC que a partir del mes de mayo una vez entreguen la ficha que identifica al ciudadano como población prioritaria, diligencien en la parte superior derecha de la ficha la hora de asignación del turno, y el agente de servicio que finaliza la atención del trámite o servicio diligenciará la hora de salida.

El registro de los tiempos se administrará mediante una herramienta ofimática que se probará en el mes de mayo del presente con el propósito de reducir la manualidad, y lograr llevar la estadística de atención mientras se implementa el sistema de turnos integral para el modelo de atención general.

8.1.2. Administración de filas y turnos

De conformidad con lo señalado en el IP9¹⁶¹ respecto a la gestión de acompañamiento de un facilitador adicional en las oficinas Medellín Occidente, Almacentro, Cali Centro y Palmira para apoyar el modelo de intervención de población prioritaria, se realizaron las siguientes acciones en la atención de los PACS:

¹⁶¹ IP9, Sección 8.1.2, Página 196.

- Intervención de filas: con media hora de antelación a la apertura de cada oficina se intervienen filas direccionando de acuerdo al trámite (radicación, corrección de historia laboral, notificación o consultas).
- Asesoría: previo a la radicación de trámites se verifica en todos los casos que el ciudadano cuente con documentación completa y formularios diligenciados para agilizar el tiempo de atención.
- Salas de espera: en este espacio se segmenta la ubicación de los ciudadanos de acuerdo al tipo de trámite que desean realizar, en aras de optimizar el espacio físico de las oficinas y mitigar la congestión que se pueda generar.

Desde el mes de marzo del presente año, entendiendo la importancia del rol del facilitador en las estrategias que permiten mejorar el modelo de atención, se ubicaron 5 facilitadores identificados en el cuadro 1 del presente capítulo, para las oficinas que presentan mayor número de ciudadanos antes del horario de apertura. De otra parte en el mes de abril en las ciudades principales se ubicaron 19 facilitadores adicionales para apoyar la asesoría a la mayor afluencia que se presentó por el envío de extractos de historia laboral, distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo 8.1- Cuadro 1. Número de facilitadores por oficina regional

Regional	Oficina	No. de facilitadores
Bogotá	Supercade Suba	1
	Supercade Américas	1
	Supercade CAD - CRA 30	1
	Calle 94	1
	Calle 71	1
	Salitre	1
	Norte	1
	Sur	1
Centro	Cundinamarca	0
	Cali centro	3
Occidente	Cali norte	2
	Palmira	1
Antioquia	Medellín sur	2
	Almacentro	2
	Medellín norte	1
Caribe	Barranquilla centro	2
	Barranquilla norte	1
Total		24

8.1.3. Protocolo de Atención Prioritaria

Teniendo como premisa el reconocimiento de la población en condición de discapacidad e invalidez, adultos mayores con edad igual o superior a 70 años y mujeres en estado de embarazo, durante el mes de abril de 2014 se finalizaron las actividades tendientes a fortalecer el modelo de atención para población prioritaria que solicitan los trámites y servicios del Régimen de Prima Media con Prestación Definida.

a. Publicación de protocolo

Se realizó la publicación en el Sistema de Integrado de Gestión- SIG de Colpensiones en la siguiente dirección:

Macroprocesos / Servicio al Ciudadano / Gestión de red y canales alternos / Protocolo de Atención Prioritaria



La aplicación del protocolo de atención prioritaria es de obligatorio cumplimiento en todos los PAC de Colpensiones a nivel nacional y durante la ejecución de las jornadas de atención masivas. El contenido del protocolo inicia con el objetivo, alcance, antecedentes y marco legal; posteriormente establece las condiciones generales de aplicabilidad, los roles y actividades que se deben realizar en tres procesos: 1) PAC, 2) notificaciones domiciliarias y 3) jornadas masivas de atención.

b. Procesos de entrenamiento y capacitación

Entendiendo la importancia de retroalimentar a los equipos de trabajo sobre la información contenida en el protocolo, durante el mes de abril se realizaron las jornadas de capacitación a los

funcionarios de los PAC (agentes de servicio y rotonda, directores de oficina, facilitadores), gerentes regionales y agentes del Contact Center, teniendo al final de las jornadas un total de 773 funcionarios capacitados distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo 8.1 - Cuadro 2. Personas capacitadas

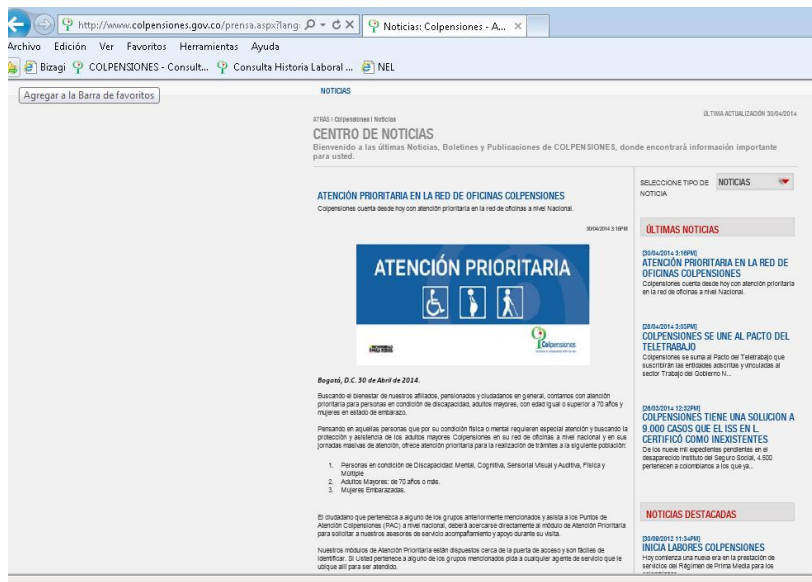
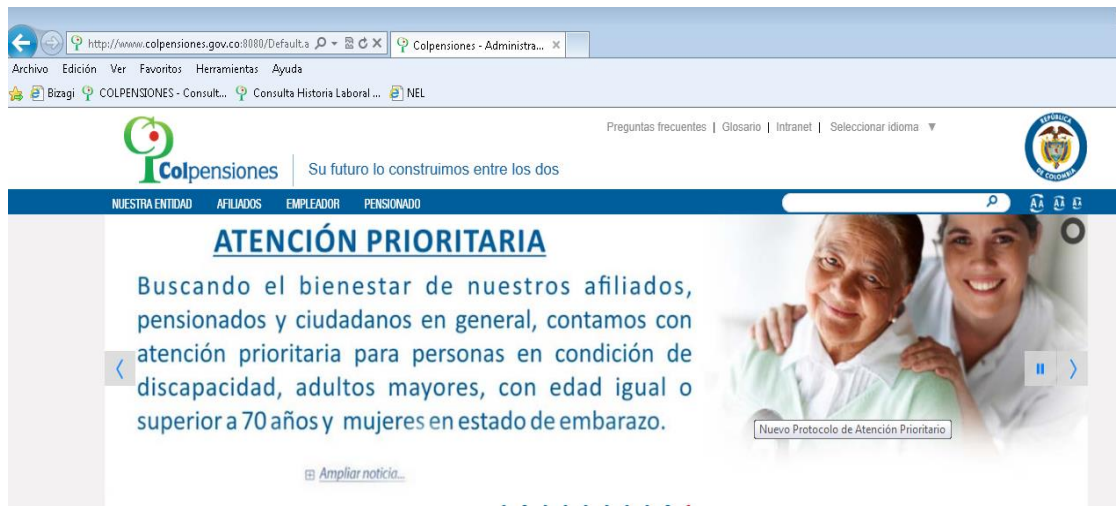
Grupo de Funcionarios	Nº de Personas Capacitadas
Gerentes Regionales	8
Directores de Oficina	64
Gestores	18
Agentes de Servicio	366
Agentes de Rotonda	216
Facilitadores	101
Total	773

Los registros de asistencia y presentación hacen parte de los soportes de implementación y consulta.

c. Canales alternos

Contact Center: como parte de la campaña de reconocimiento al protocolo de atención prioritaria, la línea de atención a nivel nacional 018000 41 0909, línea para Bogotá 4890909 y línea para Medellín 2836090 tiene dentro del IVR (grabación inicial), el siguiente texto *“Colpensiones, la administradora de pensiones del Estado, le da la bienvenida y le informa que buscando el bienestar de nuestros afiliados, pensionados y ciudadanos contamos con atención prioritaria para personas en condición de discapacidad, adultos mayores con edad igual o superior a 70 años y para mujeres en estado de embarazo en todos nuestros Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional”*

Página Web: como parte de las estrategias de identificación se realizó la publicación dentro el banner de noticias del portal Colpensiones de la siguiente manera:



Señalización: como parte de la campaña de educación y reconocimiento del protocolo de atención prioritaria, se dispusieron durante el mes de abril de 2014 en los PAC de Colpensiones y en las jornadas de atención masiva, los siguientes elementos:

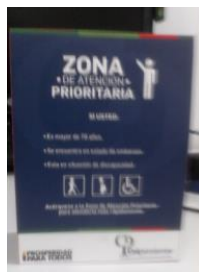
- Paleta de identificación de Facilitadores: cuando se interviene la fila en la entrada de la oficina, el facilitador o agente encargado portará la paleta para que la ciudadanía prioritaria identifique quien lo guiará durante su proceso de atención y/o radicación.



- Fichas o turnos de atención prioritaria: se numeran por el facilitador o agente encargado de identificar la población prioritaria y entregan a los ciudadanos para ser identificados en orden de llegada al PAC. Se deben solicitar en el área de auto -consulta o módulo de servicio según corresponda al finalizar el trámite.



- Identificación del módulo de rotonda asignado: Se señaló el puesto de rotonda que se encuentra más alejado del ingreso de la oficina, para evitar que se acumulen las personas en la puerta de ingreso.



- Identificación del módulo de agente de servicio asignado: Se atiende a la población prioritaria en el primer módulo de servicio disponible contando desde la puerta de ingreso de la oficina.



- Identificación de las mesas de atención prioritaria en jornadas de atención masiva: Se identifican para cada jornada las zonas de registro y verificación de documentos, así como el espacio destinado a las mesas de notificación, las cuales deberán estar ubicadas cerca de la entrada o subsiguiente a la siguiente área destinada de tránsito para los ciudadanos.



- Señalética en los baños de Discapacitados: La señalización de los baños para discapacitados se encuentran visibles.



- Rampas de Acceso Oficina: La red de Oficinas cuenta con las rampas de acceso en cumplimiento a la Ley Clopatofsky.



8.1.4. Citas previas

Respecto a lo informado en el IP9¹⁶² sobre la programación de citas previas para el trámite de corrección de historia laboral, se observó en el mes de abril de 2014 que las entregas masivas de extractos de historia laboral no generaron incrementos significativos por este trámite en los PAC de Colpensiones como se aprecia en el siguiente cuadro. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 3)

Capítulo 8.1 - Cuadro 3. Trámites de Historia Laboral

Subtrámite	mar-14	abr-14	Variación
Solicitud de corrección historia laboral	20.569	20.614	0%
Copias de Historia Laboral	16.708	17.704	6%
Total	37.277	38.318	3%

En ese sentido es preciso determinar durante el mes de mayo la necesidad de implementar la estrategia de agendamiento para la atención de estas solicitudes de acuerdo al comportamiento que se presente durante este período.

8.1.5. Acciones implementadas para mejorar el proceso de atención en el punto de atención de Colpensiones – PAC

En el mes de abril de 2014 se consolidó la propuesta del esquema del nuevo modelo de atención para las oficinas Colpensiones a nivel nacional, con el objetivo de realizar las pruebas pilotos en aras de garantizar una efectiva prestación del servicio a nuestros afiliados, pensionados y ciudadanos en general.

Los pasos que conforman el modelo de atención en referencia se describen en el cuadro 4. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 4)

Capítulo 8.1 - Cuadro 4. Descripción propuesta nuevo modelo atención

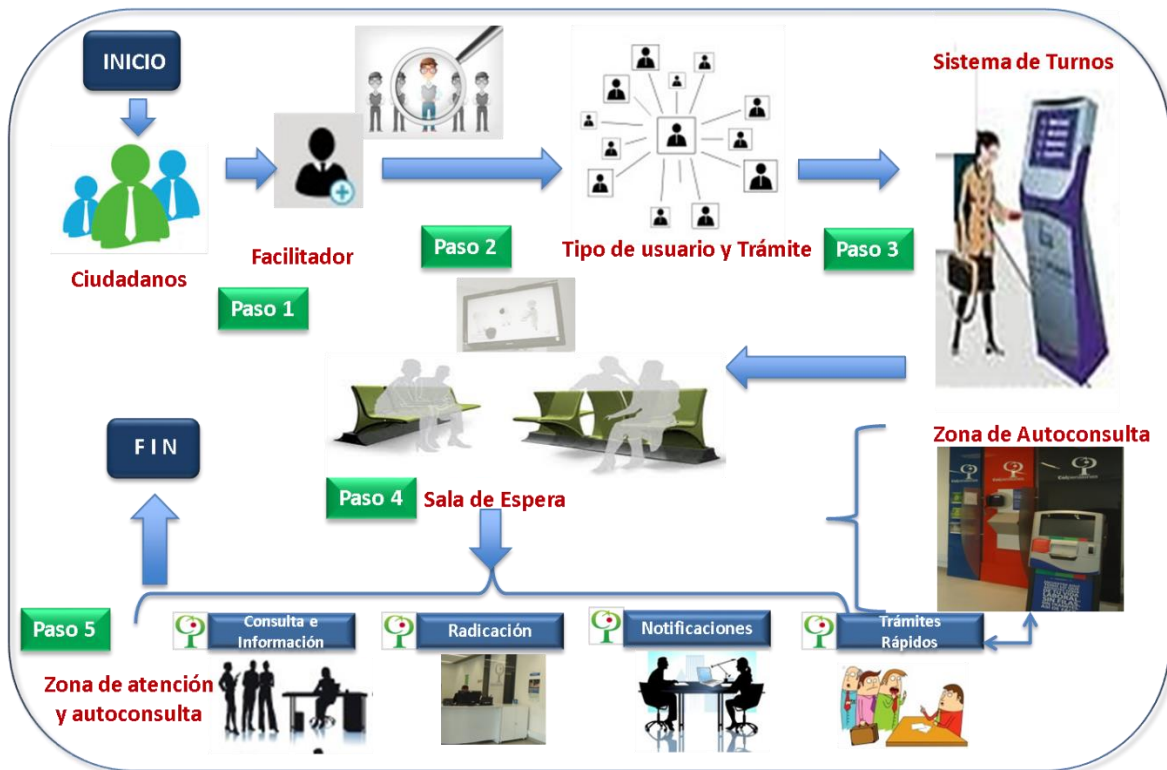
Paso	Descripción
Paso 1	El ciudadano ingresa a un Punto de Atención Colpensiones- PAC- donde un facilitador brindará la orientación sobre el trámite o servicio requerido.

¹⁶² IP9, sección 8.1.4, página 201.

Paso	Descripción
Paso 2	<p>A su vez el facilitador identificará el tipo de usuario y trámite a realizar, con la siguiente clasificación:</p> <p>TIPO DE USUARIO: I. Población Prioritaria: 1) Mayor a 70 años , 2) Discapacidad: Física o motriz, auditiva, Visual 3) Mujeres en estado de embarazo notorio II. Población no prioritaria.</p> <p>TIPO DE TRÁMITE: 1. Notificaciones – Agente de Servicio, 2. Radicación de trámites y documentos – Agente de Rotonda, 3. Consulta e información – Agentes de Servicio (Historia Laboral, pensión, nómina, 4. Trámites Rápidos – Certificados de afiliación, estado de trámites, copia de Historia Laboral- Facilitadores (Zona de Autoservicio)</p>
Paso 3	<p>Una vez identificado el tipo de usuario y trámite a realizar, se asigna un turno al ciudadano con el cual se dirige a la sala de espera para ser llamado a la zona de atención</p>
Paso 4	<p>El ciudadano se ubica en la sala de espera para ser llamado al turno correspondiente según el tipo de trámite a realizar el cual fue identificado previamente. (paso 1 y 2)</p>
Paso 5	<p>Se realizan los llamados a turno según el tipo de usuario y trámite, en ese momento los ciudadanos se dirigen al módulo asignado para recibir la atención requerida.</p>

En el siguiente gráfico (ver Capítulo 8.1- Gráfico 1) se encuentra plasmado la propuesta de modelo de servicio para la realización de pruebas piloto.

Capítulo 8.1 - Gráfico 1. Propuesta nuevo modelo de atención



Respecto al cronograma propuesto para la implementación de los ajustes al nuevo modelo de atención referido en el IP9¹⁶³, se señala que en la actividad de ejecución de pruebas piloto se modificaron algunos PACs de las regionales Bogotá, Centro, Occidente y Eje Cafetero en los cuales se dará aplicación como se evidencia en el cuadro 5 del presente capítulo. Sin embargo es preciso aclarar que las fechas de ejecución de las actividades no se modifican.

Las modificaciones en la selección de las oficinas obedecen a la necesidad de iniciar las pruebas con oficinas que tengan salas de espera amplias, que permitan segmentar a los ciudadanos por módulos de atención.

¹⁶³ IP9, sección 8.1.5, página 202.

Capítulo 8.1 - Cuadro 5. Cronograma implementación nuevo modelo de atención

Actividad	Fecha
Construcción de la concepción del modelo	Del 21 al 30 de abril de 2014
Documentación de la propuesta del modelo a implementar	Del 5 al 16 de mayo de 2014
Ejecución de pruebas pilotos en los siguientes PAC: Regional Bogotá: Calle 94 Regional Centro: Tunja Regional Antioquia: Medellín Sur Regional Occidente: Pasto Regional Eje Cafetero: Pereira Regional Caribe: Barranquilla Centro Regional Santander: Bucaramanga Regional Sur: Neiva	Del 2 al 30 de mayo de 2014
Ajustes y revisión al modelo de atención a implementar	Del 3 al 13 de junio de 2014
Plan de implementación con apoyo de las gerencias regionales	A partir del 16 de junio de 2014
Validación y seguimiento	A partir del 14 de julio de 2014

8.1.6. Seguimiento al Modelo de Atención

Durante el mes de abril se consolidó la base de datos para la recolección de los trámites registrados en el sistema bizagi y fuera de bizagi. Para los trámites fuera de bizagi se establecieron las siguientes categorías como se detalla en el cuadro 6. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 6)

Capítulo 8.1- Cuadro 6. Clasificación de trámites Fuera de Bizagi

Tipo	Subtipo
Trámites fuera de bizagi	- Copia de historia laboral - Certificado de afiliación

Tipo	Subtipo
Consultas e información	<ul style="list-style-type: none"> - Trámite ISS - Nómina pensionado - Reconocimiento de pensión - Historia laboral - Otros

Dicha información se encuentra estandarizada para poder generar cifras tanto por regional como por PAC. Lo anterior permitirá evaluar la productividad, la capacidad instalada, ajustes y estrategias al modelo de atención en oficinas.

8.1.7. Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión

Durante el mes de abril de 2014 se implementaron las siguientes acciones para mejorar el proceso de atención de los PAC:

- Inicio del plan piloto de la mesa de servicio para apoyo a casos críticos en los PAC mediante la generación de las respuestas y soluciones efectivas que se le brindan a los ciudadanos. Los avances de esta mesa y sus efectos sobre la calidad en la atención al ciudadano se reportarán en el siguiente IP.
- Realización de jornadas de notificación masivas a las oficinas de Cundinamarca, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Fusagasugá, Tunja, Duitama, Sogamoso, Arauca, Yopal Villavicencio y Leticia.
- Desarrollo de jornadas de capacitación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) haciendo énfasis en las temáticas asociadas afiliación al sistema, traslados y modificación de estados de afiliación, corrección de historias laborales, devolución de aportes, fiscalización y cobro persuasivo, elaboración de cálculos actuariales, reconocimiento de prestaciones, nómina de pensionados, medicina laboral y defensa judicial.
- Diseño de plan piloto para el ajuste en el proceso de radicación y clasificación de correspondencia en los PAC.

8.2. Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano

8.2.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

Durante el mes abril de 2014 el equipo comercial de Colpensiones ubicado en el territorio nacional continuó con la estrategia de corrección de historia laboral en entidades públicas y empresas privadas, cuyo objetivo principal es realizar un acompañamiento a cada entidad o empresa donde hace un levantamiento de las necesidades relacionadas con el régimen de prima media y se

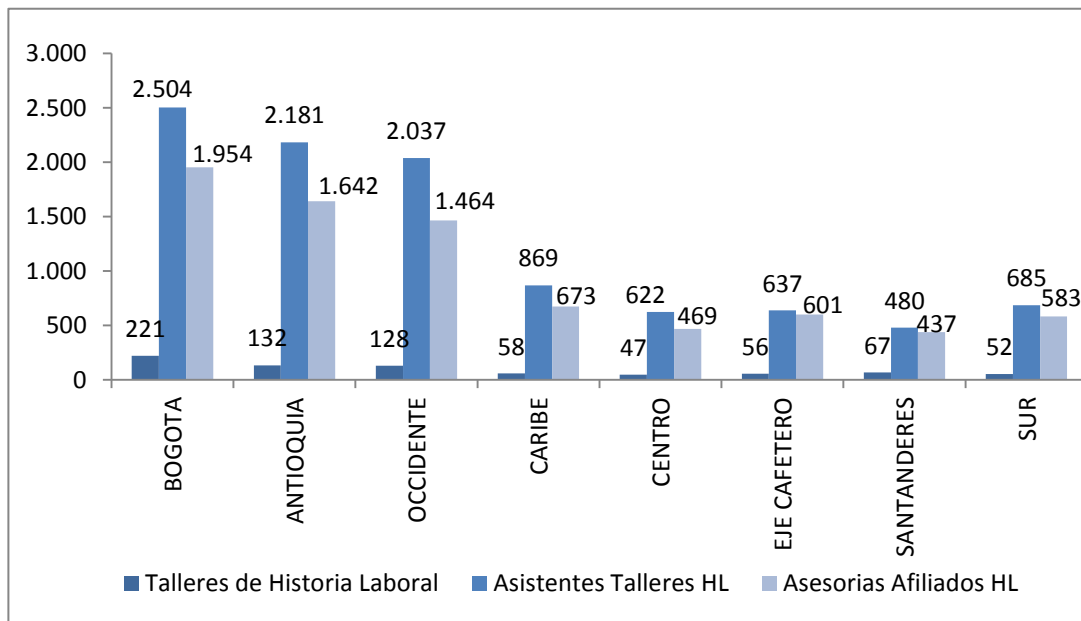
establece un plan de trabajo conjunto para realizar correcciones masivas de las historias laborales de los empleados.

Además en este acompañamiento se dictaron talleres de historia laboral y se realizaron asesorías personalizadas a prepensionados de las entidades, en aras de corregir los errores que se encuentren en su historia laboral.

Dando continuidad a este proceso durante el mes de abril se activaron 60 planes de trabajo con otras entidades públicas o privadas, llegando a 131 planes con empresas en todo el territorio nacional.

De igual forma se entregó para cada una de las entidades el resumen de errores asociados al Nit con el ánimo de dar inicio a las correcciones masivas. Así mismo, a la fecha se han dictado un total de 761 talleres de historia laboral a un total de 10.015 empleados de diferentes entidades y se realizaron asesorías personalizadas a un total de 7.823 personas, como se evidencia en el siguiente gráfico. (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 2)

Capítulo 8.2 – Gráfico 2. Cifras acumuladas entre febrero y abril de 2014



8.2.2. Fortalecimiento del Servicio

Se planearon las actividades para la realización del encuentro de servicio a ser desarrolladas en el mes de mayo de 2014 con los representantes de los PAC a nivel nacional y funcionarios de la Gerencia de Gestión Comercial, cuyo objetivo es fortalecer las habilidades y competencias para la

atención al ciudadano enfocadas en temas de liderazgo, trabajo en equipo, negociación y servicio al ciudadano.

Se inició con la Regional Antioquia la estrategia de acercamiento para atender a la población con discapacidad auditiva en conjunto con ASANSO (Asociación Antioqueña de personas Sordas) y se realizó una capacitación a pre-pensionados con el acompañamiento de una intérprete de señas. El contenido que se desarrolló durante la jornada se enmarcó en los siguientes temas:

- RPM (aclaraciones de pensión invalidez, sustitución pensional hijo inválido, pensión anticipada por hijo inválido).
- Historia laboral y formularios.
- Traslados – Colombia Mayor.

9. Indicadores

Desde la Presidencia de Colpensiones se ha determinado continuar afianzando la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de la entidad. Por tanto, se ha realizado un ordenamiento de los objetos de seguimiento habituales alineado con la cadena de valor del seguimiento establecida (Ver Capítulo 9 – Gráfico 1). Ello se ha planteado siguiendo los principios técnicos de gradualidad e institucionalidad -descritos en IP anteriores¹⁶⁴-, referentes, en el primer caso, al desarrollo y ajuste de indicadores con base en la disponibilidad de información, lo que ha permitido involucrar nuevos objetos de seguimiento según requerimientos y, bajo el segundo principio mencionado, que expresa que sin ir en detrimento del valor público agregado, el primer usuario de la Estrategia es la entidad.

Capítulo 9 – Esquema 1. Cadena de valor del seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones



í: Indicadores

Fuente: Colpensiones, Estrategia de seguimiento institucional, marzo de 2014.

En este sentido, se trata no solo de poner los resultados y el análisis de los resultados en orden, sino de responder al “encadenamiento” de información que se ha requerido para la formulación y

¹⁶⁴ Ver IP7, sección 8, página 195.

operación de cada uno de los indicadores que hacen parte de la Estrategia. Ahora bien, tal encadenamiento conlleva a una auto-validación de los datos provistos para cada una de las variables que constituyen los diferentes indicadores. Esto se debe a que en buena parte de los casos una variable hace parte de más de un indicador, sea como numerador o como denominador, por lo que el dato provisto debe ser consistente en todo momento.

Adicional a lo anterior, el encadenamiento de información de las variables permite conocer el nivel de avance o no de los objetos de seguimiento establecidos, lo que facilita interpretar los determinantes del comportamiento de las variables, así como considerar las acciones que se requieren emprender, bien sea para continuar optimizando el desempeño alcanzado, o para mejorar asuntos que lo requieran.

Actualmente, una vez se hace el cálculo de los indicadores (primeros 5 días de cada mes) los resultados son publicados desde la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos en el repositorio de información con el que cuenta la entidad (carpetas compartidas). Lo anterior se hace mediante un instrumento técnico denominado Reporte Institucional de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones. Este procedimiento facilita la consulta de dichos resultados y sus respectivos análisis por parte de los funcionarios de la entidad de todo nivel, siendo el propósito de éste la toma de decisiones gerenciales de manera oportuna y acertada.

Así mismo, se continúan desarrollando sesiones de trabajo lideradas por el equipo asesor de presidencia en la materia y la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, con los involucrados de las diferentes áreas por cada uno de los objetos de seguimiento establecidos. En estas sesiones son presentados formalmente los resultados y análisis de los indicadores -aspecto que se hace conjuntamente en los primeros 5 días de cada mes-, siendo el objetivo principal que el nivel directivo y técnico de cada área reflexione sobre el nivel de avance, agregado y desagregado, expresado en cada indicador, lo que sirve para que sean fijadas las pautas de trabajo en aras de optimizar las diferentes estrategias de acción.

Lo anterior está enmarcado en el propósito de institucionalizar progresivamente la Estrategia de seguimiento al interior de la entidad, promoviendo que se fije como una herramienta de carácter permanente en adelante.

Por su parte, como ha sido habitual en los IP anteriores, se entrega en el Anexo 4 del presente informe los resultados y análisis respectivos de los indicadores disponibles a 30 de abril de 2014, los cuales se desagregan de acuerdo con la pertinencia y disponibilidad de la información institucional. Cabe mencionar que en esta ocasión se entrega el análisis y cálculo de 16 indicadores, uno (1) menos que en el IP9, dado que en el marco de la revisión y calibración de los indicadores se encontró que la información suministrada por el indicador: (%) solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo, correspondiente al objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones, trata una clasificación de los actos administrativos que se analiza, en términos de desempeño, de una manera más adecuada desde el

indicador siguiente, denominado: (%) actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.

El proceso previamente descrito debe ser considerado como parte de la optimización de la Estrategia de seguimiento, en la cual se van escogiendo indicadores claros y relevantes, sin que ello quiera decir que los análisis previos no sean valiosos, sino que pueden ser realizados con indicadores complementarios o incluso nuevos.

En el siguiente cuadro se detallan los objetos de seguimiento y sus respectivos indicadores disponibles a 30 de abril de 2014. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

Capítulo 9 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones – abril de 2014

Objeto de seguimiento	Indicadores
Reconocimiento de prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas. ii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. iii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos. iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados. v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente. vi. (%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.
Sentencias	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados. iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.
Tutelas	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado. ii. (%) Trámites de tutelas cerrados.
Historias laborales	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas. ii. (%) Historias laborales corregidas. iii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas mensualmente.
PQRS	<ul style="list-style-type: none"> iv. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas.

Fuente: Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones, marzo de 2014.

Con el propósito de lograr una mejor comprensión y conforme a lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), tal como fue presentando en el IP9¹⁶⁵, en el Anexo 4 se muestra el comportamiento de los indicadores a partir de diciembre de 2014 en los casos donde ha sido posible su cálculo. Cabe decir que la formulación de los indicadores, sus resultados y los respectivos análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, al igual que las fichas técnicas elaboradas para la operación de éstos, en línea con garantizar la trazabilidad de la información.

¹⁶⁵ Ver IP9, Anexo 4, páginas 248 – 295.

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

Toda vez que en los distintos informes de seguimiento se informa a la H. Corte Constitucional los avances en la gestión de los temas tratados en las distintas mesas técnicas y se reporta la forma como se resuelven las quejas presentadas por los ciudadanos ante los órganos de control, resulta pertinente señalar que durante el mes de abril del presente año se efectuó una modificación a la metodología de trabajo seguida para lograr un mejoramiento en la eficacia de la gestión realizada por Colpensiones, esto con miras a atender las quejas de los usuarios y permitir de esta forma que tanto la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo enfoquen sus esfuerzos en los mejoramientos de políticas públicas aplicables a Colpensiones y no necesariamente en la atención puntual de las quejas de los ciudadanos y autoridades.

En este sentido se informa que se efectuó un corte al día 4 de abril de todos los requerimientos incluidos en todas las Mesas Técnicas, que mayoritariamente pertenecen a la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, arrojando un total de 3.647 casos, con la finalidad de abordar su respuesta en el transcurso del mes en la medida en que se cuente con los documentos suficientes para atenderlos, quedando un saldo que se gestionará cuando se cuente con la información y que se adicionarán a los nuevos casos que se reporten desde las distintas mesas.

En virtud a lo anterior, informamos el estado de la gestión según la Mesa de Trabajo a la que corresponda.

10.1. Mesa Técnica de trabajo y seguimiento conformada con la Procuraduría General de la Nación

10.1.1. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento

Durante este mes la gestión realizada por la mesa técnica de trabajo y seguimiento conformada por Colpensiones y la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, fue modificada por Colpensiones en aras de atender prioritariamente los requerimientos de éste órgano de control como ya se mencionó arriba.

Para definir la metodología de atención y compromisos se efectuó una reunión en las instalaciones de Colpensiones con la presidencia y la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social el día 14 de abril de 2014.

En la reunión se trataron temas relacionados con la atención de requerimientos, el término de verificación y se fijó un total de 3.647 requerimientos como base inicial para que Colpensiones adelantara una labor de contingencia para la atención de los mismos con corte a 30 de abril, corresponden a este órgano de control 3.277 casos.

Para llevar a cabo esta contingencia se señaló que en los casos de cumplimiento de sentencias se requiere de la documentación completa y de las verificaciones de autenticidad que la Entidad realiza, por esa razón solo se gestionaron hasta su culminación los requerimientos con el cumplimiento de esas condiciones. Así mismo, se hizo salvedad sobre 319 casos que requerían de una verificación especial por parte de la Delegada para Asuntos del Trabajo respecto a documento de identidad, tipo de petición, pretensión y observaciones pertinentes.

Por lo anterior, durante el mes se han gestionado para entrega de respuestas de fondo por parte de Colpensiones a la Procuraduría Delegada un total de 2.017 requerimientos, en las cantidades expuestas en el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 1)

Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Fecha y entregas de la Procuraduría

Entregas	Número de requerimientos
Entregados 15/04/2014	817
Próxima Entrega	1.200
Total	2.017

Es importante resaltar que Colpensiones ha adelantado una labor de respuesta durante este mes, de tal forma que del universo de casos por resolver y que corresponden a la Delegada, se resolvió un equivalente al %61.55 durante este mes. Por lo anterior, aún se encuentran pendientes de trámite 1.260, que se encuentran conformados de la siguiente manera: (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 2)

Capítulo 10.1 – Cuadro 2. Tipología requerimientos pendientes

Tipología	Número de requerimientos
Solicitud de copias	1
Historia laboral	60
Cumplimientos de fallo	417
Medicina laboral	8
Nómina	12
Trámites servicio al ciudadano	55
Trámites financiamiento e inversiones	11
Reconocimiento pensional	228
En verificación de la Delegada	318
Sin expediente	145
Duplicados	5
Total	1.260

De la misma manera se hace necesario mencionar que la Procuraduría Delegada continua remitiendo los requerimientos de los usuarios y que conforme a la nueva metodología de trabajo, en este momento existen en verificación inicial de datos 345 nuevos casos, con los cuales se creará una nueva base general de requerimientos para gestionarlos eficazmente a partir del mes de mayo. La identificación de los mismos por tipo de pretensión se muestra conforme en el cuadro 3. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3)

Capítulo 10.1 – Cuadro 3. Tipología nuevos requerimientos

Tipología	Número de requerimientos
Pensión de vejez	50
Pensión de Sobrevivientes	18
Sin expediente	1
Auxilio Funerario	1
Cumplimiento a fallo judicial	110
Historia laboral	27
Inclusión en nómina	14
Indemnización sustitutiva	5
Trámite de recursos	27
Retroactivo	12
Reintegros	6
Reliquidación	12
Sustitución pensional	7
Devolución de aportes	1
Incremento pensional	2
Pago único a herederos	1
Pensión de Invalidez	5
Solicitud de copias	1
Sin identificar	45
Total	345

10.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y seguimiento en el período reportado respecto al trámite de requerimientos (Abril 2014)

Como se indicó anteriormente durante el mes de abril de 2014 se inicio una nueva metodología de trabajo, lo que ha generado eficacia y aumento de gestión en la atención de requerimientos, lo cual se refleja en el total de tramitados con calidad por parte de esta Entidad. Así mismo, durante este mes se han recibido 345 requerimientos nuevos por parte de la Delegada.

En las reuniones de trabajo de la Mesa Técnica se entregan a la Delegada las respuestas a los requerimientos previa gestión de revisión de calidad, y se insiste en la completitud de la información a incluir en la base de datos que se entrega por parte de cada uno de los abogados de esa Entidad lo cual permite solucionar de una manera más eficaz cada uno de los casos de acuerdo a la tipología presentada, sin hacer reprocesos y verificaciones innecesarias.

De la misma manera, es pertinente manifestar que se vienen verificando y gestionando los requerimientos relacionados con el control frente a la defensa judicial de las acciones de tutela, los incidentes de desacato derivados de fallos y el cumplimiento de las sentencia judiciales y a la fecha se han comunicado 206 actuaciones de carácter administrativo y judicial relacionadas con la defensa de esta Entidad, a las cuales se les realiza un estricto seguimiento y control.

Lo anterior permite evidenciar que para Colpensiones sigue siendo una prioridad la atención de los requerimientos de los órganos de control a fin de atender oportunamente las pretensiones del usuario.

Finalmente, resulta indispensable destacar que la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad se vinculará activamente en el proceso de mejoramiento de actos administrativos, de tal suerte que por parte de ese órgano de control se efectuarán capacitaciones puntuales sobre materias específicas que requieren de mejoramiento por parte de los sustanciadores de Colpensiones. De esta manera, se integrarán los esfuerzos que desde la Presidencia, Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, Gerencia Nacional de Reconocimiento y Gerencia Nacional de Doctrina, se vienen haciendo y se contará con un insumo fundamental para la adecuada capacitación de nuestros servidores.

10.1.3. Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales

1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá

Durante el mes de abril, de acuerdo a la nueva metodología de trabajo se incluyeron 111 casos de la Procuraduría Primera Distrital en la base general de 3.647.

Así las cosas, se ha realizado la siguiente entrega de respuestas de fondo por parte de Colpensiones a la Procuraduría Primera Distrital en un total de 37 requerimientos, en las cantidades expuestas en el Cuadro 4 de esta sección. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 4)

Capítulo 10.1 – Cuadro 4. Fecha y entregas de la Procuraduría

Entregas	Número de requerimientos
09/04/2014	3
30/04/2014	34
Total	37

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Es importante resaltar que Colpensiones ha adelantado una labor de verificación individual de cada caso, de esta manera a la fecha se puede evidenciar que de los 111 casos, aún se encuentran pendientes de trámite 74 del total de requerimientos.

De la misma manera se hace necesario establecer que la Procuraduría Primera Distrital continúa remitiendo los requerimientos de los usuarios conforme a la nueva metodología de trabajo, en este momento existen en verificación inicial de datos 2 nuevos casos con los cuales se creará una nueva base general de requerimientos para gestionarlos eficazmente a partir del mes de mayo.

2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla

Durante el mes de abril, de acuerdo a la nueva metodología de trabajo se incluyeron 40 de la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla en la base general de 3.647.

Así las cosas, se realizará entrega de 12 respuestas de fondo por parte de Colpensiones a la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, quedando aún pendientes de trámite 28 del total de requerimientos.

De la misma manera se hace necesario establecer que la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla continúa remitiendo los requerimientos de los usuarios y conforme a la nueva metodología de trabajo, en este momento existen en verificación inicial de datos 8 nuevos casos con los cuales se creará una nueva base general de requerimientos para gestionarlos eficazmente a partir del mes de mayo.

3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín

Durante el mes de abril, de acuerdo a la nueva metodología de trabajo se incluyeron 22 casos de la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín en la base general de 3.647.

Adicionalmente, se realizará entrega de 13 respuestas de fondo por parte de Colpensiones a la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, quedando un saldo pendiente de 9 casos.

De la misma manera, se hace necesario establecer que la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín continúa remitiendo los requerimientos de los usuarios y conforme a la nueva metodología de trabajo, en este momento existen en verificación inicial de datos 6 nuevos casos con los cuales se creará una nueva base general de requerimientos para gestionarlos eficazmente a partir del mes de mayo.

4. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá

Durante el mes de abril, de acuerdo a la nueva metodología de trabajo se incluyeron 33 casos de la Procuraduría Segunda Distrital en la base general de 3.647.

Así las cosas, se ha realizado la siguiente entrega de respuestas de fondo por parte de Colpensiones a la Procuraduría Segunda Distrital de Bogotá en un total de 17 requerimientos, en las cantidades expuestas en el Cuadro 5 de esta sección. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 5)

Capítulo 10.1 – Cuadro 5. Fecha y entregas de la Procuraduría

Entregas	Número de requerimientos
25/04/2014	11
Próxima entrega	6
Total	17

Es importante resaltar que Colpensiones ha adelantado una labor de verificación individual de cada caso, de esta manera a la fecha se puede evidenciar que de los 33 casos, aún se encuentran pendientes de trámite 16 del total de requerimientos.

De la misma manera se hace necesario establecer que la Procuraduría Segunda Distrital continúa remitiendo los requerimientos de los usuarios y conforme a la nueva metodología de trabajo, en este momento existen en verificación inicial de datos 30 nuevos casos con los cuales se creará una nueva base general de requerimientos para gestionarlos eficazmente a partir del mes de mayo.

10.1.4. Observaciones al informe de seguimiento presentado por la Procuraduría Delegada para el trabajo y la seguridad en el mes de abril, ante la H. Corte Constitucional.

La Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social durante este mes no realizó un pronunciamiento expreso de seguimiento a la gestión de la Mesa Técnica, sin embargo Colpensiones está atenta a sus inquietudes y comentarios.

10.2. Atención a las observaciones presentadas por la Contraloría General de la República a la Corte Constitucional en el Informe “Convocatoria sesión técnica informal en el marco del seguimiento a los Autos 110, 202 y 320 de 2013”

En el IP9 Colpensiones dio respuesta a los aspectos que, sobre la materia de los autos dictados por la H. Corte, la Contraloría General de la República se pronunció en el Informe “Convocatoria sesión técnica informal en el marco del seguimiento a los Autos 110, 202 y 320 de 2013”. Teniendo en cuenta que la entidad no ha recibido nuevo informe por parte de la Contraloría General de la República en el marco de lo solicitado por la H. Corte Constitucional, en el presente informe se señalan los avances de los aspectos mencionados por el ente de control en los siguientes

capítulos: Capítulo 4. Estrategia de Calidad, Capítulos 5. Metas y avances en reconocimiento de prestaciones y corrección de historias laborales y en el Capítulo 6.5 Inclusión en Nómina.

10.3. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo

Durante el mes de abril se llevó a cabo reunión de Mesa Técnica en la que se puso en conocimiento de la Defensoría del Pueblo la nueva metodología de trabajo, por lo cual teniendo en cuenta que a la fecha de verificación e iniciación de la contingencia la Defensoría del Pueblo tenía un inventario de 164 casos para gestión, estos fueron incluidos en la base general de 3.647.

Así las cosas, de la gestión realizada se entregarán 94 respuestas de fondo por parte de Colpensiones a la Defensoría del Pueblo, lo que corresponde a un porcentaje de evacuación del 57.31% durante este mes

Es importante resaltar que Colpensiones ha adelantado una labor de verificación individual de cada caso, de esta manera a la fecha se puede evidenciar que de los 164 casos, se encuentran pendientes de trámite 70 del total de requerimientos.

De la misma manera se hace necesario establecer que la Defensoría del Pueblo continua remitiendo los requerimientos de los usuarios y conforme a la nueva metodología de trabajo en este momento existen en verificación inicial de datos 9 nuevos casos con los cuales se creará una nueva base general de requerimientos para gestionarlos eficazmente a partir del mes de mayo.

La Defensoría del Pueblo durante este mes no realizó un pronunciamiento expreso de seguimiento a la gestión de la Mesa Técnica, sin embargo, Colpensiones está atenta a sus inquietudes y comentarios.

Anexos

Anexo 1. Oficio No. 10000_2087

SEGURO SOCIAL
En liquidación

10000 - 2087

Bogotá D.C. 22 ABR 2014

Doctor
MAURICIO OLIVERA GONZALEZ
Presidente
COLPENSIONES
Cra. 10 No. 72 - 33 Torre B Piso 12
Ciudad

Presidencia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Actualizado al momento
NIVEL NACIONAL

032163

COLPENSIONES
2014-3895319
22/04/2014 09:38:33 p.m.
DESPACHOS JUDICIALES
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C.
CORRESPONDENCIA
Nro Folios: 13
120143895319510

**Asunto: ENTREGA DE BASE DATOS DE LOS EXPEDIENTES
INCLUIDOS EN NÓMINA DE PENSIONADOS DE 1.011.149
REGISTROS, REQUERIMIENTO N° 2014_2396807**

Respetado Doctor Olivera.

De acuerdo con el asunto enunciado en la referencia, atentamente nos permitimos informar sobre la gestión realizada por ISS en Liquidación, sobre la base de datos suministrada por Colpensiones contentiva de 1.011.149 registros, correspondientes a los expedientes pensionales que se encuentran en nómina.

En el cuadro siguiente se detalla el resultado de la gestión operativa y de los cruces de información que se realizaron al interior del ISS en Liquidación, con la información suministrada por la nueva Administradora del Régimen de Prima Media.

**ESTADO GENERAL DE LA BASE DE DATOS SUMISTRADA POR
COLPENSIONES.**

ESTADO DE LOS REGISTROS	CANTIDADES
REGISTROS QUE SE ENCUENTRAN EN EL INVENTARIO FÍSICO	840.605
REGISTROS QUE NO SE IDENTIFICARON EN EL INVENTARIO	10.187
EXPEDIENTES ENTREGADOS A COLPENSIONES CON ACTAS	160.357



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

*Carrodo Bizaqi
2014-3274766
29/04/2014.*

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 - 33 Torre B Piso 11 - Bogotá / Línea Nacional 01 8000 41 09

Anexo 2. Oficio No. 2014_3274766



2014_3274766

**Prosperidad
para todos**

Bogotá, D.C., 29 de abril de 2014

Doctor
FELIPE NEGRET MOSQUERA
Apoderado General - ISS en Liquidación
Carrera 10 No. 64 - 28
Ciudad

Referencia: Requerimiento 2014_2396807 – entrega de base de datos de los expedientes incluidos en Nómina de Pensionados de 1.011.149 registros.

Respetado Doctor Negret,

En respuesta al oficio Nro. 10000 _ 2087 de fecha 22 de abril de 2014, mediante el cual se hace entrega de la base de datos descrita en la referencia y luego de realizar las validaciones respectivas de la información suministrada, se requiere: El detalle de los 160.357 registros que corresponden a "EXPEDIENTES ENTREGADOS A COLPENSIONES CON ACTAS", la cual deberá contener el número de acta y la fecha en la cual se realizó la entrega. Toda vez que en la información que se adjunta no se evidencia dicho detalle, sólo se adjunta los resúmenes descritos en el oficio de envío.

Así mismo, respecto a su solicitud de información de datos, para la ubicación de los 10.187 registros que corresponden a "REGISTROS QUE NO SE IDENTIFICARON EN EL INVENTARIO", es procedente manifestar que los mismos se encuentran en la base de datos remitida el día 26 de marzo de 2014, la cual contiene la siguiente estructura:

1	C	760390	JAIME DE J VALENCIA MARTINEZ	INVALIDEZ DECRETO 3041	198402	01/02/1984	0	01/01/1984	INVALIDEZ	A
---	---	--------	------------------------------------	------------------------------	--------	------------	---	------------	-----------	---

Se describirán los campos en el orden de la estructura enviada:

- Número de consecutivo
- Tipo de documento

"Tu futuro lo construimos entre los dos"

Dirección: Carrera 10 No. 72-33 Piso 10
Tel: 2170100

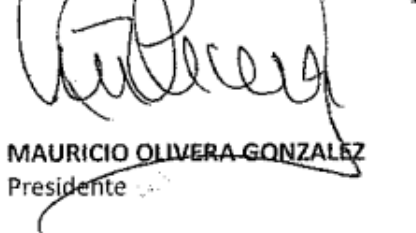
Tu futuro lo construimos entre los dos

- Número de Cedula del Causante
- Apellidos y nombres
- Tipo de prestación
- Periodo de Ingreso
- Fecha de expedición del acto administrativo.
- Estado del cobro de la prestación
- Fecha de ingreso en nómina
- Tipo de Riesgo
- Estado de la Pensión

En lo que corresponde al campo de número de resolución, ésta información no fue cargada en la fuente de nómina que proviene del ISS. En lo concerniente a la solicitud de información de entidad que otorga la prestación, los registros fueron extractados de la nómina generada anterior al 28 de Septiembre de 2012, por lo tanto la entidad que otorgó la prestación fue el ISS.

Es procedente manifestar que no se realiza un nuevo envío de base de datos teniendo en cuenta lo dispuesto por el comité de riesgos de Colpensiones, los conceptos de la superintendencia bancaria y lo preceptuado en la Ley 1437 de 2011, sobre la restricción de información.

Cordialmente,



MAURICIO OLIVERA GONZALEZ
Presidente

Elaboró Darlyne Mejía 
Aprobó Diana Carolina Barbosa 

Anexo 3. Oficio No. 2014_2396807



2014_2396807

Bogotá D.C., Marzo 26 de 2014

ADMINISTRACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

14 MAR 26 A 9:04

Prosperidad
para todos

RECIBIDO

Doctor
FELIPE NEGRET MOSQUERA
Apoderado General
ISS en Liquidación
Carrera 10 No. 64 - 28
Ciudad

Ref: Entrega de base de datos de los expedientes incluidos en nómina de pensionados.

Respetado Doctor Negret:

Teniendo en cuenta el compromiso adquirido por Colpensiones en reunión realizada el 18 de febrero del presente y cuya acta fue remitida a la H. Corte Constitucional de fecha 26 de febrero; y a su vez, dando respuesta a oficios DE-0087-2014, del 27 de febrero y 1037 del 19 de marzo, remitidos por el ISS en L., me permito adjuntar:

- ✓ Un (1) CD que contiene la base de datos de la nómina por causante, con corte a septiembre de 2012, con 1.011.149 registros. Peso 116 MG.
- ✓ Clave para descifrar el archivo **DFBHJ8**.

Sin otro particular,


MAURICIO OLIVERA GONZALEZ
Presidente

Anexo CD

"Tu futuro lo construimos entre los dos"

Dirección: Carrera 10 No. 72-33 Piso 10
Tel: 2170100

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co
Carrera 10 No 72 - 33 Torre B Piso 11 - Bogotá / Línea Nacional 01 8000 41 09

Anexo 4. Resultados de los Indicadores de seguimiento

1. Presentación

En este anexo se presentan los resultados y el análisis de los indicadores disponibles a 30 de abril de 2014 que hacen parte de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones. En esta ocasión se presentan un total de 16 indicadores, uno menos que en el IP9¹⁶⁶ tal como se explicó en el capítulo 9 del presente informe, los cuales se ordenan, con base en la cadena de valor del seguimiento (ver Capítulo 9 – Gráfico 1), de la siguiente manera: seis (6) asociados con reconocimiento de prestaciones, cuatro (4) con sentencias, dos (2) con tutelas, tres (3) con historias laborales y uno (1) con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

El énfasis de la desagregación de los indicadores continúa siendo el planteado por la H. Corte Constitucional relacionada con grupos prioritarios de atención, así como la diferenciación entre la represa del ISS y Colpensiones, desde luego donde sea pertinente y la información se encuentre disponible.

De la misma forma, como ha sido presentado en los informes anteriores, el cálculo de los indicadores en la mayoría de los casos es acumulado, es decir desde que Colpensiones entró en funcionamiento (octubre de 2012); cabe decir que los indicadores de sentencias han sido calculados desde el 1 de junio de 2013. Por su parte, tanto el indicador de nómina asociado a reconocimiento, que se calcula desde el mes de noviembre de 2013, y el indicador de solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas, calculado a partir de marzo de 2014, son de carácter mensual.

Por último, tal como fue planteado en el IP9¹⁶⁷, siguiendo la orientación expresada por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3) y con el propósito de facilitar la comprensión de los resultados, es presentado en este anexo el comportamiento de los indicadores a partir de diciembre de 2014, según la disponibilidad de información.

¹⁶⁶ Ver IP9, Anexo 4, páginas 248 – 295.

¹⁶⁷ IP9, Anexo 4, páginas 248.

2. Objetos de seguimiento

2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones

En la presente sección se reporta los resultados de los indicadores de reconocimiento disponibles institucionalmente. El comportamiento positivo de dichos resultados es evidencia de las mejoras paulatinas de la gestión de Colpensiones, y del cumplimiento de los compromisos adquiridos con la H. Corte Constitucional, con los entes de control, y con la ciudadanía.

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 respuesta de Colpensiones frente a los ciudadanos. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.¹⁶⁸

Anexo 4 - Tabla No. 1

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	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	

¹⁶⁸ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, de reliquidación, de indemnización y de 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 4 - Tabla No. 2
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	495.347	526.666	571.150	619.811	650.424
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas	710.008	750.669	785.686	829.701	860.341
Cálculo (%)	69,77%	70,16%	72,69%	74,70%	75,60%

Anexo 1 - Tabla No. 3
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Represa ISS					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	249.896	258.143	264.890	279.095	287.232
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	322.472	331.157	333.107	344.488	345.872
Cálculo (%)	77,49%	77,95%	79,52%	81,02%	83,05%
Colpensiones					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	245.451	268.523	306.260	340.716	363.192
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	387.536	419.512	452.579	485.213	514.469
Cálculo (%)	63,34%	64,01%	67,67%	70,22%	70,60%

Anexo 4 - Tabla No. 4
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas de la Represa ISS
Escenarios (4, 5, 6, 7, 8 y los nuevos ingresos de marzo y abril)

Registro de datos del indicador agregado (por escenarios)					
Variables	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	126.126	133.699	141.212	155.044	163.451
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	190.104	198.702	207.388	209.338	222.103
Cálculo (%)	66,35%	67,29%	68,09%	74,06%	73,59%

Anexo 4 - Tabla No. 5
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas de la Represa ISS
(Escenarios 4, 5, 6, 7, 8 y los nuevos ingresos de marzo y abril)
Desagregación del indicador por grupos

Registro de datos del indicador desagregado					
Variables	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)
Grupo1					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	48.290	49.805	52.877	54.754	58.062
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	49.008	51.580	54.326	54.775	58.338
Cálculo (%)	98,53%	96,56%	97,33%	99,96%	99,53%
Grupo2					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	10.532	11.341	12.069	12.547	12.791
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	12.156	12.358	12.498	12.564	12.812
Cálculo (%)	86,64%	91,77%	96,57%	99,86%	99,84%
Grupo3					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	11.630	14.599	16.202	17.156	17.398
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	16.759	17.043	17.182	17.188	17.418
Cálculo (%)	69,40%	85,66%	94,30%	99,81%	99,89%
Grupo 4					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	55.674	57.954	60.064	70.587	75.200
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes. (Represa del ISS).	112.181	117.721	123.382	124.811	133.535
Cálculo (%)	49,63%	49,23%	48,68%	56,56%	56,31%

Análisis: el resultado del indicador devela que a 30 de abril de 2014 Colpensiones ha recibido un total de 860.341 solicitudes de reconocimiento desde su entrada en operación, de las cuales ha resuelto el 75.60%, es decir 650.424; y tiene un saldo por resolver de 209.917 solicitudes. Ello significa que el desempeño de la entidad ha mejorado 1 punto porcentual con respecto a marzo de 2014; 5,83 puntos frente a diciembre de 2013; y 13 puntos en comparación con el resultado de octubre de 2013, fecha del primer cálculo del indicador (ver Tabla No. 2).

Es necesario señalar que Colpensiones ha recibido por parte del ISS en L. 345.873 solicitudes de reconocimiento, de las cuales ha resuelto 287.237 (el 83.05%). Por su parte, se han radicado

directamente en la entidad 514.469 solicitudes, y se ha resuelto 363.192 que corresponden al 70.60% (ver Tabla No. 3). Con respecto a los resultados de marzo de 2014 se observa un incremento de 2,03 puntos porcentuales en la atención de solicitudes resueltas de la Represa ISS, y de 5,55 puntos frente a diciembre de 2013. Por su parte, de las solicitudes radicadas en Colpensiones, el incremento es de 7,26 puntos en comparación con el resultado de diciembre de 2013. No obstante, frente al primer cálculo del indicador (octubre de 2013), el incremento ha sido de 18 puntos en la atención de la represa, y de 10 puntos en los trámites de Colpensiones.

En la desagregación del indicador por grupos de prioridad se reportan las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS en L. que se encuentran pendientes de resolver, las cuales constituyen los escenarios 5, 6, 7 y 8 así como los nuevos ingresos de marzo y abril. Al respecto, el resultado del indicador muestra que de un total de 222.103 solicitudes pendientes, a 30 de abril de 2014 se han decidido 163.451 que representa el 73.59% (ver Tabla No. 4).

Si bien el indicador presenta un leve descenso en el mes de abril, el avance en la atención de solicitudes pendientes de la Represa en comparación con los resultados de diciembre de 2013, es de 7,25 puntos porcentuales; y de 32 puntos con respecto a lo resuelto a octubre de 2013.

Por último, el indicador muestra que la gestión de todos los grupos ha evolucionado positivamente, en forma consecuente con la directriz de la H. Corte constitucional. En efecto, las solicitudes que constituyen los grupos 1, 2 y 3 se encuentran resueltas en un 99%, y del grupo 4 el 56% (ver Tabla No. 5).

Indicador No. 2. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que han sido resueltas por Colpensiones mediante un acto administrativo, con respecto al total de solicitudes radicadas en la entidad. El propósito es estimar la relación entre las solicitudes de reconocimiento radicadas y las decisiones administrativas que toma Colpensiones, lo cual resulta importante para conocer la capacidad de decisión de la entidad e indicar el funcionamiento del proceso de radicación.

Anexo 4 - Tabla No. 6
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	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 4 - Tabla No. 7
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	444.781	473.457	515.080	557.945	589.868
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas	710.008	750.669	785.686	829.689	860.341
Cálculo (%)	62,64%	63,07%	65,56%	67,25%	68,56%

Anexo 4 - Tabla No. 8
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Represa ISS					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	217.161	224.397	230.291	240.745	246.066
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS)	322.472	331.157	333.107	344.476	345.872
Cálculo (%)	67,34%	67,76%	69,13%	69,89%	71,14%
Colpensiones					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	227.620	249.060	284.789	317.200	343.802
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	387.536	419.512	452.579	485.213	514.469
Cálculo (%)	58,74%	59,37%	62,93%	65,37%	66,83%

Anexo 4 - Tabla No. 9

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos de la Represa ISS Escenarios (4, 5, 6, 7, 8 y nuevos ingresos de marzo y abril)

Registro de datos del indicador agregado (escenarios)					
Variables	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	88.277	95.513	101.407	111.860	117.184
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	190.104	198.702	207.388	209.338	222.103
Cálculo (%)	46,44%	48,07%	48,90%	53,44%	52,76%

Anexo 4 - Tabla No. 10

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos de la Represa ISS Escenarios (4, 5, 6, 7, 8 y nuevos ingresos de marzo y abril) Desagregación del indicador por grupos prioritarios

Registro de datos del indicador desagregado					
Variables	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)
Grupo1					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	36.561	37.871	40.235	40.908	42.449
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	49.008	51.580	54.326	54.775	58.338
Cálculo (%)	74,60%	73,42%	74,06%	74,68%	72,76%
Grupo2					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	8.731	9.513	10.061	10.304	10.449
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	12.156	12.358	12.498	12.564	12.812
Cálculo (%)	71,82%	76,98%	80,50%	82,01%	81,56%
Grupo3					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	9.028	11.966	13.250	13.797	13.924
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	16.759	17.043	17.182	17.188	17.418
Cálculo (%)	53,87%	70,21%	77,12%	80,27%	79,94%
Grupo 4					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	33.957	36.163	37.861	46.851	50.362
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	112.181	117.721	123.382	124.811	133.535
Cálculo (%)	30,27%	30,72%	30,69%	37,54%	37,71%

Análisis: el resultado del indicador muestra que el 68.56% de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en Colpensiones, han sido resueltas mediante un acto administrativo. Devela además una tendencia creciente desde octubre de 2013, y un incremento de 1,3 puntos porcentuales frente al mes anterior, de 5,9 puntos en relación con diciembre de 2013, y de 11 puntos con respecto a octubre de 2013, fecha del primer cálculo del indicador (ver Tabla No. 7). Vale decir que esta tendencia se marca aún más en el grupo de solicitudes de las Represa ISS, que en el grupo de Colpensiones, toda vez que el 71.14% de las solicitudes de reconocimiento de la Represa cuentan con un acto administrativo, mientras que de las solicitudes de Colpensiones es el 66.83%. (Ver Tabla No. 8).

El indicador desagregado por grupos se comporta de forma consecuente con los criterios de priorización establecidos por H. Corte Constitucional. A 30 de abril de 2014, de las 222.103 solicitudes de reconocimiento pendiente de decisión (escenario 8 + los nuevos ingresos de marzo y abril), se han resuelto mediante acto administrativo el 52.76%, es decir 117.184 solicitudes. El 72.76% del grupo uno (1); el 81.56% del grupo dos (2); el 79.94% del grupo tres (3); y el 37.71% del grupo cuatro (4) (ver Tablas No. 9 y 10).

Si bien el comportamiento del indicador desagregado presenta un leve descenso en el mes de abril, el desempeño ha mejorado en 6,32 puntos porcentuales con respecto a diciembre de 2013, y en 18,89 puntos en comparación con el resultado de octubre (fecha del primer cálculo del indicador).

Indicador No. 3. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha proferido positivamente, con respecto al total de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones 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.

Anexo 4 - Tabla No. 11
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 4 - Tabla No. 12
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos

Registro de datos del indicador agregado 2013					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	264.389	279.630	302.574	326.139	343.250
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	444.781	473.457	515.080	557.945	589.868
Cálculo (%)	59,44%	59,06%	58,74%	58,45%	58,19%

Anexo 4 - Tabla No. 13
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado 2013					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Represa ISS					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	119.836	123.223	124.907	129.866	131.621
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	217.161	224.397	230.291	240.745	246.066
Cálculo (%)	55,18%	54,91%	54,24%	53,94%	53,49%
Colpensiones					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	144.553	156.407	177.667	196.273	211.629

Registro de datos del indicador desagregado 2013					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	227.620	249.060	284.789	317.200	343.802
Cálculo (%)	63,51%	62,80%	62,39%	61,88%	61,56%

Análisis: el resultado de este indicador muestra una tendencia levemente decreciente. No obstante, puede interpretarse que en Colpensiones en promedio 58 de cada 100 actos administrativos proferidos reconocen una prestación (ver Tabla No 12). Al respecto es importante mencionar que desde que Colpensiones entró en funcionamiento a la fecha de este informe, se han reconocido 343.250 prestaciones que corresponden al 58.19% de lo proferido en el mismo periodo.

La desagregación del indicador por entrada muestra que de las solicitudes provenientes de la represa del ISS, el 53.94% de los actos administrativos proferidos a 30 de abril de 2014 conceden una prestación, es decir 131.621; y de las solicitudes radicadas en Colpensiones el 61.56% de lo proferido que corresponde a 211.629 prestaciones reconocidas (ver Tabla No. 13). De este modo, es posible observar que no solamente es mayor el volumen de solicitudes radicadas en Colpensiones, sino también es mayor el número de solicitudes resueltas y de prestaciones concedidas en comparación con la represa del ISS.

Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones 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 fallas¹⁶⁹.

¹⁶⁹Por 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 4 - Tabla No. 14
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones 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 reconocimiento de prestaciones notificadas.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

Anexo 4 - Tabla No. 15
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	312.874	380.413	469.831	506.961	543.375
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos	404.108	444.781	473.456	515.080	557.945
Cálculo (%)	77,42%	85,53%	99,23%	98,42%	97,39%

Anexo 4 - Tabla No. 16
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado	
Variables	abr-14
Represa ISS	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	239.465
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	240.745
Cálculo (%)	99,47%
Colpensiones	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	303.910
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	317.200
Cálculo (%)	95,81%

Análisis: el cálculo del indicador arroja que el 97.39% de los actos administrativos proferidos entre octubre de 2012 y marzo de 2014, a 30 de abril de 2014 han sido notificados (ver Tabla No. 15). De manera que al corte del presente informe, Colpensiones ha notificado 543.375 actos

administrativos de los 557.945 proferidos hasta el 31 de marzo de 2014. Aunque se aprecia un leve descenso del indicador en el último mes, cabe decir que con respecto a diciembre de 2013 hay un incremento de 20 puntos porcentuales en el desempeño del proceso de notificación de actos administrativos.

Ahora bien, sobre los actos administrativos proferidos que corresponden a la represa ISS, se han notificado el 99.47% de lo proferido hasta el 31 de marzo de 2014, y el 95.81% de los actos administrativos proferidos en el mismo periodo que corresponden a las solicitudes radicadas en Colpensiones (ver Tabla No. 16).

Los detalles del proceso de notificaciones, así como el reporte completo de cifras que soportan la respectiva gestión, y el plan de acción mediante el cual la entidad espera mejorar su desempeño se encuentran en el capítulo 7 del presente informe (IP10).

Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de reconocimiento 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 económica¹⁷⁰.

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.

¹⁷⁰Para 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.

Anexo 4 - Tabla No. 17
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento 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 reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 4 - Tabla No. 18
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	18.763	22.144	14.370	20.857	12.356
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.	19.185	23.176	14.397	20.925	12.377
Cálculo (%)	97,80%	95,55%	99,81%	99,68%	99,83%

Anexo 1 - Tabla No. 19
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente - Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Represa ISS					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	6.583	10.351	2.889	1.570	1.671
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos (Represa ISS) que deben ingresar a la nómina en el mes.	6.744	10.635	2.892	1.586	1.692
Cálculo (%)	97,61%	97,33%	99,90%	98,99%	98,76%
Colpensiones					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	12.180	11.793	11.481	19.287	10.685
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos (Colpensiones) que deben ingresar a la nómina en el mes.	12.441	12.541	11.505	19.339	10.685
Cálculo (%)	97,90%	94,04%	99,79%	99,73%	100,00%

Anexo 4 - Tabla No. 20
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente
Represa ISS. Escenarios 6, 7 y 8

Registro de datos del indicador agregado 2014			
Variables	feb-14 (Escenario 6)	mar-14 (Escenario 7)	abr-14 (Escenario 8)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.889	1.570	1.671
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos (Represa ISS) que deben ingresar a la nómina en el mes.	2.892	1.586	1.692
Cálculo (%)	99,90%	98,99%	98,76%

Anexo 4 - Tabla No. 21
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina
mensualmente. Represa ISS. Escenarios 6, 7 y 8
Desagregación del indicador por grupos

Registro de datos del indicador desagregado 2014			
Variables	feb-14 (Escenario 6)	mar-14 (Escenario 7)	abr-14 (Escenario 8)
Grupo1			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	241	414	209
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos (Represa ISS) que deben ingresar a la nómina en el mes.	241	425	210
Cálculo (%)	100,00%	97,41%	99,52%
Grupo2			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	223	179	112
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos (Represa ISS) que deben ingresar a la nómina en el mes.	223	181	113
Cálculo (%)	100,00%	98,90%	99,12%
Grupo3			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.253	329	312
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos (Represa ISS) que deben ingresar a la nómina en el mes.	1.255	332	314
Cálculo (%)	99,84%	99,10%	99,36%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.019	608	720
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos (Represa ISS) que deben ingresar a la nómina en el mes.	1.020	608	735
Cálculo (%)	99,90%	100,00%	97,96%
Indemnizados			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	153	40	318
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos (Represa ISS) que deben ingresar a la nómina en el mes.	153	40	320
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	99,38%

Análisis: el indicador devela un desempeño positivo de Colpensiones en la gestión de inclusión en la nómina de las prestaciones económicas reconocidas, consistente con las reglas del negocio,

toda vez que el 99.83% de los actos administrativos proferidos positivos durante el mes de marzo de 2014 que debían ingresar a la nómina, con corte a 30 de abril de 2014, efectivamente ingresaron (ver Tabla No. 18). Es decir que de los 13.377 actos administrativos proferidos solo en el mes de marzo de 2014, 12.356 ingresaron a la nómina; 1.671 de la represa ISS y 10.685 de Colpensiones (ver Tabla No. 19).

Así mismo, el 98,76% de los actos administrativos proferidos en el mes de marzo, que conceden una prestación económica y que corresponden a las solicitudes provenientes de la represa ISS del escenario 8, ingresaron a la nómina (ver Tabla No. 20). El 99.52% del grupo uno (1); el 99.12% del grupo dos (2); el 99.36% del grupo tres (3); y el 97.96% del grupo cuatro (4) (ver Tabla No. 21).

Los detalles del proceso de inclusión en nómina y la explicación de los resultados, se pueden consultar en la sección 6.5 del presente informe (IP10).

Indicador No. 6. (%) Recursos de reposición 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 de reposición 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.

Anexo 4 - Tabla No. 22

Metadatos clave del indicador (%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 4 - Tabla No. 23
(%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
VARIABLE 1: Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.	14.879	17.528	20.835	26.566	31.027
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.	44.887	52.320	62.390	76.239	88.107
Cálculo (%)	33,15%	33,50%	33,39%	34,85%	35,22%

Análisis: el cálculo del indicador a 30 de abril de 2014 arroja que el 35.22% de los recursos decididos generaron un cambio en la decisión inicial, lo cual marca una tendencia levemente creciente del indicador dado que durante el último mes hubo un incremento de 0,37 puntos porcentuales con respecto al mes anterior, y de 2 puntos frente al primer cálculo de diciembre de 2013. Sin embargo, dicho comportamiento no necesariamente debe ser interpretado como problemas de calidad en los actos administrativos proferidos por Colpensiones, puesto que es posible que los cambios en la decisión obedezcan a la consideración afirmativa de pruebas allegadas por los afiliados a través del recurso.

No obstante, Colpensiones continúa avanzando en la implementación del plan de calidad que se propone mejorar el proceso de decisión y la calidad de los actos administrativos que profiere, cuyos avances, retos y perspectivas se presentan en el capítulo 4 del presente informe (IP10).

2.2 Objeto de seguimiento sentencias

Indicador No. 1: (%) Sentencias 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.

Anexo 4 - Tabla No. 24

Metadatos clave del indicador (%) Sentencias 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 listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias identificadas.				Vicepresidencia Jurídica	

Anexo 4 - Tabla No. 25

(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

Registro de datos del indicador agregado				
Variables	Enero	Febrero	Marzo	Abril
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	16.259	17.376	20.385	24.119
VARIABLE 2: Sentencias identificadas	37.015	38.030	41.525	47.346
Cálculo (%)	43.93%	45.69%	49.09%	50.94%

Anexo 4 - Tabla No. 26

(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por entradas

Registro de datos del indicador desagregado				
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS				
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	9.502	10.006	10.587	10.816
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS).	11.053	11.172	11.174	11.175
Cálculo (%)	85.97%	89.56%	94.75%	96.79%
Entrada 2. Colpensiones				
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	1.273	1.469	2.853	4.752
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Colpensiones).	12.856	13.561	15.475	16.785
Cálculo (%)	9.90%	10.83%	18.44%	28.31%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias				
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	192	234	1.160	2.494
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (PQRS).	7.814	7.630	9.091	13.329
Cálculo (%)	2.46%	3.07%	12.76%	18.71%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS				
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	5.292	5.667	5.785	6.057
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Halladas en la represa del ISS).	5.292	5.667	5.785	6.057
Cálculo (%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Anexo 4 - Tabla No. 27

(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)¹⁷¹

Registro de datos del indicador desagregado			
Variables	feb-14	mar-14	abr-14
Grupo1			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	391	483	504
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	679	669	641
Cálculo (%)	57.58%	72.20%	78.63%
Grupo2			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	15	16	15
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	25	22	20
Cálculo (%)	60.00%	72.73%	75.00%
Grupo3			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	3	4	4
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	7	8	8
Cálculo (%)	42.86%	50.00%	50.00%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	9.547	10.028	10.222
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	10.375	10.391	10.422
Cálculo (%)	92.02%	96.51%	98.08%
Indemnizaciones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	43	47	50
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	59	61	62
Cálculo (%)	72.88%	77.05%	80.65%
Auxilios			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	7	9	21
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	27	23	22
Cálculo (%)	25.93%	39.13%	95.45%

¹⁷¹ Algunas de las cifras de las variables presentadas en esta desagregación pudieron haber sido ajustadas con respecto al mes de marzo de 2014, ello dado que al ser revisada la pretensión de la sentencia identificada que se había clasificado en alguno de los cuatros (4) grupos de prioridad, se encuentra que corresponde a otro, por lo cual es preciso reclasificarlo.

Análisis: de manera agregada el resultado del indicador de alistamiento de sentencias para iniciar el proceso de cumplimiento con respecto a las sentencias identificadas, sigue presentado una variación positiva, lo cual se refleja en el incremento de 7 puntos porcentuales entre los meses de enero y abril de 2014 (ver Tabla No. 25).

De acuerdo con la desagregación por entradas (ver Tabla No. 26) se encuentra, de la misma forma que ha ocurrido en los meses pasados, que el 100% de las sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS (entrada 4), han sido alistadas para iniciar su proceso de cumplimiento. Así también, sobre las sentencias entregadas por el ISS (entrada 1) fue alcanzado un 96.79% de alistamiento, lo que representa una variación positiva de 10,82 puntos porcentuales entre los meses de enero y abril de 2014.

En el mismo sentido, las otras dos (2) entradas correspondientes a las sentencias identificadas de Colpensiones (entrada 2) y las sentencias identificadas en PQRS (entrada 3), muestran variaciones positivas de 18,41 y 16,25 puntos porcentuales respectivamente. Al respecto se destaca que entre los meses de marzo y abril se presentó un avance relevante en la entrada 2, logrando una variación positiva de 9,87 puntos porcentuales.

Lo anterior muestra que aunque el resultado de las entradas 2 y 3 puede ser optimizado, es evidente que desde Colpensiones se continúa en el camino de mejorar los mecanismos de alistamiento de sentencias para obtener su cumplimiento.

De otro lado, de acuerdo con la clasificación ajustada por grupos prioritarios que corresponde a la entrada 1, es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 27), se encuentra que entre los meses de febrero y abril de 2014 todos los grupos, incluyendo las sentencias de auxilios e indemnizaciones mejoraron su nivel de alistamiento. Se destaca que la clasificación por auxilios presentó la mayor variación porcentual entre los meses señalados (69,53 puntos), ubicándose en 95.45%.

El grupo uno (1) pasó de 57,28% a 78,63% lo que representa una variación positiva de 21,04 puntos porcentuales. El grupo cuatro (4) sigue teniendo el mayor alistamiento de sentencias con un 98,08%; en su orden siguen las sentencias clasificadas auxilios (95,45%), indemnizaciones (80,65%), los grupos uno (1) y dos (2) con un 78.63% y 75% respectivamente, mientras el grupo tres (3) se mantuvo en 50%.

Lo anterior evidencia que las acciones desarrolladas para mejorar el desempeño del alistamiento de sentencias continúa presentando resultados favorables, aunque es claro que desde Colpensiones se continuará optimizando los mecanismos para ello, de tal manera que gradualmente se logre dar alcance a las sentencias falladas contra la entidad.

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 4 - Tabla No. 28

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

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 proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 4 - Tabla No. 29

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	9.667	12.553	13.676	15.079	18.713
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	12.783	16.259	17.376	20.385	24.119
Cálculo (%)	75.62%	77.21%	78.71%	73.97%	77.59%

Anexo 4 - Tabla No. 30
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	5.186	6.894	7.531	8.272	8.827
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (Entregadas por el ISS).	8.181	9.502	10.006	10.587	10.816
Cálculo (%)	63.39%	72.55%	75.26%	78.13%	81.61%
Entrada 2. Colpensiones					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	172	200	300	770	2.365
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (Colpensiones).	242	1.273	1.469	2.853	4.752
Cálculo (%)	71.07%	15.71%	20.42%	26.99%	49.77%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	141	167	178	252	1.464
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (PQRS).	192	192	234	1.160	2.494
Cálculo (%)	73.44%	86.98%	76.07%	21.72%	58.70%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	4.168	5.292	5.667	5.785	6.057
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	4.168	5.292	5.667	5.785	6.057
Cálculo (%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Anexo 4 - Tabla No. 31

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Registro de datos del indicador desagregado			
Variables	feb-14	mar-14	abr-14
Grupo1			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	30	105	138
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	391	483	504
Cálculo (%)	7.67%	21.74%	27.38%
Grupo2			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2	1	1
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	15	16	15
Cálculo (%)	13.33%	6.25%	6.67%
Grupo3			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1	1	1
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	3	4	4
Cálculo (%)	33.33%	25.00%	25.00%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.484	8.145	8.661
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	9.547	10.028	10.222
Cálculo (%)	78.39%	81.22%	84.73%
Auxilios			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	0	0	2
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	7	9	21
Cálculo (%)	0.00%	0.00%	9.52%
Indemnizaciones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	14	20	24
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	43	47	50
Cálculo (%)	32.56%	42.55%	48.00%

Análisis: de manera agregada el resultado de este indicador muestra un incremento de 3,62 puntos porcentuales entre los meses de marzo y abril de 2014, es decir que profirió un 77.59% de actos administrativos de sentencias frente a las alistadas (ver Tabla No. 29). Cabe decir que frente

al resultado reportado de septiembre de 2013 (58.36%), se tiene una variación positiva de 19,22 puntos porcentuales.

Conforme con las entradas planteadas (ver Tabla No. 30) se encuentra un mejoramiento relevante en los actos administrativo proferidos provenientes de PQRS (entrada 3), el cual pasó de 21,72% a 58,70% entre los meses de marzo y abril de 2014. Así mismo, las otras entradas muestran comportamientos positivos entre los meses señalados, siendo destacado que la entrada 4, correspondiente a los actos administrativos proferidos de las sentencias halladas en los expedientes de la repesa del ISS, se mantiene en un 100% de cumplimiento, tal como ha ocurrido en los meses anteriores. La entrada 1, que corresponde a los actos administrativos proferidos de sentencias a las entregadas por el ISS, se ubica en 81,61%. Por su parte, la entrada 2, relacionada con los actos administrativos proferidos de sentencias contra Colpensiones, muestra un mejoramiento de 22,78 puntos porcentuales entre marzo y abril, lo que ubica el resultado de esta desagregación en 49,77%.

Lo anterior muestra que Colpensiones dada la disposición de acciones reportadas, como la capacitación del personal del Fiduprevisora en la materia en el marco del contrato suscrito con dicha entidad, ha logrado mejorar los resultados en un corto plazo; desde luego se continuará profundizando las acciones realizadas de cara a lograr niveles más altos de cumplimiento.

Por su parte, de acuerdo con la desagregación planteada con base en la entrada 1, es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 31), a 30 de abril se encuentra que el mejor desempeño frente a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos sigue siendo el correspondiente al grupo cuatro (4) con un 84,73%. El resto de grupos, incluyendo la clasificación de auxilios e indemnizaciones, no logra aún un buen desempeño, por tanto Colpensiones continuará disponiendo de las acciones requeridas, lo cual es expuesto detalladamente en la sección 6.2.7 del presente informe (IP10).

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

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. El propósito del indicador es estimar la oportunidad del proceso de notificación de los actos administrativos, en este caso de los que corresponden al cumplimiento de sentencias; adicionalmente permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía. Su cálculo arroja información que permite determinar si es necesario hacer ajustes al proceso.¹⁷²

¹⁷² 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 4 - Tabla No. 32

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

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

Anexo 4 - Tabla No. 33

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Registro de datos del indicador			
Variables	feb-14	mar-14	abr-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	11.624	13.413	14.367
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	12.553 ¹⁷³	13.676 ¹⁷⁴	15.079 ¹⁷⁵
Cálculo (%)	92.60%	98.08%	95.28%

¹⁷³ Dato a enero de 2014.

¹⁷⁴ Dato a febrero de 2014.

¹⁷⁵ Dato a marzo de 2014.

Anexo 4 - Tabla No. 34
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado 2014			
Variables	feb-14	mar-14	abr-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6,234	7,493	7,841
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6,894	7,531	8,272
Cálculo (%)	90.43%	99.50%	94.79%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	183	282	760
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	200	300	770
Cálculo (%)	91.50%	94.00%	98.70%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	164	164	207
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	167	178	252
Cálculo (%)	98.20%	92.13%	82.14%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	5,043	5,474	5,559
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	5,292	5,667	5,785
Cálculo (%)	95.29%	96.59%	96.09%

Anexo 4 - Tabla No. 35
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Registro de datos del indicador desagregado			
Variables	feb-14	mar-14	abr-14
Grupo1			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	14	24	27
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	30	30	105
Cálculo (%)	46.67%	80.00%	25.71%
Grupo2			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2	2	1
Cálculo (%)	50.00%	50.00%	100.00%
Grupo3			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1	1	1
Cálculo (%)	100.00%	100.00%	100.00%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6,211	7,455	7,797
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6,847	7,484	8,145
Cálculo (%)	90.71%	99.61%	95.73%
Indemnizaciones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7	12	15
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	14	14	20
Cálculo (%)	50.00%	85.71%	75.00%

Análisis: el resultado agregado a 30 de abril de 2014 del indicador de actos administrativos de sentencias notificadas disminuyó en 2,8 puntos porcentuales con respecto al mes de marzo, lo que lo ubica 95,28% (ver Tabla No. 33). En relación con las entradas definidas (ver Tabla No. 34), se encuentra que se presentó una variación positiva de 4,7 puntos porcentuales en lo correspondiente a las sentencias que ingresan a Colpensiones (entrada 2) entre los meses señalado; el resto de entradas muestran variaciones negativas siendo la más significativa la de la entrada 3, sentencias halladas en PQRS, que pasó de 92.13% en marzo a 82.14% en abril.

Por su parte, conforme a la desagregación planteada con base en la entrada 1, es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 35) para analizar los grupos prioritarios, se encuentra que a 30 de abril de 2014 se presentó una caída relevante en el grupo 1, dada el incremento en actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos clasificados en dicho grupo entre el mes de marzo (30) y el mes de abril (105). Cabe decir que la mayoría de actos administrativos de sentencias proferidos se ubican en el grupo cuatro (4) -8.145 que corresponde al 98% de tales actos administrativos-, siendo su nivel de notificación a 30 de abril de 95,73%, es decir que disminuyó en 3,89 puntos porcentuales frente al resultado de marzo.

El resto de grupos y la clasificación por indemnizaciones, si bien presenta actos administrativos que faltan ser notificados no es un número considerable para plantear una tendencia estadística que permita conocer su nivel desempeño; la entidad desde luego continúa desarrollando acciones para dar alcance a éstos y lograr su respectiva notificación.

Aunque se presenta una disminución del resultado del indicador si se compara frente al mes de marzo, debe decirse que sigue ocurriendo una variación positiva de 2,68 puntos porcentuales frente al mes de febrero. Colpensiones por tanto seguirá optimizando el proceso de notificaciones, según se detalla en el la sección 7.2 del presente informe (IP10), más aún cuando se conoce que el nivel de actos administrativos de sentencia proferidos en el mes de abril es significativamente mayor que en los meses anteriores.

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.¹⁷⁶

¹⁷⁶ Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Anexo 4 - Tabla No. 36

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 4 - Tabla No. 37

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

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-13
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	7.321	9.627	12.508	13.351	15.070
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.359 ¹⁷⁷	9.667 ¹⁷⁸	12.553 ¹⁷⁹	13.376 ¹⁸⁰	15.079 ¹⁸¹
Cálculo (%)	99.48%	99.59%	99.64%	99.81%	99.94%

¹⁷⁷ Dato a noviembre de 2013.

¹⁷⁸ Dato a diciembre de 2013.

¹⁷⁹ Dato a enero de 2014.

¹⁸⁰ Dato a febrero de 2014.

¹⁸¹ Dato a marzo de 2014.

Anexo 4 - Tabla No. 38

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina
Desagregación del indicador por entrada 1 – Sentencias entregadas por el ISS**

Registro de datos del indicador desagregado				
VARIABLES	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Agregado. Entregadas ISS				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	5.176	6.869	7.156	8.036
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS	5.186	6.894	7.531	8.272
Cálculo (%)	99.81%	99.64%	95.02%	97.15%

Anexo 4 - Tabla No. 39

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Registro de datos del indicador desagregado			
VARIABLES	feb-14	mar-14	abr-14
Grupo1			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	25	25	72
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	30	30	105
Cálculo (%)	83.33%	83.33%	68.57%
Grupo2			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	0	0	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2	2	1
Cálculo (%)	0.00%	0.00%	0.00%
Grupo3			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	1	1	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS.	1	1	1
Cálculo (%)	100.00%	100.00%	100.00%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	6.829	7.116	7.949
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS	6.847	7.484	8.145
Cálculo (%)	99.74%	95.08%	97.59%
Indemnizados			

Registro de datos del indicador desagregado			
VARIABLES	feb-14	mar-14	abr-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	14	14	14
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS.	14	14	20
Cálculo (%)	100.00%	100.00%	70.00%

Análisis: el comportamiento del resultado del indicador de manera agregada sigue manteniendo un nivel constante de mejoramiento (ver Tabla No. 37), ubicándose a 30 de abril de 2014 en 99.94%.

En la misma línea, con respecto a los grupos de atención prioritaria, lo cual se calcula con base en la entrada 1 que corresponde a sentencias entregadas por el ISS, se evidencia que tal entrada muestra un incremento de 2,13 puntos porcentuales frente al mes de marzo, logrando a 30 de noviembre alcanzar un 97.15% (ver Tabla No. 38); este resultado ocurre en la medida en que el grupo cuatro (4), que contiene el 98% de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos entregados por el ISS, tuvo un incremento de 2,51 puntos porcentuales (ver Tabla 39), lo que desde luego impacta positivamente tal entrada.

Igualmente, comienza a llamar la atención el nivel de desempeño del grupo uno (1), el cual tienen un nivel de cumplimiento de sentencias incluidas en nómina de 68.57%, donde a pesar de que los datos de las variables aún son menores comienza a ser un asunto a tratar desde Colpensiones. Los grupos restantes y la clasificación por indemnizaciones, si bien presentan actos administrativos que deben ser incluidos en la nómina aun no son significativos para conocer el nivel de desempeño; la entidad desde luego buscará que los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos entregados por el ISS que aún no hayan sido incluidos en la nómina, se incluyan efectivamente.

2.3 Objeto de seguimiento tutelas

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

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas con hecho superado con respecto al total de trámites de tutela identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste con respecto al trámite de tutelas que debe implementar la entidad.

Anexo 4 - Tabla No. 40

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado

(%) Trámites de tutelas con hecho superado Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi/Bases misionales	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).				Herramienta de gestión Bizagi.	

Anexo 4 - Tabla No. 41

(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	71.826	86.962	93.910	99.394	104.219
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	112.949	117.697	124.965	131.510	136.599
Cálculo (%)	63.59%	73.89%	75.15%	75.58%	76.30%

Anexo 4 - Tabla No. 42
(%) Trámites de tutelas con hecho superado - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Registro de datos del indicador desagregado					
VARIABLES	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Grupo 0					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	27.595	29.763	31.300	32.605	34.104
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	31.803	32.984	34.862	36.378	37.938
Cálculo (%)	86.77%	90.23%	89.78%	89.63%	89.89%
Grupo1					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	10.563	11.535	12.164	12.774	13.234
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	11.965	13.586	13.982	14.372	14.600
Cálculo (%)	88.28%	84.90%	87.00%	88.88%	90.64%
Grupo2					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	2.552	2.829	2.942	3.044	3.122
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	2.986	3.152	3.221	3.279	3.329
Cálculo (%)	85.47%	89.75%	91.34%	92.83%	93.78%
Grupo3					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.133	3.828	4.022	4.212	4.380
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	4.195	4.427	4.554	4.645	4.704
Cálculo (%)	74.68%	86.47%	88.32%	90.68%	93.11%
Grupo 4					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	10.461	14.851	16.620	17.525	18.827
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	18.740	22.998	23.806	24.772	25.223
Cálculo (%)	55.82%	64.58%	69.81%	70.75%	74.64%
En proceso de clasificación					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	17.522	24.156	26.862	29.234	30.552
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	43.260	40.550	44.540	48.064	50.805
Cálculo (%)	40.50%	59.57%	60.31%	60.82%	60.14%

Análisis: de manera agregada el resultado del indicador muestra que entre los meses de marzo y abril de 2014 se mantuvo la tendencia positiva, se pasó de 75,58% a 76,30% respectivamente (ver Tabla No. 41). Así entonces, la variación positiva entre lo registrado a septiembre de 2013 y abril de 2014 es de 56,77 puntos porcentuales.

Por su parte, en relación con la desagregación del indicador por los grupos prioritarios de atención (ver Tabla No. 42) se encuentra que todos los grupos tuvieron una evolución favorable entre marzo y abril. La variación más relevante fue la del grupo cuatro (4) que pasó de 70,75% a 74,64%, es decir que se incrementó en 3,9 puntos porcentuales. Se destaca que los grupos uno (1), dos (2) y tres (3) se ubican por encima del 90%.

El resultado del indicador revela que las acciones relacionadas con la atención de tutelas del grupo cuatro (4) comienzan a reflejarse en el cálculo de tal desagregación, lo cual desde luego es positivo más aún cuando el resto de grupos continúan siendo atendidos y sus resultados son también variaciones positivas.

Indicador No. 2. (%) Trámites de tutelas cerrados

Descripción del indicador: El indicador mide los trámites de tutela cerrados por cédula única con respecto al total de trámites de tutela con hecho superado. El propósito del indicador es conocer el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al trámite de tutelas, lo cual se estima con el cierre efectivo de tales trámites. Su medición es importante en la medida en que arroja información sobre la capacidad de gestión de la entidad, y la necesidad de profundizar o ajustar el proceso de respuesta y de cierre de las tutelas.

Anexo 4 - Tabla No. 43

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.				Herramienta de gestión Bizagi.	

Anexo 4 - Tabla No. 44

(%) Trámites de tutelas cerrados

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	57.050	65.039	70.125	72.123	77.523
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	71.826	86.962	93.910	99.394	104.219
Cálculo (%)	79.43%	74.79%	74.67%	72.56%	74.38%

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá / Línea Nacional 01 8000 41 09

Anexo 4 - Tabla No. 45
(%) Trámites de tutelas cerrados

Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Grupo 0					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	22.815	23.777	25.079	25.473	27.303
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	27.595	29.763	31.300	32.605	34.104
Cálculo (%)	82.68%	79.89%	80.12%	78.13%	80.06%
Grupo1					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	8.218	8.648	9.155	9.378	10.008
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	10.563	11.535	12.164	12.774	13.234
Cálculo (%)	77.80%	74.97%	75.26%	73.41%	75.62%
Grupo2					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	1.996	2.098	2.204	2.242	2.381
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	2.552	2.829	2.942	3.044	3.122
Cálculo (%)	78.21%	74.16%	74.92%	73.65%	76.27%
Grupo3					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.566	2.959	3.122	3.205	3.397
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	3.133	3.828	4.022	4.212	4.380
Cálculo (%)	81.90%	77.30%	77.62%	76.09%	77.56%
Grupo 4					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	8.467	11.438	12.745	13.211	14.376
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	10.461	14.851	16.620	17.525	18.827
Cálculo (%)	80.94%	77.02%	76.68%	75.38%	76.36%
En proceso de clasificación					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	12.988	16.119	17.820	18.614	20.058
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	17.522	24.156	26.862	29.234	30.552
Cálculo (%)	74.12%	66.73%	66.34%	63.67%	65.65%

Análisis: el resultado del indicador agregado muestra una variación positiva frente al mes de marzo de 2014 de 1,82 puntos porcentuales (ver Tabla No. 44), lo cual es relevante pues las acciones para efectuar el cierre del proceso de tutelas comienza a reflejarse. Es también un resultado importante por cuanto desde octubre de 2013 el resultado agregado había marcado un

descenso constante, situación que cambió durante el mes de abril de 2014 y que de acuerdo con los procedimientos incorporados deberá conllevar al cierre efectivo de los trámites de tutela.

Por su parte, con respecto a los grupos prioritarios (ver Tabla No. 45) se encuentra que todos los grupos tuvieron variaciones positivas frente al mes de marzo, las cuales se encuentran entre 1 y 2 puntos porcentuales. En ese sentido, Colpensiones seguirá desarrollando e implementando mecanismos para cierre efectivo de los hechos superados, siendo el propósito concluir con el atraso de los casos de tutelas interpuestas contra Colpensiones.

2.4 Objeto de seguimiento Historias Laborales

Indicador No. 1: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral resueltas por Colpensiones con respecto al total de solicitudes de corrección de historia laboral recibidas en la entidad. Son consideradas solicitudes los trámites de corrección de historia laboral que presentan directamente los ciudadanos, las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS y las solicitudes de la Gerencia Nacional de Reconocimiento sobre trámites de Colpensiones. El propósito del indicador es conocer la capacidad de respuesta de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral, tanto interna como externa. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

Anexo 4 - Tabla No. 46

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas.				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 4 - Tabla No. 47

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas

Registro de datos del indicador agregado		
Variables	mar-14	abr-14
Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	942.954	1.000.316
Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas.	976.153	1.027.904
Cálculo (%)	96,60%	97,32%

Anexo 4 - Tabla No. 48
(%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado		
Variables	mar-14	abr-14
Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos		
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	543.323	562.455
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	563.480	583.932
Cálculo (%)	96,42%	96,32%
Solicitudes de reconocimiento Represa ISS		
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	207.638	221.128
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	209.338	221.491
Cálculo (%)	99,19%	99,84%
Solicitudes de corrección de historia laboral por la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones		
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	191.993	216.733
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	203.335	222.481
Cálculo (%)	94,42%	97,42%

Anexo 4 - Tabla No. 49
(%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas
Represa ISS. Escenario 8 y nuevas entregas de marzo y abril
Desagregación por grupos

Registro de datos del indicador desagregado		
Variables	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevas entregas marzo y abril)
Grupo1		
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	54.482	58.111
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	54.775	58.111

Registro de datos del indicador desagregado		
Variables	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevas entregas marzo y abril)
Cálculo (%)	99,47%	100,00%
Grupo2		
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	12.551	12.796
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	12.564	12.796
Cálculo (%)	99,90%	100,00%
Grupo3		
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	22.794	24.429
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	22.802	24.429
Cálculo (%)	99,96%	100,00%
Grupo 4		
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	117.811	125.792
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	119.197	126.155
Cálculo (%)	98,84%	99,71%

Análisis: el reporte del indicador devela que a 30 de abril de 2014 Colpensiones ha resuelto el 97.32% de las solicitudes de corrección de historia laboral que ha recibido desde su entrada en operación (ver Tabla No. 47).

De este modo, el 96.32% de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos han sido atendidas; el 97.42% de las solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento para los trámites de reconocimiento de prestaciones de Colpensiones; y el 99.84% de las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS (ver Tabla No. 48). Por su parte, han sido corregidas el 100% de las solicitudes de reconocimiento de los grupos prioritarios uno (1), dos (2) y tres (3), y el 99.7% del grupo cuatro (4) (ver, Tabla No. 49).

Es importante resaltar que por estos tres conceptos -anteriormente descritos, Colpensiones ha realizado 1.000.316 correcciones de historia laboral desde su entrada en operación; por parte de los ciudadanos ha recibido 583.932 solicitudes, de las cuales ha atendido 562.455.

Indicador No. 2: (%) Historias laborales corregidas

Descripción del indicador: el indicador mide las historias laborales corregidas con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral que provienen de PQRS, tutelas, correspondencia y Beneficios Económicos Permanentes (BEPS). El propósito del indicador es conocer la capacidad que tiene Colpensiones para atender las solicitudes de corrección de historia laboral que provienen de PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS. Esta medición es importante en tanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

Anexo 4 - Tabla No. 50
Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
Solicitudes corrección de historia laboral provenientes de PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS.				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 4 - Tabla No. 51
(%) Historias laborales corregidas

Registro de datos del indicador agregado		
Variables	mar-14	abr-14
Historias laborales corregidas.	135.033	183.082
Solicitudes corrección de historia laboral provenientes de PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS.	152.680	268.224
Cálculo (%)	88,44%	68,26%

Anexo 4 - Tabla No. 52
(%) Historias laborales corregidas
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado		
Variables	mar-14	abr-14
Corrección de historias laborales por PQRS		
Historias laborales corregidas.	21.863	24.849
Solicitudes de corrección de historia laboral (provenientes de PQRS).	25.933	29.046
Cálculo (%)	84,31%	85,55%

Corrección de historias laborales por Tutelas		
Historias laborales corregidas.	16.972	17.645
Solicitudes de corrección de historia laboral (provenientes de Tutelas).	17.002	17.833
Cálculo (%)	99,82%	98,95%
Corrección de historias laborales por Correspondencia		
Historias laborales corregidas.	10.040	11.046
Solicitudes de corrección de historia laboral (provenientes de Correspondencia).	14.460	15.086
Cálculo (%)	69,43%	73,22%
Corrección de historias laborales BEPS		
Historias laborales corregidas.	86.158	129.542
Trámites de corrección de historia laboral (BEPS).	95.285	206.259
Cálculo (%)	90,42%	62,81%

Análisis: el cálculo de este indicador permite observar que desde la entrada en operación, Colpensiones ha recibido un total de 268.224 solicitudes de corrección de historia laboral a través de: PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS, de las cuales ha resuelto 183.082, es decir el 68.26%; quedando pendiente por atender 85.142 solicitudes (ver Tabla No. 51).

Ahora bien, en la desagregación por entrada se puede apreciar que al corte del 30 de abril de 2014 han sido atendidos el 98.9% de los trámites de corrección de historia laboral que provienen de una acción de tutela; el 85.5% de los radicados a través de PQRS; el 73.22% de lo allegado por correspondencia; y el 62.8%% de los de BEPS (ver Tabla No. 52).

Con respecto al cálculo realizado en marzo de 2014, el indicador presenta una caída de 20,18 puntos porcentuales, debido al incremento de las solicitudes de BEPS, que en el mes de abril fueron más del doble de lo solicitado en el mes de marzo; y a los criterios de prioridad definidos por la entidad, bajo los cuales fueron concentrados los recursos en la atención de tutelas y PQRS. En ese sentido, Colpensiones ha determinado acciones con el propósito de contribuir a mejorar la resolución de las solicitudes provenientes de BEPS, de tal manera que el nivel desempeño tienda a mejorar.

Indicador No. 3: (%) 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 respuesta¹⁸².

Anexo 4 - Tabla No. 53
Metadatos clave del indicador
Indicador No. 3: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

VARIABLES	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 4 - Tabla No. 54
(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Registro de datos del indicador agregado		
VARIABLES	mar-14	abr-14
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	20.885	19.806
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).	22.705	24.147
Cálculo (%)	91,98%	82,02%

¹⁸² 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.

Análisis: el resultado de este indicador revela que el 82.02% de las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos en Colpensiones, son atendidas dentro de los términos legales. Específicamente, durante el mes de marzo fueron radicadas 24.147 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales 19.806 fueron resueltas durante los meses de marzo y abril de 2014, es decir que no han superado los 60 días establecidos para la atención de este trámite. Quedan pendientes por resolver 4.341 solicitudes (ver Tabla No. 54).

El indicador presenta una caída de 9,96 puntos porcentuales con respecto al mes anterior, que obedece a la priorización de los trámites de tutela y de PQRS realizada en el mes de abril. Los cuales, valga decir, también corresponden a solicitudes de corrección de historia laboral por parte de los ciudadanos.

2.5 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS

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

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS¹⁸³.

Anexo 4 - Tabla No. 55

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
PQRS resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
PQRS recibidas.				Bizagi	

Anexo 4 - Tabla No. 56

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

Variables	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas	510.130	547.189	592.979	639.912	681.437
VARIABLE 2: PQRS recibidas	575.411	616.608	662.400	703.472	745.498
Cálculo (%)	88,65%	88,74%	89,52%	90,96%	91,41%

¹⁸³ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

Análisis: el comportamiento del indicador muestra un desempeño positivo de Colpensiones en la respuesta de PQRS, toda vez que a 30 de abril de 2014, el 91.41% de las PQRS radicadas en la entidad desde su entrada en operación, se encuentran resueltas (ver Tabla No. 56). Se observa un incremento de 1,89 puntos porcentuales con respecto a febrero y de 2,67 puntos con respecto a enero de 2014. A 30 de abril, el saldo de PQRS por resolver es de 64.061. Los detalles de este asunto se encuentran en la sección 6.3 del presente informe (IP10).